

**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fitria Wulandari	2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Yogyakarta di Aceh Barat Daya	Independent : Kualitas Pelayanan  Dependent : Kepuasan Konsumen	1.Keandalan : Tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen  2.Daya Tanggap : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen  3.Jaminan : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen  4.Empati : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

					5.Bukti Fisik : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
2	Erza Rizky Achmad	2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen" Studi Kasus Pada VespaBox Kota Malang"	Independent: Kualitas Pelayanan Dependent: Kepuasan Konsumen	1.Keandalan : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 2.Daya Tanggap : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 3.Jaminan : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 4.Empati : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 5.Bukti Fisik : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

3	Fadhili Riza Husaini	2019	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di JNE Candi Gebang Yogyakarta	Independent: Kualitas Pelayanan  Dependent: Kepuasan Pelanggan	1. Keandalan : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2. Daya Tanggap : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Jaminan : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4. Empati : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 5. Bukti Fisik : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
---	----------------------------	------	---	--	--

4	Nurdalilah Hasby	2019	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansyur	Independent : Kualitas Pelayanan  Dependent : Kepuasan Konsumen	1.Keandalan : Tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 2.Daya Tanggap : Tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 3.Jaminan : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 4.Empati : Tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen 5.Bukti Fisik : Tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
---	---------------------	------	--	---	--

5	Febryan Sanjaya	2018	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Spesial Sambal (SS) Cabang Babarsari Depok Sleman	Independent : Kualitas Pelayanan  Dependent : Kepuasan Pelanggan	1.Keandalan : Berpengaruh positif dan dominan terhadap kepuasan pelanggan 2.Daya Tanggap : Berpengaruh positif dan parsial terhadap kepuasan pelanggan 3.Jaminan : Berpengaruh positif dan parsial terhadap kepuasan pelanggan 4.Empati : Berpengaruh positif dan parsial terhadap kepuasan pelanggan 5.Bukti Fisik : Berpengaruh positif dan parsial terhadap kepuasan pelanggan
6	Dany Hasanain Yahya	2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan,	Independent : Kualitas Pelayanan ,	1.Keandalan : Berpengaruh positif dan signifikan

			<p>Harga Produk dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Dany Bojonegoro)</p>	<p>Harga, Produk dan Kualitas Makanan</p> <p>Dependent : Kepuasan Pelanggan</p>	<p>terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>2. Daya Tanggap : Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>3. Jaminan : Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>4. Empati : Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>5. Bukti Fisik : Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan</p>
--	--	--	---	---	--

7	Jamhari	2017	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Harion Hostel Syariah	Independent: Kualitas Pelayanan  Dependent: Kepuasan Pengunjung	1.Keandalan : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung  2.Daya Tanggap : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung  3.Jaminan : Tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung  4.Empati : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung  5.Bukti Fisik : Tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung
---	---------	------	---	---	---

8	Donny Syahbana	2016	Pengaruh lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman	Independent : Kualitas Pelayanan Dependent : Kepuasan Anggota	1.Keandalan : Berpengaruh positif dan signifikan dimensi keandalan terhadap kepuasan anggota koperasi 2.Daya Tanggap : Tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap dimensi daya tanggap terhadap kepuasan anggota koperasi 3.Jaminan : Berpengaruh positif dan signifikan dimensi keandalan terhadap kepuasan anggota koperasi 4.Empati : Tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap
---	----------------	------	---	--	--



9	Supardi Nani,SE., M.Si dan Tineke Wolok, ST.,MM	2014	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo	Independent : Kualitas Pelayanan  Dependent : Kepuasan Pelanggan	1.Keandalan : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2.Daya Tanggap : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3.Jaminan : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4.Empati : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan 5.Bukti Fisik : Berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
---	--	------	---	--	---

## 2.2 Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi kewajiban bagi perusahaan yang memiliki usaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan mutu terjaga kepada pelanggan,

agar dapat bertahan pada era globalisasi ini. Terciptanya kepuasan pelanggan ini dapat menciptakan hubungan jangka panjang yang harmoni dan pada akhirnya pelanggan dapat melakukan pengulangan pesanan hingga terciptanya kesetiaan pelanggan sehingga dapat menciptakan promosi gratis ke teman teman pelanggan melalui mulut ke mulut yang akhirnya dapat menguntungkan perusahaan kedepannya.

Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat pelanggan datang untuk membeli produk atau menggunakan jasa.

Menurut Kasmir (2017), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan maupun karyawan.

Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018), kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan prima kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan dalam membeli produk.

Berdasarkan dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan cara atau tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan yang sifatnya tidak terbukti dan terbukti tetapi dapat menimbulkan efek dan dirasakan oleh pelanggan secara langsung.

### **2.2.1 Prinsip Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu cara yang dilakukan pihak perusahaan berupa hal yang tidak terbukti tetapi dapat menimbulkan efek dan dirasakan oleh pelanggan secara langsung. Pengukuran kualitas pelayanan ini dapat dilihat ketika pelanggan puas akan pelayanan yang telah diberikan

Dalam memberikan pelayanan perusahaan juga harus memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang hal hal apa yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan, dan menurut Tjiptono dan Chandra (2016), setidaknya terdapat 4 prinsip pokok dalam kualitas pelayanan di antara lain:

1. Kepemimpinan manajemen puncak harus memberi inisiatif dan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan baik skala kecil mau skala besar
2. Sumber daya manusia dari personil perusahaan harus memahami pendidikan dasar tentang kualitas pelayanan. Aspek-Aspek ini dalam dilakukan dengan training terlebih dahulu kepada semua elemen kemudian menerapkan strategi SOP kualitas perusahaan
3. Masukan dari semua elemen yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi.
4. Penghargaan bagi karyawan yang telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, tujuan penghargaan ini agar karyawan bersemangat dan berlomba dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.  
Contoh penghargaan bisa berupa uang, liburan atau barang barang elektronik

### **2.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Dalam memberikan kualitas pelayanan biasanya perusahaan akan menghadapi tantangan dari dalam internal atau luar internal, hal ini didasari

karena perusahaan harus mengenali terlebih dahulu mitra kerja mereka, karakter calon karyawan dan pihak lainnya, oleh karena itu perusahaan harus memberikan pelatihan terlebih dahulu kepada karyawan yang baru tentang visi misi perusahaan, dan bagaimana berkomunikasi yang baik terhadap konsumen. Faktor-faktor penghambat antara lain adalah:

1. Visi bisnis yang terlalu jangka pendek, ketika perusahaan merekrut karyawan biasanya perusahaan akan menjelaskan visi misi ke depan, tetapi karena keterbatasan sumber daya manusia, karyawan baru biasanya kurang menangkap maksud dari visi misi yang telah dibuat oleh perusahaan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan ke depannya.
2. Keterbatasan komunikasi di dalam ruang kerja menjadi faktor kedua yang mempengaruhi persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

### **2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Dari Masing Variabel**

Jika kita lihat kepuasan pelanggan sangat serta mempengaruhi terpenuhi kualitas pelayanan sendiri. Adapun indikator dari kualitas pelayanan yang harus dipenuhi diantaranya harus memiliki indikator berikut ini

#### **1. Keandalan**

Keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, cepat dan memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa perusahaan memberikan jasanya secara cepat dan tepat semenjak saat pertama pelanggan datang.

Keandalan adalah kemampuan yang dimana pemberi jasa dapat memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan segera (Tjiptono, 2014). Terdapat empat indikator keandalan menurut Tjiptono (2014):

- Bersikap simpatik dan ramah terhadap pelanggan
- Dapat dan sanggup dalam menyelesaikan masalah pelanggan
- Jasa yang ditawarkan dapat dipastikan benar semenjak pertama kali pelanggan membeli.
- Dapat dan mampu menjanjikan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan di awal dan dapat juga merealisasinya

Tuntutan dari keandalan pelayan dalam memberikan pelayanan yang cepat, segera dan tepat menjadi tolak ukur dari penilaian bagi orang terhadap layanan tersebut, hal ini karena pelanggan melihat secara langsung seberapa aktualisasi pelayan dalam memahami lingkup pelayanan terhadap pekerjaan tersebut.

## **2. Daya Tanggap**

Daya tanggap adalah suatu kebijakan yang dapat membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan segera kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi produk dan jasa tersebut secara jelas dan benar diharapkan pelanggan paham dan mengerti.

