

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KUE TRADISIONAL “KIOS DANNY ANGGUR” DI PUSAT KULINER AIRMADIDI KABUPATEN MINAHASA UTARA

CONSUMENT SATISFACATION LEVEL OF “KIOS DANNY ANGGUR” TRADITIONAL CAKE AT THE CULINARY CENTER OF AIRMADIDI NORTH MINAHASA

Cindy Pricilia Alouw⁽¹⁾, **Ribka M. Kumaat**⁽²⁾, **Benu L.S. Olfie**⁽²⁾

1) Mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado

2) Dosen Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Sam Ratulangi, Manado

*Penulis untuk korespondensi: cindyalouw@gmail.com

Naskah diterima melalui Website Jurnal Ilmiah agrisosioekonomi@unsrat.ac.id : 10 Februari 2022
Disetujui diterbitkan : 28 Mei 2022

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of customer satisfaction of the Traditional Cake “Danny Anggur Stall” at the Airmadidi culinary center, North Minahasa Regency seen from the product, price, place, and service variables. This research was conducted from September to October 2021, using primary data and secondary data using accidental sampling technique as a sampling method and 30 respondents. The data analysis method used is descriptive data analysis using a Likert Scale. The results showed that the level of consumer satisfaction of traditional cake “Danny Anggur Stall” from the variables of product, price, place, and service was 71.67%, generally classified as satisfied. Specifically, the level of consumer satisfaction of the Traditional Cake “Danny Anggur Stall” which has the highest satisfaction index, namely the product variable is 73.61%, location is 73.33% and price is 70.74%. For the lowest satisfaction index, the place variable is 62.00%.

Keywords: Satisfaction; consumer; traditional cake “Danny Anggur Stall”; likert scale.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen kue tradisional “Kios Danny Anggur” di pusat kuliner Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara dilihat dari variabel produk, harga, tempat, dan pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September sampai Oktober 2021, menggunakan data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik accidental sampling sebagai metode pengambilan sampel dan responden sebanyak 30 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif dengan menggunakan Skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen kue tradisional “Kios Danny Anggur” dari variabel produk, harga, tempat, dan pelayanan sebesar 71,67%, secara umum tergolong puas. Secara khusus tingkat kepuasan konsumen kue tradisional kios Danny Anggur yang memiliki indeks kepuasan tertinggi yaitu variabel produk sebesar 73,61% lokasi 73,33% dan harga sebesar 70,74%. Untuk indeks kepuasan terendah yaitu variabel tempat sebesar 62,00%.

Kata kunci: Tingkat kepuasan; konsumen; kue tradisional kios Danny Anggur; skala likert.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kegiatan bisnis selalu dihadapkan dengan dunia yang tidak pasti, karena dihadapkan pada lingkungan usaha yang tidak pasti dan sangat dinamis. Dari ketidakpastian tersebut menimbulkan persaingan yang ketat, sehingga diharapkan organisasi mampu menganalisis dinamika lingkungan agar dapat memahami apa yang akan dilakukan dalam mencapai keberhasilan suatu bisnis (Rengkung, 2015). Dengan kondisi persaingan bisnis di era sekarang agar usaha dapat bertahan, setiap produsen dapat mengeluarkan kemampuan dalam menghasilkan produk yang kreatif dan inovatif sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pembeli. Kepuasan pembeli bergantung pada kinerja suatu usaha.

Menurut Amanah (2010), kepuasan konsumen dapat dipengaruhi beberapa faktor antara lain, yaitu kualitas produk, kemasan produk, harga, tempat, dan pelayanan. Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik bila dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan sebagai dasar strategi pemasaran.

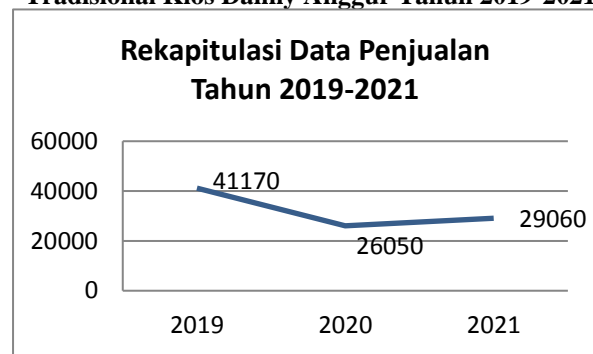
Laena (2010) dalam Permana, (2017) memberikan pengertian tentang UMKM sebagai para pelaku usaha ekonomi yang sering dikategorikan sebagai perusahaan yang berskala kecil, menggunakan teknologi tradisional, dan dikelola secara sederhana. Salah satu usaha kecil di Indonesia bidang kuliner yaitu kue tradisional.

Kue tradisional merupakan kue nusantara sebagai wujud hasil budaya warisan para leluhur bangsa, yang di ajarkan secara turun-temurun. Secara spesifik di daerah atau masyarakat Indonesia, biasanya kue tradisional diolah dari resep yang sudah dikenal masyarakat setempat dengan bahan-bahan yang di peroleh dari sumber lokal yang memiliki citarasa yang relatif sesuai dengan selera masyarakat setempat. Kue tradisional dapat berfungsi sebagai makanan selingan atau makanan jajanan yang umumnya dihidangkan disela-sela waktu makanan utama (Palupi, 2010).

Di Manado, terdapat banyak pusat kuliner yang menjual kue tradisional selain di pasar. Salah satunya kios kue Danny Anggur yang merupakan pelaku usaha kue tradisional di pusat kuliner

Airmadidi yang telah berdiri selama kurang lebih 9 tahun. Kios ini berlokasi di Airmadidi, jalan raya Manado-Bitung, Kabupaten Minahasa Utara yang buka setiap hari pada jam 07.00-21.00 WITA dan menjual berbagai macam kue tradisional. Pusat kuliner ini banyak diminati masyarakat, selain tempat yang strategis yaitu di pinggir jalan sehingga selalu ramai dikunjungi konsumen, harga kue yang terjangkau juga membuat konsumen datang kembali untuk membeli kue tradisional.

Gambar 1. Rekapitulasi Data Penjualan Kue Tradisional Kios Danny Anggur Tahun 2019-2021



Gambar 1 menunjukkan bahwa pada tahun 2019, kue yang terjual sebanyak 41.170 buah kue. Tahun 2020 mengalami penurunan penjualan sebesar 26.050 buah kue, hal ini disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk tidak keluar rumah dan melakukann segala aktifitas di rumah. Tahun 2021 mengalami kenaikan kembali tetapi tidak sebesar tahun 2019 yaitu 29.060 buah kue, hal ini terjadi karena pemerintah memulai kembali kegiatan di luar rumah dengan sebutan New Normal tetapi dengan menerapkan protokol kesehatan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan yang menjadi permasalahan penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kue tradisional kios Danny Anggur di pusat kuliner Airmadidi berdasarkan produk, harga, tempat, dan pelayanan.

Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kue tradisional kios Danny Anggur di pusat kuliner Airmadidi berdasarkan produk, harga, tempat, dan pelayanan.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pemilik usaha, sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan pertimbangan dalam membuat kebijakan pemasaran agar dapat bersaing dengan pesaing lainnya.
2. Bagi penulis, merupakan pengalaman, informasi, dan wawasan baru yang nantinya akan berguna sekaligus sebagai sarana latihan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah.
3. Bagi kalangan akademis, sebagai referensi atau bahan pertimbangan pihak yang berkepentingan dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu pembelian.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan yaitu dari bulan September sampai dengan Oktober 2021, dimulai dari persiapan hingga penyusunan laporan kegiatan. Tempat penelitian dilaksanakan di Kecamatan Airmadidi, Kabupaten Minahasa Utara.

Metode Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah konsumen yang berkunjung di Kios kue tradisional Danny Anggur. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu sebanyak 30 responden. Teknik ini menentukan sampel berdasarkan kebetulan. Responden yang dipilih adalah konsumen yang pada saat itu sedang membeli kue tradisional Danny Anggur. Pengambilan sampel di minggu pertama pada hari pasar, yaitu hari Selasa, Kamis, Sabtu. Pengambilan sampel pada minggu kedua pada hari biasa (diluar hari pasar) yaitu hari Senin, Rabu, Jumat.

Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan data dilakukan dalam rentang waktu 2 minggu. Data primer yang diperoleh dari wawancara langsung dengan konsumen dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Data

sekunder diperoleh dari pemilik usaha kue tradisional yang terkait dalam penelitian ini, seperti sejarah kios kue.

Konsep Pengukuran Variabel

Adapun variabel Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik Responden
 - a. Umur (tahun)
 - b. Jenis Kelamin (Laki-laki/ Perempuan)
 - c. Pekerjaan (profesi responden pada saat wawancara dilaksanakan)
 - d. Frekuensi berkunjung (Banyaknya kunjungan yang telah dilakukan responden sampai saat diwawancara)
2. Mengukur kepuasan konsumen yang diberikan kepada konsumen Kue Tradisional kios Danny Anggur, adapun variabel-variabel yang diukur, adalah:
 - a. Produk, indikator- indikator pertanyaan:
 - Desain kemasan : Desainnya menarik/ tidak menarik, rapih
 - Tampilan fisik produk : Bentuk, warna menarik, kebersihan dalam penyajian produk.
 - Ukuran isi produk yang disajikan : besar kecilnya potongan kue tradisional
 - Citarasa produk : rasa enak dan cocok dengan selera konsumen
 - b. Harga, indikator- indikator pertanyaan:
 - Harga jual produk: terjangkau/ tidak terjangkau
 - Kesesuaian harga dengan isi : harga sesuai dengan isi produk
 - Kesesuaian harga dengan citarasa produk yang disajikan : harga sesuai dengan rasa produk
 - c. Tempat (lokasi), indikator- indikator pertanyaan:
 - Kemudahan dalam menjangkau lokasi: lokasi strategis
 - Kebersihan tempat jualan: tempat jualan bersih dan teratur
 - d. Kualitas Pelayanan, indikator- indikator pertanyaan:
 - Kualitas dan keandalan jasa pelayanan : kecepatan dalam penyajian.
 - Daya tanggap : kesiapan pemilik usaha dalam menanggapi keluhan dari pelanggan.
 - Empati : keramahan dan kesopanan dalam melayani konsumen.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan menggunakan skala likert (*Likert Scale*).

Skala Likert

Skala likert (*likert scale*) adalah teknik pengukuran sikap yang paling luas digunakan dalam riset pemasaran. Untuk setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang dibagikan dalam 3 kategori yakni:

- a. Sangat Puas (SP) diberi skor 3 (S3)
- b. Puas (P) diberi skor 2 (S2)
- c. Tidak Puas (TP) diberi skor 1 (S1)

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan: jumlah skor tiap kriterium x jumlah responden.

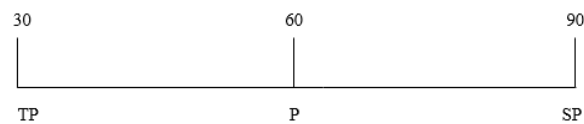
Jadi:

$$S3 = 3 \times 30 = 90$$

$$S2 = 2 \times 30 = 60$$

$$S1 = 1 \times 30 = 30$$

Jumlah skor ideal untuk setiap pernyataan (skor tertinggi) = 90, jumlah skor terendah = 30. Dengan interpretasi nilai:



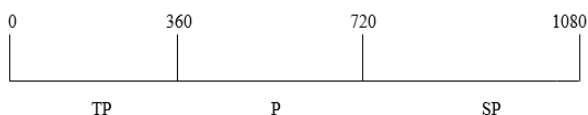
Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui kepuasan konsumen dari variabel produk, harga, tempat dan pelayanan: jumlah skor seluruh kriterium = capaian jumlah skor x jumlah responden x instrument pernyataan untuk:

$$S3 = 3 \times 30 \times 12 = 1080$$

$$S2 = 2 \times 30 \times 12 = 720$$

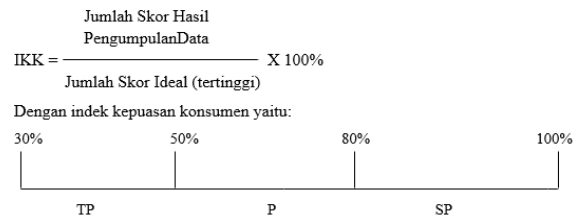
$$S1 = 1 \times 30 \times 12 = 360$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 1080 (tertinggi), jumlah skor terendah = 360. Berdasarkan data yang dihimpun dari 12 pertanyaan yang diajukan kepada 30 responden. Dengan interpretasi nilai:



Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks kepuasan konsumen adalah data dan informasi tentang kepuasan konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran kualitatif dan kuantitatif atas pendapat pelanggan dalam memperoleh pelayanan variabel dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan.



Keterangan : kriteria interpretasi skor

Angka 30% - 50% = Tidak Puas

Angka 51% - 80% = Puas

Angka 81% - 100% = Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Usaha Kue Tradisional

Kios kue tradisional Danny Anggur sudah berdiri sejak tahun 2013. Bapak Danny memberi nama kios Danny Anggur dikarenakan awal memulai usaha terdapat buah anggur plastik yang digantung sebagai pajangan dan bukan hanya satu nama Danny melainkan kios kue disebelah juga memiliki nama yang sama, sehingga terjadi kesalahpahaman pembeli. Kios ini berlokasi di Airmadidi, jalan raya Manado-Bitung, buka setiap hari pada jam 07.00-21.00 WITA. Kios Danny Anggur menjual berbagai macam jenis kue tradisional, diantaranya apang kukus, koyabu, apang bakar, cucur, kue lapis, kue kuk, dodol, dan sebagainya. Pembeli berasal dari Manado, Tondano, Bitung, Tomohon, Airmadidi. Harga yang ditawarkan sebesar Rp 2.000 per buah, adapun dodol seharga Rp 5.000 per 3 buah. Kue yang paling banyak diminati adalah apang kukus, koyabu, apang bakar. Satu hari kios Danny Anggur menjual sebanyak kurang lebih dua ribu buah kue dari semua jenis kue.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan,

frekuensi kunjungan. Jumlah responden yang diambil berjumlah 30 responden selama 2 minggu. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai masalah dan tujuan penelitian.

Usia Responden

Usia merupakan satuan waktu untuk mengukur waktu keberadaan makhluk hidup atau benda mati. Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam memilih sampel pada penelitian ini adalah usia karena usia dapat menunjukkan pengaruh yang besar terhadap keputusan konsumen dalam memilih suatu produk.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20-30	10	33
2	31-41	8	26
3	42-52	8	26
4	53-63	4	13
Total		30	100

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa usia responden yang paling banyak berusia 20-30 tahun yaitu sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 33% diikuti oleh responden yang berusia 31-41 tahun dan 42-52 tahun dengan persentase 26%. Sedangkan responden dengan tingkat jumlah yang paling rendah yaitu 53-63 tahun yaitu jumlah responden sebanyak 4 orang dengan persentase 13%.

Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin merupakan perbedaan biologis seorang laki-laki dan perempuan yang sudah dibawa sejak lahir.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	11	36,67
2	Perempuan	19	63,33
Total		30	100

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 19 orang dengan persentase 63,33%. Hal ini disebabkan karena perempuan lebih suka jajan. Sedangkan laki-laki sebanyak 11 orang dengan persentase 36,67%.

Pekerjaan Responden

Pekerjaan adalah sesuatu yang dilakukan oleh manusia untuk tujuan tertentu yang dilakukan dengan cara yang baik dan benar sehingga dapat menghasilkan uang atau dapat bermanfaat bagi dirinya.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Mahasiswa	3	10,00
2	Kary. Swasta	11	36,67
	Ibu Rumah	8	26,67
3	Tangga	8	26,67
4	PNS	7	23,33
5	Marketing	1	3,33
Total		30	100

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah karyawan swasta sebanyak 11 orang (36,67%) diikuti dengan ibu rumah tangga sebanyak 8 orang (26,67%) dan PNS sebanyak 7 orang (23,33%). Hal ini disebabkan karena konsumen yang ingin berangkat ke tempat kerja melewati kue tradisional kios Danny Anggur mampir untuk membeli kue sebagai pengganti sarapan. Sedangkan responden yang memiliki pekerjaan sebagai marketing yaitu sebanyak 1 orang (3,33%). Hal ini karena marketing tersebut datang ke kue tradisional kios Danny Anggur selain untuk membeli kue, namun juga untuk melakukan pekerjaannya sebagai marketing.

Frekuensi Kunjungan Responden

Frekuensi kunjungan adalah berapa kali konsumen tersebut mengunjungi dan membeli kue yang dijual di kios Danny Anggur dalam satu periode.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

No	Kunjungan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pertama kali	3	10,00
2	Tidak terlalu sering	4	13,33
3	Sering	23	76,67
Total		30	100,00

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa frekuensi kunjungan responden yang paling sering berkunjung untuk membeli kue di kios Danny Anggur adalah sebanyak 23 orang dengan persentase 76,67%. Sedangkan yang baru pertama kali ada sebanyak 3 orang dengan persentase 10,00%.

Analisis Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan terhadap sesuatu yang bisa memberi rasa senang atau kecewa untuk menggambarkan produk tersebut.

Produk

Produk adalah segala hal yang bisa ditawarkan, dimiliki, dimanfaatkan ataupun dikonsumsi agar mampu memuaskan kebutuhan ataupun keperluan konsumen.

Tabel 5. Kepuasan Konsumen Terhadap Variabel Produk

No.	Indikator	Skor			Jumlah	Persentase (%)	Kriteria
		1 TP	2 P	3 SP			
1	Desain Kemasan Tampilan	0	25	5	65	72,22	Puas
2	Fisik Produk Ukuran	0	27	3	63	70,00	Puas
3	Isi Produk	1	23	6	65	72,22	Puas
4	Citarasa Produk	0	18	12	72	80,00	Puas
Jumlah					265,00	294,44	
Rata-rata					66,25	73,61	Puas

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Tabel 5 tersebut menunjukkan bahwa produk kue tradisional kios Danny Anggur adalah dengan rata-rata persentase 73,61% dengan kriteria puas. Hal ini menjelaskan bahwa konsumen puas terhadap kue tradisional yang dijual oleh Danny Anggur dari segi rasa dan tetap mempertahankan dengan menggunakan bahan-bahan tradisional Indikator produk yang memperoleh kepuasan konsumen dengan persentase tertinggi adalah citarasa produk (80,00%) dengan kriteria puas. Sedangkan indikator produk yang memperoleh tingkat kepuasan terendah adalah tampilan fisik produk (70,00%) dengan kriteria puas. Hal ini disebabkan karena tampilan fisik kue yang tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Harga

Harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, lebih luas lagi harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Tabel 6. Kepuasan Konsumen Terhadap Variabel Harga

No	Indikator	Skor			Jumlah	Persentase (%)	Kriteria
		1 TP	2 P	3 SP			
1	Harga jual produk	0	23	7	67	74,44	Puas
2	Harga sesuai dengan isi	1	29	0	59	65,56	Puas
3	Harga sesuai dengan citarasa	0	25	5	65	72,22	Puas
Jumlah					191,00	212,22	
Rata-rata					63,67	70,74	Puas

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Tabel 6 menjelaskan bahwa rata-rata responden terhadap harga jual kue tradisional sebanyak 70,74% dengan kriteria puas. Hal tersebut disebabkan karena harga tersebut masih terjangkau oleh konsumen sehingga tidak menutup kemungkinan untuk konsumen membeli kembali ataupun memesan dengan jumlah yang lebih banyak. Indikator harga yang memperoleh kepuasan konsumen dengan persentase tertinggi adalah harga jual produk (74,44%) dan harga sesuai citarasa (72,22%) dengan kriteria puas. Sedangkan indikator harga yang paling rendah terhadap kepuasan konsumen adalah harga sesuai dengan isi dengan persentase (65,56%) dengan kriteria puas.

Tempat

Tempat atau lokasi merupakan salah satu indikator yang penting dalam kepuasan konsumen. Selain itu, tempat atau lokasi dapat digunakan untuk melakukan proses jual beli produk baik barang maupun jasa.

Tabel 7. Kepuasan Konsumen Terhadap Variabel Tempat

No	Indikator	Skor			Jumlah	Persentase (%)	Kriteria
		1 TP	2 P	3 SP			
1	Kemudahan dalam menjangkau lokasi Kebersihan lingkungan	3	20	7	64	71,11	Puas
2	Kebersihan lingkungan	0	22	8	68	75,56	Puas
Jumlah					132,00	146,67	
Rata-rata					66,00	73,33	Puas

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan konsumen yaitu 73,33% dengan kriteria puas. Hal ini disebabkan karena pemilik yaitu Bapak Danny Mumbunan selalu menjaga kebersihan di lingkungan sekitar sehingga konsumen merasa nyaman dengan lingkungan sekitar yang bersih. Kebersihan adalah salah satu hal penting yang selalu dijaga untuk menarik perhatian konsumen. Indikator tertinggi yaitu kebersihan lingkungan dengan persentase sebesar 75,56% dengan kriteria puas. Sedangkan indikator terendah adalah kemudahan dalam menjangkau lokasi (71,11%) dengan kategori puas.

Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan pihak penjual untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen dan tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh konsumen.

Tabel 8. Kepuasan Konsumen Terhadap Variabel Pelayanan

No	Indikator	Skor			Jumlah	Persentase (%)	Kriteria
		1 TP	2 P	3 SP			
1	Kecepatan dalam penyajian	0	23	7	67,00	74,44	Puas
2	Kesigapan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan	0	25	5	65,00	72,22	Puas
3	Keramahan dan kesopanan karyawan	6	24	0	54,00	60,00	Puas
Jumlah					186,00	186,00	
Rata-rata					62,00	62,00	Puas

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan konsumen terhadap variabel pelayanan adalah 62,00% dengan kriteria puas. Indikator pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan konsumen yang tertinggi adalah kecepatan dalam penyajian dengan persentase 74,44% dan kesigapan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan 72,22% dengan kriteria puas. Sedangkan indikator yang mempunyai tingkat kepuasan konsumen terendah adalah keramahan dan kesopanan karyawan dengan persentase 60,00% dengan kategori puas.

Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Kue Tradisional Dari Variabel Produk, Harga, Tempat, dan Pelayanan

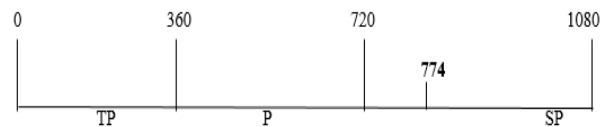
Penelitian ini mengukur kepuasan konsumen kue tradisional kios Danny Anggur dengan 4 variabel terhadap 30 responden. Berikut tabel rekapitulasi kepuasan konsumen Kue Tradisional kios Danny Anggur dari variabel produk, harga, tempat, pelayanan.

Tabel 9. Rekapitulasi Total Skor Kepuasan Konsumen dan Interpretasi

No	Variabel	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
1	Produk	265	73,61	Puas
2	Harga	191	70,74	Puas
3	Tempat	132	73,33	Puas
4	Pelayanan	186	62,00	Puas

Sumber: Data Primer, diolah 2021

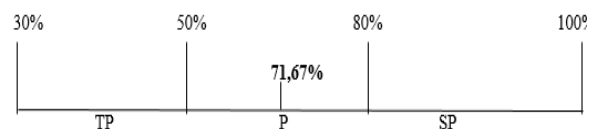
Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan yaitu 1080 (tertinggi), jumlah skor terendah yaitu 360. Berdasarkan data yang dihimpun dari 13 pertanyaan yang diajukan kepada 30 responden, maka diperoleh total skor 774. Dengan indeks kepuasan konsumen pengunjung sebagai berikut:



Secara persentase, kepuasan kue Tradisional kios Danny Anggur sebagai berikut:

$$IKK = \frac{774}{1.080} \times 100\% = 71,67\%$$

Dengan interpretasi nilai:



Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert, maka dapat diketahui bahwa angka indeks tingkat kepuasan konsumen kue tradisional kios Danny Anggur dari variabel produk, harga, tempat, dan pelayanan sebesar 71,67% artinya konsumen secara umum tergolong puas. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan kue tradisional

kios Danny Anggur telah mencapai kepuasan konsumen walaupun terdapat indikator yang harus diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

Terdapat 4 variabel yang dinilai oleh konsumen kue tradisional kios Danny Anggur yaitu dari variabel produk, harga, tempat, dan pelayanan. Dari 4 variabel tersebut produk yang memiliki tingkat kepuasan konsumen yang paling tinggi yaitu sebesar 73,61%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap seluruh indikator produk yang disajikan oleh pihak kue tradisional kios Danny Anggur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan konsumen terhadap Kue Tradisional kios Danny Anggur dari variabel produk, harga, lokasi/tempat, dan pelayanan sebesar 71,67% dan tergolong puas. Variabel yang memiliki tingkat kepuasan konsumen yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah produk, lokasi/tempat dan harga yaitu dengan persentase (73,61%), (73,33%), (70,74%). Konsumen merasa puas dengan produk, lokasi/tempat dan harga yang ditawarkan karena sesuai dengan harapan para konsumen. Sedangkan variabel terendah yaitu pelayanan 62,00%. Hal ini disebabkan karena kurangnya keramahan yang diberikan oleh pegawai kios Danny Anggur.

Saran

Bagi pemilik kios kue tradisional diharapkan dapat mempertahankan kepuasan konsumen yang sudah memiliki persentase tertinggi yaitu produk, lokasi dan harga dan meningkatkan kinerja untuk variabel pelayanan yang masih tergolong dalam persentase terendah. Berdasarkan indeks kepuasan yang terendah adalah pelayanan, dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah keramahan agar dengan pelayanan yang lebih baik dan ramah kepada konsumen maka penilaian konsumen terhadap Kue Tradisional kios Danny Anggur dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, D. 2010. Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada majestyk bakery & cake shop h.m. Yamin medan. *Jurnal keuangan & bisnis. Universitas Pendidikan Indonesia*. <https://www.researchgate.net/publication/322138066>, Volume 2 Nomor 1.2010. Diakses 14 Agustus 2021.
- Permana, S. H. (2017). Strategi Peningkatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. *Aspirasi*. 8(1), 93-103. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/aspirasi/article/view/1257>. Diakses 10 Februari 2021.
- Rengkung, L. R. (2015). Keuntungan Kompetitif Organisasi dalam Perspektif Resources Based View (RBV) ASE. 11(2A), 1-12. *Fakultas Pertanian. Universitas Sam Ratulangi*. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.11.2A.2015.9447>, Volume 11 Nomor 2A.2015. Diakses 23 Maret 2021.
- Sri Palupi. 2010. Upaya Sosialisasi Makanan Tradisional Umbi-Umbian Sebagai Pengganti Makanan Pokok. *Seminar Nasional Mindset Revolution*. ISBN: 978-602-9617-0-5. Diakses 17 Agustus 2021.