

Tingkat Kepuasan Konsumen Kebab Durian Pada Usaha Kebab Durian Ucok Di Kelurahan Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang

Durian Kebab Consumer Satisfaction Level in Ucok Durian Kebab Business in Lancirang Village, Pitu Riawa District, Sidenreng Rappang Regency

Nirwada Syamsu^{*}, Nurhapsa, A. Erna Sriwahyuningsih

^{*}Email: nirwada.syamsuama@gmail.com

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan, Universitas Muhammadiyah Parepare

Diterima: 10 Januari 2022 / Disetujui: 20 April 2022

ABSTRAK

Kebab Durian merupakan kreasi dari kebab daging yang berisian daging buah durian asli dan segar. Selain dinikmati aroma yang khas dan lezatannya juga memiliki kandungan gizi yang relatif lengkap dibandingkan dengan buah-buahan lainnya. Kebab Durian ini diharapkan dapat membuat konsumen merasa puas. Tingkat kepuasan konsumen dapat menjadi faktor pendorong dan mengoptimalkan usaha yang dilakukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Konsumen Kebab Durian Pada Usaha Kebab Durian Ucok Kelurahan Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang dari segi faktor produk, harga, tempat/lokasi dan tampilan fisik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, karena pelaksanaan data kualitatif diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi, dan data kuantitatif didapatkan dalam bentuk angka yang dapat dianalisis dengan menggunakan rumus matematika, data yang digunakan data primer dan data sekunder. Terdapat 90 sampel dalam penelitian ini kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel dan dianalisis menggunakan teknik analisis Skala Likert. Dari hasil penelitian ini diperoleh: 1) Sebanyak 4 sub variabel dalam tingkat kepuasan konsumen pada usaha kebab durian ucok. 2) Yang paling sesuai dengan kepuasan konsumen adalah sub variabel tampilan fisik dikarenakan warna gerai sudah sangat menarik, lampu yang memadai, WiFi dan WC tersedia, meja dan kursi tersedia banyak dan dekorasi/music yang nyaman.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Franchise, Kebab Durian, Produk, Harga, Tempat, Tampilan Fisik

ABSTRACT

Durian Kebabs are creations and meat kebabs that contain original and fresh Durian fruit flesh. Apart from enjoying the distinctive aroma and deliciousness, it also has a relatively complete nutritional content compared to other fruits. Kebab Durian is expected to make consumers feel satisfied. The level of customer satisfaction can be a driving factor and optimize the business carried out. The purpose of this study was to determine the level of consumer satisfaction of Durian Kebabs in Ucok Durian Kebab Business, Lancirang Village, Pitu Riawa District, Sidenreng Rappang Regency and in terms of product factors, price of place/location and physical appearance. This research uses quantitative and qualitative methods, because the implementation of qualitative data is obtained through interviews, questionnaires, observation, and quantitative data obtained in the form of numbers that can be analyzed using the mathematical formula of the data used. primary data and secondary data. There were 90 samples in this study which were then processed using Microsoft Excel and analyzed using the Likert Scale analysis technique. From the results of this study, it was obtained 1) A total of 4 sub-variables in the level of consumer satisfaction in the Durian Ucok kebab business 2) The most appropriate with consumer satisfaction is the display sub-variable physically because the color of the booth is very attractive, the lights are adequate, WiFi and WC are available, tables and chairs are available, and the decorations/music are comfortable.

Keywords: Satisfaction Level, Franchise, Durian Kebab, Product, Price, Place, Physical Appearance



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Durian atau yang sering kita dengar dengan kata duren merupakan salah satu jenis buah buahan dari banyaknya berbagai macam jenis yang ada di dunia. Dengan memiliki bau yang khas wangi durian ini dapat kita cium dalam jarak yang cukup jauh meski belum melihat buah duriannya. Semakin berkembangnya zaman membuat buah durian ini tidak hanya bisa kita nikmati dari buahnya langsung. Mengikuti perkembangan zaman tentunya sang pembuat kuliner ini tidak ada habisnya untuk menciptakan suatu makanan yang pastinya semakin banyak dicari bagi penggemar durian tentunya. Salah satunya kebab durian, jika selama ini kebab hanya dapat dinikmati dengan sayuran dan dagingnya yang khas tapi lain dengan kebab durian yang dapat dinikmati.

Kebab Durian Ucok adalah salah satu franchise di Indonesia yang didirikan pada tahun 2018, bergerak di bidang industry makanan siap saji. Kebab Durian Ucok telah memiliki 53 (Lima Puluh Tiga) outlet yang tersebar di seluruh Indonesia. Adapun salah satu cabang pertama yang berada di Sulawesi Selatan tepatnya Kelurahan Lancirang, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang. Kebab Durian Ucok adalah usaha yang bergerak pada penjualan olahan durian dan Kebab

Durian Ucok menyediakan 12 varian dengan cita rasa yang berbeda. Bahan utama yang digunakan pada Kebab Durian ini adalah adalah roti tortilla dan daging durian.

Saat ini Kebab Durian Ucok telah melayani pemesanan makanan via aplikasi online ataupun datang langsung ketempat penjualan, operasional rumah produksi Kebab Durian Ucok dimulai pada pukul 13.00 hingga 23.00 dan dibuka setiap hari.

Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas, senang atau gembira. Pengertian kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasan seseorang setelah membandingkan kinerja atas hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan (Kotler & Susanto, 2000) Kepuasan konsumen merupakan hasil yang dirasakan atas penggunaan produk serta jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan

Menurut Kotler & Amstrong Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan, baik berupa barang maupun jasa. Kualitas produk merupakan hal yang perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan/produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan masalah kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan. Setiap perusahaan harus memilih tingkat kualitas yang akan membantu atau menunjang usaha untuk meningkatkan atau mempertahankan posisi produk itu dalam pasar sasarannya. Kualitas merupakan satu dari alat utama untuk mencapai posisi produk. Kualitas menyatakan tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan.

Produk dapat diukur diantaranya melalui (Kotler, 2005;55):

1. Variasi produk, berapa banyak variasi rasa atau bentuk yang dimiliki oleh suatu usaha.
2. Kualitas produk, berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Produk yang diberikan memiliki karakteristik yang

baik dan sesuai dengan keinginan konsumen.

3. Tampilan produk, perusahaan harus memiliki produk dengan gaya dan desain yang menarik.
4. Kemasan (packaging), kemasan merupakan wadah atau alat untuk menjaga produk agar tetap dalam keadaan baik hingga ke konsumen.
5. Daya tahan produk, berapa lama produk bisa bertahan lama agar masih bisa dinikmati

Definisi harga menurut Philip Kotler adalah Harga adalah sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar untuk memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga merupakan bauran pemasaran yang bersifat fleksibel di mana suatu harga akan stabil dalam jangka waktu tertentu tetapi dalam seketika harga dapat meningkat atau menurun yang terdapat pada pendapatan dari hasil penjualan. Harga adalah suatu sistem manajemen perusahaan yang akan menentukan harga dasar yang tepat bagi produk atau jasa dan harus menentukan strategi yang menyangkut potongan harga, pembayaran ongkos angkut dan berbagi variabel yang bersangkutan.

Menurut Chandra (2002) harga juga dapat diukur diantaranya melalui:

1. Harga produk pesaing, mempertimbangkan harga dibawah harga pasar
2. Diskon (potongan harga), pengurangan harga yang sudah ditetapkan karena pihak pembeli mampu memenuhi beberapa persyaratan tertentu sebelumnya sudah ditetapkan.
3. Variasi sistem pembayaran, pembayaran yang bisa dilakukan dengan uang cash dan transfer
4. Harga terjangkau, harga yang bisa dibeli oleh konsumen
5. Harga sesuai dengan nilai produk, perusahaan mempertimbangkan manfaat produk untuk menentukan harga, manfaat tercermin dari nilai yang ditambahkan ke produk.

