

Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Cikampek Karawang

Uju Pitriyani¹, Asep Maulana ²

Program Studi Manajemen, Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

In this day and age, many culinary businesses have sprung up with all their privileges and advantages. This culinary business is very popular with all people, especially millennials. Spicy culinary businesses that are in great demand and visited in Indonesia, one of which is Mie Gacoan. Mie Gacoan opened a new branch in Karawang City, namely in the Cikampek area. The purpose of this study was to determine the effect of taste and service quality on consumer satisfaction Mie Gacoan Cikampek. This research is a type of quantitative research with a descriptive approach. This study used samples taken from a predetermined population of 100 respondents. The population in this study were consumers of Mie Gacoan, Cikampek Karawang branch. In this study the technique used was probability sampling with the method used, namely Simple Random Sampling. Data collection techniques were surveyed using questionnaires and all variables in this study were measured using 5 (five) Likert scale. The data processing technique for the results of this research is by using the IBM SPSS Statistics 25 application, namely by testing validity, reliability testing, and multiple linear regression tests. The results showed that the taste variable did not have a significant effect on consumer satisfaction. While the service quality variable has a significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Taste, Service Quality, Consumer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Di zaman sekarang ini, banyak bermunculan bisnis kuliner dengan segala keistimewaan dan keunggulannya. Bisnis kuliner yang satu ini sangat digemari oleh semua kalangan terutama kaum milenial. Salah satu makanan favorit orang Indonesia adalah makanan pedas. Banyaknya usaha makanan pedas di Indonesia memacu para pelaku bisnis untuk bersaing ketat dalam berbagai bentuk persaingan. Oleh karena itu, para pelaku bisnis kuliner digiring untuk mengembangkan strategi yang menarik baik dari segi rasa maupun kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan agar konsumen menyukai dan membeli produk mereka dibandingkan produk pesaing lainnya.

Mie Gacoan merupakan sebuah merek dagang rumah makan mie pedas nomor 1 di Indonesia, Mie Gacoan ini merupakan anak dari perusahaan PT. Pesta Pora Abadi. Di Indonesia Mie Gacoan ini sudah memiliki beberapa cabang, salah satunya yaitu di kota Karawang. Di Karawang ini Mie Gacoan membuka cabang baru yaitu di daerah Cikampek. Dilihat dari akun instagram official Mie Gacoan, Mie Gacoan cabang Karawang ini resmi dibuka pada tanggal 28 April 2023. Mie Gacoan Cikampek ini terletak di jl. Jendral Ahmad Yani No.4, Dawuan tengah, Kec. Cikampek, Karawang. Mie Gacoan Cikampek ini merupakan

cabang kedua Mie Gacoan di Karawang, namun sama seperti cabang pertama selalu ramai pengunjung.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu cita rasa, dan kualitas pelayanan. Untuk cita rasa, Mie Gacoan memiliki rasa asin gurih untuk varian Mie Suit, pedas-asin untuk varian Mie Hompimpa, dan rasa pedas-manis untuk varian Mie Gacoan. Selain itu Mie gacoan juga menyediakan berbagai varian dimsum dan minuman. Varian Mie Hompimpa dan Mie Gacoan ini menjadi menu andalan dalam beberapa tingkatan level kepedasan. Semenjak mendapatkan sertifikat Halal, mie gacoan ini mengubah beberapa nama menu mie dan minuman. Untuk pelayanan Mie Gacoan menerapkan sistem take away dan dine-in. Take away atau dibawa pulang menggunakan sistem antrian dengan menggunakan nomer antrian atau menyebutkan nama pembeli sesuai urutan antrian. Untuk sistem dine-in atau makan ditempat menggunakan sistem pembeli mencari nomer meja atau tempat makan terlebih dahulu kemudian dikonfirmasi ke kasir ketika melakukan pemesanan, setelah itu pesanan akan diantarkan oleh pelayan ke meja pelanggan sesuai nomer mejanya.

Menurut Mowen dan Minor (dalam Yuniarti, 2015), mengatakan bahwa “kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya”. Menurut Kotler dan Keller (dalam Yuniarti, 2015), mengatakan bahwa “kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik berupa kesenangan maupun ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen atas produk tersebut”.

Menurut (Hadi 2016) “cita rasa merupakan suatu cara untuk menentukan dan membedakan makanan dari rasa makanan tersebut. Cita rasa merupakan karakter makanan yang meliputi penampakan, bau, rasa, tekstur, dan suhu. Cita rasa merupakan bentuk kolaborasi dari kelima macam indera manusia, yakni perasa, penciuman, perabaan, penglihatan, dan pendengaran. Rasa sendiri merupakan hasil kerja selera yang terletak di lidah, pipi, kerongkongan, atap mulut, yang merupakan bagian dari cita rasa”. Menurut Siregar (dalam Prasasti & Maisara, 2022), cita rasa dalam sebuah produk dapat membuat ketagihan para konsumen yang mengakibatkan produk dapat diminati dan konsumen merasa puas.

Menurut (Tjiptono, 2014) “kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Menurut (Tjiptono, 2016) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya dengan cara survei menggunakan kuesioner dan disebarikan secara online melalui google forms kepada responden yang dijadikan sampel penelitian ini. Skala pengukuran pada semua variabel penelitian ini diukur dengan skala Likert. Lokasi penelitian di Mie Gacoan Cikampek jl. Jendral Ahmad Yani No.4, Dawuan tengah, Kec. Cikampek, Karawang, waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni tahun 2023. Dalam penelitian ini populasinya yaitu konsumen Mie Gacoan cabang Cikampek Karawang yang belum diketahui jumlahnya. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *Probability sampling* dengan metode yang di pakai yaitu *Simple Random Sampling*. Sampel yang diambil dari populasi yang telah ditentukan yaitu sebanyak 100 responden.

Teknik pengolahan data hasil menggunakan aplikasi SPSS yaitu dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji regresi linear berganda. Definisi konsep dan definisi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.

Definisi Konsep dan Definisi Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional (Indikator)
Cita Rasa (X2)	Cita rasa adalah suatu cara untuk menemukan dan memilah makanan sesuai dengan rasa makanan tersebut. Cita rasa adalah sifat makanan yang meliputi penampakan, bau, rasa, tekstur, dan suhu.	1. Bau 2. ciri khas 3. aroma 2. 4. Rasa 5. Tekstur atau bentuk dari produk tersebut.
	Hadi (2016)	Drummond KE & Brefere LM (2010)
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan mengelola tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.	1. <i>Reliability</i> (Keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 3. <i>Assurance</i> (Jaminan) 4. <i>Empaty</i> (Perhatian) 5. <i>Tangibility</i> (Bukti Fisik)
	Tjiptono (2016)	(Devitasari, 2020)
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik berupa kesenangan maupun ketidakpuasan, ketika produk tersebut dibandingkan dengan harapan konsumen terhadap produk tersebut.	a. Kesesuaian Harapan b. Minat Berkunjung Kembali c. Kesediaan Merekomendasi
	Kotler dan Keller (dalam Yuniarti 2015)	Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014)

Sumber : Data diolah, 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung apabila memiliki nilai lebih besar dari nilai r tabel maka dikatakan memiliki validitas kontruksi yang baik atau valid (Sugiyono 2017).

Tabel 2.

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Cita Rasa	CR.1	0,664	0,196	Valid
	CR.2	0,697	0,196	Valid
	CR.3	0,685	0,196	Valid
	CR.4	0,676	0,196	Valid
	CR.5	0,479	0,196	Valid
Kualitas Pelayan	KP.1	0,707	0,196	Valid
	KP.2	0,742	0,196	Valid
	KP.3	0,799	0,196	Valid
	KP.4	0,663	0,196	Valid
	KP.5	0,646	0,196	Valid
	KP.6	0,559	0,196	Valid
	KP.7	0,486	0,196	Valid
	KP.8	0,844	0,196	Valid
	KP.9	0,742	0,196	Valid
	KP.10	0,700	0,196	Valid
	KP.11	0,674	0,196	Valid
	KP.12	0,553	0,196	Valid
	KP.13	0,528	0,196	Valid
Kepuasan Konsumen	KK.1	0,653	0,196	Valid
	KK.2	0,786	0,196	Valid
	KK.3	0,813	0,196	Valid
	KK.4	0,850	0,196	Valid

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2 diatas, menunjukan bahwa 3 variabel yang menjadi bahan penelitian tersebut terdiri dari 22 pertanyaan, 5 pertanyaan dari variabel cita rasa, 13 pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan, dan 4 pertanyaan dari variabel kepuasan konsumen. Dari semua pertanyaan baik pertanyaan variabel independen maupun dependen mempunyai nilai r hitung $> r$ tabel, maka kesimpulannya semua item pertanyaan kuisioner valid.

Uji Realiabilitas

Untuk mengukur suatu kuisioner yang menjadi indikator dari variabel di perlukan Uji Reliabilitas. Jika nilai cronbach Alpha $> 0,60$, maka variabel tersebut dapat dikatakan reliabel(Sugiyono 2017).

Tabel 3.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbah's Alpha	Keterangan
Cita Rasa	0,648	Reliebel
Kualitas Pelayanan	0,895	Reliebel
Kepuasan Konsumen	0,775	Reliebel

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3 tersebut, menunjukan nilai cronbah's alpha setiap variabel $> 0,60$ maka semua variabel baik variabel independen maupun dependen dapat dikatakan reliabel.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.538 ^a	.289	.275	1.85191
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Cita Rasa				

Sumber : Output IBM SPSS, 2023

Dari tabel 4 di atas, nilai R-squared sebesar 0,289 artinya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebesar 28,9% secara bersamaan.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5.

Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.247	1.988		2.639	.010
	Cita Rasa	.159	.104	.151	1.528	.130
	Kualitas Pelayanan	.159	.035	.446	4.513	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						

Sumber : Output IBM SPSS, 2023

Diketahui pada tabel 5 nilai sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,130 > 0,05 dan nilai t hitung 1,528 < t tabel 1,985 maka variabel Cita Rasa (X1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasa Konsumen (Y). Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 > 0,05 dan nilia t hitung 4.513 < t tabel 1,985 maka variabel Kualitas Pelayanan(X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 6.

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	135.331	2	67.665	19.730	.000 ^b
	Residual	332.669	97	3.430		
	Total	468.000	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Cita Rasa						

Sumber : Output IBM SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 6 di atas diketahui nilai signifikansi pengaruh X1 dan X2 terhadap Y adalah 0,000 < 0,05 > F Tabel 2.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel cita rasa (X1) dan kualitas pelayanan (X2) diterima, yang berarti bahwa cita rasa (X1) dan kualitas pelayanan (X2) semuanya mempengaruhi kepuasan konsumen (Y) secara bersamaan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel cita rasa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel rasa memberikan nilai t hitung sebesar 1,528 dan sig 0,130 > 0,05 sehingga hipotesis pertama ditolak karena variabel cita rasa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini sama dengan penelitian (Husna, 2021),

dimana penelitian ini menunjukkan bahwa cita rasa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan memberikan nilai t hitung sebesar 4,513 dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$ maka hipotesis kedua diterima karena variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hariyanto et al. 2022) menerangkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

SIMPULAN

Hasil analisis pengaruh cita rasa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Mie Gacoan Cikampek, dapat disimpulkan bahwa variabel cita rasa tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan Cikampek, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan Cikampek. Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa keterbatasan, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah penelitian di luar kota Karawang. Untuk penelitian selanjutnya dapat menjelaskan lebih lanjut tentang kepuasan pelanggan dengan menambahkan variabel independen seperti harga, lokasi, kualitas produk, dll.

Referensi :

- Hadi, Sugeng Nugroho. 2016. "Analisis Pengaruh Cita Rasa, Label Hala, Dan Diverifikasi Produk Terhadap Keputusan Beli Konsumen Pada Olahan Tuna Inggil Pacitan Jawa Timur." *Jurnal Ekonomi Islam* 2(15):131–42.
- Hariyanto, Agung Triyono, Sri Wahyuni, and Joko Widodo. 2022. "Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Kasus Pada Warung Makan Bank One 2 Di Jalan Mastrip Jember)." *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 16(1):33–39. doi: 10.19184/jpe.v16i1.22938.
- Husna, Arinal :. Zuriani ;. Sumitro. 2021. "AYAM GEPREK WARUNG ENDUS SIBUAYA PENDAHULUAN Pada Zaman Yang Sulit Ini Sangat Banyak Orang-Orang Membuka Usaha , Bahkan Dalam Perkembangan Dan Pertumbuhan Ekonomi Yang Sangat Mendorong Untuk Bertahannya Hidup . Dalam Membuka Dunia Bisnis Dengan Arti Kata." 1:340–52.
- Mutiara, Sri, Rahmad Solling Hamid, and Ahmad Suardi. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4(1):411–27. doi: 10.36778/jesya.v4i1.300.
- Prasasti, Galih Ayu, and Putri Maisara. 2022. "Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Mie Gacoan Di Solo Raya." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 9(2):276–88. doi: 10.37606/publik.v9i2.327.
- Sugiyono. 2017. *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy ;. Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality, Dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV.ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *PEMASARAN JASA Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: CV.ANDI.
- Yuniarti, Vina Sri. 2015. *Perilaku Konsumen*. 1st ed. Bandung: CV Pustaka Setia.