

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN HANDLING COMPLAINT TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI MIE AYAM DJAKARTA**

**Muhammad Aiman Asraf**

[Aimanyns4@gmail.com](mailto:Aimanyns4@gmail.com)

**Arif Rembang Supu**

[arifrembangsupu52@gmail.com](mailto:arifrembangsupu52@gmail.com)

**Zanuar Anwari**

[zawiya\\_1719@yahoo.co.id](mailto:zawiya_1719@yahoo.co.id)

STAI Sangatta, Kabupaten Kutai Timur, Provinsi Kalimantan Timur

**Abstract**

This study aims to determine the effect of service quality and complaint handling on customer satisfaction at Kedai Mie Ayam Djakarta in Sangatta Utara. This research used a quantitative approach with associative methods. The population in this study were 58 consumers who had purchased and received services from the restaurant. Data were collected using a questionnaire and analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test and F-test). The results showed that both service quality and complaint handling had a positive and significant effect on customer satisfaction. It is concluded that better service quality and effective complaint handling increase customer satisfaction.

Keynote : Service Quality, Handling Complaint, customer

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service quality dan handling complaint terhadap kepuasan konsumen di Kedai Mie Ayam Djakarta Sangatta Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 58 konsumen yang pernah melakukan pembelian dan menerima layanan di kedai tersebut. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis (uji t dan uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik service quality maupun handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Service Quality, Handling Complaint, Konsumen

## PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu usaha, tidak terkecuali dalam industri kuliner. Konsumen tidak hanya menilai sebuah produk dari rasa atau harga semata, tetapi juga dari bagaimana layanan diberikan serta bagaimana pelaku usaha merespons keluhan dan masukan dari pelanggan. Service quality atau kualitas pelayanan merupakan indikator utama dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi konsumen, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan mereka. Selain itu, handling complaint atau penanganan keluhan yang efektif juga menjadi indikator penting dalam mempertahankan kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Kedai Mie Ayam Djakarta Sangatta Utara merupakan salah satu pelaku usaha kuliner yang telah dikenal luas oleh masyarakat setempat. Namun, dalam perjalanannya, kedai ini tidak terlepas dari tantangan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Beberapa konsumen mungkin pernah mengalami keterlambatan penyajian, ketidaksesuaian pesanan, atau bahkan kualitas makanan yang tidak konsisten. Situasi seperti ini dapat menimbulkan keluhan yang, jika tidak ditangani dengan baik, dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan dan citra usaha secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan mencakup berbagai dimensi, seperti ketepatan waktu, keramahan pelayan, kebersihan tempat, serta kenyamanan konsumen selama berada di kedai. Penanganan keluhan yang tepat bukan hanya menyelesaikan permasalahan yang ada, tetapi juga memberikan kesan bahwa konsumen didengarkan dan dihargai. Oleh karena itu, kedua variabel ini—service quality dan handling complaint—memegang peranan penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap suatu usaha kuliner.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Kedai Mie Ayam Djakarta Sangatta Utara. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode asosiatif, penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh secara parsial maupun simultan antara variabel bebas (service quality dan handling complaint) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemilik usaha dalam meningkatkan strategi pelayanan dan merespon keluhan pelanggan secara lebih profesional dan

efektif.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan studi manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan perilaku konsumen di sektor jasa makanan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, pelaku usaha dapat lebih responsif dan adaptif dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman konsumen. Hal ini menjadi penting dalam menjaga kelangsungan usaha di tengah persaingan yang semakin ketat, serta memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan atau pada responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, yaitu metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel. Pendekatan ini dianggap sesuai karena bertujuan untuk menguji pengaruh variabel Service Quality ( $X_1$ ) dan Handling Complaint ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), di mana data dikumpulkan langsung dari responden yang pernah menggunakan layanan Kedai Mie Ayam Djakarta Sangatta Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah membeli dan menikmati layanan di Kedai Mie Ayam Djakarta. Karena populasi tidak terlalu besar, peneliti menggunakan total sampling, yaitu seluruh populasi dijadikan sebagai sampel, berjumlah 58 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup, yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel. Kuesioner disebarikan secara langsung kepada konsumen yang memenuhi kriteria tertentu, seperti pernah menerima pelayanan dan pernah memberikan keluhan atau masukan kepada pihak kedai.

Setelah data terkumpul, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen penelitian. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi. Teknik analisis utama yang digunakan adalah regresi linier berganda, untuk melihat

pengaruh simultan dan parsial antara variabel independen dan dependen. Selain itu, dilakukan uji t, uji F, serta penghitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan aplikasi SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengukur pengaruh variabel service quality (X1), handling complain (X2), terhadap kepuasan konsumen (Y) di kedai mie ayam djakarta. Data telah melalui pengujian asumsi klasik, termasuk normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

### Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi di antara variabel independen dan dependen dalam penelitian normal atau tidak. Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov ditunjukkan di sini.

**Tabel 1**  
**Uji Normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1.02028402
Most Extreme Differences	Absolute	128
	Positive	102
	Negative	-128
Kolmogorov-Smirnov Z		972
Asymp. Sig. (2-tailed)		301

*Sumber: Olah data peneliti SPSS 16, 2025.*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa probabilitas Asymp. Sig (2tailed) dari uji normalitas menggunakan metode Kolmogrov Smirnov dikatakan nilai signifikasi sebesar  $0,301 > 0,05$ ,

maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antara variabel independen. Pengujian ini dilakukan dengan menganalisis nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) yaitu nilai *tolerance*  $\geq 10$  atau sama dengan VIF  $\leq 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 2**  
**Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.840	.899		6.495	.000		
	Service Quality (X1)	.593	.081	.747	7.302	.000	.211	4.736
	Handling Complain (X2)	.162	.079	.209	2.040	.046	.211	4.736

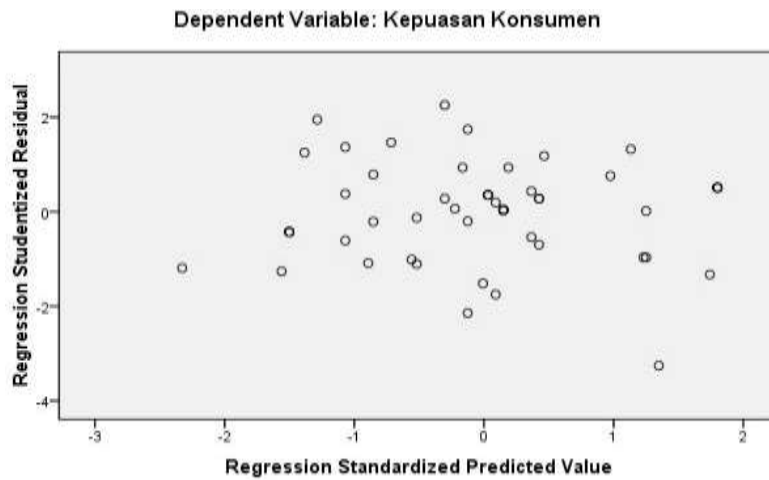
*Sumber: Hasil olah data peneliti menggunakan SPSS 16, 2025*

Berdasarkan tabel hasil uji multikolonieritas diatas dapat dilihat bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai toleransi  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  maka dapat disimpulkan bahwa data bebas dari multikolonieritas sehingga dapat dianalisa lebih lanjut.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menentukan apakah ada perbedaan varian residual dalam model regresi. Salah satu prasyarat dalam regresi adalah tidak adanya heteroskedastisitas. Untuk memeriksanya, kita melihat apakah titik-titik pada plot menyebar secara acak di sekitar angka nol, baik di atas maupun di bawah. Titik-titik data seharusnya tidak hanya terkumpul di satu sisi dan tidak membentuk pola bergelombang atau pola yang menyempit dan melebar. Berikut adalah hasil ujiheteroskedastisitasBerikut hasil uji heteroskedasititas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik data tersebar di sekitar angka nol (0) dan tidak berkumpul di satu titik atau membentuk pola tertentu. Ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

**Analisis Regresi Sederhana**

Uji analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel *Service Quality* dan *Handling Complaint* (independen) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (dependen). Untuk menentukan pengaruh tersebut, digunakan persamaan regresi sebagai berikut

**Tabel 4**  
**Analisis Regresi Sederhana**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.840	.899		6.495	.000
	Service Quality (X1)	.593	.081	.747	7.302	.000
	Handling Complain (X2)	.162	.079	.209	2.040	.046

Sumber: Olah data peneliti SPSS 16, 2025.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda maka di dapatkan model persamaan antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Kepuasan Konsumen (Y) = 5,840 + 0,593 (X1) + 0,162 (X2) + e Dari persamaan regresi berganda tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Konstanta 5,840 mempunyai arti jika *Service quality* (X1), dan *handling complaint* (X2) bernilai 0, maka Kepuasan Konsumen mempunyai nilai 5,840.
- 2) Koefisien regresi *Service quality* (X1) sebesar  $b_1 = 0,593$  menunjukkan tanda positif yang artinya apabila variabel *Service quality* (X1) naik satu satuan maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,593 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu *Handling Complaint* (X2) konstan (tetap) atau tidak ada perubahan.
- 3) Koefisien regresi *Handling Complaint* (X2) sebesar  $b_2 = 0,162$  menunjukkan tanda positif artinya apabila variabel *Handling Complaint* naik satu satuan maka kepuasan konsumen (Y) akan meningkat sebesar 0,162 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu *Service quality* (X1) konstan (tetap) atau tidak ada perubahan.
- 4) Koefisien e atau error menunjukkan bahwa terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang tidak dimasukkan dalam penelitian.
- 5) Implikasi penelitian yang dapat di ambil bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh *Service quality* dan *Handling Complaint*.

