

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO BUNGA CINTA FLORIST KELURAHAN KAKASKASEN II KECAMATAN TOMOHON UTARA KOTA TOMOHON

Level of Customer Satisfaction in "Cinta Florist" Kakaskasen Two North Tomohon District Tomohon City

Stevanny Tumbelaka, Caroline B. D. Pakasi, dan Martha M. Sendow
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Sam Ratulangi

ABSTRACT

This study aimed to determine the level of consumer satisfaction to the flower products in the flower shop "Cinta Florist", Kakaskasen Dua Subdistrict, North Tomohon District, Tomohon City. This research was conducted from December 2019 to January 2020. This research used primary data obtained directly from consumers using questionnaires, and secondary data obtained from literature studies and relevant sources.

The results showed that the level of satisfaction of the flower consumers at the Cinta Florist Kakaskasen Dua in Tomohon City fell into the criteria of "satisfied", with a consumer satisfaction index of 71.7%. In general, consumers were satisfied with the flower prices given by Cinta Florist because it was in accordance with high-quality, fresh and durable flower products.

Keywords: *Satisfaction Level, flower shop, Consumer*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk bunga di toko bunga 'Cinta Florist' Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember 2019 sampai dengan Januari 2020. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari konsumen dengan menggunakan kuisioner, dan data Sekunder yang diperoleh dari studi pustaka dan sumber yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat Kepuasan Konsumen Bunga di Toko Bunga Cinta Florist Kakaskasen Dua Kota Tomohon masuk pada kriteria "puas", dengan Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 71,7%. Secara umum konsumen puas dengan harga bunga yang diberikan oleh Cinta Florist karena sesuai dengan produk bunga yang berkualitas, segar dan dapat tahan lama.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, toko bunga, Konsumen

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia sebagai negara agraris dengan potensi sumber daya alam yang melimpah. Tanah yang subur dan berada pada zona beriklim tropis, menjadikan bisnis di sektor pertanian di Indonesia dapat berkembang. Masyarakat sekarang memiliki banyak pilihan bisnis di bidang pertanian, salah satunya adalah mengembangkan bisnis penjualan bunga.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu produk dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. (Rangkuti, 2009).

Toko bunga "Cinta Florist" dipilih menjadi tempat penelitian karena lokasi yang strategis berada di jalan utama kota Tomohon serta

sudah memiliki pelanggan tetap. Sejak tahun 2019 menurut pemilik toko penjualan bunga cenderung menurun khususnya rangkaian karangan bunga untuk keperluan acara dari para konsumen, apa yang menjadi penyebab pelanggan tidak kembali membeli bunga di toko tersebut apakah karena kualitas produk, harga, promosi atau lokasi yang menyebabkan hilangnya kepercayaan konsumen terhadap toko bunga ini. Dengan demikian, penelitian ini juga bisa menjadi bahan evaluasi bagi tempat usaha yang bersangkutan.

Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk bunga yang diberikan oleh toko bunga ‘Cinta Florist’ Tomohon berdasarkan faktor kepuasan dari kualitas produk, harga, promosi dan lokasi.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk bunga di toko bunga ‘Cinta Florist’ Tomohon.

METODOLOGI PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di toko bunga “Cinta Florist” Kelurahan Kakaskasen II Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. Jangka waktu penelitian yaitu selama 2 (dua) bulan, yakni sejak bulan Desember 2019 sampai dengan Januari 2020 dengan mengambil hari Senin dan Selasa (hari kerja) serta Sabtu (hari libur) untuk penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari dua jenis data yaitu data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dengan menggunakan kuisioner, dan data sekunder yang merupakan studi pustaka dan sumber atau data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan metode Accidental sampling yaitu penentuan sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu di toko bunga “Cinta Floris” Kakaskasen Kota Tomohon dapat digunakan sebagai sampel. Responden ini adalah konsumen yang bersedia untuk diwawancarai dengan kuisioner. Pengambilan sampel difokuskan pada konsumen yang membeli bunga di toko bunga “Cinta Floris” Kakaskasen ini. Pengambilan sampel dilakukan pada hari biasa dan hari libur.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah konsumen di toko bunga Cinta Florist Kakaskasen II Kota Tomohon. Sampel adalah sebagian dari jumlah dari data yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi pengunjung di toko bunga Cinta Florist per bulan Februari 2020 adalah 70 orang. Pengukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Ket : n = jumlah sampel
 N = jumlah Populasi
 e = Margin of error atau kesalahan maksimum (10%)

Maka:

$$n = \frac{70}{1 + 70 \cdot (0,10\%)^2}$$

$$n = \frac{70}{1 + 0,7}$$

$$n = \frac{70}{1,7}$$

$$n = 41,17$$

$$n = 41 \text{ (dibulatkan)}$$

Sehingga sampel yang didapatkan yaitu: 41 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

dengan cara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2009) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu masyarakat yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

Konsep Pengukuran Variabel

Konsep variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah:

1. Karakteristik Responden yaitu usia, jenis kelamin (laki-laki dan perempuan) dan pekerjaan.
2. Variabel untuk mengukur kepuasan konsumen adalah:
 - a. Produk, meliputi kualitas produk bunga yang tersedia
 - b. Harga, meliputi harga yang ditawarkan oleh toko bunga Cinta Florist
 - c. Promosi, meliputi media promosi dari Toko Cinta Florist
 - d. Lokasi, meliputi letak toko yang strategis dan fasilitas yang tersedia

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan skala pengukuran sikap yaitu skala likert. Skala likert (*likert scale*) adalah teknik pengukuran yang paling luas digunakan dalam riset pemasaran. Uji skala likert memungkinkan responden menjawab dalam berbagai tingkatan setiap butir yang menguraikan jasa atau produk yaitu dengan memberikan sebagai berikut :

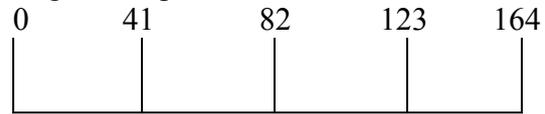
- Skor 1 = Sangat Tidak Puas
- Skor 2 = Tidak Puas
- Skor 3 = Puas
- Skor 4 = Sangat Puas

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan. Jumlah skor tiap kriteria = Capaian Skor x Jumlah Responden, jadi:

$$\begin{aligned}
 S1 &= 1 \times 41 = 41 \\
 S2 &= 2 \times 41 = 82 \\
 S3 &= 3 \times 41 = 123 \\
 S4 &= 4 \times 41 = 164
 \end{aligned}$$

Jumlah skor ideal untuk setiap pertanyaan = 164 (Sangat Puas), Jumlah skor terendah = 41 (Sangat Tidak Puas).

Dengan interpretasi nilai:



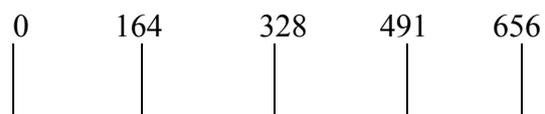
Gambar 2. Interpretasi nilai tiap pertanyaan

Cara Perhitungan skor keseluruhan tingkat kepuasan:

Jumlah skor keseluruhan = capaian jumlah skor x jumlah responden x jumlah instrument pertanyaan.

$$\begin{aligned}
 S1 &= 1 \times 41 \times 4 = 164 \\
 S2 &= 2 \times 41 \times 4 = 328 \\
 S3 &= 3 \times 41 \times 4 = 492 \\
 S4 &= 4 \times 41 \times 4 = 656
 \end{aligned}$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 656 (sangat puas) dan skor terendah = 164 (sangat tidak puas)

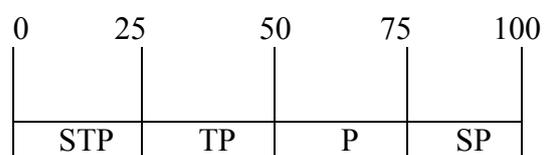


Gambar 3. Interpretasi nilai berdasarkan data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yang di analisis menggunakan skala likert untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (TKK) sebagai berikut:

$$\text{TKK} = \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (Tertinggi)}} \times 100\%$$

Dengan interpretasi :



Gambar 4. Persentase Kepuasan Konsumen

Keterangan:

Kriteria interpretasi skor

- Angka 76% - 100% = Sangat Puas
- Angka 51% - 75% = Puas
- Angka 26% - 50% = Cukup Puas
- Angka 0% - 25% = Sangat Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi

Toko bunga Cinta Florist merupakan milik swasta yang dikelola oleh keluarga Kaparang-Rumondor yang berlokasi tepat di jalan utama di kelurahan Kakaskasen Dua, kecamatan Tomohon Utara, kota Tomohon, Provinsi Sulawesi Utara, tepat berada di samping House Of Kitty Cafe & Bakery Tomohon. Toko Bunga Cinta Florist bisa dijangkau dengan perjalanan darat sejauh 23km dalam waktu tempuh 50 menit dari Kota Manado.

Toko bunga Cinta Florist buka dari jam 08.00–20.00 wita pada hari senin sampai hari sabtu. Pembeli bunga di toko Cinta Florist baik yang datang membeli langsung ke toko maupun via media sosial (facebook dan whatsapp) bisa mencapai 15 orang/hari dengan kebutuhan bunga yang beragam.

Penelitian ini mengambil 3 jenis bunga yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu bunga krisan, anthurium dan mawar. Tersedia juga bunga rangkaian yang adalah gabungan dari 3 jenis bunga yang ada kemudian dirangkai sesuai kebutuhan seperti contoh keperluan kedukaan, acara pernikahan, wisuda, acara swasta dan pemerintah, dll. Data tentang daftar harga produk bunga yang tersedia di toko bunga Cinta Florist bisa dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Daftar Harga Bunga yang Tersedia

Jenis Bunga	Harga (Rp)
Bunga Krisan	10.000
Bunga Anthurium	4.000
Bunga Mawar	17.500
Bunga Rangkaian:	
1. Bunga Dada	5.000
2. Karangan Bunga (Duka dan Acara)	35.000

Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperoleh dari hasil kuisioner yang diberikan kepada 41 responden yang merupakan pembeli bunga di toko bunga Cinta Florist. Data identitas responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin dan pekerjaan dijelaskan langsung oleh responden.

- a. Usia pembeli bunga yang datang ke toko bunga Cinta Florist beragam. Tingkat usia adalah salah satu faktor penentu dalam keputusan untuk membeli bunga. Menurut data, usia responden dibagi menjadi 3.

Tabel 2. Jumlah responden menurut usia

Usia (tahun)	Responden (orang)	Persentase (%)
18 – 30	14	34
31 – 50	21	51
>50	6	15
Total	41	100

Pada Tabel 2 menunjukkan usia responden yang datang membeli bunga di toko bunga Cinta Florist yaitu 34% responden berusia 18–30 tahun dengan jumlah 14 orang, 51% responden berusia 31–55 tahun dengan jumlah 21 orang dan 15% responden berusia >50 tahun dengan jumlah 6 orang. Responden dengan usia 31–50 tahun adalah yang terbanyak yaitu 51%.

b. JenisKelamin

Tabel 3 Jumlah mesponden menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Responden (orang)	Persentase (%)
Pria	8	20
Wanita	33	80
Total	41	100

Tabel 3 menunjukkan, data responden pembeli bunga di toko bunga Cinta Florist yang berjenis kelamin wanita lebih banyak yaitu 80% berjumlah 33 orang sedangkan jenis kelamin pria hanya 20% yaitu berjumlah 8orang.

