

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP RUMAH MAKAN MIE MANDES COKRO BANGKALAN

Joko Septaryanto*

STKIP PGRI Bangkalan

*Email: joko@stkippgri-bkl.ac.id

Abstract

This study aimed to determine factors consisted of service, price and product simultaneously and partially affect the consumer satisfaction at Mie Mandes Restaurant Cokro Bangkalan. In this study used descriptive quantitative, the analytical method used multiple linear regression analysis, the population was one hundred people, the sample was fifty respondents, and sampling technique used Non Probability. The result showed that simultaneously all variables had an effect consumer satisfaction an Mie Mandes Restaurant Cokro Bangkalan, while the partial price is a variable that had a significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: Servis, Price, Product, Consumer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang terdiri dari pelayanan, harga dan produk secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Mie Mandes Cokro Bangkalan. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, metode analisisnya menggunakan analisis Regresi Linier Berganda, populasi sebanyak seratus orang, sampel lima puluh responden, dan teknik pengambilan sampel adalah menggunakan *Non Probability*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Mie Mandes Cokro Bangkalan, sedangkan secara parsial harga adalah variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Pelayanan, Harga, Produk, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Makanan merupakan kebutuhan pokok manusia yang di butuhkan setiap saat dan dimanapun ia berada serta memerlukan pengelolaan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh. Tanpa adanya makanan dan minuman manusia tidak dapat melangsungkan hidupnya, seperti pendapat yang dikemukakan oleh Abraham Maslow dan Bahtiar (2010:47) bahwa terdapat lima kebutuhan dasar manusia salah satunya ialah kebutuhan fisiologis ini berkaitan dengan kebutuhan pokok manusia sehari-hari seperti sandang, pangan, papan dan kebutuhan biologis manusia lainnya. Manusia harus memenuhi kebutuhan ini sebagai kelangsungan hidupnya. Adapun pengertian makanan menurut WHO (*World Health Organization*) yaitu semua substansi yang diperlukan tubuh, kecuali air dan obat-obatan dan substansi yang dipergunakan untuk pengobatan (Putraparabu 2008). Dengan adanya pergeseran pola konsumsi dan gaya hidup perkotaan, maka terjadi pula peningkatan yang dilakukan di luar rumah. Kondisi ini membuat adanya peningkatan pada permintaan masyarakat terhadap makanan jadi, hal inipun di manfaatkan oleh sebagian orang atau masyarakat untuk mengolah dan menciptakan berbagai variasi makanan.

Sejak diresmikannya Jembatan Suramadu, Kabupaten Bangkalan menjadi gerbang utama pulau madura, hal ini pula yang menjadi peluang besar bagi masyarakat madura untuk memperbaiki perekonomiannya, khususnya masyarakat bangkalan. Banyak sekali jenis usaha yang di lakukan masyarakat Bangkalan baik yang berupa barang atau jasa. Termasuk di antaranya yaitu usaha rumah makan.

Selain rumah makan ada juga rumah makan yang tidak kalah enakya serta memiliki

peminat yang cukup banyak khususnya di daerah bangkalan yaitu rumah makan mie, rumah makan mie saat ini mengalami perubahan yang sangat pesat dimana mie dulu yang hanya berupa mie ayam sekarang sudah banyak variasinya seperti mie pecut, mie perang, mie setan dan lain sebagainya. Salah satu rumah makan mie yang sangat di gemari saat ini adalah rumah makan MIE MANDES, Mie mandes merupakan rumah makan yang tergolong baru di daerah Bangkalan yang di bangun pada september 2016, dengan karyawan sejumlah 18 belas orang, Rumah Makan Mie Mandes ini memiliki ciri khas yang sangat unik dari rumah makan mie lainnya karena pada rumah makan mie mandes tidak hanya tingkatan level saja namun juga memiliki variasi dimana antara variasi ini memiliki keunikan cita rasa tersendiri, seperti: mie mandes original, mie kornet, seefood, dan kare namun yang sangat digemari adalah Mie Mandes Kare.

Definisi pelayanan Menurut Kotler (2008 : 85)) adalah: setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 2010)

Rumah Makan Mie Mandes harus selalu memberikan produk dan pelayanan yang lebih berkualitas, sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen. Karena tanpa adanya produk yang berkualitas serta pelayanan yang berkualitas kepuasan tidak akan pernah di capai konsumennya, begitu juga dengan adanya harga, harga juga harus sesuai dengan kualitas produk yang di sajikan, karena

harga ini juga dapat memicu terhadap kepuasan konsumen.

Saat ini rumah makan mengalami persaingan yang sangat ketat, oleh karena itu demi menjaga kelangsungan serta kesetiaan konsumen Rumah Makan Mie Mandes harus senantiasa memerhatikan keinginan konsumen, karena kepuasan konsumen diberikan melalui segala sesuatu yang melekat pada produk dan pelayanan, misalnya makanan, tempat, atau fasilitas serta tenaga penjual, begitu pula harga juga sangat menentukan kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Dimana metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif. Dengan variabel bebas X_1 : Pelayanan X_2 : Harga X_3 : Produk dan variabel terikatnya Y : Kepuasan konsumen.

Sampel yang digunakan sebanyak 50 konsumen. Dalam penelitian ini menggunakan sampling Insidental pengujung Rumah Makan Mie Mandes Cokro Bngkalan secara keseluruhan. Sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang itu cocok sebagai sumber.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan Observasi, wawancara dan angket. Kemudian dianalisis

dengan regresi linier berganda. Dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_1$$

Sedangkan untuk menguji hipotesis menggunakan Uji F dan Uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menggunakan SPSS didapatkan koefisien korelasi (R) sebesar 0,964 nilai ini dapat diartikan ada hubungan kuat antara pelayanan, harga dan produk dengan kepuasan konsumen. Hal ini, karena nilai dari R hampir mendekati 1 yang artinya ada hubungan kuat.

Sedangkan nilai diatas juga menunjukkan nilai dan koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,925 yang artinya bahwa pengaruh variabel pelayanan, harga dan produk dengan kepuasan konsumen sebesar 92,5% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor diluar variabel tersebut diatas.

Dari uji ANOVA atau F test di dapat nilai F hitung sebesar 211.636 dengan probabilitas 0,000 karena probabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan Konsumen atau dapat dikatakan bahwa Pelayanan, Harga, dan Produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen.

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. hitung dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Apabila nilai sig t hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat di simpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, berikut penjelasan uji t dari masing – masing variable Dari hasil data SPSS diatas, variabel pelayanan (X_1) tidak signifikan. Hal ini dapat

dilihat dari probabilitas signifikansi untuk pelayanan sebesar 0,006. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena sig t hitung lebih besar daripada 5%, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dari hasil data SPSS diatas, variabel Harga (X_2) signifikan. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk harga sebesar 0,000. Jadi, dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena sig t hitung lebih kecil daripada 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil data SPSS diatas, variabel produk (X_3) tidak signifikan. Hal ini dapat dilihat dari probabilitas signifikansi untuk produk sebesar 0,782. Jadi, dapat disimpulkan bahwa produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena sig t hitung lebih besar daripada 5%, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Bagian ini merupakan bagian utama artikel hasil penelitian dan biasanya merupakan bagian terpanjang dari suatu artikel. Hasil penelitian yang disajikan dalam bagian ini adalah hasil “bersih”. Proses analisis data seperti perhitungan statistik dan proses pengujian hipotesis tidak perlu disajikan. Hanya hasil analisis dan hasil pengujian hipotesis saja yang perlu dilaporkan. Tabel dan grafik dapat digunakan untuk memperjelas penyajian hasil penelitian secara verbal. Tabel dan grafik harus diberi komentar atau dibahas.

Untuk penelitian kualitatif, bagian hasil memuat bagian-bagian rinci dalam bentuk sub topik-sub topik yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian dan kategori-kategori.

Pembahasan dalam artikel bertujuan untuk: (1) menjawab rumusan masalah dan pertanyaan-pertanyaan penelitian; (2) menunjukkan bagaimana temuan-temuan itu diperoleh; (3)

menginterpretasi/menafsirkan temuan-temuan; (4) mengaitkan hasil temuan penelitian dengan struktur pengetahuan yang telah mapan; dan (5) memunculkan teori-teori baru atau modifikasi teori yang telah ada.

Dalam menjawab rumusan masalah dan pertanyaan-pertanyaan penelitian, hasil penelitian harus disimpulkan secara eksplisit. Penafsiran terhadap temuan dilakukan dengan menggunakan logika dan teori-teori yang ada. Temuan berupa kenyataan di lapangan diintegrasikan/ dikaitkan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya atau dengan teori yang sudah ada. Untuk keperluan ini harus ada rujukan. Dalam memunculkan teori-teori baru, teori-teori lama bisa dikonfirmasi atau ditolak,

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F dapat disimpulkan bahwa faktor produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari nilai $F_{hitung} = 211.636$ lebih besar dari $F_{tabel} = 2,80$.
2. Berdasarkan hasil pengujian dengan uji t dapat disimpulkan bahwa secara parsial faktor pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat, dimana nilai $t_{hitung} = -2.866$ lebih kecil dari $t_{tabel} = 1,67722$ yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak.
3. Berdasarkan hasil pengujian dengan uji t dapat disimpulkan bahwa secara parsial faktor harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat,

dimana nilai $t_{hitung} = -0.279$ lebih kecil dari $t_{tabel} = 1,67722$ yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

Saran

Saran dari peneliti hendaknya Rumah Makan Mie Mandes lebih meningkatkan lagi terhadap kualitas pelayannya serta kualitas produknya, agar para konsumen lebih tertarik lagi untuk mengkonsumsi Mie Mandes dan untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Untuk peneliti selanjutnya, agar supaya memilih tempat penelitian yang lebih besar luar lingkupnya agar data yang diperoleh lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus Ferry Rostya. (2012). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Layanana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Warung Spesial Sambel Cabang Lampersari Semarang)*. Jurnal Yang Sudah Diterbitkan.
- Abdurrahman Herdianan Nana.(2016). *Manajemen Strategi Pemasaran. Cetakan Pertama*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Danang Sunyoto. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi ketiga belas Jilid 1*. Terjemahan oleh Bob Sabran.. Jakarta: Erlangga.
- Mutmainnah. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi Tidak Diterbitkan. STKIP PGRI BANGKALAN
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D Cetakan ke 21*. Bandung, Alfabeta.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sugiyosno.(2010). *Manajemen Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sunah (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayan Puskesmas Kecamatan Robatal Kabupaten Sampang*. Skripsi Tidak Diterbitkan. STKIP PGRI BANGKALAN.
- Tjiptono Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi ke III*. Yogyakarta: CV Andi Offset.