

# TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA TELUR ASIN DI DESA KUTAAMPEL

Elfrida Magdalena

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi

[ps19.elfridamagdalenamhs@ubpkarawang.ac.id](mailto:ps19.elfridamagdalenamhs@ubpkarawang.ac.id)

## ABSTRAK

Dalam perkembangan pelaku usaha pada sebuah industri seperti sekarang, konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakan. Oleh sebab itu, pelaku usaha harus mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pada konsumen telur asin milik ibu Nasah yang nantinya dapat mempengaruhi perkembangan usaha konveksi di desa Kutaampel. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh Penulis adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penulis menggunakan 5 responden untuk mengisi kuesioner yang sudah disediakan agar menjadi data yang bisa diolah. Pengumpulan data menggunakan Teknik wawancara, kuesioner (angket) serta dokumentasi. Kegiatan ini dilakukan dimulai dari tanggal 01 Juli 2022 sampai dengan 31 Juli 2022 di desa Kutaampel. Dari pengumpulan data tersebut, responden sangat puas dengan pelayanan, kualitas produk dan harga yang terjangkau. Konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakan. Usaha telur asin juga harus bisa mempertahankan kualitas dari produk serta pelayanannya. Hal tersebut bisa menjadi acuan untuk berkembangnya usaha-usaha UMKM di setiap desa.

**Kata kunci:** Kepuasan Konsumen, Usaha Telur Asin, Pengembangan

## PENDAHULUAN

Perkembangan pelaku usaha dengan meningkatnya teknologi seperti dalam produksi maupun pemasaran, dapat menciptakan dan berkembangnya suatu kegiatan bisnis pada sebuah industri itu sendiri. Seiring berjalannya waktu, banyak pelaku UMKM yang membangun usaha sendiri dengan skala kecil maupun sedang, yang hasil produksinya tidak berbeda jauh dengan perusahaan yang sudah besar. Usaha telur asin merupakan salah satu jenis industri yang diminati oleh pelaku-pelaku usaha rumahan, karena pembuatannya yang bisa dibilang mudah dan tidak terlalu mengeluarkan biaya besar.

Pada kegiatan Kuliah Kerja Nyata tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Universitas Buana Perjuangan Karawang di Kabupaten Karawang diharapkan mahasiswa dapat ikut serta dalam meningkatkan serta mengembangkan potensi desa yang ada di Kabupaten Karawang yang Penulis lakukan di Kecamatan

Batujaya, desa Kutaampel. Desa Kutaampel sendiri, hanya terdapat 6 pengusaha telur asin. Dengan demikian Penulis ingin mengembangkan potensi desa dengan mengetahui kepuasan pada konsumen telur asin yang dimiliki ibu Nasah Agar Penulis serta pemilik usaha telur asin dapat mengetahui kepuasan konsumen untuk menjadi acuan berkembangnya potensi desa dibidang telur asin.

Dalam perkembangan pelaku usaha pada sebuah industri seperti sekarang, konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakan. Oleh sebab itu, pelaku usaha harus mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Usaha memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau dengan situasi sama menang (*win-win situation*), yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa puas dan tidak ada yang dirugikan.

Kepuasan pelanggan yaitu situasi kognitif pembeli yang berhubungan dengan kesepadanan (kesesuaian/kesenangan) atau ketidaksepadanan (tidak senang) dari hasil yang diperoleh dengan dibandingkan pengorbanan yang telah dilakukan (Tjiptono, 2014). Usaha telur asin milik ibu Nasah merupakan salah satu pelaku UMKM yang ada di desa Kutaampel. Menurut Tjiptono (2014:354), kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen. Sedangkan ketidakpuasan muncul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Mengukur kepuasan merupakan hal penting dalam proses evaluasi kemampuan kerja dalam suatu bisnis, tujuan akhir yang akan diperoleh adalah menyediakan pelayanan dan produk yang lebih baik. Penilaian konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa, atau merek kemungkinan besar akan kembali untuk membelinya dan memberikan informasi positif yang didapatkan kepada yang lain terkait produk, jasa atau merek. Apabila konsumen tidak merasa puas dengan produk, jasa, atau merek kemungkinan besar konsumen akan beralih ke produk lain serta mengadakan keluhannya kepada produsen atau pelaku usaha tersebut. Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi keuntungan untuk mencari lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan konsumen. Penentu kepuasan itu sendiri dapat dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dapat tercipta dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha melebihi

harapan konsumen dengan harga yang terjangkau, merek dan kemasan yang baik. Dengan kata lain semakin terjangkaunya harga suatu produk, baik kualitas pelayanan, merek dan kemasan yang menarik maka akan semakin besar kepuasan yang dirasakan konsumen. Jadi, usaha telur asin milik ibu Nasah diharapkan kedepannya mampu untuk menawarkan kualitas dari suatu produk, jasa, serta harga yang terjangkau dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen, oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan survei kepuasan konsumen pada usaha telur asin ibu Nasah.

