

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KULINER
WARUNG BAKSO PING PONG MAS FENDI DI KABUPATEN
BANTAENG**

SKRIPSI

**ISMI SUKRI
I 011191161**



**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KULINER
WARUNGBAKSO PING PONG MAS FENDI DI KABUPATEN
BANTAENG**

SKRIPSI

**ISMI SUKRI
I 011191161**

**Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Peternakan Pada Fakultas Peternakan
Universitas Hasanuddin**

**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ismi Sukri

NIM : I 011191161

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul : **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng** adalah asli.

Apabila sebagian atau seluruhnya dari karya skripsi ini tidak asli atau plagiasi maka saya bersedia dikenakan sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 29 September 2023
Peneliti



Ismi Sukri

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng

Nama : Ismi Sukri

NIM : 1011191161

Skripsi ini Telah Diperiksa dan Disetujui oleh :



Vidyahwati Tenrisama, S.Pt., M.Ec., Ph. D
Pembimbing Utama



Ir. Veronica Sri Lestari, M. Ec, IPM
Pembimbing Pendamping



Dr. Agr. Ir. Renny Faimyah Utamy, S.Pt., M.Agr., IPM
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 15 September 2023

RINGKASAN

Ismi Sukri I 01191161. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng. Dibawah bimbingan Ibu **Vidyahwati Tenrisanna** sebagai pembimbing utama dan Ibu **Veronica Sri Lestari** sebagai pembimbing pendamping

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk di Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari – Maret 2023, yang bertempat di Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian yaitu seluruh konsumen yang makan di Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi Kabupaten Bantaeng sebanyak 94 orang yang dijadikan sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan bantuan kuisioner. Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Importance Performance Anaalysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk kuliner warung bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng berada pada kategori memenuhi kepuasan konsumen atau dapat dikatakan tingkat kepuasan yang sangat memuaskan atau sangat baik berdasarkan rentang Index (CSI) tingkat kepuasan kensumen terhadap kualitas produk yaitu 85,95% dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu 85,56%.

Kata Kunci: CSI, IPA, Kepuasan Konsumen, Pelayanan, Produk

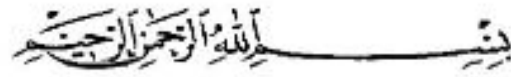
SUMMARY

Ismi Sukri I 01191161. Analysis of Consumer Satisfaction with Culinary Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi in Bantaeng Regency. Under the guidance of Mrs. **Vidyahwati Tenrisanna** as the main supervisor and Mrs. **Veronica Sri Lestari** as assistant supervisor

This study aims to determine the level of customer satisfaction with service quality and product quality at Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi Culinary in Bantaeng Regency. This research was conducted in February - March 2023, which took place at the Culinary Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi, Bantaeng Regency, South Sulawesi. The type of research used is descriptive quantitative. The research population is all consumers who eat at the Culinary Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi Bantaeng Regency as many as 94 people as samples. Data collection was carried out through interviews with the help of questionnaires. The analysis used in this study is Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). Based on the results of the research that has been done, it can be interpreted that the level of consumer satisfaction with service quality and culinary product quality of Ping Pong Mas Fendi meatball stalls in Bantaeng Regency is in the category of fulfilling consumer satisfaction or it can be said that the level of satisfaction is very satisfying or very good based on the Index range (CSI) the level of consumer satisfaction with product quality is 85.95% and the level of customer satisfaction with service quality is 85.56%.

Keywords: CSI, IPA, Consumer Satisfaction, Services, Products

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah ta'ala yang masih memberikan limpahan rahmat sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi Di Kabupaten Bantaeng**". yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Peternakan (S.Pt) pada Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin. Tak lupa pula kami haturkan sholawat dan salam kepada junjungan baginda Nabi Muhammad sallallahu'alaihi wasallam, yang telah memimpin umat islam dari jalan kejahilian menuju jalan Addinnul islam yang penuh dengan cahaya kesempurnaan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah memberi dukungan, doa, semangat, pelajaran dan pengalaman berharga pada penulis sejak penulis menginjak bangku perkuliahan hingga saat ini.