Definisi menurut Philip Kotler mengenai distribusi adalah : Tempat merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia pada konsumen sasaran. Hal ini dikarenakan tujuan dari distribusi adalah menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen pada waktu dan tempat yang tepat.

Pemilihan lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap

beberapa faktor antara lain (Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati, 2008) :

1. Akses, misalnya jalan yang memudahkan konsumen untuk mencapai tempat tersebut.
2. Visibilitas, misalnya lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
3. Tempat parkir, mempunyai tempat atau lahan parkir sendiri atau menggunakan tempat parkir umum.
4. Ekspansi, tersedia tempat yang cukup untuk perluasan usaha di kemudian hari.
5. Persaingan, yaitu pertimbangan lokasi pesaing

Physical evidence merupakan lingkungan dimana suatu perusahaan memberikan layanannya dan lokasi dimana perusahaan dapat berinteraksi dengan konsumen, serta berbagi komponen yang tampak (tangible) dalam menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan (Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2006)”

Menurut Timpe (2004;295) fasilitas fisik sangat penting bagi restoran karena mendukung suasana di dalam restoran tersebut yang dapat mempengaruhi kenikmatan yang didapat oleh konsumen..

Indikator-indikator fasilitas fisik diklasifikasikan menjadi enam variabel, yaitu:

1. Colour (warna dinding, warna peralatan yang digunakan)
2. Lighting (penerangan baik dalam ruangan maupun dari luar ruangan)
3. Facilitating goods (kamar kecil, tempat sampah, dan perlengkapan lainnya).
4. Furnishing (jumlah tempat duduk dan meja)
5. Atmosfer (suasana yang ditampilkan dapat melalui hiasan ataupun musik yang ada).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen kebab durian pada usaha kebab durian ucok Kelurahan Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang.

B. METODE PENELITIAN

1. Waktu Dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan, mulai bulan Juli sampai dengan Agustus 2021. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. Tepatnya di Kebab Durian Ucok Cabang Sidrap.

2. Sampel Penelitian

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 orang. Pengambilan sampel menggunakan sampling aksidental sebanyak 90 orang. Analisis yang penulis

gunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Menurut Sugiyono (2013) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang fenomena sosial.

3. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif, karena dalam pelaksanaannya data kualitatif diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi, dan data kuantitatif didapatkan dalam bentuk angka yang dianalisis dengan menggunakan rumus matematika, data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

4. Metode Analisis Data

Variabel yang diamati pada penelitian ini ada 4 yaitu : 1. Tingkat kepuasan konsumen kebab durian pada faktor produk, 2. Tingkat kepuasan konsumen kebab durian pada faktor harga, 3. Tingkat kepuasan konsumen kebab durian pada faktor tempat/lokasi, 4. Tingkat kepuasan konsumen kebab durian pada faktor tampilan fisik.

Adapun kategori yang akan diamati dalam tingkat kepuasan konsumen kebab durian yaitu : 1. Sangat Tidak Setuju, 2. Tidak Setuju, 3. Cukup Setuju, 4. Setuju, 5. Sangat Setuju.

Dilakukan perhitungan dengan memberi nilai/skor pada setiap jawaban pertanyaan yang telah diberikan, dari hasil penjumlahan yang dilakukan, maka dapat diperoleh rata-rata/skor untuk penetapan kriteria penilaian sebagai berikut :

a. Nilai Maksimum

$$\begin{aligned} \text{Nilai maksimum} &= \text{nilai tertinggi} \times \\ &\text{jumlah responden} \times \text{jumlah pernyataan} \\ &= 5 \times 90 \times 5 = 2.250 \end{aligned}$$

b. Nilai Minimum

$$\begin{aligned} \text{Nilai minimum} &= \text{nilai terendah} \times \\ &\text{jumlah responden} \times \text{jumlah pernyataan} \\ &= 1 \times 90 \times 5 = 450 \end{aligned}$$

c. Interval Kelas

Rumus :

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Keterangan :

P = Interval kelas

Rentang = Data Terbesar – Data Terkecil

Banyak Kelas = 5

Sangat Setuju (SS)	=	1894-2254
Setuju (S)	=	1533-1893
Cukup Setuju (CS)	=	1172-1532
Tidak Setuju (TS)	=	811-1171
Sangat Tidak Setuju (STS)	=	450-810

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengukuran skala likert, diperoleh persepsi petani terkait tingkat kepuasan konsumen kebab durian berdasarkan tingkat kepuasan konsumen kebab durian ada pada kategori sangat Setuju, hal ini terlihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Konsumen Kebab Durian Terhadap Produk

No	Item Pertanyaan	Kategori					Skor Capaian
		1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Kebab durian Ucoc mempunyai banyak Variasi produk	-	-	1	4	85	444
2	Kebab durian ucok sudah memiliki Kualitas produk yang bagus	-	-	-	4	86	446
3	Tampilan produk kebab durian ucok sudah bagus	-	-	-	8	82	442
4	Kemasan (packaging) kebab durian ucok sudah menarik	-	-	-	7	83	443
5	Kebab Durian Ucoc bisa bertahan lama	-	1	2	20	67	423
Total						2.198	

Sumber : Pengolahan data penelitian 2021

Tabel 1 menunjukkan bahwa indikator 2 mempunyai nilai skor capaian sebanyak 446 berarti konsumen lebih puas terhadap kualitas produk pada usaha kebab durian ucok, karena usaha kebab durian ucok ini adalah usaha franchise sehingga sudah terbukti kualitas yang dimiliki. Berdasarkan tingkat kepuasan konsumen menurut pendapat responden terhadap produk tergolong kategori Sangat Setuju dengan total skor 2.198 yang berada di antara interval kelas 1894 – 2254.

Tingkat kepuasan konsumen kebab durian ada pada kategori sangat Setuju, hal ini terlihat pada Tabel 2 berikut

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Konsumen Kebab Durian Terhadap Harga

No	Item Pertanyaan	Kategori					Skor Capaian
		1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Harga Produk Pesaing kebab durian ucok sudah bisa bersaing	-	-	1	9	80	439
2	Variasi Sistem Pembayaran kebab durian ucok yang memudahkan	-	-	1	7	82	441
3	Diskon yang diberikan kebab durian ucok	-	-	2	6	82	440
4	Harga Terjangkau yang diberikan oleh kebab durian ucok	-	-	-	18	72	432
5	Harga Sesuai Dengan Nilai Produk	-	-	1	5	84	440
Total						2.198	

Sumber : Pengolahan data penelitian 2021

Tabel 2 menunjukkan bahwa indikator 2 mempunyai nilai skor capaian sebanyak 441 berarti konsumen lebih puas terhadap variasi sistem pembayaran kebab durian ucok, karena usaha kebab durian ucok konsumen bisa membayar secara cash atau transfer. Berdasarkan tingkat kepuasan konsumen menurut pendapat responden terhadap harga tergolong kategori Sangat Setuju dengan total skor 2.192 yang berada di antara interval kelas 1894 – 2254.

Tingkat kepuasan konsumen kebab durian ada pada kategori sangat Setuju, hal ini terlihat pada Tabel 3 berikut

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Konsumen Kebab Durian Terhadap Tempat/Lokasi

No	Item Pertanyaan	Kategori					Skor Capaian
		1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	
1	Kebab Durian Ucok berada di lokasi yang mudah di akses	-	-	2	4	84	442
2	Kebab Durian Ucok berada di lokasi yang sangat strategis	-	1	-	5	84	442
3	Kebab Durian Ucok memiliki lahan parkir yang luas	-	1	-	18	71	429
4	Kebab Durian Ucok memiliki tempat yang cukup untuk perluasan wilayah	-	-	2	23	65	423
5	Kebab Durian Ucok tidak memiliki saingan di sekitar lokasi tempat usaha	-	1	-	12	77	435
Total						2.171	

Sumber : Pengolahan data penelitian 2021

Tabel 3 menunjukkan bahwa indikator 1 dan 2 mempunyai nilai skor capaian sebanyak 442 berarti konsumen lebih puas terhadap lokasi yang mudah di akses dan strategis, karena usaha kebab durian ucok ini berada didepan jalan raya sehingga pelanggan bisa melihat usaha kebab durian ketika mereka lewat dan bisa singgah untuk membeli. Berdasarkan tingkat kepuasan konsumen menurut pendapat responden terhadap tempat/lokasi tergolong kategori Sangat Setuju dengan total skor 2.171 yang berada di antara interval kelas 1894 – 2254.

Tingkat kepuasan konsumen kebab durian ada pada kategori sangat Setuju, hal ini terlihat pada Tabel 4 berikut

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Konsumen Kebab Durian Terhadap Tampilan Fisik

No	Item Pertanyaan	Kategori					Skor Capaian	
		1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)		
1	Warna Gerai Kebab Durian Ucoc sudah Menarik	-	-	-	4	86	446	
2	Gerai Kebab Durian Ucoc sudah mempunyai penerangan yang memadai baik dari luar maupun di dalam	-	-	-	6	84	444	
3	Kebab Durian Ucoc memiliki fasilitas yang memadai (WiFi, WC,tempat sampah	-	-	2	8	80	438	
4	Kebab Durian Ucoc menyediakan Furnishing (meja dan kursi) yang cukup	-	-	1	5	84	443	
5	Gerai Kebab Durian Ucoc memiliki suasana yang nyaman (dekorasi/hiasan , musik)Dengan Nilai Produk	-	-	1	7	82	441	
Total							Total	

Sumber : Pengolahan data penelitian 2021

Tabel 4 menunjukkan bahwa indikator 1 mempunyai nilai skor capaian sebanyak 446 berarti konsumen lebih puas terhadap warna gerai yang menarik pada kebab durian, karena usaha kebab durian ucoc mempunyai warna yang mencolok sehingga konsumen tertarik untuk singgah untuk membeli. Berdasarkan tingkat kepuasan konsumen menurut pendapat responden terhadap tampilan fisik tergolong kategori Sangat Setuju dengan total skor 2.212 yang berada di antara interval kelas 1894 – 2254.

Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kebab Durian Secara Keseluruhan Penilaian responden di Kelurahan Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang.

Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Kebab Durian Di Kelurahan Lancirang

No	Sub Variabel	Nilai	Kategori
1	Produk	2.198	Sangat Setuju
2	Harga	2.192	Sangat Setuju
3	Tempat/Lokasi	2.171	Sangat Setuju
4	Tampilan Fisik	2.212	Sangat Setuju
Jumlah Total Skor		8.773	Sangat Setuju

Sumber : Pengolahan data penelitian 2021

Berdasarkan Tabel 5. Menunjukkan bahwa nilai tingkat kepuasan konsumen kebab durian ucoc di Kelurahan Lancirang, Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang sebanyak 8.773 untuk nilai secara keseluruhan dengan rentang nilai (7564 – 9004) tergolong dalam kategori Sangat Setuju. Hal ini disebabkan karena kebab durian ucoc mempunyai produk, harga, tempat/lokasi dan tampilan fisik yang mampu menimbulkan kepuasan konsumen.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa tampilan fisik merupakan indikator utama yang menentukan konsumen membeli kebab durian. Tampilan fisik memiliki nilai tertinggi sebanyak 2.212 dibanding dengan sub variabel produk, harga, dan

tempat/lokasi dikarenakan tampilan fisik mempunyai warna gerai yang menarik, lampu yang bernuansa café, mempunyai fasilitas wifi dan wc, meja dan kursi yang banyak untuk konsumen dan adanya musik sehingga konsumen lebih puas terhadap tampilan fisik

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2012). Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta
- Chandra 2002, Strategi dan Program Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.
- Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati 2008. Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. (2006). Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.
- Timpe, 2004. Dasar – Dasar Pemasaran dan Sumber Daya Manusia. Jakarta
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. CV