

PENGARUH EMPLOYEE EMPOWERMENT TERHADAP SERVICE QUALITY DI RESTORAN AYAM GEPUK PAK GEMBUS SUNTER PERMAI

Kusmayadi^{1*}, Budi Bagaskoro², Ria Aryani³, Yanti Suzana⁴, Moenlie Caroline⁵

^{1,2,3,4,5}Jurusan Perhotelan Politeknik Sahid

*Korespondensi: kusmayadi@polteksahid.ac.id

| Diajukan | Direvisi | Diterima |
|------------|------------|------------|
| 24-01-2022 | 27-01-2022 | 03-02-2022 |

ABSTRACT

Employee empowerment is granting authority from a company leader to employees, which is an important process to produce a competent workforce, take the initiative, and improve self-quality. Many things happen at work, and restaurant supervision is not very high. Obstacles, complaints, and unexpected situations can occur at any time. Many restaurants still pay less attention to employee empowerment, so customers are disappointed with the services provided by employees. This study examined how much employee empowerment influences service quality at Ayam Gepuk Pak Gembus Restaurant Sunter Permai. The analytical technique used is quantitative analysis. Respondents' data collection techniques in this study used a questionnaire instrument. The population used is the consumers of the Gepuk Pak Gembus Sunter Permai Restaurant. The study results indicate that the consumers who consume chicken Geek Pak Gembus Sunter Permai are employees, as many as 54 respondents (54%). Then, students/ as many as 25 respondents (25%), other jobs as many as 12 respondents (12%), and entrepreneurs as many as nine respondents (9%). The sampling technique was incidental sampling, which got 100 respondents using the ancient rao formula. The results showed that employee empowerment had an effect on service quality at the Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai Restaurant by 40,4% from the analysis of the coefficient of determination (R^2) and the results of the t-test with $t\text{-count} > t\text{ table}$ ($8,155 > 1,984$).

Keywords: Employee Empowerment, Service Quality, Chicken Gepuk Restaurant Pak Gembus Sunter Permai

ABSTRAK

Employee empowerment adalah suatu pemberi wewenang dari seorang pemimpin perusahaan kepada karyawan yang menjadi proses penting untuk menghasilkan tenaga kerja yang kompeten, inisiatif, dan meningkatkan kualitas diri. Dalam pekerjaan, banyak hal yang terjadi dan pengawasan di restoranpun tidakterlalu tinggi. Kendala, keluhan dansituasi tidak terduga bisa terjadi kapan saja. Masih terdapat banyak restoran yang kurang memperhatikan pemberdayaan karyawan sehingga membuat pelanggan kecewa dengan pelayanan yang diberikan karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh employee empowerment terhadap service quality di Restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Teknik pengumpulan data responden dalam Penelitian ini menggunakan instrument kuesioner. Populasi yang digunakan adalah konsumen dari Restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa identitas konsumen yang mengonsumsi ayam gepuk pak gembus sunter permai adalah karyawansebanyak 54responden (54%). Kemudian mahasiswa/I sebanyak 25 responden (25%), pekerjaan lainnya sebanyak 12 responden (12%), dan wirausaha sebanyak 9 responden (9%). Teknik sampling yang digunakan adalah incidental sampling yang mendapatkan 100 responden dengan menggunakan rumus rao purba. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa employe empowerment memiliki pengaruh terhadap Service quality di Restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai sebesar 40,4% dari hasil analisis koefisien determinasi (R^2) serta hasil uji t dengan nilai hitung $> t\text{ tabel}$ ($8,155 > 1,984$).

Kata Kunci: Pemberdayaan Karyawan, Kualitas Pelayanan, Ayam Gepuk Restaurant Pak Gembus Sunter Permai

PENDAHULUAN

Tempat kedua dimana orang berkumpul, bercerita dan menghabiskan waktu selain di rumah adalah sebuah tempat makan. Berjalannya perubahan waktu di dunia mengubah cara pandang manusia untuk memiliki kebiasaan untuk makan dan minum tidak hanya di rumah saja. Industri makanan dan minuman tidak dapat diremehkan karena mampu menyaingi pasar bisnis dunia. Selain adat istiadat dan tempat wisata, industri makanan dan minuman juga menjadi peranan penting dalam mengembangkan industri pariwisata dan menjadi andalan dalam pertumbuhan ekonomi sebuah negara. Inovasi yang terus berkembang menjadikan restoran didirikan tidak hanya untuk menghasilkan keuntungan, namun juga untuk memuaskan pelanggan. Dimulai dengan fasilitas, makanan dan minuman yang beragam serta pelayanan yang terbaik. Restoran Ayam Gepuk Pak Gembus telah berkembang di Indonesia. Ciri khas sambalnya dapat memikat hati masyarakat yang menjadikan Ayam Gepuk Pak Gembus sebagai salah satu menu favorite saat makan siang maupun makan malam. Dengan terkenal restoran ini, banyak para pebisnis yang mulai mengikuti membuka restoran ayam gepuk namun dengan nama yang berbeda.

Kualitas pelayanan yang baik akan menambah nilai tambahan dan membuat pelanggan memberikan kepercayaannya pada restoran tersebut. Tentunya kualitas pelayanan berdasarkan pada pengetahuan, pengalaman, kerja keras dan juga hati yang tulus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu, sangat dibutuhkan sebuah kepercayaan, komunikasi dan motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tidak ada kata sambutan kepada pelanggan yang datang membuat pelanggan merasa tidak dihargai. Lalu pelayanan tidak efektif, tidak efisien serta tidak terkoordinasi dengan baik akan membuat pelanggan marah dan merasa dihiraukan. Untuk itu, salah satu strategi yang dapat membantu dalam menghadapi persaingan adalah dengan adanya pemberdayaan karyawan. Memberikan kepercayaan kepada karyawan dalam mengambil sebuah keputusan, mendukung untuk merencanakan sesuatu dalam meningkatkan pelayanan serta memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menunjukkan kualitas yang dimilikinya seperti menawarkan menu lain saat menu yang diinginkan pelanggan telah kosong.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melihat seberapa jauh pemberdayaan karyawan mempengaruhi Kualitas pelayanan untuk tercapainya kepuasan pelanggan di restoran ayam gepuk pak gembus sunter permai. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah 1). Bagaimana employee empowerment di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai? 2). Bagaimana tingkat service quality di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai? 3). Seberapa besar pengaruh employee empowerment terhadap service quality di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai?

Kemudian tujuan dari penelitian ini adalah 1). Untuk mengetahui employee empowerment di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai. 2). Untuk mengetahui tingkat service quality di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai. 3). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat employee empowerment terhadap service quality di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai?

TINJAUAN PUSTAKA

Employee Empowerment

Spreitzer (1995) menyatakan pemberdayaan adalah suatu proses motivasi intrinsik dimana individu mempunyai kekuasaan untuk berpartisipasi secara langsung untuk mengendalikan dan mempengaruhi suatu kejadian yang memiliki efek langsung terhadap kehidupannya. Noe et al (2004) menyatakan bahwa empowerment (pemberdayaan) adalah pemberian tanggung jawab dan wewenang terhadap pekerjaan untuk mengambil keputusan menyangkut semua pengembangan produk dan pengambilan keputusan.

