

# TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PERKEMBANGAN UMKM KUE KERING DI DESA DAYEUHLUHUR

Rima Wahyuni, Thomas Nadeak, S.E., M.M.

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi

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

[thomasnadeak@ubpkarawang.ac.id](mailto:thomasnadeak@ubpkarawang.ac.id)

## ABSTRAK

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) merupakan wadah untuk meningkatkan perekonomian bagi masyarakat, daerah, dan nasional. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada pengembangan usaha di desa Dayeuhluhur. Peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan 5 responden serta menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan kuesioner (angket). Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 25 Juli 2022 di desa Dayeuhluhur. Dari pengumpulan data tersebut, responden sangat puas dengan kualitas produk yang dihasilkan. Usaha kue kering harus melakukan evaluasi untuk tetap meningkatkan kualitas hasil produksi yang baik untuk tercapainya kepuasan konsumen. Konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, pelaku usaha harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Usaha kue kering juga harus bisa memanfaatkan teknologi informasi sebagai tempat pemasaran karena semakin cepatnya informasi dapat tersampaikan. Hal tersebut, bisa menjadi acuan untuk berkembangnya usaha-usaha UMKM setiap desa serta meningkatkan ekonomi masyarakat desa.

**Kata kunci:** Kepuasan, Konsumen, Usaha Kue Kering, Perkembangan

## PENDAHULUAN

Usaha mikro, kecil, dan menengah atau yang biasa disebut dengan UMKM merupakan urat nadi perekonomian daerah dan nasional. Usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) menjadi wadah yang baik bagi penciptaan lapangan pekerjaan yang direncanakan baik oleh pemerintah, swasta dan pelakunya usaha perorangan. Salah satu contoh usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) adalah usaha kue kering. Kue kering banyak diminati oleh semua kalangan, dan mudah ditemukan terutama pada acara-acara tertentu. Oleh karena itu usaha kue kering cukup mudah ditemukan di berbagai daerah. Dalam membangun usaha atau bisnis,

pelaku usaha harus memperhatikan kepuasan konsumen sebagai indikator dari keberhasilan suatu produk, selain itu tingkat kepuasan konsumen dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah penyempurnaan dari sebuah produk.

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata tahun 2022 yang diselenggarakan Universitas Buana Perjuangan Karawang di Kabupaten Karawang diharapkan mahasiswa dapat ikut serta dalam menciptakan dan mengembangkan potensi yang ada di desa Kabupaten Karawang, seperti yang penulis lakukan di desa Dayeuhluhur, Kecamatan Tempuran. Salah satu potensi yang ada di desa Dayeuhluhur adalah UMKM kue kering. Hal tersebut membuat penulis ingin mengembangkan potensi desa dengan mengetahui kepuasan konsumen kue kering yang dimiliki ibu Evi. Agar penulis serta pemilik usaha kue kering dapat mengetahui kepuasan konsumen untuk menjadi acuan agar berkembangnya potensi desa di bidang kuliner.

Kepuasan konsumen bergantung pada kinerja suatu usaha. Kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam pemasaran. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu Nilai yang dirasakan (*perceived value*), Nilai yang dirasakan merupakan perbandingan manfaat yang dirasakan dan biaya-biaya yang dikeluarkan pelanggan diperlakukan sebagai faktor penentu kesetiaan pelanggan (Prasetia, et al., 2019).

Menurut Tjiptono (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya atau kemudahan. Oleh karena itu diharapkan pelaku usaha dapat memperhatikan faktor tersebut (Widodo, 2021). Dengan perhatian itu pelanggan atau konsumen akan menjadi puas terhadap produk dan melakukan pembelian ulang, dan pada akhirnya akan menjadi pelanggan yang loyal.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap, penilaian dan respon emosional yang ditunjukkan konsumen setelah proses pembelian yang berasal dari perbandingan kesan terhadap suatu produk dan harapannya. Jadi, usaha kue kering milik ibu Evi harus mampu memberikan kualitas yang baik dalam rangka menciptakan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan survei kepuasan konsumen usaha kue kering ibu Evi.

## METODE

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di Desa Dayeuhluhur, Kecamatan Tempuran, Kabupaten Karawang. Dimana kegiatan ini memiliki tujuan untuk membantu mengembangkan potensi desa, terutama pada UMKM. Peneliti mencoba membantu UMKM yang bergerak dibidang kuliner yaitu UMKM kue kering Ibu Evi. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

## **A. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan suatu data yang akan dilakukan oleh peneliti. Pendekatan kuantitatif yang dilakukan peneliti yaitu dengan cara membandingkan data dalam bentuk angka berdasarkan fenomena yang terjadi, seperti konsumen yang kurang puas dengan produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen kue kering milik ibu Evi sebagai faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan usaha kue kering di desa Dayeuhluhur.

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

Pada penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder, dimana data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer dalam penelitian ini dalam penelitian ini adalah hasil survei melalui penyebaran kuesioner yang diberikan secara langsung kepada konsumen serta telah diolah oleh peneliti. Sedangkan data sekunder data yang diperoleh dari pihak diluar konsumen. Data sekunder biasanya berbentuk data dokumentasi. Data sekunder berupa foto bersama antara peneliti dengan lima konsumen.

## **C. Populasi dan Sample**

### **1. Populasi Penelitian**

Populasi pada penelitian ini adalah pembeli atau konsumen yang pernah melakukan transaksi atau kegiatan pembelian di usaha kue kering milik ibu Evi dengan jumlah yang tidak diketahui.

### **2. Sample Penelitian**

Sample merupakan sebagian yang dipilih dari keseluruhan objek dalam penelitian dan dianggap mewakili dari keseluruhan populasi. Hal ini terjadi, karena populasi yang tidak diketahui, maka dilakukan prosedur pencarian responden dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dimana sampel yang diambil dengan pertimbangan waktu dan situasi yang terjadi saat penelitian.

## **D. Instrumen Pengumpulan Data**

### **1. Interview (Wawancara)**

Wawancara adalah suatu pencarian informasi yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden (sumber informasi) yang menjadi responden dalam penelitian

ini. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah suatu kegiatan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak memiliki pedoman wawancara.

## 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah salah satu bentuk instrumen pengumpulan data yang efisien dan relatif mudah digunakan dalam suatu penelitian. Dari data yang diperoleh menggunakan kuesioner merupakan data yang dikategorikan sebagai data faktual. Oleh sebab itu, realibilitas hasilnya tergantung pada subjek penelitian sebagai responden. Dari kuesioner ini, informasi dikumpulkan dari peserta menggunakan kuesioner yang diberikan melalui kertas secara langsung. Pengukuran yang digunakan oleh penulis adalah skala likert. Skala likert terdiri dari 5 pilihan skala yang mempunyai gradasi Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju. Berikut skala yang dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 2.1 Skala Likert

No.	Keterangan	Bobot
1.	STS (Sangat Tidak Setuju)	1
2.	TS (Tidak Setuju)	2
3.	KS (Kurang Setuju)	3
4.	S (Setuju)	4
5.	SS (Sangat Setuju)	5

Serta peneliti memberikan lima pertanyaan kepada konsumen kue kering Ibu Evi yang disusun menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011) dalam (Priansa, 2017) variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

### a. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen.

### b. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

## c. Promosi

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran

## d. Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen.

## e. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen.

## f. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

Adapun pertanyaan yang dibuat sebagai berikut:

No.	Pertanyaan
1.	Apakah harga sudah sesuai dengan produk?
2.	Apakah harga produk dapat dijangkau?
3.	Apakah kemasan produk sudah sesuai?
4.	Apakah lokasi produk mudah ditemukan dan mudah dijangkau?
5.	Apakah citrarasa produk enak/sesuai selera?
6.	Apakah varian produknya banyak?

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016) dokumentasi merupakan kegiatan mencari serta mengumpulkan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, dan sebagainya. Pada penelitian ini, kegiatan dokumentasi digunakan sebagai data atau informasi yang digunakan sebagai data pendukung atau pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui wawancara maupun observasi. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data terkait kualitas produk milik ibu Evi sebagai pemilik usaha kue kering di desa Dayeuhluhur.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Responden

Dalam pembahasan penelitian ini, berikut akan dilaporkan deskripsi data yang telah diperoleh. Data hasil penelitian diperoleh langsung dari responden, yaitu dengan angket penelitian yang sudah disusun berbentuk pertanyaan. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil data dari 5 orang yang pernah melakukan pembelian pada usaha kue kering ibu Evi

Tabel 1.1  
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Presentase
20-30 Tahun	1	20%
31-40 Tahun	-	-
41-50 Tahun	1	20%
51-60 Tahun	3	60%
Jumlah	5	100%

Tabel 1.2

Status Diri	Frekuensi	Presentase
Ibu Rumah Tangga	4	80%
Buruh	1	20%
Jumlah	5	100%

#### 2. Kepuasan Konsumen

##### 1) Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 25 Juli 2022 yang bertempat di sekitar usaha kue kering milik ibu Evi yaitu tepatnya di rumah masing-masing responden. Dari 5 responden yang telah diwawancara memberikan jawaban bahwa mereka sangat puas dengan hasil produksi kue kering milik ibu Evi. Harga yang terjangkau dan rasa yang enak menjadi alasan responden memberikan jawaban yang baik. Dalam wawancara ini membutuhkan waktu 2-3 menit setiap orangnya.

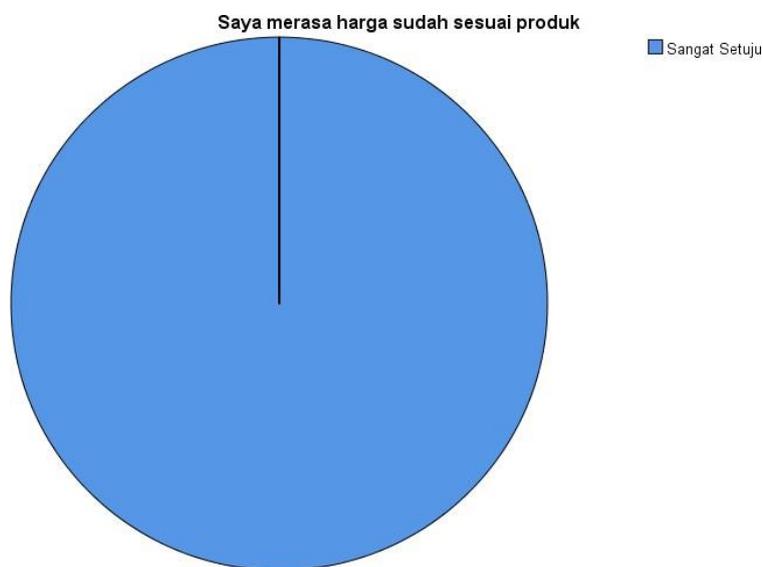
## 2) Kuesioner (Angket)

Berdasarkan data yang diperoleh melalui angket, yang diselenggarakan pada 25 Juli 2022, dalam kegiatan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen usaha kue kering milik ibu Evi terhadap perkembangan usaha kue kering selanjutnya. Responden yang telah mengisi angket dengan betuk *skala likert*.

Berikut hasil data dari metode survei menggunakan *skala likert* yang diuji menggunakan SPSS.

