

# TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK WARUNG BAKMI LETHEK SUMARAH BANTUL YOGYAKARTA DI TENGAH PANDEMI COVID-19

Dwi Yoso Nugroho<sup>1\*</sup>, Joko Triyono<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [chefyoso@stipram.ac.id](mailto:chefyoso@stipram.ac.id)<sup>1\*</sup>

## ABSTRACT

*The Covid-19 pandemic requires all industries to be more creative and think hard in generating businesses that have been disrupted by this disaster. One of them is the tourism industry in which there is a food and beverage business that must pay more attention to the quality of its products. Because the quality of the product is needed by consumers, especially in these conditions. So to know the level of customer satisfaction to the quality of letheke noodle products sold in Warung Bakmi Lethek Sumarah Bantul Yogyakarta and analyze the attributes that are considered important needed improvement to improve customer satisfaction and even support the progress of culinary tourism in the local area. So the author examined with gap analysis method and IPA method. Informants in this study are consumers of Warung Bakmi Lethek Sumarah taken with incidental sampling techniques with a total of 100 people. From this study produced an average value of Important Performance at 96.27%, where the figure in the category is not satisfactory. For gap analysis results, negative numbers (-) are obtained for menu variation variables, dish portions, food servings, and price variables. A negative sign means that the reality score received by the consumer is below the expected score. From the results of the analysis above, it is expected that the owner and manager of Warung Bakmi Lethek Sumarah pay more attention to the variables above.*

**Keywords:** *Consumer Satisfaction Level; Product Quality; Covid-19 Pandemic*

## PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 yang terkenal dengan virus corona masih membayangkan - bayangi masyarakat Indonesia khususnya Yogyakarta. Virus ini tidak memandang jenis kelamin bahkan usia, mulai dari orang yang sudah berumur ataupun seorang bayi yang baru dilahirkan dapat terserang virus ganas ini. Pada tanggal 7 Januari 2021 para pasien yang dinyatakan positif pada kurun waktu selama satu hari dua puluh empat jam dapat meningkat hingga 335 orang sehingga total dapat menembus

angka 13.967 kasus, dan orang yang dinyatakan terindikasi virus corona di daerah ini mencapai 24.163 orang. Dari virus ini yang berwujud sekecil itu memberikan dampak yang besar kepada perekonomian di berbagai sektor terutama pada usaha kuliner. Pembatasan kegiatan tersebut yang berupaya untuk mengurangi tingkat tertularnya virus covid-19 membuat konsumen tidak dapat makan sebebaskan yang dulu bahkan membuat hampir semua bisnis mengalami gangguan yang cukup serius sampai beberapa bisnis

terpaksa harus tutup sementara untuk menyesuaikan dengan neraca keuangan usaha mereka. Sehingga pelaku usaha harus memikirkan bagaimana strategi untuk menghadapi bencana pandemi covid-19 ini. Salah satu faktor terpenting yang membuat produk bisa bertahan saat ini yaitu menjaga kualitasnya. Sebisanya mungkin produk yang dijual tetap memiliki kualitas yang baik. Selanjutnya adalah inovasi kolaborasi dan pemasaran yang agresif melalui digital marketing. Sehingga dalam permasalahan ini diperlukan penelitian lebih lanjut tentang analisis tingkat harapan konsumen terhadap kualitas produk Warung Bakmi Lethek Sumarah dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas yang telah dilaksanakan oleh Warung Bakmi Lethek Sumarah di tengah pandemi covid-19 yang sedang merajalela. Serta menganalisis atribut – atribut yang dianggap penting, untuk perbaikan meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat menunjang wisata kuliner daerah setempat.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk Warung Bakmi Lethek Sumarah Bantul Yogyakarta ditengah Pandemi Covid – 19 (1); dan atribut apa yang menjadi prioritas utama untuk memperbaiki kualitas produk agar meningkatkan kepuasan konsumen di Warung Bakmi Lethek sehingga dapat menunjang wisata kuliner daerah setempat (2).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pariwisata**

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan pada industri pariwisata yang di dalamnya terdapat pelayanan produk, sehingga wisatawan mendapatkan pengalaman dari suatu daya tarik wisata di suatu tempat atau lokasi tersebut (Damiasih dan Yunita, 2017).

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan dimana kebutuhan yang diinginkan dapat terpenuhi oleh penyedia jasa maupun barang, sehingga kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dalam keberhasilan perusahaan. Dimana dari kepuasan konsumen tersebut, dapat memberikan dampak yang besar untuk perusahaan, contohnya ketika konsumen merasa puas maka akan memberikan review yang baik sehingga dapat dijadikan sebagai strategi marketing bagi perusahaan.

### **Kualitas Produk**

Assauri (2015) menjelaskan bahwa kualitas produk merupakan seberapa tingkat pelaksanaan fungsi kesesuaian suatu produk dengan harapan konsumen dari suatu merek atau perusahaan. Semakin tinggi nilai fungsi produk maka akan meningkat pula kualitas barang tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana data yang diperoleh berbentuk angka atau numerikal dan diolah dengan metode statistik. Dengan pendekatan

penelitian deskriptif pemecahan masalah yang menggambarkan atau kenyataan fakta-fakta yang sedang terjadi pada subjek maupun objek yang sedang diteliti.

#### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada bulan April 2021 di Warung Bakmi Lethek Sumarah yang beralamat Sambeng 2 Rt 01, Poncosari, Srandakan, Bantul, Yogyakarta.

#### Sumber Data

Penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ada 100 informan dari sekian banyak konsumen yang ditemui penulis secara tidak sengaja untuk dimintai informasi untuk mendukung penelaatan selama kurang lebih satu bulan. Pengambilan *sample* dengan teknik tersebut biasa disebut dengan teknik *insidental sampling*.

#### Teknik Pengambilan Data

Untuk penyelesaian hipotesa dalam penelitian ini agar tetap terjaga dengan aman meskipun dalam jumlah besar penulis menggunakan kuesioner yang dapat mengungkapkan persepsi, pendapat, dan tanggapan informan terhadap beberapa permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil observasi pada *rtabel* diperoleh angka dari sampel N (100) sebesar 0,196. Bersumber pada hasil penelitian diperoleh dari seluruh instrument mulai dari beberapa variabel harapan yang terdiri dari variasi menu, kualitas bahan, cita rasa makanan, porsi hidangan, harga serta harga seluruhnya menciptakan angka (*rhitung*) > *rtabel*. Alhasil seluruh instrument dalam riset ini bisa dibilang valid.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Angket Harapan**

No	<i>rhitung</i>	<i>rtabel</i> 5%	Keterangan
P1	0,667	0,196	Valid
P2	0,795	0,196	Valid
P3	0,810	0,196	Valid
P4	0,838	0,196	Valid
P5	0,750	0,196	Valid
P6	0,770	0,196	Valid

(Sumber: Data primer yang diolah, 2021)

Sementara pada hasil uji validitas angket kenyataan, hasil penelitian pada *rtabel* diperoleh angka dari sampel N (100) sebesar 0,196. Bersumber pada hasil penelitian diperoleh dari seluruh instrument mulai dari beberapa variabel

kenyataan yang terdiri dari variasi menu, kualitas bahan, cita rasa makanan, porsi hidangan, harga serta harga seluruhnya menciptakan angka (*rhitung*) > *rtabel*. Alhasil seluruh instrument dalam riset ini bisa dibilang valid.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Angket Kenyataan**

No	rhitung	rtabel 5%	Keterangan
P1	0,394	0,196	Valid
P2	0,568	0,196	Valid
P3	0,542	0,196	Valid
P4	0,583	0,196	Valid
P5	0,555	0,196	Valid
P6	0,537	0,196	Valid

(Sumber: Data primer yang diolah, 2021)

Dapat dilihat pada tabel hasil penelitian di bawah ini yang telah dilakukan penulis di Warung Bakmi Lethek Sumarah bahwa semua instrumen

dinyatakan konsisten atau reliabel karena menghasilkan Alpha > rtabel dari variabel harapan dan variabel kenyataan.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Alpha	rtabel	Keterangan
Harapan	0,863	0,196	Reliabel
Kenyataan	0,456	0,196	Reliabel

(Sumber: Data primer yang diolah, 2021)

### Analisis GAP

**Tabel 4**  
**Hasil Analisis GAP**

NO	Harapan	Kenyataan	GAP
P1	3,37	3,69	0,32
P2	3,61	2,85	-0,76
P3	3,62	3,38	-0,24
P4	3,61	3,67	0,06
P5	3,71	3,69	-0,02
P6	3,60	3,41	-0,19

(Sumber: Data primer yang diolah, 2021)

Dalam hasil penelitian nampak skor impian konsumen hingga di dapat gap (-) minus. Gap minus berarti

membuktikan bahwa pelanggan kurang atau tidak puas kepada variabel kualitas produk yang diperoleh. Variabel yang

mendapatkan nilai kurang puas antara lain variabel variasi menu, porsi hidangan, penyajian makanan, dan variabel harga.

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

Tabel di bawah ini menunjukkan menghasilkan nilai rata-rata sebesar 96,27 yang mengartikan bahwa

konsumen bakmi letehek di Warung Bakmi Letheh Sumarah merasa belum puas. Karena kriteria analisis tingkat kesesuaian pada *Importance Performance Analysis* menunjukkan apabila hasil kurang dari 100 maka pelanggan merakan belum puas, dan apabila angka rata rata diatas 100 mengartikan pelanggan sudah merasa puas.

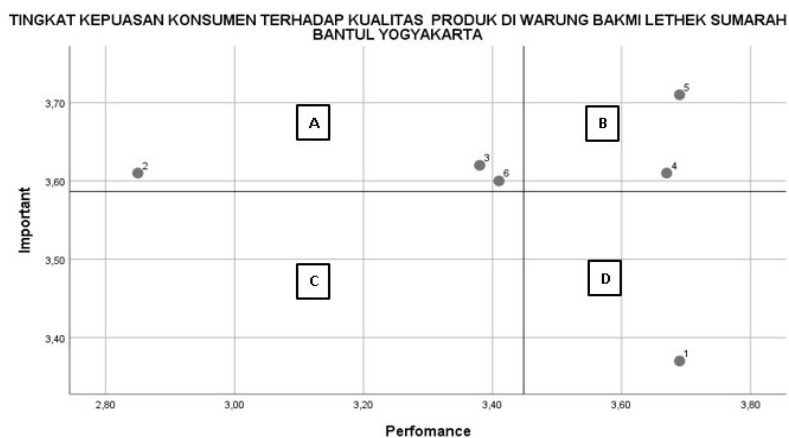
**Tabel 5**  
**Hasil Importance Performance Analysis (IPA)**

Kode	Harapan	Kenyatan	IPA (%)	Kriteria
P1	3,37	3,69	109,4	M
P2	3,61	2,85	78,94	B M
P3	3,62	3,38	93,37	B M
P4	3,61	3,67	101,6	M
P5	3,71	3,69	99,46	B M
P6	3,60	3,41	94,72	B M
Rata - Rata			96,27	BM

(Sumber: Data primer yang diolah, 2021)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk maka langkah selanjutnya adalah menganalisis dengan diagram kartesius yang memiliki 4 kuadran dengan arti dan tujuan yang berbeda. 4 kuadran tersebut

terdapat kuadran A, B, C, dan D. Nilai rata-rata total kenyataan 34,48 dan harapan 35,86 di Warung Bakmi Letheh Sumarah pasca covid-19 ini maka selanjutnya angka tersebut dijadikan sebagai sumbu X dan Y.



**Gambar 1**

### **Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Konsumen**

(Sumber: Data primer yang diolah, 2021)

Berdasarkan analisis dengan metode IPA, maka atribut variasi menu, porsi hidangan, dan harga berada pada kuadran A, atribut penyajian makanan dan kualitas bahan digambarkan pada kuadran B, sedangkan citra rasa makanan berada pada kuadran D. Sedangkan pada kuadran C dimana tidak ada atribut di titik ini yang dikira kurang berarti oleh konsumen, serta mutu produk yang dialami biasa saja. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Warung Bakmi Lethek sehingga dapat menunjang wisata kuliner daerah setempat, pihak warung bakmi lethek harus segera memperbaiki atribut-atribut yang terdapat di kuadran A yaitu variabel variasi menu, porsi hidangan, dan harga.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Warung Bakmi Lethek Sumarah maka didapatkan kesimpulan sebagai bahwa nilai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk Warung Bakmi Lethek Sumarah Bantul Yogyakarta ditengah pandemi Covid – 19 saat ini belum memenuhi harapan konsumen. Nilai rata-rata importance perfomance yaitu 96,27% dan masuk pada kriteria belum memuaskan. Dengan analisis IPA (*Importance Perfomance analysis*) maka dapat diketahui bahwa terdapat 3 variabel yang harus diperbaiki yaitu variasi menu, porsi hidangan, serta harga.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Damiasih, D., & Yunita, R. E. (2017).  
Pengelolaan Goa Tanding  
Sebagai Ekowisata Di  
Kabupaten Gunungkidul

Yogyakarta. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 11(03), 25-38.

Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Assauri, S. (2017). *Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.