Selama penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari berbagai hambatan dan tantangan, namun berkat petunjuk, bimbingan, arahan doa serta dukungan moril dari berbagai pihak maka hambatan dan tantangan tersebut dapat teratasi. Untuk itu, perkenankanlah penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang istimewa kepada Ayahanda **Sukri (Alm)** dan Ibunda **Sira** yang telah melahirkan, mendidik, dan membesarkan dengan cinta dan kasih sayang yang begitu tulus serta senantiasa memanjatkan do'a dalam kehidupannya untuk keberhasilan penulis.

Kepada Adik-adik saya (**Zul Kifly Jihan dan Kasmirawati Sukri**) Serta **Bunda Isma** terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, yang senantiasa memberikan semangat, doa, dan cinta kepada penulis. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa., M. Sc**, selaku Rektor Universitas Hasanuddin, Makassar.
2. Bapak **Dr. Syahdar Baba, S.Pt., M.Si** selaku Dekan Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin, **Wakil Dekan** dan seluruh **bapak/ibu Dosen pengajar** yang telah melimpahkan ilmunya kepada penulis, serta **bapak/ibu staf pegawai** Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin atas bantuannya yang diberikan.
3. Ibu **Vidyahwati Tenrisanna, S. Pt., M.Ec., Ph.D** selaku pembimbing utama dan Ibu **Ir. Veronica Sri Lestari, M. Ec, IPM**, selalu pembimbing pendamping yang telah membagi ilmunya dan banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis, serta mengarahkan dan memberikan nasihat dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak **Ilham Syarif, S. Pt., M. Si** dan Bapak **Dr. Ir. Syahriadi Kadir, M. Si** selaku dosen pembahas/penguji yang telah membantu memberikan masukan demi penyempurnaan skripsi penulis.
5. Bapak **Fendi Budi Santoso** dan Ibu **Irmayani** beserta **staf dan karyawannya** yang banyak memberikan arahan dan masukan yang positif sehingga memberikan kemudahan penulis dalam mengelola data Skripsi.

6. Ibu **Dr. Ir. Aslina Asnawi, S. Pt., M.Si., IPM, ASEAN Eng.** selaku penasehat akademik yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan motivasi, nasihat dan dukungan kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat (**Anisa Raihan Fadhilah, Ummul Khasanah, Nisda Toyang, Nur Halima, Putriana Nursyam, Hamsina dan Andi Nur fadillah Hafid**) yang senantiasa membantu dan menyemangati penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan **Vastco 2019, Revaluasi 20 HIMSENA UH, KKNT Kakao Bantaeng 108 Posko 3, dan Komunitas Mahasiswa Bantaeng Peduli Pendidikan (KMBP2)** yang selalu mengingatkan dan mendukung penulis selama perkuliahan serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan sangat rendah hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik serta saran pembaca sangat diharapkan demi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan nantinya. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Robbal Aalamin. Akhir Qalam *Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, September 2023

Ismi Sukri

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Umum Bakso.....	6
2.2 Tinjauan Umum Kuliner Warung Bakso.....	7
2.3 Tinjauan Umum Kepuasan Konsumen.....	8
2.4 Tinjauan Umum Kualitas Pelayanan	10
2.5 Tinjauan Umum Kualitas Produk	12
2.6 Penelitian Terdahulu.....	14
2.7 Kerangka Berfikir	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat.....	17
3.2 Jenis Penelitian	17
3.3 Jenis dan Sumber Data	17
3.4 Metode Pengumpulan Data	18
3.5 Populasi dan Sampel.....	18
3.6 Metode Analisis Data	21
3.7 Variabel Penelitian.....	25
3.8 Konsep Operasional.....	26
BAB IV DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Sejarah Berdirinya Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi...	29
4.2 Gambaran Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi	29
	x

4.3 Struktur Organisasi	30
BAB V DESKRISI UMUM RESPONDEN	
5.1 Umur	32
5.2 Jenis Kelamin	33
5.3 Pendidikan	34
5.4 Pekerjaan	35
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	
6.1 Analisis Kepuasan Konsumen dengan metode Importance Performance Analysis (IPA)	36
6.2 Analisis Kepuasan Konsumen dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI)	50
BAB VII PENUTUP	
7.1 Kesimpulan	64
7.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	70
KUISIONER	86
BIODATA PENELITI	

DAFTAR TABEL

No.	Halaman
1. Data Peningkatan Penjualan Bakso Ping Pong Mas Fendi 2019-2023	4
2. Bobot Penilaian Kuisisioner	20
3. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	25
4. Variabel Penelitian.....	25
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
9. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk pada Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng	37
10. Tingkat Kesesuaian Total Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk pada KulinerWarung Bakso Ping Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng	39
11. 11. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan pada Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng	51
12. Tingkat Kesesuaian Total Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan pada KulinerWarung Bakso Ping Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng	55
13. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	62

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
1. Gambar Kerangka Pikir.....	16
2. Gambar Diagram Cartesius.....	23
3. Struktur Orgnisasi Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi.....	31
4. Diagram Cartesius Kualitas Produk Bakso Ping Pong Mas Fendi.....	45
5. Diagram Cartesius Kualitas Pelayanan Bakso Ping Pong Mas Fendi.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1. Identitas Responden Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng	70
2. Tabel Data Primer Kepentingan/Harapan	73
3. Tabel Data Primer Kinerja/Kepuasan	75
4. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng	77
5. Tingkat Kesesuaian Total Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk pada Kuliner Warung Bakso Ping Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng	79
6. Hasil Perhitungan Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	82
7. Hasil Perhitungan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	83
8. Dokumentasi Penelitian	84
9. Kuisioner Penwlitian	85

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peternakan merupakan salah satu cabang dari sektor pertanian. Di Indonesia banyak terdapat industri pengolahan hasil peternakan, salah satunya adalah industri pengolahan daging. Daging merupakan bahan pangan yang penting dalam memenuhi kebutuhan gizi. Selain mutu proteinnya tinggi, pada daging terdapat pula kandungan asam amino esensial yang lengkap dan seimbang. Keunggulan lain, protein daging lebih mudah dicerna daripada yang berasal dari nabati. Bahan pangan ini juga mengandung beberapa jenis mineral dan vitamin. Salah satu produk pangan yang berasal dari daging adalah bakso. Bakso sudah dikenal umum diberbagai lapisan masyarakat Indonesia. Bakso merupakan salah satu bentuk hasil olahan dari daging dan dikenal sebagai makanan jajanan dengan tingkat permintaan yang tinggi. Bakso dengan bahan baku daging sapi lebih populer dan telah memasyarakat (Nasaruddin ddk., 2015).

Dalam sejarahnya, bakso yang dikenal saat ini diperkenalkan oleh pedagang China yang menetap di Indonesia. keberadaan bakso diawali pada akhir Dinasti Ming di Fuzhou sekitar awal abad ke-17 adalah seorang anak bernama Bakti Meng Bo yang baik hati, membantu ibunya yang sudah tua dengan gigi yang rapuk agar tetap bisa memakan daging kesukaannya yaitu dengan daging tumbuk dan dibuat seperti mochi, yang kebetulan terinspirasi tetangganya membuat mochi. Daging tumbuk dalam bentuk bulatan tersebut direbus dan disajikan dengan kaldu dagingnya dengan aroma yang sedap. Cerita Bakti Meng Bo dan baksonya ini menyebar luas ke seluruh kota

Fuzhou dan sampai akhirnya sampai ke wilayah Indonesia seperti yang kita kenal saat ini. Tetapi setelah memasuki wilayah Indonesia, daging babi diganti dengan daging lainnya seperti daging sapi, ayam, dan ikan (seafood). Berdasarkan bahasa Hokkien, secara harafiah Bak-So berarti “daging giling” (Darmanto dan Ariyanti, 2020).

Pada era sekarang ini usaha berkembang dengan pesat, salah satunya bisnis dalam bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan makin ketat. Untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian pengusaha harus mampu mengambil keputusan agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan agar dapat berkembang dengan baik. Perusahaan harus mampu mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan dan bertahan dalam bersaing dengan perusahaan lainnya (Situmeang, 2017).

