



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 13719-13727

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Dampak dari Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, dan Kondisi Lingkungan Fisik Terhadap Performa Bisnis di Nikita Fried Chicken Cikarang

Wulan Sergi Irawanty^{1✉}, Donna Arhitania Tiffani², Antanika Bete³, Ngudi Wiyatno⁴

Universitas Pelita Bangsa

Email: wulansergi.25@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk mengukur dampak dari kualitas pelayanan, mutu produk makanan, serta kondisi lingkungan fisik terhadap kinerja bisnis Nikita Fried Chicken di kota Cikarang. Penelitian melibatkan 96 individu yang dipilih secara purposive sampling, dengan berbagai latar belakang profesi sebagai responden. Pendekatan yang diambil dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan penggunaan data primer. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik uji t, uji F, serta analisis regresi linier. Temuan dari studi ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari kualitas pelayanan, mutu produk makanan, dan kondisi lingkungan fisik terhadap kinerja bisnis yang diamati.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, Lingkungan Fisik, Performa Bisnis*

Abstract

This study aims to measure the impact of service quality, food product quality, and physical environmental conditions on Nikita Fried Chicken business performance in the city of Cikarang. The research involved 96 individuals selected using purposive sampling, with various professional backgrounds as respondents. The approach taken in this research is quantitative, using primary data. Data collection was carried out through distributing questionnaires, which were then analyzed using the t test, F test and linear regression analysis techniques. The findings of this study show that there is a positive influence of service quality, food product quality, and physical environmental conditions on observed business performance.

Keywords: *Service Quality, Food Quality, Physical Environment, Company Performance*

PENDAHULUAN

Bisnis restoran menekankan pentingnya kualitas layanan untuk memuaskan pelanggan, serupa dengan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan di sektor jasa lainnya. Dalam lingkup perusahaan jasa seperti restoran, interaksi antara pelanggan dan pegawai menjadi esensial dalam penciptaan layanan, menjadikan interaksi ini faktor penting dalam penilaian konsumen terhadap sebuah perusahaan jasa. Manajemen operasional berperan vital dalam memastikan perusahaan jasa berjalan dengan efektif, melalui penggunaan berkelanjutan dan efisien dari berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi (Atmaja, 2017).

Tujuan utama dari setiap perusahaan adalah menghasilkan performa bisnis yang optimal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk itu, perusahaan mengembangkan strategi efektif yang memastikan produknya tidak hanya memuaskan pelanggan tapi juga mampu bersaing di pasaran. Melalui inovasi produk yang unik dan menarik, perusahaan berusaha mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sambil mengembangkan keuntungan yang akan mendukung perkembangan usaha di masa depan (Ransulangi, Mandey, & Tumbuan, 2015).

Industri kuliner, khususnya restoran, berhasil menggabungkan unsur produk dan jasa. Pelayanan berkualitas tinggi menjadi kunci utama dalam menciptakan performa bisnis yang optimal. Dengan memahami apa yang dibutuhkan, diinginkan, dan diminta oleh pelanggan, restoran dapat menyusun strategi pemasaran yang tidak hanya memenuhi tapi juga melampaui ekspektasi pelanggan, sehingga menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi.

Beberapa aspek dianggap krusial dalam peningkatan performa restoran, antara lain kualitas layanan, kualitas produk makanan, dan aspek lingkungan fisik. Pelayanan yang baik dan sesuai standar penting untuk menciptakan persepsi positif pelanggan terhadap pengalaman mereka. Layanan berkualitas dianggap sebagai sebuah nilai yang diterima pelanggan, berdasarkan penilaian mereka atas pengalaman yang diperoleh. Selain pelayanan, kualitas produk makanan juga sangat menentukan. Pelanggan mencari makanan berkualitas tinggi, dan peningkatan kualitas produk makanan terbukti berpengaruh langsung terhadap keputusan pembelian mereka. Selain itu, lingkungan fisik atau 'servicescape' restoran juga desain dan suasana yang telah dengan sengaja diciptakan berperan besar terhadap pengalaman pelanggan. Semua elemen mulai dari bangunan, perabotan, dekorasi interior, pencahayaan, dan warna, sampai ke interaksi dengan staf, semua berkontribusi dalam menciptakan suasana yang dapat memengaruhi perilaku konsumen. Tiga aspek utama yang mendefinisikan 'servicescape' mencakup dimensi

ambient, yaitu elemen non-visual dan latar belakang lingkungan pelayanan, yang semuanya harus disusun dengan cermat untuk mengoptimalkan pengalaman pelanggan.

Dengan demikian, memperhatikan kualitas layanan, produk makanan, dan lingkungan fisik menjadi kunci dalam strategi bisnis restoran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan secara langsung mempengaruhi keberhasilan bisnis.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner daring kepada responden, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber. Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner, yang merupakan instrumen yang fleksibel dan mudah digunakan. Populasi penelitian ini adalah semua konsumen, dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang yang dipilih melalui metode purposive sampling.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas.

Uji Multikolinearitas memeriksa apakah terdapat korelasi tinggi antara variabel independen dalam model regresi linier berganda, menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan toleransi sebagai indikator untuk menentukan keberadaan multikolinearitas (Ghozali, 2015).

Uji Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas menguji konsistensi varians residual antar pengamatan dalam model regresi, dengan asumsi varians yang konstan menunjukkan homoskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dilakukan dengan membandingkan grafik plot nilai prediksi variabel dependen terhadap residualnya untuk mengetahui pola tertentu yang menunjukkan varians yang tidak konsisten (Ghozali, 2015).

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk memverifikasi distribusi normal dari variabel pengganggu atau residual dalam model regresi, yang penting untuk validitas uji t dan uji f pada sampel kecil. Uji ini dilaksanakan melalui uji Kolmogorov-Smirnov dengan SPSS, mengevaluasi pentingnya distribusi normal untuk analisis (Ghozali, 2015).

Analisis Deskriptif. Analisis deskriptif merupakan langkah awal dalam penelitian ini dengan menyajikan data dari 100 responden secara ringkas dan mudah dimengerti. Tujuannya adalah untuk membuat kumpulan data awal menjadi lebih terstruktur.

Analisis statistic. penelitian ini menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis dengan bantuan software SPSS, memanfaatkan teknik-teknik statistik untuk melakukan pembuktian hipotesis

Uji Regresi Linier. Metode regresi linier berganda dipilih untuk mengevaluasi pengaruh dari empat variabel independen terhadap satu variabel dependen, memungkinkan analisis pengaruh secara individu maupun bersama-sama.

Uji Hipotesis

Uji F (simultan). Uji F digunakan untuk menguji pengaruh simultan semua variabel independen terhadap variabel dependen, menentukan apakah semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama. Sedangkan, uji t menilai pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, memberikan bukti tentang pengaruh individu dari masing-masing variabel.

Uji t (Parsial). Uji t parsial digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen (X) secara individu terhadap variabel dependen (Y) menurut Ghozali (2015).

Pembahasan Deskripsi Konsumen

Analisis data primer, karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, dan pendidikan dianalisis.

Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data yang terkumpul, mayoritas responden adalah perempuan, dengan 60 responden (62,5%), sementara laki-laki berjumlah 36 responden (37,5%).

Tabel 1. Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Perempuan | 60 | 62,5% |
| Laki-Laki | 36 | 37,5% |
| Total | 96 | 100% |

Sumber : Data Primer, 2019

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tingkat pendidikan, teridentifikasi bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa, yaitu total 26 individu atau 27,1%. Diikuti oleh pegawai swasta yang berjumlah 23 atau 24%, kemudian wiraswasta dengan 18 orang atau 18,8%, dan buruh mencakup 12 orang atau 12,5%. Sementara itu, kategori lain mencakup 10,4% dan PNS/TNI/POLRI mencatatkan 7 responden atau 7,3%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|-------------------|--------|------------|
| PNS/TNI/POLRI | 7 | 7,3% |
| Wiraswasta | 18 | 18,8% |
| Pelajar/Mahasiswa | 26 | 27,1% |
| Pegawai swasta | 23 | 24,0% |
| Buruh | 12 | 12,5% |
| Lain-lain | 10 | 10,4% |
| Total | 96 | 100% |

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Mayoritas responden, yakni 50% dengan jumlah 48 orang, memiliki pendapatan bulanan antara 1 juta hingga 2 juta Rupiah. Sementara itu, sebanyak 35 orang atau 36,6% dari total responden berpenghasilan kurang dari atau sama dengan 1 juta Rupiah. Responden dengan penghasilan bulanan dari 2 juta hingga 3 juta Rupiah berjumlah 6 orang atau 6,3%, dan terdapat 7 orang atau 7,3% yang pendapatannya melebihi 3 juta Rupiah.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

| Pendapatan | Jumlah | Persentase |
|------------------------|--------|------------|
| < 1 juta | 35 | 36,6% |
| 1,1 juta sampai 2 juta | 48 | 50% |
| 2,1 juta sampai 3 juta | 6 | 6,3% |
| > 3 juta | 7 | 7,3% |
| Total | 96 | 100% |

Sumber : Data Primer, 2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Linear Berganda

Model regresi linier yang diaplikasikan adalah $Y = 0,631 + 0,256X_1 + 0,278X_2 + 0,328X_3 + e$, dimana Y merupakan variabel terikat dan X1, X2, X3 adalah variabel independen. Model tersebut termasuk error term e untuk akomodasi variasi tak terjelaskan oleh variabel independen.

| Variabel Independent | Koefisien Regresi | t-hitung | Signifikan | Kesimpulan |
|-------------------------|-------------------|----------|------------|------------|
| Kualitas Layanan (X1) | 0,256 | 2,327 | 0,022 | Signifikan |
| Kualitas Makanan (X2) | 0,278 | 4,107 | 0,000 | Signifikan |
| Lingkungan Fisik (X3) | 0,328 | 2,991 | 0,004 | Signifikan |
| Konstanta | 0,631 | 2,229 | 0,029 | Signifikan |
| F hitung R | 59,259 | | | |
| Adjusted R ² | 0,812 | | 0,000 | Signifikan |
| | 0,648 | | | |

Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Performa Bisnis

Hasil pengujian statistik menegaskan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap Performa Bisnis. Ini menandakan bahwa peningkatan kualitas layanan akan berujung pada peningkatan Performa Bisnis. Zeithaml (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah tingkat pelayanan yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, dibangun melalui perbandingan antara apa yang dianggap ideal oleh pelanggan dengan persepsi mereka terhadap performa nyata layanan tersebut. Kualitas layanan berperan penting dalam menciptakan nilai superior bagi pelanggan, yang menjadi kunci bagi perusahaan untuk mengamankan posisi kompetitif di pasar.

Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Performa Bisnis

Hasil analisis statistik menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas makanan terhadap hasil keuangan sebuah usaha. Ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada kualitas makanan akan berbanding lurus dengan meningkatnya performa bisnis. Kualitas makanan secara langsung merefleksikan standar dari produk yang ditawarkan. Produk diartikan sebagai segala sesuatu yang dipresentasikan ke pasar atau konsumen dengan tujuan untuk menarik minat, mendorong pembelian, menggunakan, atau mengonsumsi barang tersebut, yang pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka.

Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Performa Bisnis

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kondisi lingkungan fisik dengan keberhasilan finansial perusahaan. Ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas lingkungan fisik berdampak langsung pada peningkatan performa bisnis. Robbins & Judge (2014) mengartikan performa sebagai total dari semua hasil yang dicapai melalui serangkaian proses dan aktivitas dalam sebuah organisasi. Performa ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir saja, tapi juga terkait erat dengan faktor-faktor seperti kepuasan pekerjaan dan tingkatan kompensasi, yang mana kedua aspek ini dipengaruhi oleh berbagai faktor individual seperti kemampuan, keterampilan, dan karakter individu tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas layanan dengan performa bisnis, yang menegaskan bahwa performa bisnis meningkat sejalan dengan peningkatan kualitas layanan. Selain itu, dikemukakan juga bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh positif terhadap hasil keuangan, menunjukkan peningkatan performa bisnis seiring dengan peningkatan kualitas makanan. Lingkungan kerja yang baik juga berkontribusi positif terhadap hasil keuangan, yang artinya performa bisnis akan meningkat dengan peningkatan kondisi lingkungan fisik. Sebagai saran, berdasarkan analisis di atas, penting bagi perusahaan yang sedang melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas produk, makanan, dan kondisi lingkungan fisik mereka sebagai faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis menunjukkan bahwa kualitas makanan mendapat nilai terendah, menandakan perlu adanya upaya peningkatan di area tersebut, termasuk meningkatkan rasa, kebersihan, dan memastikan kehalalan produk makanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, A. (2002). *Manajemen Produksi : Perencanaan Sistem Produksi*. Cikarang: BPFE.
- Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). The influence of work environment on job performance: A case study of engineering company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544–15550.
- Ariani, D. A. (2004). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Cikarang: Penerbit Andi.
- bAsghar Afshar Jahanshahi, Rezaei, M., Nawaser, K., Ranjbar, V., & Pitamber, K. B. (2012).

