

ISSN : 18929-5797

Volume 17, Nomor 1, Mei 2008

JURNAL PENDIDIKAN TEKNOLOGI DAN KEJURUAN

Pengembangan Media Mesin CNC Virtual TU-3A Sebagai Media Pembelajaran Mata Kullah Pemesinan NC

Kesesuaian Pola Mengajar Guru SMK di DIY Dengan Tuntutan Pembelajaran dalam Penerapan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan

Pengaruh Penggunaan Aspal Buton Sebagai Filler Campuran *Split Mastic Asphalt* terhadap Karakteristik Marshall

Pengembangan Model Pembelajaran Brainstorming untuk Meningkatkan Kreativitas Mahasiswa pada Mata Kullah Praktik Fabrikasi

Garis Sempadan dan *Building Coverage* Perumahan di Kabupaten Sleman Yogyakarta

Evaluasi Pelaksanaan Praktik Pemesinan Mahasiswa D3 Teknik Mesin UNY

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan layanan Makanan Restoran "*Student Corner*" Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana (PTBB) Fakultas Teknik UNY

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN MAKANAN RESTORAN "STUDENT CORNER" JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA (PTBB) FAKULTAS TEKNIK UNY

Wika Rinawati

(Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana FT UNY)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui sejauh mana ketertarikan konsumen pada produk dan pelayanan makanan di Restoran "Student Corner" Jurusan PTBB FT UNY dan (2) untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk makanan di Restoran "Student Corner" Jurusan PTBB FT UNY?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan data menggunakan skala likert dengan nilai jawaban 5 untuk pilihan jawaban sangat puas (SP), nilai 4 untuk jawaban puas (P), nilai 3 untuk jawaban cukup puas (CP), nilai 2 untuk jawaban tidak puas (TP), dan nilai 1 untuk jawaban sangat tidak puas (STP). Analisis data uji validitas dan reliabilitas korelasi product-moment Pearson.

Hasil penelitian adalah (1) Berdasarkan analisis data untuk mengetahui tingkat ketertarikan konsumen pada kualitas dan layanan produk menyatakan bahwa konsumen yang berkunjung lebih tertarik karena lingkungan dan suasana tempat yang ditunjukkan dengan tingkat prosentase 28%. Pemanfaatan restoran student corner dapat dilihat dengan tingkat kunjungan konsumen dalam sebulan sekitar 2-4 kali sebesar 42% dan (2) tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dengan tingkat kesesuaian 82,34%, sedangkan tingkat kepuasan terhadap layanan produk dengan tingkat kesesuaian 85,11% dan dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan layanan restoran student corner sangat memuaskan.

Kata kunci: kepuasan, kualitas dan layanan produk

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik UNY (Wika Rinawati)

Pendahuluan

Salah satu usaha yang menyelenggarakan makanan di Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana adalah Restoran "Student Corner". Restoran "Student Corner" ini dikelola oleh mahasiswa Teknik Boga dan penyelenggaraannya terkait dengan proses pembelajaran mata kuliah Restoran dan Manajemen Usaha Boga. Restoran "Student Corner" menyediakan berbagai nasi dan lauk pauk maupun hidangan sepinggan, kue atau kudapan serta berbagai minuman yang bisa diterima, baik dari segi rasa, macam/jenis, penampilan, porsi maupun harga yang sesuai dengan karakteristik konsumen di lingkungan PTBB. Selain itu juga ditawarkan student resto juga harus dapat memberikan pelayanan yang berbeda atau istimewa kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat kembali lagi. kiranya perlu adanya alternatif untuk mengevaluasi kinerja khususnya bagi Restoran "Student Corner" terhadap kinerja dengan harapan konsumen agar tidak berpaling ketempat lain dalam memenuhi kebutuhan makan dan jasa pelayanannya, dan lebih dari itu tentunya konsumen meningkat dari waktu ke waktu.

Adapun masalah yang penting dan mendesak untuk dipecahkan dapat dirumuskan sebagai berikut: (1) bagaimana ketertarikan konsumen terhadap produk dan pelayanan makanan di Restoran "Student Corner" Jurusan PTBB FT UNY? (2) bagaimana

120

tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan makanan di Restoran "*Student Corner*" Jurusan PTBB FT UNY?

Restoran adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial, yang menyelenggarakan makanan dan minuman serta pelayanan penyajian yang dilakukan secara baik. Restoran dapat berdiri sendiri atau berada dalam suatu lembaga, hotel, sekolah, rumah sakit, perkantoran, dll.

Kegiatan pokok yang terdapat dalam sebuah restoran adalah layanan saji dan penjualan makanan dan minuman. Dalam operasional restoran terbagi menjadi 2 bagian yaitu bagian produksi (*food and beverage product*) dan bagian pelayanan (*food and beverage service*) Bagian *Food and Beverage produk* merupakan bagian yang mengadakan atau memproduksi minuman dan makanan yang sesuai dengan keinginan kosumen dan berkualitas sedangkan bagian *food and beverage service* merupakan kegiatan yang berkaitan dengan tata cara menyajikan makanan dan minuman yang baik didepan konsumen.

Student corner resto merupakan restoran yang didirikan dilingkungan kampus Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana. Yang pada awal pembentukannya didasarkan pada tuntutan mata kuliah yaitu Management Usaha Boga (MUB) untuk membentuk dan mengelola sebuah restoran, yang ditempuh mahasiswa pada semester 5 (lima) Walaupun baru berusia 1 (satu) tahun tetapi tujuan

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik UNY (Wika Rinawati)

restoran Studen Corner tidak lagi hanya karena tuntutan mata kuliah yaitu karena tuntutan perkembangan industri agar mahasiswa mampu untuk mengoperasikan sebuah restoran juga sebagai ajang untuk menunjukkan pada masyarakat luar akan keberadaan jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana dan sebagai income generating bagi jurusan PTBB.

Sasaran utama student corner resto pada mulanya karena adanya tuntutan mata kuliah maka konsumen utamanya adalah seluruh mahasiswa, dosen dan karyawan Fakultas Teknik. Lokasi student corner resto berada di gedung Jurusan PTBB sayap utara lantai 1 menghadap selatan. Lokasi yang mendukung student corner resto adalah terdapatnya lapangan kosong yang dinaungi beberapa pohon perindang yang sudah tertata rapi dan datar sehingga sangat menguntungkan untuk didirikan beberapa gasebo, sehingga terkesan lebih santai.

Produk utama Restoran "*Student Corner*" adalah makanan dan minuman. Makanan dan minuman yang di tawarkan di Restoran "*Student Corner*" sudah ditentukan sehingga konsumen tidak dapat memilih makanan lain, dan makanan yang disajikan umumnya sudah dimasak. Restoran "*Student Corner*" merupakan restoran dengan sistem penyajian formal dan informal. Dengan pengelolaan dan sistem penyajian tersebut restoran "*Student Corner*" diharapkan selalu berusaha meningkatkan mutu produk-produknya serta

berusaha menemukan produk produk baru yang sesuai dengan selera dan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen akan memperoleh kepuasan dan lebih lanjut Restoran "*Student Corner*" dapat berharap penjualan hasil produksinya akan meningkat dan tentunya akan meningkatkan pula hasil penjualannya

Kualitas dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *qualitet* yang berarti mutu. Menurut Sukresno (2000:8) ditinjau dari produk yang dihasilkan oleh restoran adalah totalitas dari makanan dan minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk didalamnya adalah rasa, aroma, warna makanan, harga, nama makanan dan minuman, reputasi restoran serta jasa pelayanan dengan keramahtamahan yang diterima guna memuaskan pelanggan.

Kualitas produk makanan dapat disimpulkan dari beberapa pendapat adalah sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang bermutu yang meliputi obyek fisik, jasa, tempat, organisasi, gagasan maupun pribadi yang mampu ditawarkan untuk diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan sesuai dengan kemampuannya terhadap makanan dan minuman (rasa, aroma, warna makanan, harga, nama makanan dan minuman, reputasi restoran serta jasa pelayanan) yang sesuai dengan harapan pelanggan atau dengan kata lain dapat memuaskan pelanggan.

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik UNY (Wika Rinawati)

Komponen yang terdapat dalam kualitas produk makanan yang pertama adalah citarasa makanan yang tinggi disajikan secara menarik, aroma yang menarik selera makan, dan rasa yang tentunya lezat. Citarasa makanan sangat berhubungan dengan indera pengecap, indera penglihatan, indera penciuman. Citarasa makanan mencakup dua aspek yaitu penampilan makanan (warna makanan, Tekstur Makanan (konsistensi), bentuk makanan, porsi makanan, dan penyajian makanan) ketika dihidangkan dan rasa makanan, keduanya aspek untuk mencapai kepuasan konsumen. Komponen yang kedua adalah keamanan makanan dapat dipengaruhi oleh manusia (pengelola/penyaji), binatang, Lingkungan, keamanan alat.

Kriteria penentuan kualitas produk dan layanan yang dapat menjadi dasar dalam penilaian konsumen terhadap produk dan layanan dalam industri restoran adalah

- a. Produk yang ditawarkan berupa makanan dan minuman di restoran. Dasar penilaian produk meliputi kualitas bahan makanan, citarasa, variasi menu, porsi hidangan dan kandungan gizi (Sjahmien Moehyi, 1992:693)
- b. Pelayanan yang diberikan oleh restoran terhadap pelanggan yang meliputi kecepatan, ketepatan alat dan teknik pelayanan, kerapian, kesopanan, ketepatan order, respon balik (Marsum WA, 1999:19)

- c. Fasilitas merupakan material yang terdapat dalam restoran yang berhubungan dengan konsumen seperti furniture, peralatan operasional, areal parkir, dan hiburan (Marsum WA, 1999:19)
- d. Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang dapat mencerminkan kualitas produk yang meliputi tinggi rendahnya harga dan nilai jual produk (Sjahmien Moehyi, 1997:8)
- e. Suasana merupakan salah satu faktor pendukung dalam restoran dan merupakan bagian dari pelayanan yang meliputi situasi, kondisi seperti sirkulasi udara, kenyamanan, dan lokasi termasuk tempat parkir (Sjahmien Moehyi, 1997:127)

Layanan merupakan interaksi sosial secara subyektif dan sangat tergantung pada perasaan dan perilaku. Dalam bidang jasa, layanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa. Kepuasan konsumen dapat diperoleh dengan menggunakan pelayanan unggul (*Service Excellence*) yang berarti suatu sikap atau cara karyawan melayani konsumen secara memuaskan, Elhaitammy yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000:58) Layanan unggulan memiliki 4 unsur pokok yaitu

- a. Kecepatan yang meliputi cepat kerjanya dengan hasil baik, cepat tanggap terhadap suatu permasalahan dan selalu siap melayani konsumen

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik UNY (Wika Rinawati)

- b. Ketepatan meliputi tepat dalam bidangnya, tepat dalam waktu, menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang mendukung, tepat dalam menangani keluhan.
- c. Keramahan meliputi sopan, ramah dalam berbicara, dan rapi dalam berpakaian dan penampilan.
- d. Kenyamanan meliputi tempat dan ruangan yang memberikan rasa nyaman kepada konsumen.

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) Kepuasan konsumen berarti kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan.

Definisi kepuasan menurut Kotler (1997:36) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Kepuasan konsumen adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi.

Manfaat yang didapat jika kepuasan dapat tercapai adalah hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis sehingga konsumen melakukan pembelian ulang dan mendorong terciptanya loyalitas konsumen, reputasi perusahaan menjadi lebih baik dimata konsumen, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan dan laba perusahaan semakin meningkat (Nasution, 2001: 51)

Konsep pengukuran kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh perusahaan restoran adalah

- a. Kualitas produk, lebih ditekankan pada produk-produk yang menggunakan bahan yang berkualitas.
- b. Kualitas layanan, berkaitan dengan layanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan harapannya. Ada empat pendekatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu memperkecil kesenjangan antara pihak manajemen dengan pelanggan, manajemen mampu berkomitmen untuk menciptakan visi dalam proses layanan, memberikan kesempatan pada konsumen untuk memberikan masukan dan kritik, dan mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive, dan partnership marketing* sesuai situasi pemasaran.
- c. Emosional, tingkat kepuasan secara emosional bukan karena kualitas produk tetapi lebih kepada produk yang dapat menaikkan prestise seseorang sehingga akan berakibat pelanggan menjadi puas terhadap produk tersebut.
- d. Harga, sangat menentukan tingkat kepuasan dengan kualitas yang sama bagusnya tetapi menawarkan dengan harga murah akan banyak kepuasan yang diterima.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dimana peneliti melakukan pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrumen penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis untuk mencari hubungan satu variabel dengan variabel lain. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan survei.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Restoran "Student Corner" Jurusan PTBB FT UNT. Konsumen yang akan diambil/digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Restoran "Student Corner" pada bulan September sampai Oktober 2007. Sedangkan sampel penelitian dengan menggunakan teknik *Convenience sampling* suatu prosedur pengambilan sampel menurut keinginan peneliti, yaitu kebebasan untuk memilih siapa saja yang mereka temui, dalam hal ini adalah konsumen yang berkunjung atau menggunakan jasa Restoran "Student Corner" sebagaimana rentang waktu yang sudah ditentukan.

Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dan dokumentasi. Analisis karakteristik responden menjadi pelanggan Restoran Student Corner dalam bentuk presentase (%) Karakteristik pelanggan restoran student corner dilihat dari segi umur, dan pekerjaan.

Teknik pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan, dilakukan dengan mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja yang diberikan oleh Restoran "*Student Corner*" Jurusan PTBB FT UNY dengan kinerja yang diharapkan konsumen dengan membandingkan jumlah nilai butir hasil kinerja nyata dengan jumlah nilai butir yang diharapkan oleh konsumen. Selanjutnya pengukuran kepuasan konsumen sesuai dengan masing-masing indikator variabel sehingga dapat diketahui pada indikator mana konsumen merasa paling puas. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja nyata atau kenyataan yang diterima konsumen dari kantin *Student Corner*, sedangkan Y merupakan tingkat harapan konsumen.

Hasil dan Pembahasan

1. Ketertarikan konsumen terhadap Restoran Student Corner

Usia responden yang mengunjungi restoran student corner antara 17-30 tahun dengan usia responden yang paling banyak berkunjung ke restoran student corner adalah antara usia 20-22 tahun sejumlah 60% atau sekitar 30 orang.

Sedangkan pelanggan yang berkunjung ke Student corner resto terdiri dari kalangan karyawan, dosen, mahasiswa dan swasta. Kebanyakan pengunjung mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik UNY (Wika Rinawati)

dengan prosentase sebesar 86%. Hal ini disebabkan letak restoran Student Corner berada di lingkungan kampus Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana.

Pelanggan yang berkunjung di student corner resto disebabkan oleh : 1) Penampilan atau susana tempat sebesar 28%, 2) Kualitas makanan sebesar 22%, 3) Harga sebesar 20%, dan yang paling rendah tingkat ketertarikannya adalah penyajiannya sebesar 4%. Sedangkan rata-rata pelanggan berkunjung di student corner resto dalam satu bulan adalah adalah sekitar 2-4 kali sebesar 42% dan tingkat kunjungan konsumen yang paling rendah adalah setiap hari sebesar 2%.

Dari awal berdirinya student corner resto membidik Konsumen dari kalangan mahasiswa, karyawan dan dosen yang akan mengunjungi student corner resto. Oleh karena itu kebanyakan pengunjung yang datang ke student corner resto adalah responden dengan usia antara 20-22 tahun dan mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa.

Hal ini dikarenakan letak student corner resto berada di lingkungan Jurusan PTBB dan belum menghadap akses jalan sehingga untuk menjaring konsumen diluar Jurusan PTBB belum tercapai. Selain itu juga promosi keluar jurusan PTBB juga belum dilakukan secara maksimal sehingga masyarakat luar jurusan PTBB tidak mengenal seperti pepatah "tak kenal maka tak sayang". Selain

itu juga motivasi mahasiswa untuk menjaring konsumen diluar Jurusan tidak maksimal sehingga mahasiswa hanya menjaring teman-teman atau kerabat dari mahasiswa yang sedang mengelola student corner resto.

Ketertarikan konsumen untuk mengunjungi student corner resto ditunjukkan dengan tingkat kedatangan konsumen dalam sebulan sekitar 2-4 kali. Faktor yang mempengaruhi kedatangan konsumen ke student corner resto karena letak student corner berada di lapangan rumput dengan beberapa pohon besar sebagai naungan, depan gedung jurusan PTBB yang didirikan gasebo-gasebo sehingga kesan yang ditimbulkan adalah kesan santai dan nyaman. Seperti pada gambar dalam lampiran.

2. Kepuasan Konsumen

a. Kualitas Produk

Semua indikator kualitas produk mempunyai 5 butir pernyataan yang memiliki kesesuaian 82,34% lihat tabel 1.

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik UNY (Wika Rinawati)

Tabel 1. Penilaian Konsumen Terhadap Indikator Kualitas Makanan di Restoran Student Corner

No Indikator	Pernyataan	Skor rata-rata		Tingkat Kesesuaian
		Kenyataan	Harapan	
1	Citarasa	3,93	4,91	80,04%
2	Penampilan	3,81	4,61	82,65%
3	Kebersihan	4.06	4.72	86.02%
4	Kualitas Produk	3,61	4,53	79,69%
5	Promosi Produk	3,9	4,68	83,33%
Rata-rata		3,862	4,69	82,34%

Sumber : Diolah dari data kuisisioner sebaran kualitas makanan di restoran student corner PTBB-FT-UNY

Hasil olahan data dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas produk secara keseluruhan dapat memenuhi harapan konsumen. Dari kelima indikator pada kualitas produk yang paling dapat terpenuhi oleh kinerja nyata karyawan student corner resto adalah kebersihan makanan dengan angka kesesuaian sebesar 86,02%. Hasil pengukuran tingkat kesesuaian butir pernyataan memiliki tingkata kesesuaian 82,34%. Dari data secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa konsumen student corner resto merasa sangat puas terhadap kualitas produk yang diberikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas produk adalah

- a. Faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan oleh student corner restoran sesuai harapan konsumen adalah aroma makanan yang disajikan (2)

- b. Faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan adalah rasa makanan yang disajikan enak (1), warna makanan yang disajikan menarik (3), makanan yang disajikan bersih (5), harga dengan hasil yang didapat (9)
- c. Faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan adalah standar porsi makanan sesuai (4), pilihan menu sangat bervariasi (7), produk dipromosikan secara efektif dan menarik (8)
- d. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik, tetapi dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan adalah Produk makanan yang disajikan berkualitas (6)

Tingkat kepuasan konsumen student corner restoran dari hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen menunjukkan bahwa harapan konsumen telah dipenuhi dengan tingkat kesesuaian 82,34% jika disesuaikan dengan tingkat penilaian maka kualitas produk yang ditawarkan oleh student corner restoran termasuk sangat memuaskan konsumen pada citarasa, penampilan produk, kebersihan, dan promosi produk. Sedangkan untuk kualitas produk memuaskan konsumen student corner restoran.

Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Fakultas Teknik UNY (Wika Rinawati)

b. Kualitas Layanan

Semua indikator layanan produk mempunyai 4 butir pernyataan yang memiliki kesesuaian 85,11% lihat tabel 2.

