



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 3 (2) 2024: 1824-1828

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



KEPUASAN PELANGGAN PADA AYAM BAKAR TENDA MAS BEWOK DI BSD

Sony Ceasario¹, Kiki Alya Syakira²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis., Universitas Pamulang

* Corresponding author: e-mail:

sonyceasario95@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima April 2024 Disetujui Mei 2024 Diterbitkan Juni 2024</p>	<p>Kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan cita rasa termasuk didalam nya ayam bakar tenda mas bewok yang terletak di daerah bsd, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan nya terhadap rasa yang dijanjikan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ayam bakar tenda mas bewok sebanyak 4 orang untuk diwawancara. Data yang dianalisis dalam penelitian ini berasal dari data primer dengan cara datang langsung ke pelanggan ayam bakar tenda mas bewok.</p>
<p>Kata Kunci: Kepuasan pelanggan</p>	<p>ABSTRACT</p>
<p>Keywords: <i>customer satisfaction</i></p>	<p><i>Customer satisfaction is something that consumers look for or need to fulfill their need for taste, including grilled chicken at Mas Bewok Tent located in BSD. This research aims to determine customer satisfaction with the promised taste. The research method used in this research is a qualitative research method. The population in this study were 3 customers of Mas Bewok's grilled chicken tents who were interviewed. The data analyzed in this research comes from primary data by coming directly to customers of the Mas Bewok Tent Grilled Chicken.</i></p>

PENDAHULUAN

Pendahuluan harus menggambarkan dengan jelas latar belakang penelitian. Ini juga mendefinisikan kebaruan penelitian. Dalam Pendahuluan, bisnis makanan merupakan salah satu bisnis yang berkembang pesat dan memiliki potensi untuk berkembang yang cukup besar, sudah banyak para pelaku usaha yang mendapatkan untung dari usaha kuliner ini. Dalam usaha kuliner harus bisa menciptakan banyak inovasi-inovasi, dan skil memasak yang bagus agar dapat menciptakan rasa yang pas khususnya dalam cita rasa unuk memenuhi kepuasan pelanggan, dan menciptakan cita rasa baru terhadap ayam bakar yang membuat para pelanggan terkesan lain dari pada yang lain, agar mampu bersaing dengan pengusaha kuliner lainnya yang sejenis.

Pedagang kaki lima dengan menyajikan menu makanan khususnya ayam bakar dipadukan dengan sambal dan lalapanan diberi nama “Ayam bakar tenda mas bewok” yang terletak didaerah Bsd Tangerang Selatan. Dengan harga yang terjangkau konsumen dapat menikmati rasa yang menjajikan terhadap menu ayam bakar ini, dan tidak lupa sambalnya yang sangat enak menambah kelezatan saat menyantap ayam bakar tenda mas bewok. Dibuat dengan bahan baku ayam serta diberi bumbu rahasia keluarga ,makanan ayam bakar ini mampu bersaing dengan ayam bakar lainnya. Tidak lupa dangan tempat yang strategis, dekat dengan pusat keramaian masyarakat yang ada pada sekitar serta dapat mempengaruhi minat pelanggan untuk membeli ayam bakar tenda mas bewok.

KAJIAN LITERATUR

Citra Merk

Merupakan representasi dari keseluruhan presepsi terhadap merk dagang yang dibentuk oleh pemilik dan bisa dibentuk melalui pengalaman atau nama pribadi terhadap merk tersebut. Citra terhadap merk berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan prefensi terhadap suatu merk yang didapatnya. Citra Merk sangat penting, tanpa adanya citra merk bisnis akan semakin sulit untuk berjuang mempertahankan pelanggan dan sangat beresiko tersingkir dari persaingan bisnis.

Menurut Buchory (2010) merk adalah suatu nama, istilah, tanda, lambang atau desain atau kombinasi dari semuanya, yang diharapkan mengidentifikasikan barang atau jasa dari sekelompok penjual dan diharapkan akan membedakan barang atau jasa tersebut dari produk-produk pesaing.

Promosi

Secara umum, tujuan promosi adalah mempengaruhi dan membujuk pelanggan atau calon pelanggan baru agar tertarik hingga mau membeli sehingga dapat merasakan rasa yang ditawarkan. Promosi merupakan salah satu kegiatan penting dalam pemasaran (marketing). Tidak adanya promosi penjual akan sulit menarik pelanggan untuk mencicipi rasa yang ada di warung atau restorannya begitupun sebaliknya, pelanggan tidak akan tahu bahkan tertarik jika warung / resto yang ada disekelilingnya sedang ada promo di tempat usahanya.

Pengertian Promosi Menurut Indriyo Gitosudarmo Pengertian promosi adalah kegiatan yang dilakukan untuk mempengaruhi calon konsumen agar mereka bisa mengenal produk yang ditawarkan oleh perusahaan pada mereka dan lalu mereka senang dan mau membeli produk tersebut.

Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian penting untuk diperhatikan, agar pelaku usaha dapat menciptakan strategi pemasaran untuk menarik minat makan pelanggan. Saat membeli suatu produk, pelanggan memiliki banyak alasan mengapa mereka membeli produk tersebut seperti karena harga, pelayanan, promosi, fasilitas tempat usaha dan manfaat dari produk sehingga mereka merasa puas dan mau kembali untuk menikmati rasa makanan yang ada di tempat usaha tersebut.

Menurut Swastha dan Irawan (2008) keputusan pembelian adalah pemahaman konsumen tentang keinginan dan kebutuhan akan suatu produk dengan menilai dari sumber-sumber yang ada dengan menetapkan tujuan pembelian serta mengidentifikasi alternatif sehingga pengambil keputusan untuk membeli yang disertai dengan perilaku.

METODE

Penelitian terhadap Ayam Bakar tenda Mas Bewok yang terletak di Jl. Wana kencana I, Rawa Buntu, kec. Serpong, kota Tangerang Selatan, Bnaten. Ini dilakukan dengan metode kualitatif, jenis penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan suatu objek sesuai dengan keadaan. Penelitian akan menggunakan Teknik wawancara tentang kepuasan pelanggan terhadap menu ayam bakar yang ditawarkan ditempat usaha tersebut.

Metode pengumpulan dalam penelitian ini menggunakan data primer, data primer itu adalah sebuah data langsung yang didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti, yang diperoleh langsung dari tempat penelitian dan juga data yang berasal dari seseorang yang sudah sering membeli ayam bakar tenda mas bewok yang ada di daerah Bsd. “Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Dokumentasi adalah sebuah metode yang dilakukan dengan melihat tempat lokasi serta me-wawancarai pelanggan yang ada dilokasi. Studi pusaka adalah pengumpulan data mengandalkan referensi jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelanggan 1: Kak Meta

No.	Pertanyaan wawancara	Topik pertanyaan	Jawaban
1.	Gimana kualitas rasa makanan di ayam bakar tenda mas bewok	Kualitas rasa	Menurut saya kualitas rasa beda dengan yang lain, karna di ayam bakar nya ada manis manisnya jadi bikin saya suka.
2.	Menurut anda gimana kualitas pelayanan di ayam bakar tenda mas bewok	Kualitas pelayanan	Pelayanan sangat ramah dari pelayan yang ada, cepat tanggap.
3.	Menurut anda harga dan rasa sebanding apa tidak di warung ayam bakar tenda mas bewok	Harga yang ditawarkan	Harga sangat terjangkau dengan rasa memuaskan.

4.	Kenapa memilih ayam bakar tenda mas bewok sebagai ayam bakar favorit	Kepuasan pelanggan	Karna ada ciri khas tersendiri dari ayam bakar ini yang bikin saya suka.
----	--	--------------------	--

Pelanggan 2: Pak Fajar

No.	Pertanyaan wawancara	Topik pertanyaan	Jawaban
1.	Gimana kualitas rasa makanan di ayam bakar tenda mas bewok	Kualitas rasa	Recommend ayam bakar dan terongnya.
2.	Menurut anda gimana kualitas pelayanan di ayam bakar tenda mas bewok	Kualitas pelayanan	Sangat ramah, cepet dan tidak nunggu lama.
3.	Menurut anda harga dan rasa sebanding apa tidak di warung ayam bakar tenda mas bewok	Harga yang ditawarkan	Harga sangat terjangkau gak bikin dompet jebol.
4.	Kenapa memilih ayam bakar tenda mas bewok sebagai ayam bakar favorit	Kepuasan pelanggan	Sudah langganan dari lama dan tidak jauh dari rumah saya.

Pelanggan 3: Kak Ilham

No.	Pertanyaan wawancara	Topik pertanyaan	Jawaban
1.	Gimana kualitas rasa makanan di ayam bakar tenda mas bewok	Kualitas rasa	Bikin ketagihan terus.
2.	Menurut anda gimana kualitas pelayanan di ayam bakar tenda mas bewok	Kualitas pelayanan	Baik, ramah, tidak sombong.
3.	Menurut anda harga dan rasa sebanding apa tidak di warung ayam bakar tenda mas bewok	Harga yang ditawarkan	Murah, dengan kualitas rasa yang tidak bisa dibohongi.
4.	Kenapa memilih ayam bakar tenda mas bewok sebagai ayam bakar favorit	Kepuasan pelanggan	Ayam bakar nya pakai bumbu oles pedes yang bikin beda dari ayam bakar lainnya.

Pelanggan 4: Ibu Rina

No.	Pertanyaan wawancara	Topik pertanyaan	Jawaban
1.	Gimana kualitas rasa makanan di ayam bakar tenda mas bewok	Kualitas rasa	Enak banget!!! Terutama varian bakarnya pedes manis.
2.	Menurut anda gimana kualitas pelayanan di ayam bakar tenda mas bewok	Kualitas pelayanan	Bintang lima mas, untuk pelayanan.
3.	Menurut anda harga dan rasa sebanding apa tidak di warung ayam bakar tenda mas bewok	Harga yang ditawarkan	Pas lah denga apa yang disajikan.
4.	Kenapa memilih ayam bakar tenda mas bewok sebagai ayam bakar favorit	Kepuasan pelanggan	Sambal enak bisa request berbagai macam varian rasa sambal.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terkait kepuasan pelanggan pada “ayam bakar tenda mas bewok” diperoleh hasil bahwa usaha tersebut memiliki kepuasan pelanggan yang sangat besar, serta kebutuhan makanan siap saji khususnya diayam bakar tersebut. Dalam Upaya mengembangkan usahanya, seperti meningkatkan kualitas rasa, kualitas pelayanan yang diberikan serta harga yang terjangkau mampu menarik kepuasan pelanggan yang baru, bahwa kualitas rasa yang baik secara langsung akan mempengaruhi Tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Kotler et al 1996 Ada 4 indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu Kotler, et al (1996) dalam Tjiptono (2008: 34) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut: (1) Sistem Keluhan dan Saran, (2) Ghost Shopping, (3) Lost Customer Analysis, (4) Survei kepuasan pelanggan. Bila hal tersebut berlangsung secara terus menerus akan mengakibatkan pelanggan yang selalu setia membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas pelanggan, serta selain kualitas produk ada hal lain yang mempengaruhi kualitas pelanggan yaitu kualitas pelayanan yang ada di ayam bakar tenda mas bewok.

KESIMPULAN

Kepuasan pelanggan bersifat dinamis, artinya bahwa pelanggan akan tetap menggunakan produk atau jasa dengan waktu yang tidak ditentukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap Ayam Bakar Tenda Mas Bewok yang cukup terkenal di daerah BSD. Dibutuhkan skill memasak yang bagus untuk membuat ayam bakar dan sambal yang enak, agar para pelanggan terkesan dengan rasa yang dijanjikan, yang membuat mereka tertarik untuk datang kembali demi merasakan ayam bakar yang enak di Tenda Mas Bewok. Tidak lupa juga dengan inovasi-inovasi baru untuk menarik perhatian para pelanggan. Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman. Untuk saran, dari penelitian yang dilakukan oleh kami berdua, kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh pemilik / karyawan mayoritas telah dilakukan dengan baik, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini terbukti bahwa rata-rata responden memberikan nilai yang tinggi terhadap skala jawaban yang diajukan.

REFERENSI

- Dewi, R. S. (2016). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PEDAGANG KAKI LIMA DIKAWASAN SIMPANG LIMA SEMARANG. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(1), 13-23. <https://doi.org/10.14710/jab.v5i1.12719>
- https://www.google.com/search?q=menurut+para+ahli+kepuasan+pelanggan+adalah&rlz=1C1CHBF_enID1048ID1048&oq=menurut+para+ahli+kepuasan+pelanggan&gs_lcrp=EgZjaHJy bWUqBwgAEAAyGAQyBwgAEAAyGAQyBggBEEUYOTIICAIQABgWGB4yCAgDEAAyFhgeMgg IBBAAGBYHjIICAUQABgWGB4yCAgGEAAyFhgeMggIBxAAGBYHjIICAgQABgWGB4yCAg JEAAYFhge0gEKMjgIMjZqMGoxNagCCLACAO&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- https://repository.maranatha.edu/7341/7/9752086_Conclusion.pdf
- <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/68301>
- https://www.google.com/search?sca_esv=544798f1b50553ec&sca_upv=1&rlz=1CDGOYI_enID999ID999&hl=en-US&sxsrf=ACOVn0_ixmpH5qMLzRZskeJypMzUUA7kiQ:1714396676215&q=Siapa+ahli+yang+mengatakan+bahwa+ada+4+indikator+untuk+mengukur+kepuasan+pelanggan%3F&sa=X&ved=2ahUKEwjF8I6nweeFAxVfyDgGHRURD0UQzmd6BAhKEAY&biw=390&bih=777&dpr=3
- <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>