- Analyzing the effects of electronic commerce on organizational performance: Evidence from small and medium enterprises. *African Journal of Business Management*, 6(22), 6486–6496. <https://doi.org/10.5897/ajbm11.1768>
- Atmaja, E. H. (2017). Manajemen Operasional Paket Wisata City Tour Surakarta di PT . Kirana Surya Gemilang Cikarang (Studi Kasus Rombongan Ikatan Wanita Bank Cikarang). *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(2), 140–155.
- Bitner, M.J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(April 1992), 57–71.
- Bitner, Mary Jo. (1992). Servicespaes : The Impact of Physical Surroundings on Customer and Employees. *Journal of Marketing*, 56, 57–71.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2010). *Principles of Human Resource Management* (15th ed.). South- Western: Mason.
- Cannatelli, B., Pedrini, M., & Grumo, M. (2017). The Effect of Brand Management and Product Quality on Firm Performance: The Italian Craft Brewing Sector. *Journal of Food Products Marketing*, 23(3), 303–325. <https://doi.org/10.1080/10454446.2014.949989>
- Carton, R. (2004). *Measuring Organizational Performance: An Exploratory Study*.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Business research methods* (11th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Djarwanto, P., & Subagyo, P. (2006). *Statistik Induktif*. Cikarang: BPFE.
- Evirasanti, M., Rahyuda, K., & Yasa, N. N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Dan Behavioral Intentions (Studi Di Métis Restaurant). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(12), 4331–4358.
- Feingenbaum, A. (1992). *Kendali Mutu Terpadu* (3rd ed.). Jakarta: Erlangga.
- Fiani, M., & Edwin, J. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep ' S Di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–6.
- Gaspersz, V. (2007). *Total Quality Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- hozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 24*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- bHeizer, J., & Render, B. (2016). *Operations Management* (7th ed.). New Jersey: Prentice-

- Hall, Hightower, R., & Shariat, M. (2009). Servicescape ' S Hierarchical Factor Structure Model. *Global Review of Business and Economic Research*, 5(2), 375–398.
- Hogan, S. J., & Coote, L. V. (2014). Organizational culture, innovation, and performance: A test of Schein's model. *Journal of Business Research*, 67(8), 1609–1621. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.09.007>
- Kegel, P. (2018). the Impact of the Physical Work Environment on Organizational Outcomes: a Structured Review of the Literature. *Journal of Facility Management Education and Research*, 1(1), 19–29. <https://doi.org/10.22361/jfmer/76637>
- Knight, J. ., & Kotschevar, L. . (2007). *Quantity food Production and Planning*. New York: John Wiley and Sons.
- Marsum, A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (5th ed.). Cikarang: Penerbit Andi.
- Moekijat. (1995). *Manajemen Kepegawaian*. Cikarang: Alami.
- Oh, C., Cho, Y., & Kim, W. (2015). The effect of a firm's strategic innovation decisions on its market performance. *Technology Analysis and Strategic Management*, 27(1), 39–53. <https://doi.org/10.1080/09537325.2014.945413>
- Parasuraman, A., Zaithmal, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ransulangi, M. S., Mandey, S., & Tumbuan, W. A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 839–848.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ryu, K., Lee, H. R., & Kim, W. G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction.