

**KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN MOD-  
ERN MUARA KAPUAS  
DAN RUMAH MAKAN TRADISIONAL YU SRI  
DI KABUPATEN SLEMAN**

Oleh :

**Sri Larasati**

**Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Nina Noviasuti**

**Dosen Akademi Pariwisata Darma Nusantara Sakti Yogyakarta**

**ABSTRACT**

*Restaurant is one of the businesses that is considered as an endless business. It is because a restaurant fulfills human's needs for food every day. Consequently, the more population live in the area, the higher demand of food. It causes the development of restaurant industry in Yogyakarta is more rapid.*

*The study is conducted with the purpose to know the consumer satisfaction level of Muara Kapuas restaurant and Yu Sri restaurant and to test the satisfaction differences perceived by the consumers between Muara Kapuas restaurant and Yu Sri restaurant. The result of the study shows that consumers are satisfied by the services provided by Muara Kapuas. The costumers satisfaction in sequence start from the biggest the service quality, amenity quality, accessibility quality and product quality. The consumers are satisfied on the Yu Sri restaurant service. The costumer satisfaction of Yu Sri restaurant in sequence start from the biggest is product quality, service quality, amenity quality and accessibility quality.*

*The analysis result of the costumers satisfaction differences is found between Muara Kapuas is restaurant and Yu Sri restaurant. In the services quality aspect, amenity quality and accessibility quality, the satisfaction level of that of the Muara Kapuas restaurant is higher than the costumers of Yu Sri restaurant. While in the product quality aspect, The Yu Sri restaurant consumers have satisfaction level than that of the Muara Kapuas Restaurant consumers.*

**Keywords : *Product Quality, Service Quality, Amenity Quality, Accessibility Quality***

**A. Latar Belakang Masalah**

Yogyakarta merupakan Kota Pelajar, dan Kota Budaya dan merupakan salah satu kota tujuan wisata di Indonesia yang banyak

dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara, hal ini memberikan peluang bagi masyarakat untuk berwirausaha untuk mendukung



kegiatan pariwisata yaitu memenuhi kebutuhan para wisatawan, salah satunya adalah dibidang kuliner baik yang dikelola secara modern maupun secara tradisional untuk menyesuaikan selera para wisatawan.

Tempat makan (restoran, rumah makan, warung makan) semakin berkembang dengan berbagai aneka produk yang disajikan baik produk makanan maupun jasa layanan. Tempat makan banyak didirikan di pusat-pusat keramaian kota maupun didaerah terpencil dengan mengutamakan kenyamanan dan kepuasan tamu dengan berbagai menu yang tersaji akan menambah selera makan tamu. Bisnis rumah makan atau restoran tidak pernah mati tetapi makin tumbuh subur seiring perkembangan jumlah penduduk dan gaya hidup.

Untuk menarik para konsumen maupun pelanggan berkunjung, persaingan tentunya akan terjadi, saling berlomba mencari pelanggan itu sudahlah wajar, tetapi focus para pengelola adalah kualitas pelayanan untuk tercapainya kepuasan konsumen dan pelanggan, seperti yang dikatakan oleh Wijaya (2009) bahwa dalam memberikan layanan kepada konsumen, pihak perusahaan dalam hal ini adalah rumah makan atau restoran sangat memperhatikan kualitas dari makanan yang dijual, kualitas pelayanan, amenities maupun aksesibilitas.

Kualitas produk berhubungan dengan kemampuan pihak perusahaan (rumah makan, atau restoran) dalam menyediakan keaneka ragaman menu makanan dan minuman, rasa enak, terjaminnya hygiene dan sanitasi, kualitas makanan serta memiliki

kesesuaian antara harga, jumlah dan rasa makanan. Sementara itu kualitas pelayanan berhubungan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan cepat, akurat, sopan, ramah dan nyaman. Kualitas amenities berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk menyediakan fasilitas pendukung seperti tempat yang baik, jumlah kursi dan meja yang cukup, tempat parkir yang memadai, fasilitas umum yang bersih (musola dan toilet ). Kualitas aksesibilitas berhubungan dengan lokasi yang mudah dijangkau dan memiliki akses jalan yang baik dan dapat dicapai dengan menggunakan berbagai macam moda transportasi. Semua fasilitas tersebut disediakan dan dipenuhi dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pada konsumen.

Dari beberapa rumah makan atau restoran yang ada di Kabupaten Sleman yang dipilih menjadi sampel penelitian ini adalah Rumah Makan Modern Muara Kapuas yang terletak di jln Kaliurang km 15,5 Sleman yang menyediakan makanan untuk konsumen secara umum dan Rumah Makan Tradisional Yu Sri yang terletak di jln Palagan no. 8 Km 9 Kamdenen Sleman yang menyediakan menu makanan special daerah Jawa Tengah dan Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut “ Apakah Ada Perbedaan Tingkat Kepuasan Konsumen antara konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas dengan Rumah Makan Tradisional Yu Sri ?



### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan konsumen antara Rumah Makan Modern Muara Kapuas dan Rumah Makan Tradisional Yu Sri.

### D. Tinjauan Pustaka

#### 1. Rumah makan

Rumah makan atau restoran adalah istilah umum untuk menyebutkan usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya (Wikipedia;2011)

Untuk pendirian rumah makan atau restoran menurut Rini (2010) ada beberapa langkah-langkah yang perlu diperhatikan yaitu :

- a. Pemilihan lokasi yang strategis, hal ini merupakan salah satu unsur keberhasilan suatu usaha rumah makan atau restoran
- b. Rasa makanan, oleh karena itu perusahaan harus memiliki koki (juru masak) yang handal dan betul-betul ahli dibidangnya.
- c. Ijin usaha dari pemerintah dan tentunya dari masyarakat setempat terutama menyangkut masalah keamanan
- d. Pemilihan nama, nama dipilih bukan hanya sekedaranya saja tetapi nama yang mudah dikenal dan menarik

#### 2. Kualitas Pelayanan

Parasuraman et.al (1988) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah refleksi persepsi

evaluative konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan yang meliputi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Sedangkan menurut Wyckof (Tjiptono;2002) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan meliputi beberapa kriteria yaitu :

- a. Keandalan, merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan pelayanan yang berkualitas
- b. Responsif, karyawan memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan
- c. Kompetensi, karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk melayani
- d. Aksesibilitas, memiliki kemudahan untuk berhubungan
- e. Kesopanan, karyawan memiliki keramah tamahan dalam memberikan pelayanan
- f. Komunikasi, konsumen mendapat kemudahan dalam memperoleh informasi yang diperlukan dan karyawan bersedia mendengarkan keluhan konsumen
- g. Kredibilitas, adanya kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dari karyawan
- h. Keamanan, adanya rasa aman dan keamanan bagi konsumen dan karyawan



- i. Empati, perusahaan dan karyawan berusaha mengerti akan kebutuhan dan keinginan konsumen
- j. Fisik, tersedianya fasilitas dan peralatan serta penampilan karyawan untuk pelayanan kepada konsumen

### 3. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Wilkie (Tjiptono;2003) adalah sebagai suatu tanggapan emosional dapat evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara menurut Kotler (1997) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah dari pada harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas.

Pengukuran kepuasan pelanggan pada jasa rumah makan menurut Wijaya (2009) dapat diukur berdasarkan empat (4) aspek yaitu :

- a. Aspek kualitas yang berkaitan dengan penggunaan bahan, standart porsi, penampilan penyajian, variasi menu makanan dan minuman, penyajian makanan dan harga makanan.
- b. Aspek layanan yang berkaitan dengan penampilan layanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan serta ketrampilan dalam melayani
- c. Aspek amenities yang berkaitan dengan segala macam fasilitas yang menunjang kegiatan rumah makan diantaranya tempat parkir, informasi dan tersedianya sarana

penunjang

- d. Aspek aksesibilitas yang mencakup keseluruhan infrastruktur transportasi yang menghubungkan konsumen ke lokasi rumah makan.

### E. Hipotesis

1. Konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas dan Konsumen Rumah Makan tradisional Yu Sri tidak memiliki tingkat kepuasan yang tinggi
2. Tidak terdapat perbedaan kepuasan konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas dan Rumah Makan Tradisional Yu Sri

### F. Metode Penelitian

#### 1. Desain Penelitian

Penelitian ini didesain sebagai penelitian *cross sectional*, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan informasi (data) dari sampel tertentu yang hanya dilakukan satu kali dan dikumpulkan dari sampel yang berbeda serta pada waktu yang berbeda (Santoso dan Tjiptono; 2001)

#### 2. Metode Penelitian

Untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen digunakan analisis *One Sample t-Test* yang dilakukan pada masing-masing konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas dan Rumah Makan Tradisional Yu Sri dan untuk menguji perbedaan kepuasan konsumen antara konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas dengan Rumah makan Tradisional Yu Sri digunakan analisis *Independent Sample t-Test*.



## G. Hasil Analisis dan Pembahasan

### 1. Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Modern Muara Kapuas

- Kualitas Produk, dari hasil olah data dapat dianalisa bahwa konsumen sangat puas akan kualitas produk Rumah makan Modern Muara Kapuas, konsumen puas pada variasi makanan yang disediakan, penyajian makanan serta harga makanan.
- Kualitas Pelayanan, dari hasil olah data dapat dianalisis bahwa konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas merasa sangat puas akan ketrampilan, kecepatan, keramahamahaman karyawan dalam memberikan pelayanan, Kenyamanan yang telah dirasakan oleh konsumen.
- Kualitas Amenitas, dari hasil olah data dapat dianalisis bahwa konsumensangatpuas akan kualitas amenitas Rumah Makan Modern Muara Kapuas yaitu ketersediaan fasilitas pendukung (tempat parkir, kemudahan mendapatkan

informasi dan lainnya) yang telah disediakan oleh perusahaan dalam rangka memberikan pelayanan nkepada konsumen.

- Kualitas Aksesibilitas, dari hasil olah data dapat dianalisis bahwa konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas Pelayanan sangat puas akan kualitas aksesibilitas atas kemudahan akses menuju lokasi seperti ketersediaan moda transportasi dan prasarana jalan yang bagus menuju kelokasi.

### 2. Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Tradisional Yu Sri

- Kualitas Produk, dari hasil olah data dapat dianalisa bahwa konsumen sangat puas akan kualitas produk Rumah Makan Tradisional Yu Sri, juga konsumen puas pada variasi makanan yang disediakan, serta konsumen puas akan penyajian makanan serta harga makanan.
- Kualitas Pelayanan, dari hasil olah data dapat dianalisis bahwa konsumen Rumah Makan

Tabel 1  
Kepuasan konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas

Faktor	Mean	t <sub>hitung</sub>	Probabilitas (P)	Keterangan
Kualitas Produk	3.7271	9.602	.000 <sup>***</sup>	Signifikan
Kualitas Layanan	4.0238	14.210	.000 <sup>***</sup>	Signifikan
Amenitas	3.9905	14.753	.000 <sup>***</sup>	Signifikan
Aksesibilitas	3.9000	12.082	.000 <sup>***</sup>	Signifikan

Ket: <sup>\*\*\*</sup>: Sig pada taraf 99 %, <sup>\*\*</sup>: Sig pada taraf 95 %; <sup>\*</sup> pada taraf 90 %

Sumber : Data Primer



Tabel 2  
Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Tradisional Yu Sri

Faktor	Mean	t <sub>hitung</sub>	Probabilitas (P)	Keterangan
Kualitas Produk	4.0486	17.047	.000 <sup>***</sup>	Signifikan
Kualitas Layanan	3.7429	8.251	.000 <sup>***</sup>	Signifikan
Amenitas	3.6667	7.652	.000 <sup>***</sup>	Signifikan
Aksesibilitas	3.5929	7.698	.000 <sup>***</sup>	Signifikan

Ket: <sup>\*\*\*</sup>: Sig pada taraf 99 %, <sup>\*\*</sup>: Sig pada taraf 95 %; <sup>\*</sup> pada taraf 90 %

Sumber : Data Primer

Tradisional Yu Sri merasa sangat puas akan ketrampilan, kecepatan, keramah tamahan karyawan dalam memberikan pelayanan, juga konsumen merasakan adanya kenyamanan..

