

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DI BEBEK TEPI SAWAH RESTAURANT CABANG UBUD-YOGYAKARTA

Ismul Yanuar

ryanuar45@gmail.com

Dewi Eka Murnati. M,M

dewiekamurniati@yahoo.com

Pendidikan Teknik Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) Kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang di berikan di Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogayakarta. (2) Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogayakarta. Jenis Penelitian *survey* dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian dilaksanakan mulai April 2016 sampai Oktober 2016. Populasi penelitian adalah konsumen Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta sebanyak 175 orang selama 1 minggu. Sampel penelitian di tentukan dengan *tabel issac and Michael* dengan taraf signifikansi kesalahan 5% maka di dapatkan sampel 119 orang. Hasil Uji validitas instrumen 3 item pernyataan tidak valid, selanjutnya 3 item tersebut tidak dipakai karena sudah terwakili oleh pernyataan yang lainnya, sehingga jumlah kuisioner 33 pernyataan. Data dikumpulkan dengan angket. Analisis data digunakan adalah analisis GAP dan TKi. Penelitian dilaksanakan di Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta jalan Damai No. 78, Ngaggluk, Sleman, Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan (1) konsumen belum merasa puas atas kualitas produk dilihat dari hasil nilai tingkat kesesuaian indikator kualitas produk sebesar 87.90%. (2) konsumen belum merasa puas atas kualitas Produk dilihat dari hasil nilai tingkat kesesuaian indikator kualitas pelayanan sebesar 95.72%.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Bebek Tepi Sawah Restaurant, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Costumer Satisfaction On Product Quality and Service in Bebek Tepi Sawah Restaurant Cabang Ubud-Yogyakarta

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out: (1) Consumers satisfaction on the quality of the products in Bebek Tepi Sawah Restaurant Ubud branch-Yogayakarta. (2) Consumers satisfaction with quality of services in Bebek Tepi Sawah Restaurant Ubud cabang-Yogayakarta. This research is descriptive quantitative with survey approach. This research executed from April 2016 until October 2016. The population in this research are consumers at Bebek Tepi Sawah Restaurant Ubud cabang-Yogyakarta as many as 175 people. Sample in this research obtained as many as 119 people who were determined by Issac and Michael table with a significance level 5% error. From the results of the validity test instrument , 3 items of the statement was not valid from 36 statements, then all three items were deleted and not used because that were already represented by another statements. The data were collected by using a questionnaire. The data analysis are used GAP and Tki analysis. This research was conducted in Bebek Tepi Sawah Restaurant cabang Ubud-Yogyakarta on damai street no. 78, Ngaggluk, Sleman, Yogyakarta. Based on the research results, it can be concluded that (1) consumers are not satisfied with the products quality that can be seen from the results of the level conformity product quality indicators at 87.90%. (2) consumers are not satisfied with the service quality that can be seen from the results of the level conformity service quality indicators at 95.72%.

Keywords : Consumer Satisfaction, Bebek Tepi Sawah Restaurant, Quality Products, Quality Service

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan semakin majunya teknologi di berbagai aspek kehidupan, khususnya teknologi pada kuliner. Mengakibatkan persaingan yang sangat ketat di para pengusaha kuliner untuk memperoleh dan mempertahankan konsumen. Suwanto (2004) mengatakan untuk menarik para pelanggan dan wisatawan para produsen makanan perlu menemukan menu yang benar-benar dibutuhkan konsumen untuk mendatangkan keuntungan, suatu industri makanan pada umumnya terkenal di masyarakat luas karena kenikmatan menu yang ditawarkan, selain itu menu juga bisa menjadi suatu identitas bagi suatu restoran maupun tempat makan.

Seiring dengan semakin bertumbuhnya usaha kuliner saat ini, para produsen makanan menawarkan produk dan menu baru, dengan inovasi dan keratifitas yang menarik. Dengan keadaan ini persaingan antara produsen dibidang kuliner semakin ketat.

Dari sekian banyak restoran yang bermunculan tidak sedikit yang menutup usahanya dikarenakan tidak bisa bersaing dengan kompetitornya karena tidak puas terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh produsen.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan sangat penting bagi usaha industri makanan, maka hendaknya pihak

pengelola usaha sangat memperhatikan hal ini, karena hal tersebut akan berakibat dengan kepuasan konsumen, seorang konsumen yang merasa puas dan keinginannya terpenuhi cenderung akan kembali menggunakan jasa di tempat tersebut.

Menurut Philip Kotler (2005) secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut (Syahmien Moehyi, 1992) Untuk mencapai kepuasan konsumen ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *handling complain*. Berikut ini penjelasan dari setiap hal penting tersebut. Dasar penilaian kualitas suatu produk meliputi citarasa, variasi menu, harga, dan promosi, sedangkan menurut Tjiptono (2005:58) menjelaskan Kepuasan konsumen dapat diperoleh dengan menggunakan pelayanan unggul (*Service Excellence*) yang berarti suatu sikap atau cara karyawan melayani konsumen secara memuaskan, layanan unggulan

memiliki 4 usur pokok yaitu : kecepatan, ketepatan, kermahan dan kenyamanan.

Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta merupakan suatu restoran di Yogyakarta yang hadir sejak 2012 yang berlokasi di Jalan Damai No. 78, Ngagglik, Kec. Sleman, Yogyakarta. Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta memiliki menu yang khas, yakni berbagai olahan masakan dengan berbahan bebek. Selain itu Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta menghadirkan suasana restoran dengan khas adat Bali. Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta berpusat di pulau Bali berdiri sejak tahun 1999, menghadirkan menu bebek goreng yang khas dari segi racikan bumbunya. Bebek Tepi Sawah *Restaurant* sudah membuka cabang diberbagai kota besar seperti Medan, Jakarta, Surabaya dan Bandung dan salah satu nya di Yogyakarta.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pihak Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta, Bebek Tepi Sawah *Restaurant* sudah melakukan ekspansi penjualan dengan membuka cabang-cabang di berbagai kota besar di Indonesia seperti di Jakarta, Surabaya, Bandung, Medan dan salah satu cabang Bebek Tepi Sawah *Restaurant* terdapat di kota Yogyakarta. Dengan semakin meluasnya daerah penjualan dan semakin banyak cabang-cabang yang di

buka maka ini membuktikan bahwa menu yang ditawarkan oleh Bebek Tepi Sawah *Restaurant* diterima dengan baik oleh masyarakat luas, Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Bali yang sudah sangat terkenal di Bali dengan hidangan bebek gorengnya namun Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta belum banyak dikenal. Dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa konsumen merasa harga yang dibayarkan tidak sebanding dengan porsi yang diterima. Selain itu *restaurant* kurang menyebarluaskan informasi promosi sehingga konsumen tidak mengetahui tentang adanya suatu promosi. Oleh karena itu penelitian ingin mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen atas menu yang selama ini di tawarkan dan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui : (1) kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang di tawarkan di Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogayakarta, (2) Mengetahui Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang di berikan di Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogayakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan bulan April 2016 sampai September 2016 di Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta di jalan Damai No. 78, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta.

Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 175 orang selama satu minggu. Sampel ditentukan dengan tabel Issac and Michael dengan taraf signifikansi sebanyak 5% sehingga didapat 119 responden.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan analisis GAP kemudian analisis tingkat kesesuaian (Tki).

Instrumen

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan Angket.

Tenik Pengumpulan Data

Angket (*Kuesioner*)

Menurut (Sugiyono, 2013: 67) Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Teknik Analisis Data

Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk menguji tingkat kesahihan suatu instrumen. Suharsimi Arikunto (2014: 211) menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan valid jika mempunyai validitas yang tinggi, dan instrumen dikatakan kurang valid jika mempunyai validitas rendah.

Hasil validitas menunjukkan 3 pernyataan tidak valid karena pernyataan tersebut memiliki harga koefisien pernyataan lebih kecil dari harga korelasi yaitu 0,361.

Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian reliabilitas pada harapan penyajian 0,971, kenyataan penyajian 0,951. Sedangkan pada harapan pelayanan 0,973 dan kenyataan pelayanan 0,968. Dengan hasil yang lebih besar dari 0,6 maka dapat dinyatakan reliable

Uji Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis GAP yaitu dengan cara mengurangi antara Harapan dan kenyataan. Rumus GAP adalah:

$$\text{GAP} = \text{Skor Kenyataan} - \text{Skor Harapan}$$

Selanjutnya Analisis tingkat kepuasan pasien dapat dihitung menggunakan analisis tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor

kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian pelaksanaan / kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan konsumen

Analisis Pengkategorian Penilaian

Hasil dari perhitungan tingkat analisis dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 1. Skala Penilaian dan Kategori

Nilai	Kategori
≥ 100 (X>Y)	Memuaskan
≤ 100 (X<Y)	Belum Memuaskan

Nurulita,200

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil analisis GAP dari kualitas produk dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa konsumen belum puas dilihat dari hasil rata-rata nilai GAP menunjukkan hasil (-) kualitas produk sebesar -0.14 dan kualitas pelayanan sebesar -0.15

Berikut Ini hasil analisis Tki kualitas produk dan kualitas pelayanan

Tabel 2. Tingkat Keseusaian Nilai Rata-Rata Harapan dan Kenyataan kualitas Produk

Indikator	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian
Cita rasa	3.40	3.57	95.18%
Variasi Menu)	3.20	3.54	90.40%
Harga Produk	2.79	3.46	80.58%
Promosi	3.00	3.53	85.15%
Rata-rata	3.10	3.53	87.90%

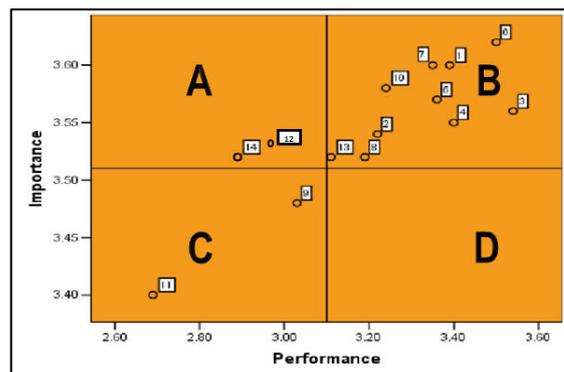
Berdasarkan tabel 2, perhitungan rata-rata nilai harapan 3.53 dan nilai rata-rata kenyataan 3.10 dengan tingkat kesesuaian 87.90%. Dapat disimpulkan jika konsumen belum merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Nilai Rata-Rata Harapan dan Kenyataan kualitas pelayanan

Indikator	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (TKi)
Kecepatan	3.46	3.61	95.70%
Ketepatan	3.41	3.57	95.53%
Keramahan	3.53	3.63	97.22%
Kenyamanan	3.39	3.59	94.42%
Rata –rata	3.45	3.60	95.72%

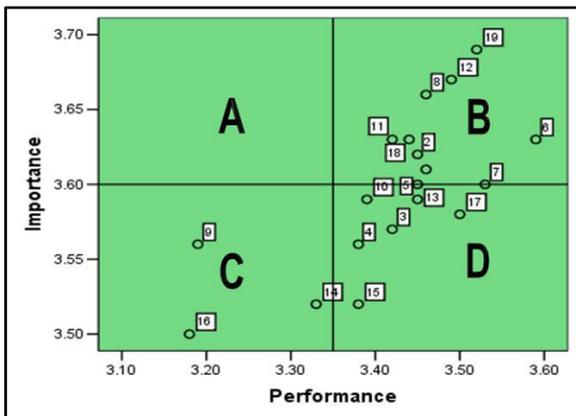
Berdasarkan tabel 3, perhitungan nilai rata-rata harapan 3.60 dan nilai rata-rata kenyataan 3.45 dengan tingkat kesesuaian 95.72%. Dapat disimpulkan jika secara keseluruhan konsumen belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Langkah selanjutnya adalah menganalisis diagram kartesius yang bertujuan untuk mengetahui tingkat harapan konsumen dan kenyataan yang diterima konsumen. Berikut ini diagram kartesius kualitas produk



Gambar 1. Diagram Kartesius Kualitas Produk

Dari diagram kartesius diatas dapat dilihat jika pertanyaan no 12 dan no 14 berada pada kuadran A. no 11 dan 9 berada pada kuadran C. dan dominan pertanyaan berada pada kuadran B yaitu sebanyak 11 butir pertanyaan. Berikut ini diagram kartesius kualitas pelayanan.



Gambar 2. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan

Dari diagram kartesius dapat dilihat jika dominan pernyataan sebanyak 9 item masuk pada Kuadran B artinya adalah faktor-faktor ini yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Selanjutnya sebanyak 7 item respon konsumen terhadap pernyataan yang dianggap terlalu berlebihan (kenyataan melebihi harapan) masuk pada kuadran D. Artinya respon kepuasan konsumen terhadap pelayanan hampir mendekati puas

PEMBAHASAN

Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk

Hasil analisis dengan menggunakan metode (*Importance-Performance Analysis*) menunjukkan bahwa atribut no 12 yaitu bahwa Harga yang ditawarkan sesuai dengan prosi yang diterima dan no 14 yaitu ada potongan harga / diskon berada pada kuadran A (prioritas utama) yang berarti faktor-faktor ini yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini. Pernyataan no 12 berada pada kuadran A dikarenakan pada menu olahan Bebek, ukuran bebek yang diterima oleh konsumen termasuk kecil tidak sebanding dengan harga yang ditawarkan, ini bersumber dari para peternak bebek tidak memberikan bebek dengan ukuran yang seragam sesuai dengan spesifikasi yang diminta oleh pihak Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta. Pernyataan no 14 berada pada kuadran A dikarenakan pihak manajemen tidak melakukan promosi di ruang publik tapi hanya dilakukan di depan meja kasir sehingga masyarakat tidak mengetahui tentang adanya promosi.

Sedangkan pernyataan no 9 menu yang ditawarkan selalu ada atau tersedia dan

pernyataan no 11 harga yang ditawarkan terjangkau berada pada kuadran C yang artinya adalah faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut, pertanyaan no 9 berada pada kuadran C dikarenakan menu yang di tawarkan selalu ada dan tersedia dan pertanyaan no 11 berada pada kuadran C dikarenakan pendapatan para pengunjung yang datang ke pihak Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta menghasilkan Rp2.000.000-Rp2.999.999 atau sebanyak 22.7% sehingga tidak terlalu memikirkan mengenai harga yang ditawarkan. Sedangkan Variable cita rasa, variasi menu dan standar porsi serta promosi berada pada kuadran B yang berarti faktor-faktor ini yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut. Sejalan penelitian menurut (Syahmien Moehyi, 1992:693) Dasar penilaian kualitas suatu produk meliputi citarasa, variasi menu, harga, dan promosi

Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

Pada diagram kartesius menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan

oleh manajemen Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta sudah baik dilihat dari banyaknya faktor-faktor yang sangat penting yang mendukung kepuasan konsumen berada pada kuadran B hal ini meliputi variable tentang kecepatan, keramahan, dan beberapa pertanyaan dari variable kenyamanan seperti tampilan furniture menarik, suasana restoran nyaman, parkir yang disediakan cukup luas dan lingkungan restoran bersih.

Sejalan dengan pernyataan Vincent Gaspers dalam (Maddy, 2009:10) maka kinerja dalam kualitas pelayanan oleh Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta sudah memenuhi dalam kriteria untuk kepuasan konsumen diantaranya adalah Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, Kualitas pelayanan berkaitan dengan keseopanan dan keramah-tamahan pelaku bisnis, Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk atau paduan lainnya, Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi dan lain-lain.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil penelitian mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan di Bebek Tepi

Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta, menunjukkan jika konsumen belum puas terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh manajemen ini terbukti dengan nilai tingkat kesesuaian indikator yang menunjukkan rata-rata di bawah <100%. Hasil nilai presentase kualitas produk yakni sebesar 87.90% dan hasil nilai tingkat kesesuaian indikator kualitas pelayanan sebesar 95.72% yang artinya konsumen belum puas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut: 1) Pihak manajemen bahwa Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta hendaknya mempertahankan prestasi yang sudah dimiliki meliputi cita rasa makanan, dan keramahan, ketepatan, kecepatan dan kenyamanan karena hampir memenuhi tingkat kepuasan konsumen. Sehingga dengan semakin meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan maka konsumen akan menjadi puas dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Bebek Tepi Sawah *Restaurant* cabang Ubud-Yogyakarta. 2) Penelitian ini hanya terbatas pada indikator kualitas produk dan pelayanan saja, oleh karena itu disarankan bagi peneliti lain dapat meneliti faktor-faktor internal dan eksternal lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Manajemen Penelitian*: Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip. Dan Keller Kevin Lane. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Erlangga: Jakarta
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit
- Soekeresno, 2000. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Sudirman: Gramedia
- Sjahmien, Moehyi. 1992. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta: Bharata
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta. ANDI