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan. Kualitas produk adalah salah satu sarana positioning utama pemasar, kualitas produk merupakan karakteristik yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang diimplikasikan. Mengingat bahwa persaingan pada bidang kuliner yang semakin berkembang, maka kuliner warung bakso tersebut harus pandai menentukan dan memilih produk yang dihasilkan dengan menyesuaikan pada selera konsumen agar lebih diminati oleh konsumen. Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu terwujud sesuai dengan ekspektasi pelanggan dengan kata lain kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan memenuhi spesifikasinya. Kuliner

warung bakso harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pembeli atau pelanggan untuk mencapai kepuasan konsumen (Cahyani dan Sitohang 2016).

Kepuasan konsumen adalah reaksi terhadap ketidaksesuaian antara sebelum dan sesudah merasakan atau menggunakan suatu produk. Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari persepsi atas pesan atau kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat sangat puas. Konsumen yang puas akan membeli lagi dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai pendapat mereka tentang produk pada kuliner warung bakso tersebut. Begitupula yang harus dilakukan oleh Kuliner Warung Bakso Mas Fendi agar dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya (Nugroho dan Saryanti, 2019).

Kuliner warung bakso Mas Fendi merupakan salah satu kuliner warung yang menawarkan menu utama yaitu bakso dengan berbagai jenis bakso lainnya seperti bakso mangkok, bakso rusuk, bakso raksasa isi kikil, bakso beranak, bakso kerucut, bakso mercon, dan bakso tenes, tidak hanya itu terdapat juga kuliner lain yang disediakan yaitu mie pangsit dan ayam lalapan. Variasi jenis makanan ini tentu akan memberikan penilaian dari konsumen yang berbeda-beda setelah mengonsumsi berbagai macam bakso dan kuliner lainnya yang disedia. Kuliner warung bakso ini juga mengalami kemajuan yang pesat atau meningkat, setiap tahun ada menu baru yang dikeluarkan oleh pihak warung seperti pada tahun ini menu bakso yang dikeluarkan adalah bakso kelambu dan lobster. Berikut data peningkatan penjualan bakso Ping Pong Mas Fendi sebagai berikut :

Tabel 1. Data Peningkatan Penjualan Bakso Ping Pong Mas Fendi tahun 2019-2023

Tahun	Pendapatan Pertahun	Jenis Bakso	Keterangan Pembeli
2019	Rp. 10.000.000	Bakso Mangkok	Konsumen
2020	Rp. 20.000.000	Bakso Rusuk	Konsumen
2021	Rp. 25.000.000	Bakso Beranak	Konsumen
2022	Rp. 30.000.000	Bakso Kerucut	Konsumen
2023	Rp. 35.000.000	Bakso Kelambu dan Lobster	Konsumen

Sumber : Data Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi, Bantaeng

Berdasarkan Tabel 1 data peningkatan penjualan bakso ping pong Mas Fendi tahun 2019-2023, terlihat bahwa kuliner warung bakso ping pong Mas Fendi mengalami peningkatan yang pesat dari tahun ke tahun. Hal ini yang menjadi alasan utama peneliti dalam meneliti di warung ini, selalu ada variasi yang baru membuat konsumen puas sehingga pada akhirnya konsumen akan kembali datang untuk melakukan pembelian ulang. Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian mengenai Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng ?.

1.3 Tujuan dan Kegunaan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk di Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng.

Adapun kegunaan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi dan sebagai masukan bagi peneliti yang akan datang, yang akan melakukan penelitian serupa.
2. Penelitian ini diharapkan berguna sebagai lahan masukan dan informasi pada Kuliner Warung Bakso Mas Fendi di Kabupaten Bantaeng.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Bakso

Bakso adalah salah satu makanan populer di dunia termasuk Indonesia yang dapat dinikmati oleh hampir semua usia disetiap waktu dan kesempatan. Bakso banyak disajikan dan dijual oleh restaurant hingga pedagang kaki lima di seluruh Indonesia. Menurut sejarahnya yang dilansir dari laman www.tirto.idbakso berasal dari negara Cina dan sudah ada sejak jaman Dinasti Ming (1368 –1644 Masehi). Arti kata bakso berasal dari kata “bak” yang dalam bahasa Cina berarti daging babi dan “so” yang mana daging-daging tersebut dimasukkan kedalam kuah sup. Di Indonesia yang mayoritas penduduknya muslim bakso biasanya dibuat dari daging sapi, daging ikan, daging ayam atau dari udang. Satu porsi bakso biasanya terdiri dari mie yang berwarna kuning, bihun atau soun, sawi, beberapa butir bakso dan kuah panas. Tiap daerah di Indonesia memiliki varian kekhasan sajian bakso. Salah satu varian bakso yang terkenal di Indonesia khususnya Daerah Sulawesi Selatan Kabupaten Banteng adalah Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi (Susilowati, 2022).

Bakso yang memiliki kualitas dan citarasa yang spesifik disukai oleh konsumen. Kualitas dan citarasa bakso dipengaruhi oleh komposisi dan jenis bahan yang digunakan. Produsen melakukan inovasi produk dalam hal memformulasi komposisi bahan penyusun, membuat produk dengan berbagai variasi rasa dan aman bagi kesehatan konsumen, menekan biaya produksi dengan mengoptimalkan penggunaan sumberdaya lokal. Bahan penyusun bakso selain daging, menggunakan pula berbagai tambahan yang berfungsi sebagai *binder* (bahan pengikat), *filler* (bahan

pengisi) dan bahan tambahan lainnya. Pada dasarnya bahan yang digunakan sebagai binder dan filler adalah tepung terigu, sedangkan bahan tambahan lainnya dapat berupa garam dapur, bawang putih, dan bahan penyedap (Syam dkk., 2019).

Konsumen sebagai penikmat kuliner tentunya akan mempertimbangkan aspek kualitas pelayanan, harga, dan lokasi pada kuliner warung bakso yang disediakan oleh warung bakso yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, sehingga setelah konsumen merasa puas dengan apa yang konsumen harapkan, pelanggan akan merekomendasikan ke orang lain dan minat untuk membeli ulang kembali. Usaha kuliner warung bakso menyajikan menu makanan kuliner bakso sebagai salah satu produk makanan kuliner dengan kualitas produk dan cita rasa yang cukup memuaskan. Warung Bakso merupakan salah satu usaha kuliner yang memiliki keunggulan dengan cita rasa yang diinginkan oleh konsumen itu sendiri (Nugroho dan Astuti, 2021).

2.2 Tinjauan Umum Kuliner Warung bakso

Jenis usaha bisnis yang berkembang pesat saat ini adalah bisnis kuliner, seperti warung bakso dan rumah makan. Makanan adalah kebutuhan pangan yang dikonsumsi oleh manusia setiap hari. Banyak para pelaku bisnis sukses mengambil bidang kuliner ini. Semakin berkembangnya zaman, para konsumen semakin teliti dalam memilih produk atau jasa yang ingin dikonsumsinya. Sedikit saja para pelaku bisnis mengecewakan konsumen, maka konsumen tersebut tentunya tidak akan pernah kembali lagi untuk melakukan pembelian ulang bahkan konsumen akan menyampaikan kekecewaannya kepada teman atau kerabatnya. Hal tersebut tentu saja akan berakibat buruk bagi kelangsungan hidup bisnis kita. Oleh karena itu kepuasan konsumen harus diperhatikan pemasar (Amelia, 2017).

Bakso bukan lagi sekadar makanan ala kaki lima. Hingga kini, bisnis bakso telah berkembang dan beralih menjadi bisnis restoran mewah di mal. Penyajian bakso pun beraneka ragam, mulai dari bakso aneka isi, hingga bakso aneka varian. Sistem operasionalnya pun semakin modern dan banyak dikembangkan menjadi franchise atau kemitraan. Kenyataan inilah yang menandakan bahwa bisnis bakso terus berkembang dan tidak ada matinya. Berkembangnya usaha bakso seperti ini menunjukkan bahwa bakso sangat banyak penggemarnya, dari lapisan bawah hingga lapisan atas. Melihat peluang pasar yang begitu besar, peluang bisnisnya akan tetap terbuka lebar (Zaman, 2018).