Tabel 2. Penilaian Konsumen Terhadap Indikator Layanan Makanan di Restoran Student Corner

No Indikator	Pernyataan	Skor rata-rata		Tingkat Kesesuaian
		Kenyataan	Harapan	
1	Ketepatan	4,08	4,78	85,35%
2	Kecepatan	4,06	4,68	86,75%
3	Keramahan	3,86	4,63	83,37%
4	Kenyamanan	3,99	4,73	84,36%
Rata-rata		4,0	4,70	85,11%

Sumber : Diolah dari data kuisioner layanan makanan di restoran student corner PTBB-FT-UNY

Hasil olahan data dapat disimpulkan bahwa tingkat layanan produk secara keseluruhan dapat memenuhi harapan konsumen. Dari keempat indikator pada layanan produk yang paling dapat terpenuhi oleh kinerja nyata karyawan student corner resto adalah kecepatan layanan makanan dengan angka kesesuaian sebesar 86,75%. Hasil pengukuran tingkat kesesuaian butir pernyataan memiliki tingkat kesesuaian 85,11%. Dari data secara keseluruhan maka dapat disimpulkan bahwa konsumen student corner resto merasa sangat puas terhadap layanan produk yang diberikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan produk makanan dan minuman adalah

- a. Faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan oleh student corner restoran sesuai harapan konsumen adalah Pelayanan yang diberikan sangat baik dan cepat (11)
- b. Faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan adalah peralatan makan terjaga kebersihannya dan tepat (10), keramahan karyawan dalam menghadapi komplain (13), keterbukaan dalam menerima kritik dan saran (15)
- c. Faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan adalah cara penyajian makanan dan minuman menarik (12), lingkungan restoran sangat nyaman (14)

Tingkat kepuasan konsumen student corner restoran kualitas produk, dari hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen menunjukkan bahwa harapan konsumen telah dipenuhi dengan tingkat kesesuaian 85,11% jika disesuaikan dengan tingkat penilaian maka kualitas produk yang ditawarkan oleh student corner restoran termasuk sangat memuaskan konsumen pada ketepatan alat, kecepatan pelayanan, keramahan, dan kenyamanan.

Simpulan

1. Berdasarkan analisa data untuk mengetahui tingkat ketertarikan konsumen pada kualitas dan layanan produk menyatakan bahwa konsumen yang berkunjung ke student corner resto kebanyakan berusia 20-22 tahun (60%) dan 17-19 tahun (20%), dengan jenis pekerjaan sebagai mahasiswa (86%) Daya tarik student corner resto, (a) terletak pada penampilan/ suasana tempat (28%), (b) Kualitas makanan (22%), (c) Harga (20%), pelayanan (14%), variasi makanan (12%), dan penyajian (4%) daya tarik yang dimunculkan oleh student corner resto pada akhirnya dapat menarik konsumen untuk berkunjung kembali hal ini dapat dilihat ada tingkat kedatangan konsumen ke student corner resto dalam sebulan sekitar 2-4 kali (42%), kurang dari 2 kali (38%), lebih dari 4 kali (18%), dan setiap hari (2%).
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas dan layanan produk ditunjukkan dengan tingkat kepuasan terhadap kualitas produk dengan tingkat kesesuaian 82,34% sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk makanan "student corner" resto sangat memuaskan sesuai dengan harapan konsumen. Dengan prioritas utama yang harus dilaksanakan oleh student corner restoran yang sesuai harapan konsumen adalah aroma makanan yang disajikan. Faktor yang perlu dipertahankan

pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan adalah (a) Rasa makanan yang disajikan enak, (b) Warna makanan yang disajikan menarik, (c) Makanan yang disajikan bersih, (d) Harga dengan hasil yang didapat. Faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan adalah (a) Standar porsi makanan sesuai, (b) Pilihan menu sangat bervariasi, dan (c) Produk dipromosikan secara efektif dan menarik. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik, tetapi dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan adalah Produk makanan yang disajikan berkualitas.

Daftar Pustaka

- Fandy Tjiptono. (2000). *Managemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: PT Prehalindo
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management, Milenium ed*. Upper Saddle River: Printice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, and Armstrong, Gary. (1999). *Principles of Marketing, 7 th ed*. Upper Saddle River: Printice Hall, Inc.
- Marsum WA. (1991). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset
- Marsum WA. (1999). *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Yogyakarta: Andi Ofset
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu terpadu*. Jakarta, Ghalia Indonesia