Daya tanggap merupakan keinginan dari para pelayan untuk dapat membantu pelanggan dalam menghadapi masalah dan juga dapat memberikan layanan yang daya tanggap (Tjiptono, 2014). Terdapat empat indikator daya tanggap menurut Tjiptono (2014);

- Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi dengan jelas kepada pelanggan
- Layanan yang dapat dilakukan segera mungkin/cepat dari pelayan perusahaan tersebut

- Pelayan yang mampu dan bersedia meluangkan waktunya dalam membantu pelanggan
- Pelayan yang tidak hanya sibuk sendiri dan mampu sanggup menanggapi keluhan dan permintaan pelanggan

Daya Tanggap ini sangat penting karena akan dapat menentukan suatu kebijakan yang dapat membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan segera kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan

### **3. Jaminan**

Jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara lengkap dan tepat, kesopanan pelayan dalam memberikan layanan, kemampuan dalam memberikan layanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan terhadap produk perusahaan.

Menurut Tjiptono (2014), jaminan adalah proses dimana pengetahuan, kesopanan, kompetensi dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pelayan atau staf dari bebasnya bahaya dan resiko yang dialami pelanggan. Terdapat empat indikator jaminan menurut Tjiptono (2014);

- Pelayan yang percaya diri dalam menawarkan produk
- Perasaan yang aman dari pelanggan dalam melakukan transaksi di perusahaan tersebut
- Pelayan yang dapat memberikan kesan sopan santun terhadap para pelanggan
- Pelayan memiliki pengetahuan yang luas tentang produk dan jasa nya sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.

Jaminan atas dari pelayan yang diberikan oleh pelayan sangat ditentukan oleh kinerja mereka dalam melayani dan juga performance mereka, diharapkan pelayan tersebut nanti dapat memberikan layanan yang prima, handal, dan mandiri yang akan berdampak banyak terhadap kepuasan pelayanan yang akan diterima pelanggan.

#### **4. Empati**

Empati adalah perhatian yang bersifat individual atau pribadi yang dimana para pelayan dapat mampu memahami keinginan pelanggan. Pengertian dan pengetahuan tentang karakter pelanggan sangat penting untuk dapat memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Menurut Tjiptono (2014) empati adalah proses yang dimana kemudahan dalam melakukan komunikasi baik, perhatian pribadi antar individu dan pemahaman akan kebutuhan dari masing masing para pelanggan. Terdapat empat indikator jaminan menurut Tjiptono (2014);

- Perhatian yang diberikan oleh para individu pelanggan dari perusahaan
- Jam operasi yang nyaman bagi para pelanggan
- Pelayan yang dapat memberikan perhatian pribadi ke masing individu
- Pelayan yang dapat memahami kebutuhan spesifik dari para pelanggan.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja sangat penting agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kinerja dan prestasi kerja yang dapat ditunjukkan oleh masing masing pelayan tersebut. Empati ini nanti juga mampu memahami masing individu yang dilayani dengan penuh perhatian dan keseriusan.

## 5. Bukti Fisik

Bukti fisik adalah salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membeli dan menggunakan barang atau jasanya. Bukti fisik ini dalam lingkungan fisik yang dimana jasa dan produk yang akan disampaikan atau dimana pelanggan dan perusahaan berinteraksi (Sucipto, 2013).

Bukti fisik yaitu kemampuan dari suatu perusahaan dalam melayani eksistensinya kepada pihak eksternal. Dengan itu bukti fisik/langsung merupakan satu indikator yang dapat dirasakan atau dilihat secara langsung atau konkrit. Indikator dari bukti fisik ini menurut Daryanto dalam Parasuraman (2013) sebagai berikut:

- Alat Perlengkapan
- Fasilitas yang ada secara fisik
- Penampilan pelayan
- Kebersihan di dalam restoran tersebut

Bukti fisik sangat penting dalam posisi ini karena dapat memperkuat penampilan dan penilaian dari pelanggan secara langsung. Dengan penampilan yang bagus diharapkan dapat memberikan nilai tambahan bagi perusahaan dan diharapkan pelanggan senang dan nyaman di tempat perusahaan dalam berinteraksi.

### 2.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah respons emosi yang diberikan secara langsung saat menggunakan produk/jasa yang telah membeli di gerai ritel, restoran atau toko. Respons tersebut biasanya dipicu oleh kognitif yang berasal perbandingan persepsi (keyakinan) terhadap objek dan tindakan di kondisi tertentu. Menurut

Andri Riyanto (2018), kepuasan pelanggan adalah perbandingan atas kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dari apa yang diharapkan pelanggan. Apabila kualitas yang dirasakan oleh pelanggan kurang baik atau rendah maka yang terjadi adalah ketidakpuasan terhadap produk/jasa tersebut. dan menurut Kotler dan Amstrong (2018), kepuasan pelanggan merupakan salah satu pendorong untuk dapat menghubungkan antara pelanggan dan perusahaan dalam jangka waktu yang panjang.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan nilai dari konsumen atas pelayanan pasca membeli produk/jasa dan tidak itu pula proses ini juga membandingkan atas kondisi yang diharapkan oleh konsumen atas membeli produk/jasa

### **2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan**

Indikator Kepuasan Pelanggan yaitu proses ukuran yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana pelanggan merasa puas dan terlayani secara baik yang diberikan oleh suatu perusahaan. Adapun indikator dari kepuasan pelanggan secara umum yaitu :

#### **1. Tingkat Retensi pelanggan**

Indikator ini merujuk pada persentase pelanggan yang setia dalam membeli produk dan layanan perusahaan dari waktu ke waktu. Makin tinggi nilai dari tingkat retensi pelanggan maka menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dalam menjaga kepuasan pelanggan.

#### **2. Net Promoter Score (NPS)**

Indikator ini mengukur dari seberapa banyak pelanggan yang dapat merekomendasi produk dan layanan ke orang lain. Cara menghitung nps bisanya

dengan mengurangi persentase pelanggan yang membeli produk nilai 0-6 (detraktor) dari persentase pelanggan yang memberikan nilai 9-10 (promotor).

### **3. Tingkat Kepuasan Pelanggan**

Indikator yang mengukur seberapa banyak pelanggan merasa puas terhadap produk dan layanan perusahaan, pengukuran dengan melakukan survei lapangan atau menyebarkan kuesioner *online* untuk dapat mengetahui seberapa puaskah pelanggan dalam pelayanan yang diberikan.

### **4. Tingkat Keluhan Pelanggan**

Indikator yang dimana mengukur jumlah keluhan yang diterima perusahaan dari pelanggan dari skala waktu tertentu semisal harian, mingguan atau bulanan. Makin sedikit keluhan yang didapat mengidentifikasi bahwa pelanggan puas akan pelayanan tersebut.

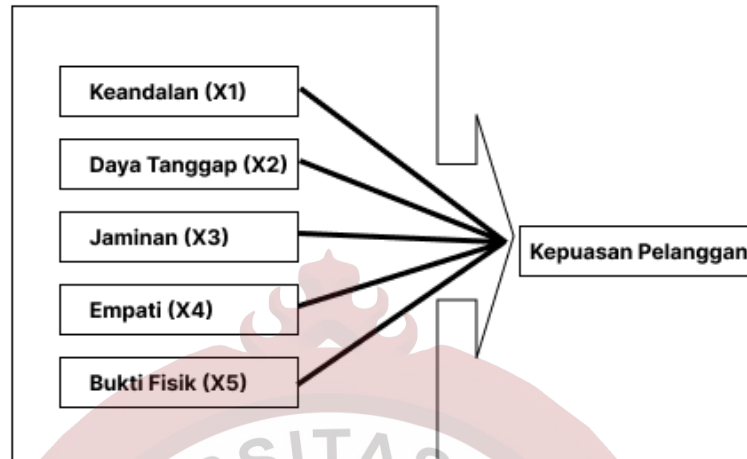
### **5. Waktu Tunggu**

Indikator yang di mana menilai dari seberapa lama pelanggan menunggu mengakses produk dan layanan tersebut. Makin singkat waktu tunggu menandakan bahwa kinerja perusahaan dapat, memenuhi kebutuhan pelanggan.

## **2.4 Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono (2015), mengungkapkan bahwa kerangka konsep memiliki hubungan yang teoritis antara variabel penelitian yang di antara lain variabel independent dan variabel dependent. Kerangka ini antara lain

Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran



Keterangan :



: Berpengaruh secara bersama (simultan)



: Berpengaruh secara individual (parsial)

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah ditentukan di awal, di mana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan Sugiyono (2015), pengujian hipotesis ini biasanya menggunakan teknik statistik adalah prosedur yang mungkin dapat membuat keputusan yang dibuat yaitu kepuasan untuk menolak atau kurang puas terhadap hipotesis yang sedang diuji dengan variabel

### 2.5.1 Pengaruh Keandalan terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo

Menurut Tjiptono (2014), keandalan kemampuan pemberi jasa dan barang dalam memberikan layanan yang sudah digunakan dengan baik, akurat dan memuaskan. Keandalan yang baik secara langsung dapat mempengaruhi persepsi

pelanggan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, maka aspek ini menjadi bagian penting dan tolak ukur dari pelayanan, pada saat yang sama aspek ini juga mempengaruhi harapan pelanggan. Oleh karena itu bukti fisik yang tinggi dan baik maka harapan pelanggan juga akan tinggi pula terhadap barang dan jasa mereka.

Penelitian Febryan Sanjaya (2018), menemukan bahwa variabel keandalan dari kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran spesial sambal (SS) cabang Babarsari Depok Sleman. Hasil penelitian Fitria Wulandari (2020), menemukan bahwa variabel keandalan dari kualitas pelayanan sangat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan ayam penyet Yogyakarta di Aceh Barat Daya

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah

H<sub>1</sub> : Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota Solo

### **2.5.2 Pengaruh Daya Tanggap terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo**

Menurut Fandy Tjiptono, Ph.D & Gregorius Chandra (2016), berpendapat bahwa daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka agar dapat menginformasikan kapan jasa dan produk akan diberikan secara cepat tepat dan baik. Daya tanggap ini akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri hal karena pelanggan melihat dan merasakan secara langsung tolak ukur dari pelayanan tersebut.

Penelitian Dany Hasanain Yahya (2018), menemukan bahwa variabel daya tanggap dari kualitas pelayanan, harga, produk dan kualitas makanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko Dany Bojonegoro, Hasil penelitian Donny Syahbana (2016), menemukan bahwa variabel daya tanggap dari kualitas pelayanan tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap dimensi kepuasan anggota koperasi susu warga mulya Purwobinangun Pakem Sleman.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah

H<sub>2</sub> : Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota Solo

### **2.5.3 Pengaruh Jaminan terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo**

Menurut Tjiptono (2017), berpendapat bahwa jaminan adalah pengetahuan dari perilaku karyawan untuk dapat membangun kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan dalam membeli produk dan jasa yang ditawarkan. Dimensi ini juga sangat akan penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang ada.

Penelitian Donny Syahbana (2016), menemukan bahwa variabel jaminan dari kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi susu warga mulya Purwobinangun Pakem Sleman, hasil penelitian Jamhari (2017), menemukan bahwa variabel jaminan dari kualitas pelayanan sangat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Harion Hostel Syariah

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah

H<sub>3</sub> : Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota Solo

#### **2.5.4 Pengaruh Empati terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo**

Menurut Tjiptono (2017), berpendapat bahwa Empati adalah kemampuan karyawan dalam memberi perhatian dan empati kepada pelanggan secara individu termasuk juga kepekaan akan kebutuhan mereka. Yang dimana empati ini juga akan mempengaruhi persepsi pelanggan dalam membeli produk lagi di lain waktu.

Penelitian Fitria Wulandari (2016), menemukan bahwa variabel empati dari kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan ayam penyet Yogyakarta di Aceh Barat Daya, hasil penelitian Nurlaila Hasby (2019), menemukan bahwa variabel empati dari kualitas pelayanan sangat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansyur.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah

H<sub>4</sub> : Empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota Solo

#### **2.5.5 Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan restoran selat vien's di Kota Solo**

Menurut Tjiptono (2017), berpendapat bahwa Bukti Fisik adalah bukti nyata dan kepedulian dan perhatian yang diberikan perusahaan kepada konsumen

yang berbentuk nyata atau bisa dirasakan. Penting dimensi ini akan menimbulkan gambaran yang baik bagi penyedia jasa terutama kepada konsumen yang baru membeli pertama kali

Penelitian Erza Rizky Achmad (2020), menemukan bahwa variabel bukti fisik dari kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen VespaBox Kota Malang, hasil penelitian Jamhari (2017), menemukan bahwa variabel bukti fisik dari kualitas pelayanan sangat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Harion Hostel Syariah.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah

H<sub>5</sub> : Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota Solo

#### **2.5.6 Kualitas Pelayanan (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik)**

Penelitian Donny Syahbana (2016), menemukan kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) dari kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota koperasi susu warga mulya Purwobinangun Pakem Sleman

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah

H<sub>6</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran selat vien's di Kota Solo.