Perkembangan jumlah pelaku bisnis kuliner merupakan fenomena yang terjadi akibat adanya dukungan untuk kemudahan membuka bisnis kuliner. Bisnis kuliner menjadi pilihan banyak orang dengan alasan jenis bisnis yang lebih mudah dilskukan daripada bisnis lainnya. Maraknya pelaku bisnis kuliner yang membuka usaha warung bakso menjadikan tingginya tingkat persaingan yang antar pelaku bisnis. Keunikan, kreatifitas, dan metode promosi yang mampu digunakan sebagai salah satu alat untuk melewati persaingan yang sangat ketat di dunia perkulineran (Indraswari dan Kusuma, 2018).

2.3 Tinjauan Umum Kepuasan Konsumen

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis selain mendapatkan keuntungan adalah untuk menciptakan para pelanggan yang puas. Dengan adanya kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang sesuai dengan ekspaktasi pelanggan, maka akan terjadi kepuasan konsumen. Kepuasan Konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Seorang pelanggan dalam

membeli suatu produk tidak hanya membeli produk, akan tetapi pelanggan juga membeli manfaat atau keunggulan yang dapat diperoleh dari produk yang dibeli (Hastuti dkk., 2022).

Menurut Simamora (2004) sesudah terjadinya pembelian terhadap suatu produk, konsumen akan mengalami kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan tergantung harapannya terhadap informasi yang didapatkan tentang produk. Jika harapannya tidak sesuai dengan informasi yang diterima, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika produk tersebut sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan puas.

Menurut Israk (2019) ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen yaitu :

a. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

2.4 Tinjauan Umum Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah mutu dari suatu produk atau jasa yang akan memberikan tingkat kepuasan tertentu kepada penggunanya baik sifatnya pasti atau bersifat persepsi dari pengguna. Apabila yang diukur kualitas barang maka disebut juga kualitas produk sedangkan kualitas jasa, lebih dikenal dengan kualitas pelayanan (Rosanti, 2020).

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan. kualitas layanan adalah seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen/pelanggan (Hastuti dkk., 2022).

Lupiyoadi Menurut (2001) ada 5 dimensi dalam menentukan pelayanan yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

2. Daya tangkap (*Responsivenees*), yaitu respon atau kesiagaan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, penanganan keluhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*). Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dan memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalama memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi Kepastian atau Jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi :
 - a. Kompetensi (*Compotence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - b. Kesopanan (*Courtesy*), meliputi keramahan, perhatian dan sikap karyawan.
 - c. Kredibilitas (*Credibility*). Meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, dan sebagainya.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan.
5. Bukti langsung, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan, dan penampilan karyawan.

Cara untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (Analisis kepentingan dan kinerja). Metode analisis

yang digunakan adalah analisis kuadran. Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing atribut tersebut. Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih (Siyamto, 2017).

2.5 Tinjauan Umum Kualitas Produk

Produk adalah keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen. Konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk saja, tetapi membeli keseluruhan atribut produk termasuk manfaat dan nilai dari produk. Atribut produk dapat dikelompokkan menjadi tiga unsur penting, yaitu Merek (*brand*), Pengemasan (*Packing*), dan Kualitas Produk (*Product Quality*). Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan tersebut (Hastuti dkk., 2022).

Kualitas telah menjadi konsep yang sangat luas. Konsep tidak lagi hanya mengacu pada kualitas produk yang tinggi; itu juga mencakup kualitas dalam hal penyampaian layanan, ketepatan waktu, layanan purna jual dan proses produksi itu sendiri, dan ini membutuhkan fokus pada perbaikan berkelanjutan. Produk dan layanan berkualitas dapat disampaikan terbaik ketika semua sistem organisasi yang efisien, efektif dan terfokus pada target yang sama, konsumen adalah bagian yang terpenting dalam lini produksi, dan itu harus menjadi tujuan kualitas untuk memenuhi kebutuhan konsumen sekarang dan masa depan. Selama

bertahun-tahun, kualitas dan produktivitas telah dilihat sebagai dua indeks penting dari kinerja perusahaan, terutama di industri manufaktur (Lores dan Siregar, 2019).

