

ARTIKEL

NANCI AIPIPIDELY / 080 314 015

**JURUSAN SOSIAL EKONOMI, FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS SAM RATULANG MANADO**

ABSTRACT

Nancy Aipipedely. The Consumen Satisfication Analysist of Tinutuan Product in “Wakeke” Cullinary Tourism Area Manado City. Under guidance of Gene Kapantow as chairman, and Juliana Mandei and Jean Timban as members.

The objective of this research is to measure the consumer’s satisfication level of tinutuan in “Wakeke” cullinary tourism area, based on product, price, location and sevice from the employee who works at the restaurant. The method used in this research is survey method. This research uses primary and secondary data. Primary data are obtained from interviewed with tinutuan consument with questioner to collect the data. Secondary data are obtained from restaurant’s manager/owner. Sampling method used in this research is systematic sampling to 10 consumers in each of 13 restaurant, with total of 130 consumens as respondents. Data analys used in this research is descriptive which analized with Likert Scale and presented in table form.

This research result showed that satisfication level of tinutuan consumer in “Wakeke” cullinary tourism area, based on product, price, location and sevice was the total score of 9706, which means that satisfication level index of 78,6% and classified as satisfied. That means tinutuan consumer satisfy with the product and service given by the employee in restaurants at “Wakeke” cullinary tourism area. The factor that need to be improved was in maximazing consumer satisfication was to prepare restaurant facilities in form of available parking lot and physical look improvement by employee who work in restaurant at that area.

RINGKASAN

Nancy Aipidely. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Produk Tinutuan di Kawasan Wisata Kuliner “Wakeke” Kota Manado. Di bawah bimbingan Gene Kapantow sebagai ketua, serta Juliana Mandei dan Jean Timban sebagai anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk tinutuan yang dijual di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”, ditinjau dari segi produk, harga, lokasi, serta pelayanan dari karyawan yang bekerja di rumah makan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara langsung kepada responden, dalam hal ini konsumen tinutuan, dengan menggunakan daftar pertanyaan (*kuesioner*). Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari *manager* atau pemilik dari usaha rumah makan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *systematic sampling* pada konsumen tinutuan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” sebanyak 10 konsumen di 13 rumah makan yang ada, dengan total 130 orang sebagai responden. Analisis data yang digunakan merupakan analisis deskriptif yang dianalisis dengan menggunakan skala pengukuran sikap *Likert Scale* dan disajikan menggunakan tabel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran tingkat kepuasan konsumen produk tinutuan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan mencapai total skor pengambilan data sebesar 9706 yang menunjukkan angka indeks pengukuran kepuasan konsumen sebesar 78,6 % dan tergolong memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen produk tinutuan puas dengan produk tinutuan yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah makan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”. Faktor yang perlu ditingkatkan untuk lebih memaksimalkan kepuasan konsumen adalah penyediaan fasilitas rumah makan berupa lahan parkir yang memadai dan perbaikan penampilan fisik dari karyawan rumah makan yang bekerja di kawasan tersebut.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Untuk meningkatkan dan mempertahankan usaha dari persaingan yang ketat diperlukan suatu cara, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kepuasan konsumen agar tingkat penjualan dipastikan akan naik (Poerwanto, 2006). Oleh sebab itu, konsumen harus dipuaskan, jika tidak ini akan berdampak buruk bagi usaha itu sendiri, seperti menurunnya pendapatan dan hilangnya pelanggan. Konsumen merupakan faktor yang sangat penting sebagai penentu pendapatan usaha, maka perusahaan harus berusaha untuk memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan. Suatu hal yang harus diperhatikan dalam persaingan adalah bagaimana setelah konsumen menerima dan merasakan manfaat atau nilai dari suatu produk, konsumen tersebut telah memiliki perilaku loyal, rasa puas dan komitmen terhadap produk tersebut (Umar, 2000).

Pada dasarnya tingkat kepuasan konsumen terhadap produk tinutuan di kawasan wisata kuliner Wakeke Manado tidak terlalu berpengaruh terhadap penjualan produk tinutuan, karena produk yang ditawarkan tersebut unik dan kenyataannya lokasi wisata kuliner tersebut selalu saja dipadati oleh konsumen setiap hari. Namun

dari sudut pandang pengusaha, sangat penting untuk dilakukan suatu analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk tinutuan yang dijual, khususnya ditinjau dari segi produk, harga, dan lokasi, serta dari segi jasa pelayanan yang diberikan pengusaha rumah makan. Hal ini dianggap penting sebagai dasar dalam mencapai kemajuan usaha, artinya hal ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengusaha rumah makan untuk mengetahui aspek apa yang harus dipertahankan dan aspek mana yang harus diperbaiki atau disempurnakan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian mengenai analisis kepuasan konsumen, khususnya pada produk kuliner “tinutuan” yang dijual di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”, yang pada akhirnya dapat menjadi bahan masukan atau referensi bagi usaha rumah makan yang ada untuk mengembangkan usaha berdasarkan sudut pandang dan kebutuhan serta keinginan konsumen.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk tinutuan yang dijual di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”, dilihat dari segi produk, harga, lokasi dan

kondisi, serta pelayanan dari karyawan yang bekerja di rumah makan tempat produk tinutuan dibeli.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk tinutuan yang dijual di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”, ditinjau dari segi produk, harga, lokasi, serta pelayanan dari karyawan yang bekerja di rumah makan tempat produk tinutuan dibeli.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan dan informasi bagi rumah makan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” untuk perbaikan harga, produk, kebersihan dan kenyamanan lokasi serta kualitas layanan guna memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengatur kebijakan usaha di masa yang akan datang.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara langsung kepada responden, dalam hal ini konsumen tinutuan, dengan

menggunakan daftar pertanyaan (*kuesioner*) sebagai alat bantu dalam pengumpulan data. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari *manager* atau pemilik dari usaha rumah makan yang terkait dengan penelitian ini, yaitu rumah makan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”.

Metode Pengambilan Sampel

Lokasi untuk pengambilan data dalam penelitian ini adalah seluruh rumah makan yang berada di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”, yaitu sebanyak 13 rumah makan. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *systematic sampling*, yaitu pengambilan sampel dari suatu populasi pada jarak interval waktu, lokasi dan dengan urutan yang seragam. Sampel yang dimaksud adalah konsumen produk kuliner tinutuan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” sebanyak 10 konsumen di masing-masing rumah makan, dengan total 130 orang sebagai responden.

Konsep Pengukuran Variabel

1. Karakteristik responden :
 - a. Jenis kelamin (laki-laki/perempuan)
 - b. Umur: usia jumlah tahun sejak responden dilahirkan (tahun).

- c. Tingkat Pendidikan: lamanya responden duduk di bangku sekolah formal (SD/SMP/SMA/Perguruan tinggi)
 - d. Pekerjaan : profesi dari responden pada saat wawancara dilaksanakan
 - e. Domisili : lokasi tempat tinggal dari responden pada saat wawancara dilaksanakan.
 - f. Asal informasi mengenai kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”
 - g. Frekuensi kedatangan ke kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kuliner tradisional “tinutuan” yang ditawarkan oleh usaha rumah makan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” dari segi produk, harga dan lokasi yang diterapkan pemilik rumah makan. Secara rinci disebutkan sebagai berikut :
- a. Produk tinutuan yang dikonsumsi, mencakup :
 - Citarasa
 - Ukuran pada setiap porsi
 - *Higienitas* atau kebersihan dari produk yang ditawarkan
 - Tampilan fisik produk
 - Citarasa produk pelengkap
 - Kelengkapan dan ketersediaan produk pelengkap
 - b. Harga tinutuan yang dikonsumsi, mencakup :
 - Keterjangkauan harga
 - Kesesuaian harga dengan tinutuan yang diperoleh
 - Keterjangkauan harga produk pelengkap
 - Kesesuaian harga dengan produk pelengkap yang diperoleh
 - c. Lokasi pembelian dari tinutuan yang dikonsumsi, mencakup :
 - Tingkat kenyamanan rumah makan
 - Tingkat kebersihan rumah makan

- Penampilan fisik dari bangunan rumah makan
 - Kelengkapan sarana dan fasilitas yang dimiliki rumah makan
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kuliner tradisional “tinutuan” yang ditawarkan oleh usaha rumah makan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” dari segi pelayanan (*service*) oleh karyawan di rumah makan tempat tinutuan dibeli, yaitu :
- a. Kualitas atau keandalan jasa pelayanan (*reliability*), yaitu kecepatan dalam menyajikan tinutuan yang dipesan
 - b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesigapan karyawan
 - c. Keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan karyawan terhadap produk tinutuan yang dijual.
 - d. Penampilan fisik (*tangible*), yaitu

penampilan fisik dari karyawan.

- e. Empati (*emphaty*), yaitu keramahan karyawan dalam melayani keinginan konsumen tinutuan dan dalam bertutur kata.

Analisis Data

Instrumen pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan disusun sebanyak 19 pertanyaan. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata berikut :

- SP : Sangat Puas
Skor : 5
- P : Puas
Skor : 4
- CP : Cukup Puas
Skor : 3
- TP : Tidak Puas
Skor : 2
- STP : Sangat Tidak Puas
Skor : 1

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pernyataan :

$$\text{Jumlah Skor Tiap Kriteria} =$$

Capaian Skor X Jumlah Responden.

Untuk :

$$S_5 = 5 \times 130 = 650$$

$$S_4 = 4 \times 130 = 520$$

$$S_3 = 3 \times 130 = 390$$

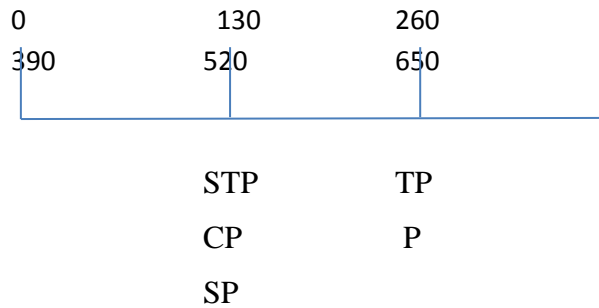
$$S_2 = 2 \times 130 = 260$$

$$S_1 = 1 \times 130 = 130$$

Jumlah skor ideal untuk setiap item pertanyaan (skor tertinggi) = 650 (Sangat puas)

Jumlah skor terendah = 130 (Sangat tidak puas)

Dengan interpretasi nilai :



Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen tinjauan dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan :

Jumlah Skor Seluruh Kriteria = Capaian
 Jumlah Skor X Jumlah Responden X Jumlah

keseluruhan instrument pernyataan (Indikator)

Untuk :

$$S_5 = 5 \times 130 \times 19 = 12350$$

$$S_4 = 4 \times 130 \times 19 = 9880$$

$$S_3 = 3 \times 130 \times 19 = 7410$$

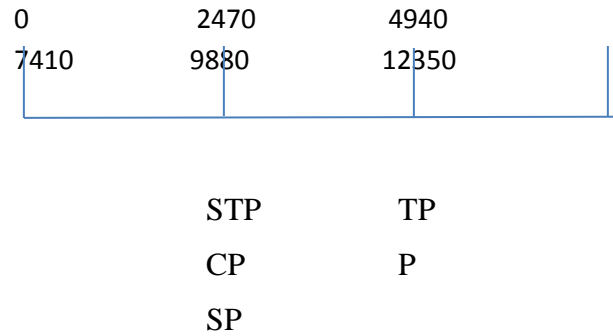
$$S_2 = 2 \times 130 \times 19 = 4940$$

$$S_1 = 1 \times 130 \times 19 = 2470$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 12350 (Sangat puas)

Jumlah skor terendah = 2470 (Sangat tidak puas)

Dengan indeks tingkat kepuasan konsumen :

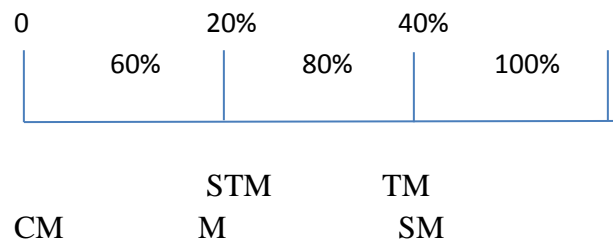


Analisis data yang digunakan merupakan analisis deskriptif yang dianalisis dengan menggunakan skala pengukuran sikap *Likert Scale* sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan Konsumen

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

Dengan indeks tingkat kepuasan konsumen :



Keterangan : Kriteria interpretasi skor

- Angka 0% - 20 % = Sangat tidak memuaskan
- Angka 21% - 40 % = Tidak memuaskan
- Angka 41% - 60 % = Cukup memuaskan
- Angka 61% - 80 % = Memuaskan
- Angka 81% - 100 % = Sangat memuaskan

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, yaitu sejak Bulan Maret sampai Bulan Juni 2013. Lokasi

penelitian dilaksanakan di Kawasan Wisata Kuliner “Wakeke Manado” Kelurahan Wenang Utara Kota Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Wilayah Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 13 rumah makan di kawasan wisata kuliner Wakeke Manado dengan hidangan utama tinutuan. Jam operasional setiap rumah makan pada umumnya sama, yaitu dibuka pada jam 6 pagi dan ditutup antara jam 2 – 3 sore, kecuali Dego-Dego Manado Cafe yang sering dibuka hingga jam 6 sore. Harga setiap porsi tinutuan berkisar antara Rp. 8.000 – Rp. 12.000. Alasan pengambilan nama kawasan “Tinutuan Wakeke” adalah dengan mengambil nama Jl. Wakeke dimana lokasi ini berada dan Tinutuan, nama bubur khas Manado yang menjadi produk unggulan yang dijual. Di sepanjang Jalan Wakeke ini terdapat restoran-restoran dengan suasana nyaman yang menawarkan berbagai macam hidangan dan masakan khas Manado dengan harga yang cukup wajar. Semua produk kuliner yang ditawarkan dijamin halal karena sudah masuk dalam program wisata di Manado. Jalan Wakeke yang panjangnya kurang dari 1 kilometer pun dinobatkan menjadi kawasan wisata makanan

tradisional tinutuan pada tahun 2004. Keramaian pengunjung mencapai titik puncak pada hari minggu karena hari libur dan umumnya warga Kristiani setelah ibadah subuh di Gereja seringkali menyempatkan diri untuk singgah ke kawasan Tinutuan Wakeke untuk sarapan pagi.

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

Secara umum, responden laki-laki dan perempuan terbagi hampir secara rata, yaitu konsumen responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 69 orang (53,1%), sedangkan konsumen berjenis kelamin laki-laki sebanyak 61 orang (46,9%) dari total seluruh responden. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen tinutuan di kawasan “Wakeke Manado” tidak terbatas pada satu jenis kelamin tertentu.

Umur Responden

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berada pada interval umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 51 orang (39,2%) dan responden kelompok umur 15-25 tahun yang sebagian besar merupakan pelajar dan mahasiswa sebanyak 49 orang atau 37,7 % dari total keseluruhan jumlah responden.

Tingkat Pendidikan Responden

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak yaitu pada tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak 63 responden (48,5 %) dan tingkat pendidikan SMA yang terdapat 62 orang responden (47,8%). Tingkat pendidikan responden yang paling sedikit yaitu pada tingkat pendidikan SD dimana hanya terdapat 1 orang responden (0,7%) dari jumlah keseluruhan responden yang ada.