Menurut Spreitzer (1995) dalam Thomas dan Velthouse (1990) dari segi sudut pandang psikologi, pengukuran employee empowerment terdiri atas 4 dimensi yang salingberkaitan yaitu:

a. Competence (Self-Efficacy)

Competence mengacu pada tingkatan kemampuan seseorang melakukan kegiatan atau tugasnya secara terampil dan tahu cara bersikap. Karyawan percaya dan yakin dengan kemampuannya dalam melakukan suatu pekerjaan, mengorganisir dan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan untuk mencapai tujuan tertentu.

b. Meaningfull (Nilai tujuan kerja)

Meaning adalah nilai dari sebuah tujuan pekerjaan yang dinilai dan dirasakan oleh masing-masing individu. Karyawan akan mengeluarkan seluruh daya dan kemampuannya dalam bekerja jika menganggap pekerjaannya mempunyai arti bagidirinya.

c. Self Determination (Inisiatif & Kelanjutan perilaku kerja)

Self-determination merupakan dorongan individu untuk memiliki pilihan menginisiasi dan mengambil tindakan. Self-determination menunjukkan kelanjutan proses dan perilaku kerja dalam membuat keputusan, mengambil langkah serta upaya kerja.

d. Impact (Pengaruh pada hasil kerja)

Impact mengacu pada tingkat bahwa perilaku seseorang dipandang sebagai "membuat perbedaan "atau memberi dampak mengenai seberapa besar pengaruh pekerjaan karyawan di dalam lingkungan kerja maupun sistem perusahaan.

Service Quality

Parasuraman, et al (2000) memberikan pernyataan mengenai kualitas pelayanan, yaitu persepsi konsumen tentang keunggulan dari suatu layanan. Sehingga kualitas layanandapat diukur melalui persepsi konsumen mengenai layanan yang diberikan. Definisi lainnya menurut Bates dan Hoffman (1999) seperti yang dikutip dalam Sukoco dan Nilowardono (2009) mengungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa.

Menurut Parasuraman, *et al.* (1988) yang dikutip dalam Tjiptono (2005: 273) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingannya yaitu:

a. Realibility (keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Layanan yang diberikanharus sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ketepatan waktu, pelayanan yang sama secara konsisten untuksemua pelanggan tanpa adanya kesalahan dan tidak membedakan.

b. Responsiveness (ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap secara tepat kepada pelanggan dalam menangani keluhan, pertanyaan, permintaan serta penyampaian informasi yang jelas.

c. Assurance (jaminan)

Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan serta menjaga kepercayaan pelanggan. Hal ini sangat penting dalam menjamin dan memberikan kepastian kepada pelanggan yang meliputi beberapa komponen melalui komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (Courtesy).

d. Empathy

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadiyang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semua pelanggan begitu spesial dengan memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan. Dengan memperhatikan dan memahami pelanggan secara spesifik sudah cukup membuktikan kepedulian terhadap pelanggan.

e. Tangibles (bukti fisik)

Penampilan berupa jasa dan fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, kebersihan dan kenyamanan ruang, serta penampilan karyawan yang rapi dan sopan.

Parasuraman (dalam Tjiptono 2005) menyatakan terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

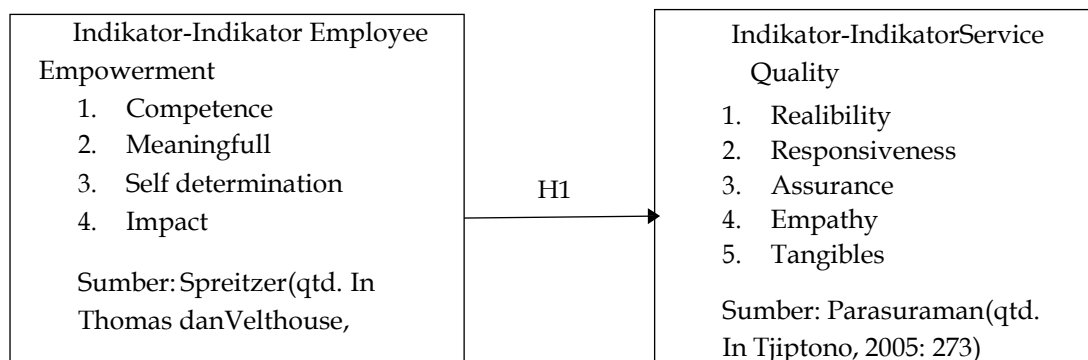
a. Layanan yang dipersepsikan (perceived service)

Tingkat kualitas pelayanan dinilai oleh pelanggan atau pihak yang menerima dan merasakan layanan.

b. Layanan yang di harapkan (expected service)

Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap suatu layanan yang diberikan yaitu:

- 1) Harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai suatu layanan.
- 2) Bukti fisik seperti perlengkapan, pelayanan, staf dan penampilan
- 3) Persepsi pelanggan terhadap tingkat pelayanan perusahaan lain.
- 4) Keandalan, yaitu dapat diandalkan, akurat, memberikan pelayanan yang konsisten, memiliki pengetahuan dan keterampilan terhadap jasa yang diberikan serta memberikan pelayanan yang menjanjikan.
- 5) Janji jaminan pelayanan, berupa iklan, personal selling, maupun komunikasi dengan karyawan penyedia layanan.
- 6) Word of mouth communication, dari teman, keluarga, rekan kerja, maupun melalui media massa.
- 7) experience.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya dengan data yang dikumpulkan di lapangan melalui penelitian. Berdasarkan uraian telaah pustaka dan kerangkakonseptual pemikiran di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1

Ho: $\beta = 0$: Employee empowerment tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap service quality di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai.

Ha: $\beta \neq 0$: Employee empowerment mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap service quality di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai.

METODE

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menentukan hubungan antara variable

(X)Employee Empowerment danvariable (Y) Service Quality di Restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai. Peneliti menggunakan instrumen kuisioner. Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda sebagai subjek penelitian.

Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non- Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sample yang tidak memiliki kesempatan yang sama bagian anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Berdasarkan pertimbangan waktu dan biaya yang relatif murah maka metode pengambilan sample dalam penelitian ini adalah *sampling insidental (incidental sampling)*.

Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Rao Purba (Sujarweni, 2015:155) adalah sebagai berikut:

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

$$n = \frac{z^2}{4 (Moe)^2}$$

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Margin of error, kesalahan maksimal yang bisa ditoleransisebesar 10 %.

Dengan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah sebesar:

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,10)^2}$$

n = 96, 04 atau 100 responden (pembulatan)

Berdasarkan perhitungan rumus di atas, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah sampelminimal yang akan dijadikan sampel penelitian adalah sebanyak 100 orang responden dari konsumen yang mengkonsumsi Ayam Gepuk Pak Gembus di Sunter Permai.

Metode Analisa Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan Teknik deskriptif yang berguna untuk memecahkan sekaligus menjawab permasalahan yang terjadi pada masa sekarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa identitas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 % sedangkan perempuan sebanyak 77%. Dari data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen di Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai adalah perempuan yang lebih menyukai Ayam Gepuk Pak Gembus.

Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa identitas responden berdasarkan usia terbanyak adalah 17-22 tahun dengan 59responden (59%), lalu di usia 23-28 tahun sebanyak 17 responden (17%), usia 29-34 tahun sebanyak 17 responden (17%), usia>35 tahun sebanyak 7 responden (7%). Maka dapat disimpulkan bahwa Ayam GepukPak Gembus lebih banyak diminati oleh responden berusia 17-22 tahun.

Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa identitas responden terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah karyawan sebanyak 54 responden (54%). Kemudian mahasiswa/I sebanyak 25 responden (25%), pekerjaan lainnya sebanyak 12 responden (12%), wirausaha sebanyak 9 responden (9%).

Pendapatan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa identitas responden terbanyak berdasarkan pendapatan adalah 3.000.000 - 5.000.000 dengan 34 responden (34%), lalu pendapatan sebesar <1.000.000 dan >5.000.000 sebanyak 23 responden (23%), kemudian pendapatan sebesar 1.000.000-3.000.000 sebanyak 20 responden (20%).

Deskriptif Variabel

Tabel 1. Deskriptif Employee Empowerment

| Descriptive Statistics | | | | |
|--|-----|------|----------------|----------|
| ITEM | N | Mean | Std. Deviation | Variance |
| Karyawan mampu mengoperasikan aplikasi pesanan dan pembayaran | 100 | 4.08 | 0.734 | 0.539 |
| Karyawan diberikan tanggung jawab dalam seluruh operasional restoran | 100 | 4.11 | 0.815 | 0.665 |
| Kesungguhan karyawan dalam melayani konsumen dengan giat dan attitude yang baik | 100 | 4.14 | 0.766 | 0.586 |
| Karyawan memiliki inisiatif dalam melayani konsumen dengan menanyakan keinginan konsumen | 100 | 4.08 | 1.012 | 1.024 |
| Karyawan diberikan otoritas untuk langsung dapat mengambil keputusan/tindakan untuk memenuhi permintaan konsumen | 100 | 4.23 | 0.790 | 0.623 |
| Karyawan diberikan wewenang untuk mengatasi langsung masalah/keluhan konsumen | 100 | 4.25 | 0.770 | 0.593 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | |

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, diketahui nilai rata-rata (mean) tertinggi adalah sebesar 4,25 dengan std. deviasi 0,770. Maka dapat disimpulkan konsumen setuju dengan pernyataan bahwa karyawan diberikan wewenang untuk mengatasi langsung masalah/keluhan konsumen.

Tabel 2. Deskriptif Service Quality

| Descriptive Statistics | | | | |
|---|-----|------|----------------|----------|
| | N | Mean | Std. Deviation | Variance |
| Saya mudah mendapatkan informasi produk secara langsung maupun online | 100 | 4.25 | 0.687 | 0.472 |
| Saya merasa puas dengan promoyang ditawarkan oleh restoran | 100 | 4.25 | 0.796 | 0.634 |
| Karyawan mengetahui produk dengan baik | 100 | 4.09 | 0.818 | 0.669 |
| Karyawan dengan sigap melayani konsumen yang memesan | 100 | 3.87 | 0.895 | 0.801 |
| Karyawan memperhatikan note dan request dari pelanggan | 100 | 3.87 | 0.981 | 0.963 |

| | | | | |
|---|-----|------|-------|-------|
| Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang konsumen inginkan | 100 | 3.88 | 0.844 | 0.713 |
| Saya merasa puas dengan kecepatan karyawan dalam menangani proses pemesanan | 100 | 3.95 | 0.845 | 0.715 |
| Saya merasa puas dengan penyelesaian keluhan konsumen | 100 | 3.96 | 0.875 | 0.766 |
| Penampilan karyawan berseragam rapi sesuai standard | 100 | 3.70 | 0.859 | 0.737 |
| Saya puas dengan kebersihan dan kerapian restoran | 100 | 3.57 | 0.879 | 0.773 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | |

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2021

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, diketahui nilai rata-rata (mean) tertinggi adalah sebesar 4,25 dengan std. deviasi 0.796. Maka dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas dengan promo yang ditawarkan restoran.

Uji Validitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item | r hitung | r tabel | Ket |
|-------------------------|---|----------|---------|-------|
| | Karyawan mampu mengoperasikan aplikasi pesanan dan pembayaran | ,624** | 0.1966 | VALID |
| | Karyawan diberikan tanggung jawab dalam seluruh operasional restoran | ,785** | 0.1966 | VALID |
| Employee Empowerment(X) | Kesungguhan Karyawan dalam melayani konsumen dengan giat dan attitude yang baik | ,830** | 0.1966 | VALID |
| | Karyawan memiliki inisiatif dalam melayani konsumen dengan menanyakan keinginan konsumen | ,846** | 0.1966 | VALID |
| | Karyawan diberikan otoritas untuk langsung dapat mengambil keputusan/ tindakan untuk memenuhi permintaan konsumen | ,788** | 0.1966 | VALID |
| | Karyawan diberikan wewenang untuk mengatasi langsung masalah/keluhan konsumen | ,836** | 0.1966 | VALID |

| Variabel | Item | r hitung | r tabel | Ket |
|---------------------|---|----------|---------|-------|
| Service Quality (Y) | Saya mudah mendapatkan informasi produk secara langsung maupun online | .527** | 0.1966 | VALID |
| | Saya merasa puas dengan promo yang ditawarkan oleh restoran | .507** | 0.1966 | VALID |
| | Karyawan mengetahui produk dengan baik | .689** | 0.1966 | VALID |
| | Karyawan dengan sigap melayani konsumen yang memesan | .802** | 0.1966 | VALID |
| | Karyawan memperhatikan note dan request dari konsumen | .712** | 0.1966 | VALID |
| | Karyawan memberikan pelayanansesuai dengan yang konsumen inginkan | .732** | 0.1966 | VALID |
| | Saya merasa puas dengan kecepatan karyawan dalam menangani proses pemesanan | .773** | 0.1966 | VALID |
| | Saya merasa puas dengan penyelesaian keluhan konsumen | .790** | 0.1966 | VALID |
| | Penampilan karyawan berseragam rapi sesuai standard | .602** | 0.1966 | VALID |
| | Saya puas dengan kebersihan dan kerapihan restoran | .633** | 0.1966 | VALID |

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2021

Berdasarkan table 4.7 di atas, hasil uji validitas menunjukkan bahwa item pernyataan memiliki nilai r hitung > r table melalui data hasil kuisisioner dengan rumus $df = 100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikasi 5% uji dua arah yang mendapat hasil r table sebesar 0,1966. Maka setiap item pernyataan variabel X dan Y dinyatakan valid.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | | | |
|--------------------------|------------------|------------|------------|
| Variable | Cronbach's Alpha | N of Items | Keterangan |
| Employee Empowerment (X) | 0.875 | 6 | Reliable |
| Service Quality (Y) | 0.870 | 10 | Reliable |

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2021

Berdasarkan table 4.8 di atas dapat diketahui bahwa setiap variable memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60. Yang dapat diartikan bahwa semua variable dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi klasik
Uji Normalitas

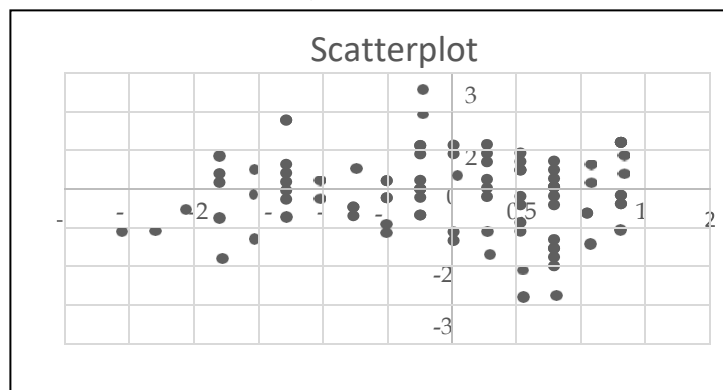
Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^a , b | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 4,46287930 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0,071 |
| | Positive | 0,059 |
| | Negative | -0,071 |
| Test Statistic | | 0,071 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2021

Berdasarkan table di atas dapat diketahui bahwa tingkat signifikan 0,200 > 0.05 yang berarti berdistribusi normal dengan menggunakan uji regresi linear.

Gambar 5. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2021

Berdasarkan hasil grafik *Scatterplots* di atas, titik-titik data tidak membentuk suatu pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa regresi yang dihasilkan tidak ditemukan adanya heteroskedastisitas.

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Sederhana

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 15,658 | | 5,318 | 0,000 |
| | Employee_Empowerment | 0,953 | 0,636 | 8,155 | 0,000 |

a. Dependent Variable: Service_Quality

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2021

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, diketahui nilai konstanta (α) = 15,658, sedangkan nilai b (koefisien regresi) = 0.953. Maka persamaan regresi yang di dapat adalah: $Y = 15,658 + 0.953X$

Penjelasan:

Nilai Konstanta sebesar 15,658, artinya nilai jika variable bebas Employee Empowerment (X) dianggap 0 atau tetap/konstan, maka nilai Service Quality (Y) sebesar 15,658. Koefisien regresi variable X sebesar 0.953, menyatakan bahwa jika pemberdayaan karyawan meningkat sebesar 1 % maka kualitas service akan mengalami peningkatan sebesar 1 % = 0.953. Koefisien regresi pemberdayaan karyawan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh pemberdayaan karyawan (X) terhadap kualitas service (Y) adalah positif. Analisa Koefisien Determinan.

Tabel 7. Analisa Koefisien Determinan

| Model Summary ^b | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .636 ^a | 0.404 | 0.398 | 4,486 |
| a. Predictors: (Constant), Employee_Empowerment | | | | |
| b. Dependent Variable: Service_Quality | | | | |

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2021

Berdasarkan table 4.11 di atas diperoleh hasil R Square (R^2) sebesar 0.404 atau (40,4%). Hal ini menunjukkan presentase pengaruh employee empowerment terhadap service quality di Restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai sebesar 40,4 (40,4%). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti sebesar 59,6 %.

Uji t

Tabel 8. Hasil Uji T

| Coefficients | | | | | | |
|--------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 15.658 | 2.945 | | 5.318 | 0.000 |
| | Employee_Empowerment | 0.953 | 0.117 | 0.636 | 8.155 | 0.000 |

Dependent Variable: Service_Quality

Sumber: Hasil olahan data SPSS, 2021

Berdasarkan table 4.12 di atas, diperoleh nilai t hitung sebesar 8,155 dengan nilai signifikan sebesar 0,00. Derajat bebas (db) = $n-2 = 100-2 = 98$ dengan tingkat signifikan 5%. Maka didapat hasil nilai t hitung $> t$ table sebesar $8,155 > 1,984$ dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$). Dengan demikian dinyatakan H_a diterima dan H_o ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel employee empowerment mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap service quality di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai.

PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai berdasarkan 100 responden yang telah mengisi kuisioner diolah melalui SPSS.

a. Bagaimana Employee Empowerment di AGPG Sunter Permai

Pemberdayaan karyawan di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai dapat dilihat melalui tingkat kinerja karyawan yang cukup baik seperti cita rasa sambal yang tidak berubah, kecepatan serta tepat waktu dalam menangani proses pemesanan, karyawan

berinisiatif untuk menanyakan keinginan pelanggan, serta Karyawan diberikan wewenang untuk mengatasi langsung masalah/keluhan konsumen.

b. Bagaimana tingkat Service Quality di AGPG Sunter Permai

Kualitas pelayanan di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai cukup baik dilihat dari respon karyawan yang cepat tanggap saat mengatasi masalah seperti langsung mengirimkan pesanan yang kurang, pengetahuan karyawan tentang produk yang terjamin, karyawan yang sopan dan ramah, serta konsumen merasa puas dengan promoyang ditawarkan oleh restoran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian, penulis mendapatkan kesimpulan yang dapat diambil mengenai Pengaruh Employee Empowerment Terhadap Service Quality di Restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai sebagai berikut:

1. Hasil dari deskriptif variabel employee empowerment menunjukkan nilai rata-rata (mean) tertinggi adalah sebesar 4,25 dengan std. deviasi 0,770. Maka dapat disimpulkan konsumen setuju dengan pernyataan bahwa Karyawan diberikan wewenang untuk mengatasi langsung masalah/keluhan konsumen. Sedangkan Hasil deskriptif variabel service quality menunjukkan nilai rata-rata (mean) tertinggi adalah sebesar 4,25 dengan std. deviasi 0.796. Maka dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa puas dengan promoyang ditawarkan oleh restoran.
2. Hasil dari Koefisien regresi variable X sebesar 0.953, menyatakan jika pemberdayaan karyawan meningkat sebesar 1 % maka kualitas service akan mengalami peningkatan sebesar 1 % = 0.953. Hasil Koefisien regresi pemberdayaan karyawan bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa arah pengaruh pemberdayaan karyawan (X) terhadap kualitas service (Y) adalah positif.
3. Hasil dari penelitian ini adalah variabel employee empowerment memiliki pengaruh terhadap service quality di restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai yang signifikan secara parsial. Dibuktikan dengan nilai t hitung > t tabel ($8,155 > 1,984$).
4. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh employee empowerment terhadap service quality di Restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai berdasarkan hasil R Square (R^2) dari analisis koefisien determinasi sebesar 40,4 %. Sedangkan sisanya sebesar 59,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, adapun saran yang akan diberikan peneliti sebagai pertimbangan atau masukan untuk restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak restoran Ayam Gepuk Pak Gembus Sunter Permai melakukan pengawasan terhadap karyawan dalam operasional kerja. Sehingga dapat menilai apakah karyawan sudah bekerja dengan baik atau tidak dan dapat memperbaiki kesalahan yang terjadi.
2. Memberikan training skill maupun pengetahuan agar karyawan dapat lebih meningkatkan kualitas diri sehingga karyawan dapat mengatasi situasi apapun saat operasional kerja.
3. Memberikan reward seperti bonus dan kepercayaan kepada karyawan untuk memotivasi semangat kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Charlie (2018). *Pengaruh 4P (Product, Price, Place, promotion) Terhadap Minat Pengunjung (Studi Pada Pengunjung Restoran Gastronomi Molekuler di Nusa Indonesia Gastronomy Jakarta)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Program Studi Perhotelan. Politeknik Sahid Jakarta.
- Deni, Asep, dan Ari Riswanto (2019). *Pemberdayaan Karyawan (Employee Empowerment) dalam Perspektif Kajian Jurnal Management Sumber Daya Manusia*. *Jurnal Ekonomak Sukabumi*. 5 (2): 36-50.

- Farihah F (2014). BAB III Metode Penelitian. 55-71.
- Jimanto, Riswanto Budiono dan Yohannes Sondang Kunto (2014). *Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Surabaya. 2 (1) : 1-9.
- Kadarisman, Muh, Gatot Cahyo Sudewo, dan Yosi Pahala (2016). *Pemberdayaan Karyawan dan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Pelayaran*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik Jakarta. 3 (3): 339-348.
- Mariska, Zitta Hana, dan Muchsin Saggaff Shihab (2016). *Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention (Studi Kasus pada Hotel Aston Kuningan Suites- Jakarta)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya. 14 (2) : 218-234.
- Murtafiah N.H (2019). BAB III Metode Penelitian. 141-171.
- Pragiwani, Meita, Mohammad Benny Alexandri, dan R Chandra (2018). *Analysis of Employee Empowerment and Knowledge Management on Employee Performance in Improving Employee Performance in Tourism Sector*. Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan Indonesia. 3 (1): 73-79.
- Rudyanto, dan Lyly Soemarni (2016). *Anteseden Pemberdayaan dan Keterlibatan Karyawan Terhadap Efektivitas Lingkungan Kerja Pada Jasa Layanan Kesehatan DKI Jakarta Utara*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa. 9 (1). 157-174.
- Saputra, Juliadi, dan Riche Fermayani (2019). *Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Laboratorium Klinik Pramita Padang*. Prodi Manajemen STIE Perbankan Indonesia. 5 (1). 30-42.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G (2005). *Service quality satisfaction*. Yogyakarta: Andi.