## **METODE**

### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh Penulis adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam metode deskriptif menggambarkan data yang akan dilakukan oleh penulis. Pendekatan yang dilakukan oleh Penulis yaitu dengan menjelaskan serta membandingkan hasil data dalam bentuk angka berdasarkan kenyataan yang ada, seperti konsumen yang kurang puas dengan pelayanan dan produk. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pada konsumen telur asin milik ibu Nasah yang nantinya dapat mempengaruhi perkembangan usaha telur asin di desa Kutaampel.

### **B. Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, data yang digunakan oleh Penulis adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang dilakukan oleh Penulis dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada konsumen ketika sedang membeli produk telur asin. Dalam penelitian ini data primer merupakan hasil survei melalui angket yang diberikan kepada konsumen yang telah diolah oleh Penulis dan diperkuat dengan hasil wawancara pada konsumen telur asin ibu Nasah. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, biasanya data sekunder berbentuk data dokumentasi seperti foto Bersama ibu Nasah dengan konsumen telur asin.

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli uasah telur asin milik ibu Nasah dengan jumlah yang tidak menentu.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan yang dipilih pada saat penelitian yang dianggap mewakili dari keseluruhan populasi konsumen telur asin ibu Nasah. Karena jumlah populasi konsumen yang tidak diketahui, maka dilakukan prosedur pencarian responden menggunakan teknik *Purposive sampling*, yang diambil dengan pertimbangan waktu dan situasi yang ada Ketika penelitian berlangsung.

### D. Instrumen Pengumpulan Data

#### 1. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan sebuah kegiatan pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti serta dapat mengetahui hal-hal yang berkaitan dari responden atau konsumen itu sendiri. Wawancara yang dilakukan oleh Penulis adalah wawancara tidak terstruktur, yang direkam melalui media *handphone*. Wawancara tidak terstruktur merupakan kegiatan wawancara bebas yang dilakukan oleh Penulis kepada responden atau konsumen tanpa harus menyusun pedoman wawancara.

#### 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dari kuesioner ini informasi dikumpulkan dari peserta menggunakan kuesioner yang diberikan melalui kuesioner secara luring. Penulis menggunakan skala likert dalam pengukuran ini. Skala likert terdiri dari lima pilihan skala yang mempunyai gradasi dari Sangat Tidak Puas sampai dengan Sangat Puas. Berikut skala yang dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Skala Likert

No	Keterangan	Bobot
1.	STP (Sangat Tidak Setuju)	1
2.	TS (Tidak Puas)	2
3.	CP (Cukup Puas)	3
4.	M (Memuaskan)	4
5.	SP (Sangat Puas)	5

Serta Penulis memberikan lima pertanyaan kepada konsumen telur asin milik ibu Nasah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2001:158) sebagai berikut:

- 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 lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karna kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
- e. Biaya. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. Adapun pertanyaan yang dibuat sebagai berikut:

No	Pertanyaan
1.	Apakah anda merasa puas pada kualitas produk telur asin yang anda beli?
2.	Apakah kualitas pelayanannya sesuai dengan yang anda harapkan?
3.	Apakah anda merasa puas setelah membeli telur asin Hj. Nasah?
4.	Apakah harga sesuai dengan yang diharapkan?
5.	Apakah dengan produk yang berkualitas dan harga yang murah membuat anda puas?

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:194) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang. Dokumentasi ini seperti penelitian terdahulu yang membahas tentang bauran

pemasaran dan keputusan pembelian yang dapat membantu dalam mendukung penelitian ini. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data terkait kualitas pelayanan serta barang produksi milik ibu Nasah sebagai pemilik usaha telur asin di desa Kutaampel.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Responden

Dalam pembahasan ini, Penulis akan menguraikan deskripsi data yang telah diperoleh. Data hasil penelitian diperoleh langsung dari responden, yaitu dengan angket penelitian yang sudah disusun dalam bentuk pertanyaan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 5 orang yang telah melakukan pembelian pada usaha telur asin milik ibu Nasah di desa Kutaampel. Pada penelitian ini akan memaparkan informasi mengenai keadaan responden secara umum berdasarkan usia srta status diri responden.