Pekerjaan Responden

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini terdapat 4 kategori jenis pekerjaan dari responden, yaitu mahasiswa/pelajar, karyawan swasta, wiraswasta, dan pegawai negeri sipil.

Domisili Responden

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden konsumen tinutuan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” berasal dari seluruh pulau yang ada di Indonesia bahkan terdapat 2,3% responden (3 orang) yang berdomisili dari luar negeri yaitu Belanda (2 responden) dan Australia (1 responden). Responden yang berdomisili di Kota Manado merupakan responden yang terbanyak, yaitu 52 responden (40%), yang sebagian besar bekerja di wilayah Kota Manado.

Frekuensi Berkunjung Responden

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden konsumen tinutuan dalam penelitian ini memiliki frekuensi berkunjung yang jarang (1kali setiap bulan atau sudah pernah datang sekali sebestumnya), yaitu sebanyak 75 orang atau 57,7% dari keseluruhan jumlah responden.

Asal Informasi mengenai Kawasan “Wakeke Manado”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara rata-rata asal informasi yang diperoleh konsumen tinutuan mengenai kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” berasal dari orang lain, yaitu dari teman sebanyak 67 responden (51,5%) dan berasal dari keluarga yaitu sebanyak 63 orang atau 48,5% dari total keseluruhan responden.

Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Tinutuan di Kawasan Wisata Kuliner Wakeke Manado

Tingkat Kepuasan Konsumen Tinutuan di Kawasan Wisata Kuliner Wakeke Manado dari Segi Produk4.3.1.1 Kepuasan Konsumen terhadap Citarasa Produk Tinutuan

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator citarasa produk tinutuan adalah sebesar 547 (sangat puas)

dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $547/650 \times 100\% = 84,1\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Ukuran pada Setiap Porsi Produk Tinutuan

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ukuran pada porsi produk tinutuan adalah sebesar 525 (sangat puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $525/650 \times 100\% = 80,7\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa takaran ukur setiap porsi tinutuan yang dijual telah tepat dan mampu memuaskan pelanggan.

Kepuasan Konsumen terhadap Higienitas atau Kebersihan Produk Tinutuan

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator higienitas dan kebersihan produk tinutuan adalah sebesar 530 (sangat puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $530/650 \times 100\% = 81,5\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Tampilan Fisik Produk Tinutuan

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator tampilan fisik produk tinutuan yang disajikan adalah sebesar 541 (sangat puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $541/650 \times 100\% = 83,2\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Citarasa Produk Pelengkap

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator citarasa produk pelengkap adalah sebesar 553 (sangat puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $553/650 \times 100\% = 85\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Kelengkapan dan Ketersediaan Produk Pelengkap

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator citarasa produk pelengkap adalah sebesar 549 (sangat puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $549/650$

$\times 100\% = 84,4\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan.

Tingkat Kepuasan Konsumen Tinutuan di Kawasan Wisata Kuliner Wakeke Manado dari Segi Tingkat Harga

Kepuasan Konsumen terhadap Keterjangkauan Harga Produk Tinutuan

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator keterjangkauan harga tinutuan adalah sebesar 505 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $505/650 \times 100\% = 77,6\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Kesesuaian Harga dengan Produk Tinutuan yang Diperoleh

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 504 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $504/650 \times 100\% = 77,5\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Keterjangkauan Harga Produk Tinutuan

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 491 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $491/650 \times 100\% = 75,5\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Kesesuaian Harga dengan Produk Pelengkap yang Diperoleh

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 492 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $492/650 \times 100\% = 75,7\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun harga yang dibayarkan cukup mahal, tetapi konsumen merasa puas dengan produk pelengkap tinutuan yang disajikan di kawasan “Wakeke Manado”.

Tingkat Kepuasan Konsumen Tinutuan di Kawasan Wisata Kuliner Wakeke Manado dari Segi Lokasi Pembelian

Kepuasan Konsumen terhadap Kenyamanan Restoran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah

sebesar 492 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $491/650 \times 100\% = 75,5\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Kebersihan Restoran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 509 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $509/650 \times 100\% = 78,3\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Penampilan Fisik Bangunan Restoran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 488 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $488/650 \times 100\% = 75\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Kelengkapan Sarana dan Fasilitas Rumah Makan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 446 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $446/650 \times 100\% = 68,6\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan. Meskipun rumah makan di kawasan “Wakeke Manado” berhasil mencapai taraf memuaskan seperti yang telah diharapkan, tetapi tetap harus dilakukan perbaikan dalam penyediaan dan pengaturan lahan parkir untuk memudahkan pelanggan datang berkunjung.

Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Tinutuan di Kawasan Wisata Kuliner “Wakeke

Manado” dari Segi Pelayanan (Service) yang Diberikan Karyawan Rumah Makan.

Kepuasan Konsumen terhadap Kecepatan Karyawan dalam Penyajian Tinutuan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 513 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $513/650 \times 100\% = 78,9\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Kesigapan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan dan Menangani Keluhan Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 520 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $520/650 \times 100\% = 80\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Pengetahuan Karyawan mengenai Produk Tinutuan yang Ditawarkan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 517 (puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $517/650 \times 100\% = 79,5\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Penampilan Fisik Karyawan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 438 (puas) dengan rata-rata angka

indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $438/650 \times 100\% = 67,3\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan.

Kepuasan Konsumen terhadap Keramahan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan dan Bertutur Kata

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen, yaitu 53% responden puas dengan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan, sedangkan sebanyak 34,6% responden yang sangat puas dan 10,7% responden yang cukup puas. Hanya terdapat 2 orang responden (1,5%) saja yang merasa tidak puas dan mengharapkan agar setiap karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah kepada pelanggan ketika memberikan pelayanan. Total skor yang diperoleh dari total 130 responden pada indikator ini adalah sebesar 547 (sangat puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $547/650 \times 100\% = 84,1\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan.

Rekapitulasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Tinutuan di Kawasan Wisata Kuliner “Wakeke Manado”

Rekapitulasi pengukuran tingkat kepuasan konsumen produk tinutuan di kawasan “Wakeke Manado” dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan dengan menggunakan 19 instrumen pertanyaan (indikator) dapat dilihat pada tabel 32 berikut.

Tabel 32. Rekapitulasi Jumlah Skor Pengambilan Data, Indeks Kepuasan dan Interpretasi Kepuasan Konsumen Tinutuan

No	PERTANYAAN	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
1	Seberapa puasakah anda terhadap citarasa dari tinutuan yang anda konsumsi ?	547	84,1	Sangat Memuaskan
2	Seberapa puasakah anda terhadap ukuran dalam porsi tinutuan yang anda konsumsi ?	525	80,7	Sangat Memuaskan
3	Seberapa puasakah anda terhadap kebersihan (<i>higienitas</i>) dari porsi tinutuan yang anda konsumsi ?	530	81,5	Sangat Memuaskan
4	Seberapa puasakah anda terhadap tampilan luar secara fisik dari produk tinutuan yang anda konsumsi ?	541	83,2	Sangat Memuaskan
5	Seberapa puasakah anda terhadap citarasa produk pelengkap dari tinutuan yang anda konsumsi ?	535	83	Sangat Memuaskan
6	Seberapa puasakah anda terhadap kelengkapan dan ketersediaan produk pelengkap dari tinutuan yang anda konsumsi ?	545	84,4	Sangat Memuaskan
7	Seberapa puasakah anda terhadap keterjangkauan harga dari produk tinutuan yang anda konsumsi ?	505	77,6	Memuaskan
8	Seberapa puasakah anda terhadap kesesuaian harga anda bayarkan dengan produk tinutuan yang anda dapatkan ?	504	77,5	Memuaskan
9	Seberapa puasakah anda terhadap keterjangkauan harga produk pelengkap dari tinutuan yang anda konsumsi ?			
10	Seberapa puasakah anda terhadap kesesuaian harga produk pelengkap tinutuan yang anda bayarkan dengan produk yang anda dapatkan ?			
11	Seberapa puasakah anda terhadap kenyamanan rumah makan tempat anda membeli tinutuan ?			
12	Seberapa puasakah anda terhadap kebersihan rumah makan tempat anda membeli tinutuan ?			
13	Seberapa puasakah anda terhadap penampilan fisik dari bangunan rumah makan tempat anda membeli tinutuan ?			
14	Seberapa puasakah anda terhadap kelengkapan sarana dan fasilitas dari rumah makan tempat anda membeli tinutuan ?			
15	Seberapa puasakah anda terhadap kecepatan karyawan dalam menyajikan tinutuan yang anda pesan ?			
16	Seberapa puasakah anda terhadap kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan anda ?			
17	Seberapa puasakah anda terhadap pengetahuan karyawan mengenai produk tinutuan yang ditawarkan ?			
18	Seberapa puasakah anda terhadap penampilan fisik karyawan yang melayani anda ?			
19	Seberapa puasakah anda terhadap keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan dan bertutur kata ?			

Sumber : Diolah dari data primer, 2013
 Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen tinutuan dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan :

$$\frac{\text{Jumlah Skor Seluruh Kriteria}}{\text{Jumlah Skor X Jumlah Responden X Jumlah}} = \text{Capaian}$$

keseluruhan instrument pernyataan (Indikator)

Untuk :

$$S_5 = 5 \times 130 \times 19 = 12.350$$

$$S_4 = 4 \times 130 \times 19 = 9880$$

$$S_3 = 3 \times 130 \times 19 = 7410$$

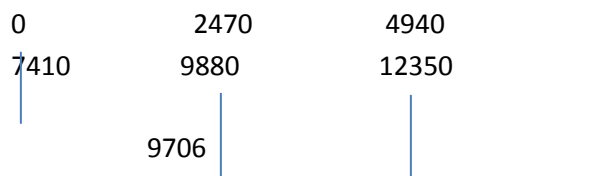
$$S_2 = 2 \times 130 \times 19 = 4940$$

$$S_1 = 1 \times 130 \times 19 = 2470$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 12.350 (Sangat puas)

Jumlah skor terendah = 2470 (Sangat tidak puas)

Berdasarkan data yang dihimpun dari sebanyak 19 instrumen pertanyaan yang diajukan kepada 130 responden, maka diperoleh total skor 9706, dengan letak indeks kepuasan konsumen ditentukan berdasarkan skala berikut :



STP TP

CP P

SP

Secara persentase, angka indeks tingkat kepuasan konsumen terhadap produk tinutuan di kawasan “Wakeke Manado” terletak pada :

Tingkat Kepuasan Konsumen

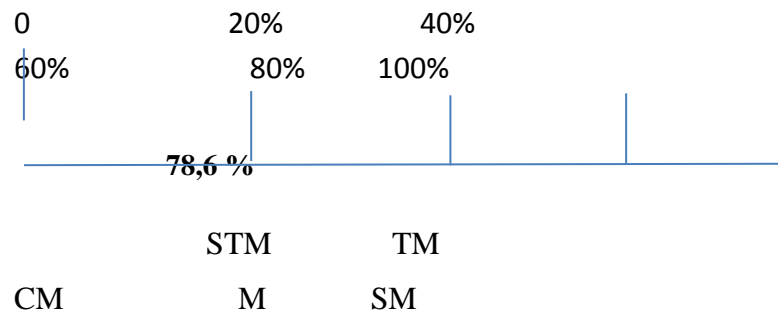
$$= \frac{\text{Total Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (tertinggi)}} \times 100 \%$$

Tingkat Kepuasan Konsumen

$$= \frac{9706}{12350} \times 100 \%$$

$$= 78,6 \%$$

Dengan interpretasi nilai :



Berdasarkan hasil analisis menggunakan *skala likert*, maka dapat diketahui bahwa angka indeks tingkat kepuasan konsumen produk tinutuan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan (*service*) berada pada titik **78,6%** dan tergolong **memuaskan**.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen produk tinutuan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan mencapai total skor pengambilan data sebesar 9706 yang menunjukkan angka

indeks pengukuran kepuasan konsumen sebesar 78,6 % dan tergolong memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen produk tinutuan puas dengan produk tinutuan yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah makan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”. Faktor yang perlu ditingkatkan untuk lebih memaksimalkan kepuasan konsumen adalah penyediaan fasilitas rumah makan berupa lahan parkir yang memadai dan perbaikan penampilan fisik dari karyawan rumah makan yang bekerja di kawasan tersebut.

Saran

Sebagai salah satu objek wisata kuliner unggulan di Kota Manado, maka kepuasan konsumen menjadi hal paling utama untuk pengembangan kawasan “Wakeke Manado”. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka perlu dirancang suatu metode untuk penyediaan lahan parkir yang memadai bagi konsumen tinutuan, sekaligus cara yang jitu untuk mengatasi kemacetan yang seringkali terjadi di Jalan Wakeke khususnya pada pagi hari. Selain itu, pihak pengelola rumah makan juga harus mampu memperbaiki penampilan fisik karyawannya, seperti dengan membagikan seragam khusus karyawan, serta menempatkan karyawan dengan

penampilan menarik untuk melayani pesanan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2003. *Teori Perilaku dan Kepuasan Konsumen*. Jurnal Komunitas *Indosains Economica* Volume 10 Nomor 12 Tahun Pertama Halaman 1-3. Jakarta.
- Hanung. 2012. *Analisis Kepuasan Konsumen pada Usaha Rumah Makan “Bandung Resto”*. Departemen Sosial Ekonomi Fakultas Pertanian Universitas Padjajaran. Bandung.
- Irawan. 2008. *Analisa Kepuasan Konsumen*. Jurnal *Indosains-Economica* Volume 3 Nomor 14 Edisi Kelima Tahun Keenam Halaman 1-4. Jakarta.
- Kotler. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kartasapoetra. 1992. *Marketing Produk Olahan Pertanian dan Industri*. PT. Bina Aksara. Jakarta.
- Maulana. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmiah Universitas Hasanudin Volume 12 Tahun Kelima Hal. 10-14. Makassar.
- Mawardi. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Strategi Pemasaran pada Kawasan Wisata Kuliner di Kota Malang*. Departemen Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian UNM. Malang.
- Mubyarti. 1995. *Pengantar Agribisnis*. Penerbit Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Nasir, Nidia. 2011. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Waroeng Steak Obonk Cabang Margonda Raya*. Skripsi Jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Pertanian UBM. Malang.

Nugroho. 2010. *Perilaku Konsumen Edisi 4*. Penerbit Kencana. Jakarta.

Poerwanto. 2006. *New Business Administration: Paradigma Pengelolaan Bisnis di Era Dunia Tanpa Batas*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Purnomo, Akbar. 2006. *Pengantar Teori Consumer Behaviour*. Bumi Aksara. Jakarta.

Riduwan. 2011. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta. Bandung.

Safrudin. 2003. *Pengkajian Potensi Kuliner Nusantara untuk Kemajuan Ekonomi Lokal*. Departemen Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian UNJ. Jakarta.

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineke Cipta. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service, Quality and Satisfication Edisi 3*. Penerbit Andi. Jakarta.

Totok, Nurahman. 2010. *Usaha Kuliner Nasional sebagai Penopang Kemandirian Ekonomi*. Jurnal Ilmiah Agriindo Nomor 12 Volume 7 Tahun Ketiga Halaman 5-6. Medan.

Umar, Hussein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.