- c. Kualitas Amenitas, dari hasil olah data dapat dianalisis bahwa konsumen sangat puas akan kualitas amenitas Rumah Makan Tradisional Yu Sri yaitu ketersediaan fasilitas pendukung (tempat parkir, kemudahan mendapatkan informasi dan lainnya) yang telah disediakan oleh perusahaan dalam rangka memberikan pelayanan dan kepuasan kepada tamu kepada konsumen.

- d. Kualitas Aksesibilitas, dari hasil olah data dapat dianalisis bahwa konsumen Rumah Makan Tradisional Yu Sri sangat puas akan kualitas aksesibilitas yaitu kemudahan akses menuju lokasi seperti ketersediaan moda transportasi dan prasarana jalan yang bagus menuju ke lokasi.

### 3. Perbedaan Kepuasan Konsumen Antara Rumah Makan Modern Muara Kapuas dengan Rumah Makan Tradisional Yu Sri

- a. Kualitas Produk; Dari hasil analisis *Independent Sample t-Test* dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan konsumen

Tabel 3  
Perbedaan Kepuasan Konsumen

Aspek	Rumah Makan	Mean	T <sub>hitung</sub>	Prob. (p)
Kualitas Produk	Muara Kapuas	3.7271	-3.295	0.001 <sup>**</sup>
	Yu Sri	4.0486		
Kualitas Layanan	Muara Kapuas	4.0238	2.437	0.016 <sup>*</sup>
	Yu Sri	3.7429		
Amenitas	Muara Kapuas	3.9905	2.944	0.004 <sup>***</sup>
	Yu Sri	3.6667		
Aksesibilitas	Muara Kapuas	3.9000	2.867	0.005 <sup>***</sup>
	Yu Sri	3.5929		

Ket <sup>\*\*\*</sup>; sig pada taraf 99%, <sup>\*\*</sup>; sig; pada taraf 95 %, <sup>\*</sup>; sig pada taraf 90%

Sumber data primer



- akan kualitas produk antara konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas dengan Rumah Makan Tradisional Yu Sri, dimana tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan Tradisional Yu Sri (4,0486) lebih tinggi dibandingkan dengan Rumah Makan Modern Muara Kapuas (3,7271)
- b. Kualitas Pelayanan, Dari Hasil analisis *Independent Sample t-Test* dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan konsumen akan kualitas pelayanan antara konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas dengan Rumah Makan Tradisional Yu Sri, dimana tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas (4,0238) lebih tinggi dibandingkan dengan Rumah Makan Tradisional Yusri ( 3,7429).
  - c. Kualitas Amenitas. Dari hasil analisis *Independent Sample t-Test* dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan konsumen akan kualitas Amenitas antara Konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas dengan konsumen Rumah Makan Tradisional Yu Sri, dimana tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas (3,9905) lebih tinggi dibandingkan dengan Rumah Makan Tradisional Yusri ( 3,6667).
  - d. Kualitas Aksesibilitas. Dari hasil analisis *Independent Sample t-test* dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan konsumen akan kualitas Aksesibilitas antara Konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas dengan konsumen

Rumah Makan Tradisional Yu Sri, dimana tingkat kepuasan konsumen Rumah Makan Modern Muara Kapuas (3,9000) lebih tinggi dibandingkan dengan Rumah Makan Tradisional Yusri ( 3,5929).

## H. Pembahasan

Dari hasil penelitian dapat dibuktikan secara empiris bahwa masing-masing rumah makan (Rumah Makan Modern Muara Kapuas dan Rumah Makan Tradisional Yu Sri) dapat memberikan kepuasan kepada konsumen walaupun ada perbedaan kepuasan konsumen dari kedua rumah makan tersebut.

Dari kualitas produk Rumah Makan Tradisional ternyata memiliki keunggulan dibandingkan dengan Rumah Makan Modern Muara Kapuas hal ini karena Rumah Makan Tradisional Yu Sri menyediakan banyak variasi menu makanan dan minuman tradisional dan pengalaman yang lama dibidang boga. Dari wawancara kepada konsumen dikedua rumah makan tersebut menyatakan bahwa Rumah Makan Tradisional Yu Sri memiliki keunggulan dalam rasa makanan yang lebih enak dan harga yang tidak mahal.

Sedangkan Rumah Makan Modern Muara Kapuas memiliki keunggulan terutama dibidang kualitas pelayanan, dimana selain memiliki karyawan yang lebih banyak juga karyawan lebih responsif dan cepat dalam memberikan pelayanan karena mereka memiliki pengetahuan tentang menu, melayani pemesanan serta menjawab dengan cepat apa yang diyanyakan tamu.



Selain itu Rumah Makan Modern Muara Kapuas juga memiliki keunggulan lebih dibandingkan Rumah Makan Tradisional Yu Sri tentang Kualitas Amenitas dan Kualitas Aksesibilitas, dimana Rumah Makan Modern Muara Kapuas lebih mudah dijangkau dengan berbagai moda transportasi dan memiliki tempat parkir yang luas mampu menampung 50 kendaraan roda empat, 150 kendaraan roda dua, selain itu memiliki ruang makan yang bisa menampung 450 orang, fasilitas bermain anak, mushola dan toilet. Sementara Rumah Makan Tradisional Yu Sri memiliki fasilitas tempat parkir yang tidak begitu luas, ruang makan yang bisa menampung sekitar 100 tamu (termasuk lesehannya).

## I. Kesimpulan Dan Saran

### 1. Kesimpulan

- a. Konsumen merasa puas atas jasa layanan Rumah Makan Modern Muara Kapuas secara berurutan mulai dari kualitas layanan, kualitas amenities, kualitas aksesibilitas dan kualitas produk.
- b. Konsumen merasa puas atas jasa layanan Rumah Makan Tradisional Yu Sri secara berurutan mulai dari kualitas produk, kualitas layanan, kualitas amenities dan kualitas aksesibilitas.
- c. Terdapat perbedaan kepuasan konsumen antara Rumah Makan Modern Muara Kapuas dan Rumah Makan Tradisional Yu Sri

## 2. Saran

- a. Bagi Manajemen Rumah Makan Modern Muara Kapuas
  - 1). Meningkatkan kualitas produk dengan menyediakan menu yang lebih bervariasi dan inovatif
  - 2). Meningkatkan citra restoran serta mempertimbangkan penentuan harga jual yang bisa terjangkau, melihat konsumen yang datang kebanyakan adalah mahasiswa dan tamu golongan menengah
  - 3). Promosi lebih digencarkan
- b. Bagi Manajemen Rumah Makan Tradisional Yu Sri
  - 1). Pertahankan kualitas produk yang menjadi unggulan dengan tetap melakukan pengembangan dan inovasi produk
  - 2). Perbaiki untuk peningkatan kualitas layanan dengan melakukan pelatihan dan penambahan pengetahuan para karyawan dibidang tata boga, serta melengkapi fasilitas pendukung
  - 3). Mengingat konsumen yang datang dari kalangan swastadan pemerintahan serta keluarga maka perlu menciptakan suasana kekeluargaan agar mereka yang datang dengan keluarga dapat lebih nyaman menikmati hidangan.
  - 4). Perlu mengembangkan segmen pasar baru yaitu keluarga
  - 5). Promosi digencarkan terutama untuk segmen keluarga



## J. Daftar Pustaka

- Kotler, P; 1997, *Manajemen Pemasaran*, jilid 1, edisi 12, Index, Jakarta
- Parasuraman, A. Zeithaml V.A and Beny, L.L, 1988; **A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research**, *Journal of Retailing*
- Rini M, 2010, *Bisnis Rumah Makan*, [http://bisnisukm.com/tips-membuja rumah makan.html](http://bisnisukm.com/tips-membuja-rumah-makan.html). diakses 28 januari 2011
- Schiffman,LL dan Kanuk, 1987, *Journal of Marketing; A Concerptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*
- Sigitpriyono, 2010, *Tips Bagaimana Membuka Bisnis Rumah Makan*, <http://bisnisukm.com/tips-membuka-rumah-makan.html>, diakses 28 Januari 2011
- Wijaya P, 2009, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Pada Bisnis Rumah Makan Di Surabaya*, Tesis S2 niversitas Petra Surabaya, Tidak Di Publikasikam
- Wikipedia, 2011, *Rumah Makan*, [http//id.wikipedia.org/wiki/rumah makan](http://id.wikipedia.org/wiki/rumah_makan), Diakses 28 Januari 2011

