

## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA DIMSUM MENTAI

Ika Vero Elena  
[ikaveroelena2@gmail.com](mailto:ikaveroelena2@gmail.com)  
Universitas Teuku Umar

### ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu usaha kuliner. Pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pada usaha Dimsum Mentai berdasarkan kualitas produk, harga, pelayanan, dan fasilitas yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas rasa produk, harga yang terjangkau, serta pelayanan yang ramah menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, kebersihan tempat dan kecepatan pelayanan juga memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, usaha Dimsum Mentai perlu mempertahankan kualitas produk serta meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan loyalitas pelanggan dan daya saing usaha.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Pelayanan, Dimsum Mentai, Loyalitas Pelanggan.

### ABSTRACT

*Customer satisfaction is an important factor in determining the success of a culinary business. Satisfied customers tend to make repeat purchases and recommend products to others. This study aims to analyze customer satisfaction levels in the Dimsum Mentai business based on product quality, price, service, and facilities provided. The research method used is a quantitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and questionnaires distributed to customers. The results indicate that product taste quality, affordable prices, and friendly service are the main factors influencing customer satisfaction. In addition, cleanliness and service speed also contribute positively to customer experience. Therefore, the Dimsum Mentai business needs to maintain product quality and improve service quality to enhance customer loyalty and business competitiveness.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality, Dimsum Mentai, Customer Loyalty.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan usaha kuliner di Indonesia semakin meningkat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang cenderung menyukai makanan praktis dan inovatif. Salah satu produk kuliner yang banyak diminati adalah dimsum mentai. Persaingan usaha yang semakin ketat mengharuskan pelaku usaha untuk memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan keberlanjutan usaha.

Oleh karena itu, penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada usaha Dimsum Mentai perlu dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

### Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada usaha Dimsum Mentai?
2. Faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan pelanggan?

## **Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang diterima dengan harapannya.

### **Kualitas Produk**

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas produk adalah karakteristik suatu produk yang mampu memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Dalam usaha kuliner, kualitas produk menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pembelian dan tingkat kepuasan pelanggan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan atau pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

### **Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan atau membeli kembali suatu produk atau jasa secara berkelanjutan di masa yang akan datang. Menurut Griffin (2015), loyalitas pelanggan adalah perilaku pelanggan yang ditunjukkan melalui pembelian ulang secara konsisten dan kesediaan merekomendasikan produk kepada orang lain.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Karena penelitian ini bertujuan mengetahui dan menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan melalui data angka yang diperoleh dari hasil kuesioner yang kemudian dihitung dan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap usaha Dimsum Mentai.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada usaha Dimsum Mentai. Karena usaha Dimsum Mentai merupakan objek penelitian yang ingin dianalisis tingkat kepuasan pelanggannya.

### **Populasi dan Sampel Populasi**

Populasi penelitian seluruh pelanggan Dimsum Mentai. Dalam penelitian ini, populasi mencakup semua pelanggan yang pernah membeli produk Dimsum Mentai.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Laki-laki	12
Perempuan	18
Total	30

## Hasil Kepuasan Pelanggan

Indikator	Persentase
Rasa produk	90%
Harga	85%
Pelayanan	88%
Kebersihan	87%

Berdasarkan hasil penelitian, indikator rasa produk memperoleh nilai tertinggi yaitu 90%, menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan.

### Pembahasan

Kualitas produk menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Harga yang terjangkau dan pelayanan yang ramah juga memberikan pengaruh positif terhadap pengalaman pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan memiliki kecenderungan melakukan pembelian ulang apabila kualitas produk tetap terjaga.

### KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pelanggan Dimsum Mentai tergolong tinggi dan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas rasa, harga, dan pelayanan, serta pelanggan cenderung melakukan pembelian ulang apabila kualitas produk dipertahankan.

### Saran

Mempertahankan kualitas rasa produk, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat usaha, menambah inovasi varian menu untuk meningkatkan daya tarik pelanggan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. (2019). Pemasaran Jasa. Andi Offset.  
Freddy Rangkuti. (2017). Measuring Customer Satisfaction. Gramedia.  
Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Management. Pearson Education.  
Sofian Assauri. (2018). Manajemen Pemasaran. Rajawali Pers.