Kualitas Produk (*Product Quality*) merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual mempunyai nilai jual lebih yang tidak dimiliki produk pesaing. Suatu produk dapat memuaskan konsumen bila dinilai dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapannya. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas produk merupakan faktor yang sangat diperhatikan oleh konsumen dalam membentuk kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing (Novrianda, 2018).

Dimensi Kualitas produk menurut Tjiptono (2008) adalah sebagai berikut :

a. Hasil produk

Karakter operasi pokok dari produk inti yang dibeli kinerja dari produk yang memberikan manfaat bagi konsumen yang mengkonsumsi sehingga konsumen dapat memperoleh manfaat dari produk yang telah dikonsumsi.

b. Keistimewaan

Merupakan karakteristik sekunder pelengkap dari produk inti keistimewaan tambahan produk juga dapat dijadikan ciri khas yang membedakan dengan produk pesaing yang sejenis. Ciri khas yang ditawarkan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk.

c. Keandalan

Kemungkinan kecil terhadap suatu kegagalan pakai atau kerusakan tingkat risiko kerusakan produk, menentukan tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari suatu produk. Semakin besar risiko yang diterima oleh

konsumen terhadap produk, semakin kecil tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen.

d. Kesesuaian dengan spesifikasinya

Kesesuaian kinerja dan kualitas produk dengan standar yang diinginkan, pada dasarnya setiap produk memiliki standar ataupun spesifikasinya yang telah ditentukan. Karakteristik desain operasi memenuhi standar-standar yang telah diterapkan sebelumnya.

e. Estetika

Daya tarik produk terhadap panca indera. Konsumen akan tertarik terhadap suatu produk ketika konsumen melihat tampilan awal dari produk tersebut.

2.6 Penelitian Terdahulu

1. Ritonga (2020) dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian “Bakso Joyo Riski” di Kelurahan Air Dingin Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif dengan menggunakan rumus perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan konsumen berdasarkan importance performance analisis (IPA) memperlihatkan prioritas utama adalah saran fisik dan prioritas rendah adalah tekstur bakso dan warna bakso dan tingkat kepuasan (CSI) yang diperoleh 83,37%. Perbaikan atribut melalui IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI hingga 100%.

2. Wicaksono dkk (2021) dengan judul Pengaruh harga dan kualitas pelayanan serta kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pematang Siantar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen serta kualitas produk menjadi variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.
3. Arifah (2022) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Implikasinya pada Loyalitas Konsumen Bakso Gong Cak Gundul Pamekasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, diperoleh nilai t-hitung $8,441 > t\text{-tabel } 1,98447$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, diperoleh nilai t-hitung $6,140 > t\text{-tabel } 1,98472$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, diperoleh nilai t-hitung $2,240 > t\text{-tabel } 1,98472$ dengan nilai signifikansi $0,027 < 0,05$, kepuasan konsumen memediasi kualitas produk terhadap loyalitas konsumen, dengan menggunakan uji Sobel diperoleh nilai t-hitung sebesar $2,14219$ lebih besar dari t-tabel sebesar $1,98472$, dan nilai total pengaruh atau koefisien mediasi sebesar $0,702343$.

2.7 Kerangka Pemikiran

Kuliner Warung Bakso Ping Pong Mas Fendi yang menyajikan aneka ragam bakso seperti bakso tenes, bakso beranak, bakso raksasa, bakso kerucut dan lainnya, mie pangsit, ayam lalapan, serta makanan ringan sebagai pelengkap dan berbagai macam minuman. Kuliner warung bakso ping pong banyak dikunjungi oleh konsumen

sehingga memiliki potensi yang baik untuk dikembangkan. Kepuasan konsumen merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpengaruhi melalui produk yang dikonsumsi.

Berdasarkan pemikiran tersebut maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti pada gambar berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir