

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG DI GUDEG BU LIES WIJILAN YOGYAKARTA

THE CUSTOMER SATISFACTION AND INTEREST IN BUYING AGAIN IN “GUDEG BU LIES WIJILAN” YOGYAKARTA

Oleh:

Fitri Wedaries

Program Studi Pendidikan Teknik Boga

Email: wedaries24@gmail.com

Dr. Marwanti

Dosen Pembimbing Program Studi Pendidikan Teknik Boga

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui: 1) kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di gudeg Bu Lies Wijilan. 2) kepuasan konsumen terhadap kualitas produk di gudeg Bu Lies Wijilan. 3) minat beli ulang konsumen pada gudeg Bu Lies Wijilan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2015 sampai Juni 2016 di Gudeg Bu Lies Wijilan Yogyakarta. Populasi penelitian ini yaitu semua konsumen di gudeg Bu Lies Wijilan yang dapat mencapai 100 orang/hari. Ukuran sampel penelitian menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% dihasilkan responden sebanyak 80 orang, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *insidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket. Analisis data dengan uji kesesuaian dan uji kecenderungan. Hasil penelitian: 1) Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas pelayanan di gudeg Bu Lies Wijilan masuk pada kategori puas. Rerata tingkat kesesuaian mendapatkan nilai 96,67 % dan masuk pada rentang 96,48% – 97,04% . 2) Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas produk di gudeg Bu Lies Wijilan masuk pada kategori tidak puas. Rerata Tingkat kesesuaian mendapatkan nilai 96,32% dan masuk pada rentang 96,02% - 96,60%. 3) minat beli ulang konsumen di gudeg Bu Lies mendapatkan hasil cukup baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Minat Beli Ulang

Abstract

Research aims know : 1) customer satisfaction on the quality of services in gudeg Bu Lies Wijilan .2) customer satisfaction on the quality of products at gudeg Bu Lies Wijilan .3) re interest in buying types of buyers in gudeg Bu Lies Wijilan .Study was conducted in december 2015 until june 2016 in gudeg Bu Lies Wijilan Yogyakarta .The population this research that all consumers gudeg Bu Lies Wijilan which could reach 100 people/day .The sample size determined through the formula slovin with tingkat mistake 5 % produced respondents as much as 80 people , then the sample done to technique incidental sampling .Data were collected by using the survey .Analysis of data done by test kesesuaian and the trend .Research results: 1) the customer satisfaction in terms of quality of services in gudeg Bu Lies Wijilan in the satisfied .Mean the level of get a 96,67 % and went range of 96,48 % - 97,0 % .2) customer satisfaction level in terms of the quality of products at gudeg Bu Lies Wijilan enters at category not satisfied .The level of conformity mean gain value 96,32 % and enters at span 96,02 - 96,60 % % .3) interest of consumers purchasing rematch in gudeg Bu Lies get results good enough .

Keywords: The quality of service , the quality of products and buy repeated interest

PENDAHULUAN

Indonesia mempunyai potensi kekayaan yang sangat beraneka ragam. Hal ini, dapat dilihat dari sumber daya alam maupun dari sumber daya manusianya. Karena setiap komunitas masyarakat di Negara Indonesia mempunyai ciri khas sendiri yang tidak sama dengan komunitas masyarakat yang lain.

Salah satu kekayaan Indonesia yang dapat dibanggakan adalah keanekaragaman dari segi makanan. Setiap daerah mempunyai kebanggaan makanan yang bisa diandalkan menjadi ciri khas daerahnya. Hal ini, bisa dilihat dari segi rasa, bahan, teknik olah dan kemasan atau cara penyajian biasanya proses pembuatannya dilakukan sangat sederhana dan tidak menggunakan bahan kimia yang mempunyai dampak negatif bagi tubuh.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu daerah di Indonesia yang mempunyai beraneka ragam makanan khas. Salah satunya yang terkenal adalah gudeg. Gudeg menjadi *icon* makan khas Daerah Istimewa Yogyakarta yang banyak di minati wisatawan mancanegara maupun domestik. Saat ini bisnis gudeg merupakan usaha kuliner yang banyak ditemui hampir di seluruh pelosok Yogyakarta. Semakin banyak produsen yang bergelut di bisnis gudeg semakin tinggi pula persaingan bisnis yang terjadi.

Ketatnya persaingan menyebabkan beberapa bisnis gudeg ada yang tutup, terutama produsen baru yang belum mengerti pangsa pasar. Selain produsen baru yang tidak dapat menarik pelanggan, beberapa produsen bisnis gudeg lama yang tidak mampu mempertahankan konsumen mereka juga tidak sedikit yang ikut gulung tikar. Fenomena tersebut dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan kurangnya inovasi dari segi kualitas produk yang dilakukan.

Salah satu produsen gudeg yang bisa bertahan dari dulu sampai sekarang adalah gudeg Bu Lies. Gudeg Bu Lies juga menjadi salah satu dari sekian banyak merek gudeg di Yogyakarta yang direkomendasikan untuk menjadi pilihan oleh-oleh wisatawan saat berkunjung ke kota Yogyakarta dan seluruh masyarakat sekitar yang ingin mengkonsumsi gudeg.

Gudeg Bu Lies pusat yang berada di wijilan ini sering kali berganti karyawan yang bekerja dengan kurun waktu pendek. Hal ini dikhawatirkan akan mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak berjalan secara maksimal. Pergantian karyawan baru ini akan mengurangi efisiensi kerja seluruh karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan baru tersebut harus terlebih dahulu mengetahui standar pelayanan yang perlu dilakukan secara baik terutama bagi

mereka yang belum mengerti sama sekali tentang dunia pramusaji.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peran pelayanan akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar atau konsumen. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan dengan mempertahankan dan meningkatkan pelanggan. Sekali perusahaan mengecewakan konsumen, maka dampaknya tidak hanya ditinggalkan tetapi akan mengungkap kekecewaannya pada konsumen lain (Tatik Suryani, 2008: 1-3). Maka orientasi kepada konsumen merupakan suatu pedoman yang perlu dipegang oleh perusahaan.

Selain kualitas pelayanan unsur-unsur kepuasan konsumen yang lain adalah kualitas produk. Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menjalankan tugasnya yang mencakup daya tahan, kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan, dan reparasi produk dan ciri-ciri lainnya (Kotler dan Armstrong, 1997:279). Perilaku konsumen umumnya tertuju pada merek dan terutama pada pentingnya fungsi yang mereka ingin capai dari masing-masing kualitas produk tersebut. Mengingat bahwa produk gudeg

adalah produk makanan, perusahaan harus menjamin kualitas produk tersebut agar konsumen puas saat menggunakan atau mengkonsumsi produk gudeg. Ada beberapa konsumen gudeg Bu Lies dulu kurang tertarik dengan produk gudeg yang dibuat Oleh Bu Lies karena produk gudeg yang kurang bervariasi yakni ingin gudeg dengan pelengkap yang berbeda tidak hanya ayam, telur dan tahu tempe. Ada pula konsumen yang ingin makan gudeg basah namun di Bu Lies hanya menyediaan gudeg kering sehingga konsumen tidak jadi makan di gudeg Bu Lies.

Tujuan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah untuk membuat konsumen akan kembali lagi pada perusahaan tersebut. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian (J. Supranto, 2011: 2). Minat beli ulang konsumen juga sangat berpengaruh pada kelangsungan hidup perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang kemudian menciptakan minat bagi pelanggan untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan. Minat pembelian ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap obyek.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui;1) tingkat kepuasan konsumenn pada kualitas pelayanan di gudeg Bu Lies Wijilan2) tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di gudeg Bu Lies Wijilan 3) minat beli ulang di gudeg Bu Lies Wijilan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu Sugiyono, (2008:2). Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2015 sampai bulan Juni 2016. Lokasi penelitian di Gudeg Bu Lies Jl.Wijilan No.5, Panembahan, Kraton, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah konsumen yang sedang berada di gudeg Bu Lies di kawasan Wijilan sebanyak 100 orang/hari. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Penentuan besar sampel menggunakan rumus slovin dengan taraf 5% diperoleh sampel 80 responden pembeli gudeg Bu Lies di kawasan Wijilan.

Teknik Pengumpulan data dan Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:137) berdasarkan teknik pengumpulan data penelitian kuantitatif dapat menggunakan

kuisisioner, interview/wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif dengan persentase. Metode analisis data menggunakan uji kesesuaian dan distribusi kategorisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil analisis data penelitian diuraikan dengan uji kesesuaian dan distribusi kategori :

Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di gudeg Bu Lies Wijilan dapat diuraikan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan

No	Kesesuaian Indikator%	Rata Rata %	Indikator
1	97,10		Bukti Langsung
2	95,69		Keandalan
3	96,58	96,67	Daya Tanggap
4	96,55		Jaminan
5	97,46		Empati

Tabel 1 menjelaskan bahwa berdasarkan ujikesesuaian konsumen terhadap kualitas pelayanan di gudeg Bu Lies Wijilan ditinjau dari semua indikator kualitas pelayanan mendapatkan rata-rata 96,67%. Dari nilai kesesuaian dipilih nilai terbesar dan terkecil kemudian dibuat kategori sebagai berikut :

Tabel 2. Kategori Penilaian

No	Rentang	Kategori
1	95,32% - 95,89%	Sangat Tidak Puas
2	95,90% - 96,47%	Tidak Puas
3	96,48% - 97,05%	Puas
4	97,06% - 97,63%	Cukup Puas
5	97,64% - 98,21%	Sangat Puas

Rata-rata dari tingkat kesesuaian kualitas pelayanan adalah 96,67% kemudian dianalisis pada kategori kepuasan konsumen masuk pada kategori puas. Karena berada pada rentang 96,48 % - 97,05%.

Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas produk di gudeg Bu Lies Wijilan dapat diuraikan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Kualitas Produk

No	Kesesuaian Indikator %	Rata Rata %	Indikator
1	96,14		Warna
2	95,45		Penampilan
3	96,15		Porsi
4	96,49		Bentuk
5	95,43	96,32	Temperatur
6	96,11		Teksture
7	96,45		Aroma
8	96,83		Tingkat Kematangan
9	97,89		Rasa

Tabel 3 menjelaskan bahwa berdasarkan uji kesesuaian konsumen terhadap kualitas produk di gudeg Bu Lies Wijilan ditinjau dari semua indikator kualitas pelayanan mendapatkan rata-rata 96,67%. Dari nilai kesesuaian dipilih

nilaiterbesar dan terkecil kemudian dibuat kategori sebagai berikut :

Tabel 4. Kategori Penilaian

No	Rentang	Kategori
1	95,43% – 96,01%	Sangat Tidak Puas
2	96,02% – 96,60%	Tidak Puas
3	96,61% – 97,19%	Puas
4	97,20% – 97,78%	Cukup Puas
5	97,79% – 98,37%	Sangat Puas

Rata-rata dari tingkat kesesuaian kualitas pelayanan adalah 96,32% kemudian dianalisis pada kategori kepuasan konsumen masuk pada kategori tidak puas. Karena berada pada rentang 95,90 % - 96,47%.

Minat Beli Ulang

Berdasarkan hasil penelitian tentang minat beli ulang konsumen di gudeg Bu Lies Wijilan dapat diuraikan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 5. Distribusi Kategori Sub Variable Minat Beli Ulang

No	Skor	F	F%	Kategori
1	$X \geq 22,75$	35	43,8%	Baik
2	$17,5 \leq X < 22,75$	45	56,3%	Cukup Baik
3	$12,25 \leq X < 17,5$	0	0	Kurang Baik
4	$X < 12,25$	0	0	Sangat Kurang Baik

Tabel 5 menunjukkan bahwa tanggapan konsumen terhadap minat beli ulang di gudeg Bu Lies Wijilan kategori baik 43,8% dan kategori cukup baik 56,3%.

Pembahasan

Hasil analisis data menggunakan uji kesesuaian pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk di gudeg Bu Lies Wijilan. Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan rata-rata dari semua aspek kualitas pelayanan mendapatkan nilai 96,67%. Nilai tersebut masuk pada rentang antara 96,48% - 97,05% dan termasuk pada kategori puas. Kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan dapat dilihat dari kecepatan dan kecekatan pramusaji saat melayani konsumen, kesopanan pramusaji, dan kesediaan pramusaji saat konsumen bertanya tentang gudeg Bu Lies. Namun, ada juga konsumen yang mengeluh jika pramusaji yang berada di gudeg Bu Lies tidak menggunakan seragam. Jadi, konsumen sulit membedakan mana konsumen dan pramusaji gudeg Bu Lies. Selain seragam, konsumen juga mengeluh lahan parkir di gudeg Bu Lies yang sempit karena berada di lingkungan kraton. Alangkah lebih baik jika pihak manajemen gudeg Bu Lies menyediakan lahan parkir. Seperti halnya pendapat Simamora (2001:172) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kepuasan konsumen terhadap kualitas produk di gudeg Bu Lies dari

semua aspek mendapatkan nilai 96,32%. Nilai tersebut masuk pada rentang antara 96,02% - 96,60% dan termasuk pada kategori tidak puas. Ketidakpuasan konsumen antara lain aroma gudeg yang kurang merangsang napsu makan, tingkat kematangan gudeg yang kurang tepat, tekstur gudeg yang kurang lunak dan temperatur nasi di gudeg Bu Lies tidak panas. Namun, konsumen merasa rasa gudeg Bu Lies yang legit sudah pas dan harus dipertahankan. Seperti pendapat Kotler (2003: 84) Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil/kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

Penelitian pada variabel minat beli ulang di gudeg Bu Lies Wijilan hasil analisis data uji kecenderungan diketahui bahwa minat beli ulang di gudeg Bu Lies cukup baik. Seperti pendapat Sutisna (2001:03) bahwa ketika seorang konsumen memperoleh respon positif atas tindakan masa lalu, dari situ akan terjadi penguatan, dengan dimilikinya pemikiran positif atas apa yang diterimanya memungkinkan individu untuk melakukan pembelian secara berulang.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas pelayanan di gudeg Bu Lies Wijilan masuk pada kategori puas.

Rerata tingkat kesesuaian mendapatkan nilai 96,67 % dan masuk pada rentang 96,48% – 97,04% .

2. Tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas produk di gudeg Bu Lies Wijilan masuk pada kategori tidak puas. Rerata tingkat kesesuaian mendapatkan nilai 96,32% dan masuk pada rentang 96,02% - 96,60%.
3. Minat beli ulang konsumen di gudeg Bu Lies mendapatkan hasil cukup baik dengan nilai 56,3%.

Saran

Saran dan solusi yang dapat diberikan bagi gudeg Bu Lies Wijilan:

1. Berdasarkan hasil penelitian ditinjau dari kualitas pelayanan diketahui bahwa dari aspek keandalan memiliki nilai presentase rendah. Oleh karena itu, pemilik gudeg Bu Lies harus melatih atau memberi arahan terhadap kinerja pramusaji agar dapat melayani konsumen dengan cepat dan tepat.
2. Berdasarkan hasil penelitian ditinjau dari kualitas produk diketahui bahwa dari aspek temperature memiliki nilai presentase rendah. Oleh karena itu, pemilik gudeg Bu Lies harus menambah atau mengganti alat baru untuk menjaga agar temperature nasi di gudeg Bu Lies selalu hangat.
3. Berdasarkan hasil penelitian ditinjau dari minat beli ulang diketahui bahwa nilai presentase cukup baik, oleh karena

itu manajemen gudeg Bu Lies harus mempertahankan agar usaha gudeg Bu Lies bisa terus berkembang, maju dan memperthankan konsumen agar setia membeli di gudeg Bu Lies.

DAFTAR PUSTAKA

- J. Supranto, M.A., APU. (2011). *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)”*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Kotler, Philip. (2007). *“Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2 (Terjemahan: Hendra Teguh dan Rony A Rusly)”*. Jakarta: Prehalindo.
- Tatik Suryani. (2008). *“Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran”*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2008). *“Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D”*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *“Metode Penelitian Pendidikan”*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutisna .2001. *“Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran”*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.