Tabel 1. 1  
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Presentase
21-30	2	40%
31-40	2	40%
41-50	1	20%
Jumlah	5	100%

Tabel 1. 2  
Status Diri Responden

Status Diri	Frekuensi	Presentase
Ibu Rumah Tangga	5	100%
Jumlah	5	100%

## 2. Kepuasan Konsumen

### 1) Wawancara

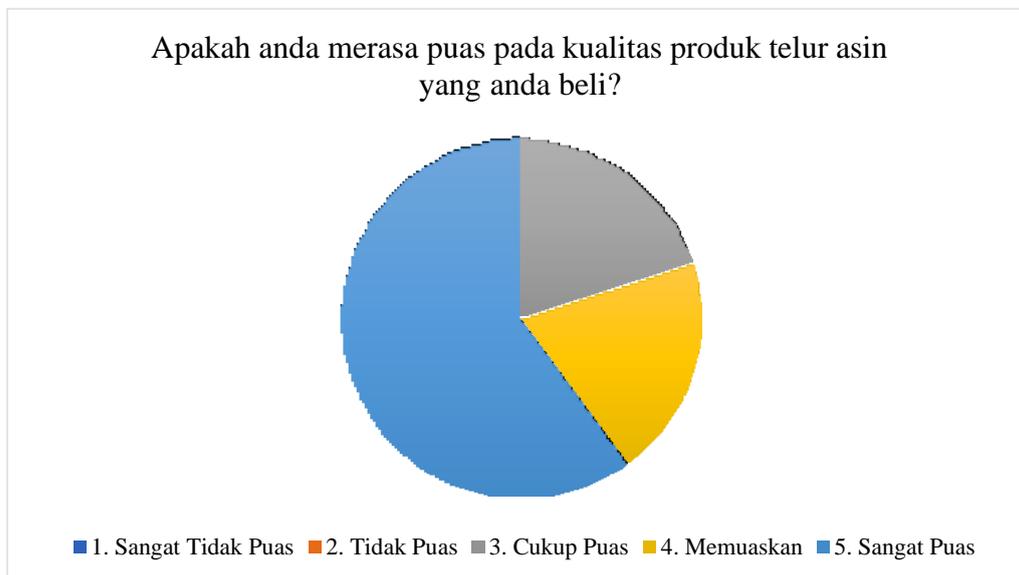
Hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh Penulis pada tanggal 31 Juli 2022 yang bertempat di sekitar rumah ibu Nasah, dari 5 responden yang telah diwawancara memberikan jawaban bahwa hasil produksi telur asin milik ibu Nasah sangat bagus dan harganya terjangkau. Dalam wawancara ini membutuhkan waktu 4 menit setiap orangnya. Wawancara ini direkam melalui media *handphone*.

### 2) Kuesioner (Angket)

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner yang dilakukan secara langsung dan diselenggarakan satu hari pada tanggal 31 Juli. Dalam kegiatan ini untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dari usaha telur asin milik ibu Nasah terhadap perkembangan usaha selanjutnya. Berikut data hasil dari hasil survei menggunakan skala likert.

Pie Chart 2. 1

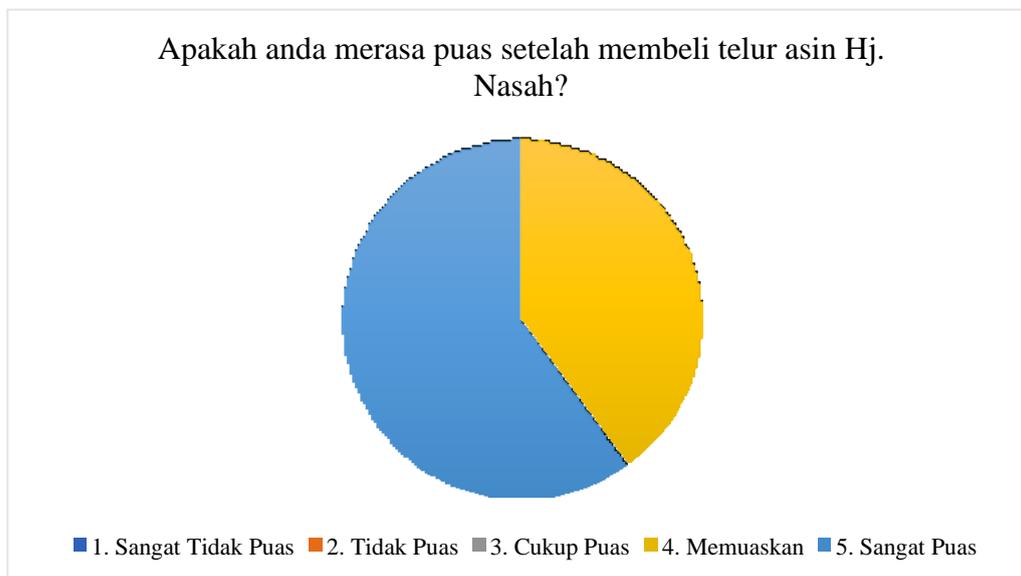
Tingkat Kepuasan Konsumen



Pie Chart 2. 2  
Tingkat Kepuasan Konsumen



Pie Chart 2. 3  
Tingkat Kepuasan Konsumen



Pie Chart 2. 4  
Tingkat Kepuasan Kunsumen



Pie Chart 2. 5  
Tingkat Kepuasan Konsumen



### 3) Dokumentasi

Berikut dokumentasi saat Bersama ibu Nasah sebagai pemilik usaha telur asin beserta produksinya dan beberapa konsumen:



## B. Pembahasan

Dari hasil data yang telah dijadikan sebagai sarana penelitian pengumpulan data, yang pertama dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 5 responden secara langsung, responden memberikan pernyataan bahwa responden sangat puas dengan produk telur asin ibu Nasah serta pelayanannya. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa responden sangat puas dan harga yang terjangkau.

Berikutnya hasil dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden, pertanyaan pertama yang disajikan pada Pie Chart 2.1, sebanyak 3 responden memberikan jawaban sangat puas, 1 responden memuaskan dan 1 responden cukup puas. Dari hasil untuk pertanyaan pertama responden rata-rata sangat puas terhadap kualitas produk telur asin ibu Nasah.

Pertanyaan kedua, 4 responden memberikan jawaban sangat puas serta 1 responden cukup puas yang disajikan pada Pie Chart 2.2, responden memuji kualitas pelayanan dari ibu Nasah yang terbilang sangat ramah dan baik kepada para konsumen.

Pertanyaan ketiga, 3 responden memberikan jawaban sangat puas serta 2 responden memberikan jawaban memuaskan yang disajikan pada Pie Chart 2.3. Dari pertanyaan ketiga ini responden sangat puas setelah membeli telur asin dari ibu Nasah.

Pertanyaan keempat, 5 responden memberikan jawaban sangat memuaskan yang disajikan pada Pie Chart 2.4, responden sangat puas dengan harga telur asin yang diberikan oleh ibu Nasah.

Pertanyaan kelima, 5 responden memberikan jawaban sangat puas seperti yang disajikan pada Pie Chart 2.5 dimana para konsumen sangat puas dengan mendapatkan

produk yang berkualitas dan harga yang murah jika dibandingkan dengan pengusaha telur asin lainnya.

Dari penelitian ini Penulis memahami bahwa kualitas pelayanan barang produksi dan harga yang terbilang murah menjadi hal penting untuk mencapai kepuasan konsumen. Selain itu, kualitas produk tetap harus menjadi perhatian bagi ibu Nasah agar tetap memberikan yang terbaik pada konsumen.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Penulis, maka dapat diambil kesimpulan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap perkembangan usaha telur asin di desa Kutaampel:

- 1) Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, responden sangat puas dengan pelayanan serta produk yang dimiliki oleh ibu Nasah. Serta harga produk yang terjangkau membuat konsumen tertarik untuk membeli hasil produksi usaha telur asin milik ibu Nasah.
- 2) Berdasarkan hasil kuesioner yang ada, responden sangat puas dengan hasil produk serta pelayanan yang diberikan dan barang produksi yang kualitasnya sangat baik.
- 3) Dengan Teknik pengumpulan data secara luring, menjadi tempat informasi responden untuk mengetahui produksi usaha telur asin milik ibu Nasah.

### **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis serta kesimpulan yang telah diuraikan maka selanjutnya rekomendasi untuk penelitian berikutnya adalah hal apa saja yang menjadi komponen kepuasan konsumen. Berikut rekomendasi yang dapat diberikan:

- 1) Bagi praktisi diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk, harga serta pelayanan agar lebih baik lagi sehingga konsumen tertarik untuk membeli kembali produk telur asin milik ibu Nasah dan tidak membeli produk di tempat lain.
- 2) Bagi akademik, diharapkan bisa berguna sebagai informasi atau referensi dan dokumentasi bagi kampus serta sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya dan diharapkan pihak kampus mampu menjadi mitra bagi UMKM.

- 3) Bagi peneliti selanjutnya, mendapatkan pembelajaran mengenai pentingnya kepuasan konsumen pada perkembangan usaha seperti pada usaha telur asin milik ibu Nasah.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barus, Y. Y., Sinaga, R. V., & Sagala, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus pada Milala Service Station Medan). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 141-150.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Susanti, N., Halin, H., & Kurniawan, M. (2018). PENGARUH BAURAN PEMASARAN (4P) TERHADAP KEPUTUSANPEMBELIAN PERUMAHAN PT. BERLIAN BERSAUDARA PROPERTINDO (Studi Kasus Perumahan Taman Arizona 1 Taman Arizona 2 dan Taman Arizona 3 di Talang Jambi Palembang). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 8(1), 43-49.