c. Pekerjaan

Tabel 4 menunjukkan responden di toko bunga Cinta Florist adalah 34% sebagai PNS dengan jumlah 14orang, 12% sebagai wiraswasta dengan jumlah 5orang, 15% sebagai IRT dengan jumlah 6orang, 27% sebagai mahasiswa dengan jumlah 11orang, 5% sebagai polri dengan jumlah 2orang dan 7% sebagai sopir dengan jumlah 3orang. Dari data tersebut dapat dilihat responden yang membeli bunga di toko bunga Cinta Florist adalah PNS.

Tabel 4. Jumlah responden menurut pekerjaan

Pekerjaan	Responden (orang)	Persentase (%)
PNS	14	34
Wiraswasta	5	12
IRT	6	15
Mahasiswa	11	27
Polri	2	5
Sopir	3	7
Total	41	100

Tingkat KepuasanKonsumen

a. Produk

Data tentang kualitas produk pada Tabel 5 ini adalah berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada konsumen sebagai responden dalam penelitian. Data kualitas produk bunga di toko bunga cinta florist dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Kualitas bunga

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	4	10	24	40
Puas	3	17	42	51
Tidak Puas	2	13	32	26
Sangat Tidak Puas	1	1	1	1
Total		41	100	118

Dengan total skor 118 dengan interpretasi 17,9% maka, dapat di simpulkan bahwa 17,9% dari total responden puas dari faktor kualitas bunga yang ditawarkan oleh toko bunga Cinta Florist, karena bunga yang dijual oleh Cinta Florist masih segar dan dapat bertahanlama.

b. Harga

Data tentang kepuasan pelanggan terhadap harga bisa dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Harga Produk

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	4	14	34	56
Puas	3	18	44	54
Tidak Puas	2	9	22	18
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Total		41	100	128

Dengan mendapat total skor 128 dengan interpretasi 19,5%. Maka disimpulkan bahwa 19,5% dari total responden puas dengan pemberian harga bunga oleh Cinta Florist, karena pelanggan mendapat bunga dengan jumlah yang sesuai dengan harga yangterjangkau.

c. Promosi

Data tentang promosi dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Promosi produk

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	4	2	5	8
Puas	3	19	46	57
Tidak Puas	2	18	44	36
Sangat Tidak Puas	1	2	5	2
Total	10	41	100	103

Dengan total skor 103 dan interpretasi 15,7% maka dapat disimpulkan responden puas terhadap promosi yang dilakukan oleh toko bunga cinta florist. Cinta Florist sudah membuat akun Facebook untuk mempromosikan bunga yang dijual, tetapi belum dimaksimalkan penggunaannya karena jarang memberikan informasi lewat akun Facebook tersebut. Proses promosi yang terjadi hanya melalui testimoni pelanggan yang sudah pernah membeli bunga di Cinta Florist dan pelanggan tetap yang memang sudah tau mengenai CintaFlorist.

d. Tempat

Tempat atau lokasi adalah variabel yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap tempat penjualan bunga Cinta Florist. Penilaian kepuasan konsumen terhadap Tempat/lokasi dari cinta florist yaitu lokasi parkir dan fasilitas bagi konsumen yang menunggu bunga yang sementara disediakan. Data dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Tempat

Jawaban	Skor	Responden (orang)	Persentase (%)	Total Skor
Sangat Puas	4	13	32	52
Puas	3	15	37	45
Tidak Puas	2	12	29	24
Sangat Tidak Puas	1	1	1	1
Total		41	100	122

Dengan total skor 122 dan interpretasi 18,5%. Maka disimpulkan bahwa 18,5% dari keseluruhan responden adalah dari data kepuasan konsumen puas walau memiliki lahan parkir

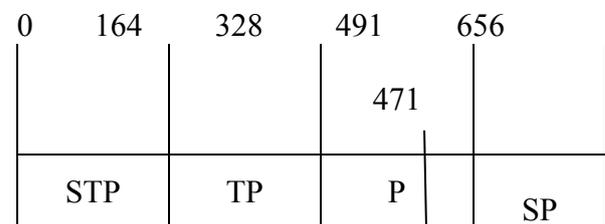
yang terbatas, tapi masih memiliki ruang tempat menunggu pemesanan bunga.

Rekapitulasi Total Skor, Tingkat Kepuasan Toko Bunga Cinta Florist

Tabel 9. Rekapitulasi Total Skor

Jawaban	Total Skor	Tingkat Kepuasan (%)
1. Produk	118	17,9
2. Harga	128	19,5
3. Promosi	103	15,7
4. Lokasi	122	18,5
Total	471	71,7

Jumlah skor ideal semua pertanyaan = 656 (sangat puas), jumlah skor terendah = 164 (sangat tidak puas). Berdasarkan data yang diperoleh dari 4 pertanyaan yang diberikan kepada 41 responden, maka di dapat total skor 471, dengan indeks kepuasan sebagai berikut:

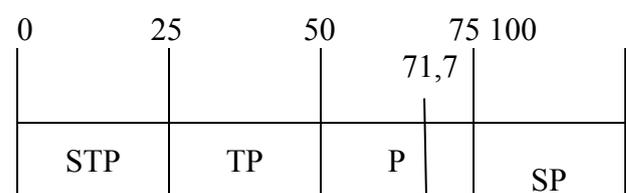


Gambar 5. Tingkat kepuasan konsumen menurut data

Secara persentase, indeks kepuasan konsumen (IKK) pada toko bunga cinta florist adalah:

$$IKK = \frac{471}{656} \times 100\% = 71,7\%$$

Dengan indeks tingkat kepuasan konsumen:



Gambar 6. Persentase kepuasan konsumen

Berdasar data yang dianalisis menggunakan skala likert, indeks tingkat kepuasan konsumen toko bunga Cinta Florist yang dikelompokkan menjadi 4 yaitu Produk, harga, promosi dan tempat dalam 4 pertanyaan berada di titik 71,7%. Sehingga, penelitian ini menunjukkan rata-rata responden toko bunga Cinta Florist masuk dalam tingkat "Puas" terhadap Toko Bunga Cinta Florist Tomohon, dengan faktor Harga menjadi data kepuasan konsumen tertinggi yaitu 19,51% dari total responden dalam penelitian ini, karena konsumen puas dengan pemberian harga dari Cinta Florist karena sesuai dengan jumlah bunga dan harga yang terjangkau serta pelanggan masih dapat melakukan penawaran harga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Bunga di Toko Bunga Cinta Florist Kakaskasen Dua kota Tomohon, Konsumen puas dengan harga bunga yang diberikan oleh Cinta Florist yang sesuai dengan pemberian produk bunga yang berkualitas baik, masih segar dan dapat tahan lama. Maka, Tingkat Kepuasan Konsumen Bunga di Toko Bunga Cinta Florist Kakaskasen Dua Kota Tomohon masuk pada kriteria Puas, dengan Indeks Kepuasan Konsumen berada di 71,7%.

Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, Promosi adalah variabel dengan tingkat kepuasan paling rendah. Maka, saran yang dapat diberikan kepada pemilik toko bunga Cinta Florist yaitu, melakukan promosi yang tepat dengan memaksimalkan penggunaan media sosial untuk mempromosikan bunga yang tersedia, agar produk Cinta Florist akan semakin dikenal konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Rangkuti, F. 2009. Strategi Promosi yang Kreatif. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Giese, J. L., and J. A. Cote, 2000. *Defining Consumer Satisfaction*, *Academy of Marketing Science Review*, no.1, pp. 1-24. PT Gramedia, Jakarta