### Uji Koefisien Korelasi

Uji korelasi pearson r ini dapat digunakan pada statistik inferensial hal ini perlu dilakukan apabila variabel x dan y berdistribusi normal dengan varian yang sama jika tidak maka harus menggunakan koefisien korelasi lainnya seperti rho spearman atau W Kendall dan hubungan dari dua variabel bersifat linear.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi**

		Correlations		
		Service Quality (X1)	Handling Complain (X2)	Kepuasan Konsumen (Y)
Service Quality (X1)	Pearson Correlation	1	.888**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	58	58	58
Handling Complain (X2)	Pearson Correlation	.888**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	58	58	58
Kepuasan Konsumen (Y)	Pearson Correlation	.932**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	58	58	58

Sumber: Olah data peneliti SPSS 16, 2025.

Berdasarkan pengujian korelasi dapat dilihat tingkat korelasi antara *Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen 0,932. Korelasi antara *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 0,872. Dan masing-masing variabel memiliki nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu, 0,000 dan 0,000 serta memiliki tanda bintang pada hasil pengujian korelasi. Sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki hubungan atau korelasi yang positif terhadap variabel terikat.

### Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas secara individu. Hasilnya tercantum pada Tabel 6:

**Tabel 6**

#### Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.840	.899		6.495	.000
	X1	.593	.081	.747	7.302	.000
	X2	.162	.079	.209	2.040	.046

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah ukuran langsung dari kemampuan regresi untuk menjelaskan hubungan antar variabel. Digunakan untuk mengukur presentase varians pada variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1, yang berarti bahwa nilainya lebih tinggi pada angka 1 dan lebih lemah pada angka 0.

**Tabel 7**

#### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.937a	.878	.874	1.039

*Sumber: data primer yang diolah dengan SPSS 16*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,937 atau sebesar 93,7%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independent yang terdiri dari *service quality* ( $X_1$ ), *handling complaint* ( $X_2$ ) mampu menjelaskan variabel dependent, yaitu kepuasan konsumen (Y) sebesar 93,7%, sedangkan sisanya sebesar 6,3% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lainnya

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa variabel Kemudahan Akses Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan diperoleh persamaan  $(Y) = 5,840 + 0,593 X_1 + 0,162 X_2$ , hasil tersebut menunjukkan bahwa *Service Quality* ( $X_1$ ) dan *Handling Complaint* ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil uji t parsial *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen ( $t_{hitung} 7,302 > t_{tabel} 2,004$ ; sig.  $0,000 < 0,05$ ). *Handling Complaint* berpengaruh positif dan signifikan ( $t_{hitung} 2,040 > t_{tabel} 2,004$ ; sig.  $0,046 < 0,05$ ). Uji f secara simultan, kedua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen ( $F_{hitung} 19,830 > F_{tabel} 3,24$ ; sig.  $0,000 < 0,05$ ). Nilai *koefisien determinasi* ( $R^2$ ) sebesar 0,937 mengindikasikan bahwa 93,7% variasi Kepuasan Konsumen dijelaskan oleh *Service Quality* dan *Handling Complaint*, sementara 6.3% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

## **KESIMPULAN**

*Service Quality* dan *Handling Complaint* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Mie Ayam Djakarta Sangatta Utara. Kedua variabel ini berkontribusi besar terhadap pembentukan kepuasan konsumen. Disarankan kepada pihak kedai untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan merespons keluhan pelanggan secara cepat dan profesional guna mempertahankan loyalitas konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- AbduL Gofur. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4(1) (2019): 38.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. EKOMABIS.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1(1) (2020):1–14.
- Chandra, Fandy Tjiptono Dan Gregorious. “*Service, Quality and Satisfication.*” Andi. Yogyakarta, 2019.
- Djayapranata, G. F. “Kepuasan Konsumen Tidak Selalu Linear Dengan Loyalitas Konsumen: Analisis Pada Restaurant Cepat Saji Di Indonesia.” *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 3(4) (2020): 98.
- Goetsch, D.L, and S.B. Davies. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality.* 6 th ed. Pearson Education Inc, 2011.
- Handayani, R., & Budiarta, K. “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Kuliner Di Kota Serang.” *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 11, no. 1 (2023): 23–33.
- Hapsari, Mengayu Respati. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Semesta Semarang,* 2011.
- Harvard Business Review. “Why Handling Complaints Well Is Good for Business,” 2021. <https://hbr.org>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management.* Pearson Education.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Diana, G. *Pemasaran Jasa.* Edited by andi. Yogyakarta, 2015.