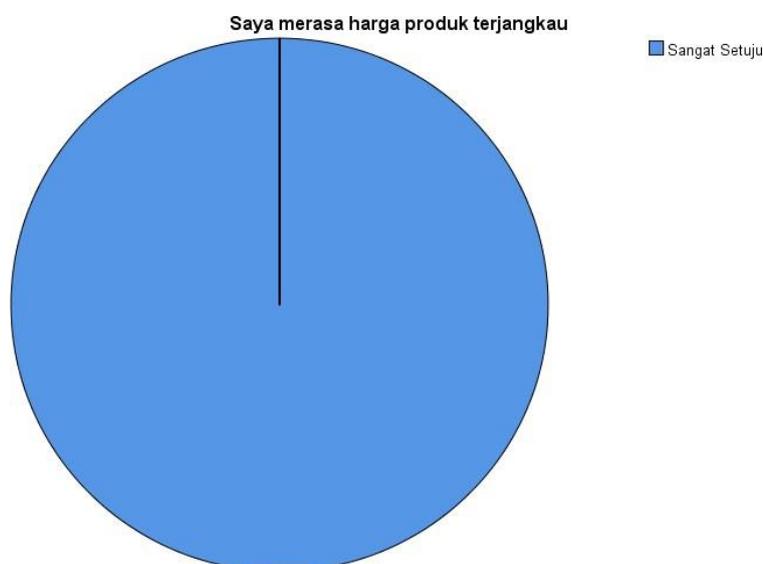
Pie Chart 2.1

### Tingkat Kepuasan Konsumen



Pie Chart 2.2

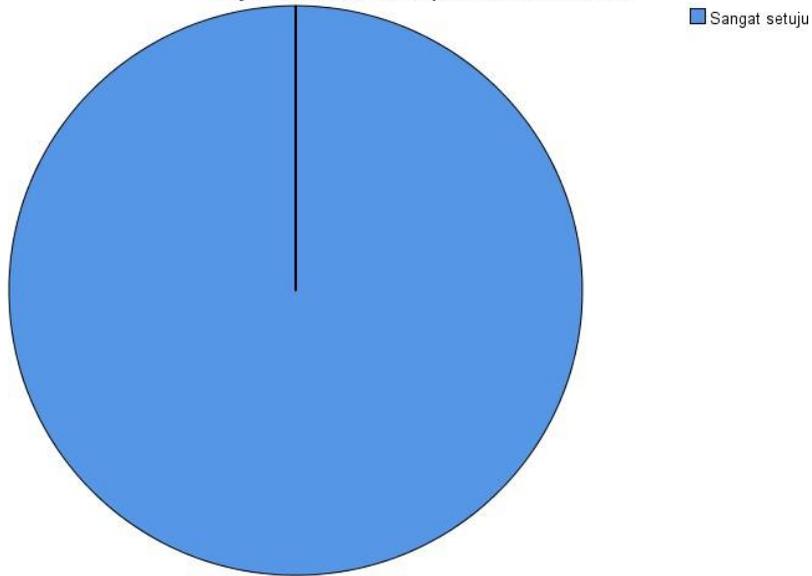
### Tingkat Kepuasan Konsumen



Pie Chart 2.3

Tingkat Kepuasan Konsumen

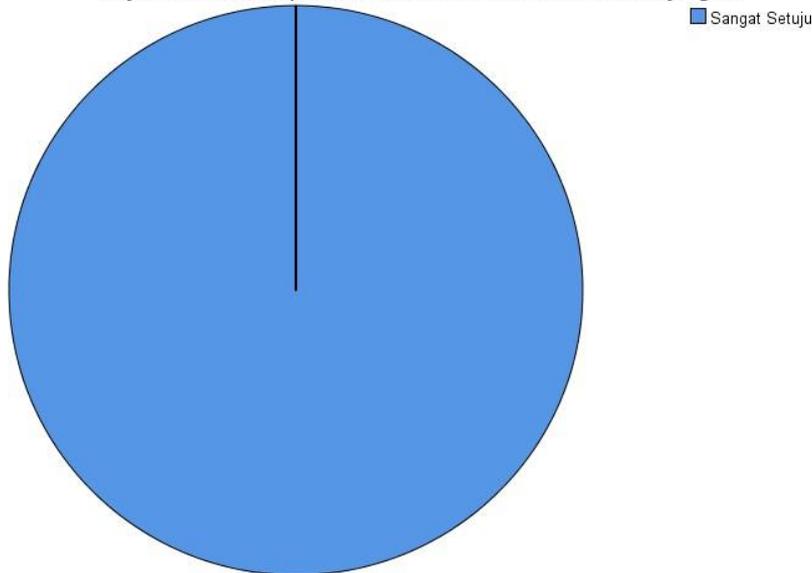
Saya merasa kemasan produk sudah sesuai



Pie Chart 2.4

Tingkat Kepuasan Konsumen

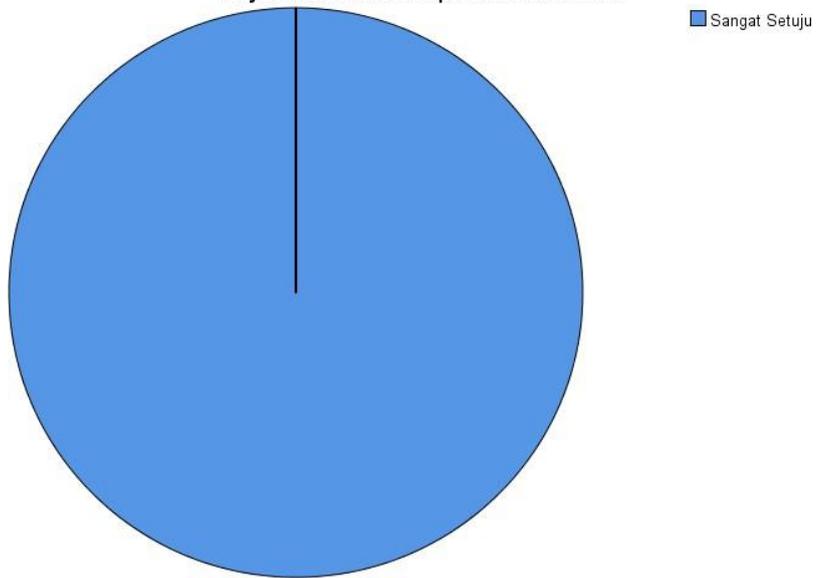
Saya merasa lokasi produk mudah ditemukan dan mudah dijangkau



Pie Chart 2.5

Tingkat Kepuasan Konsumen

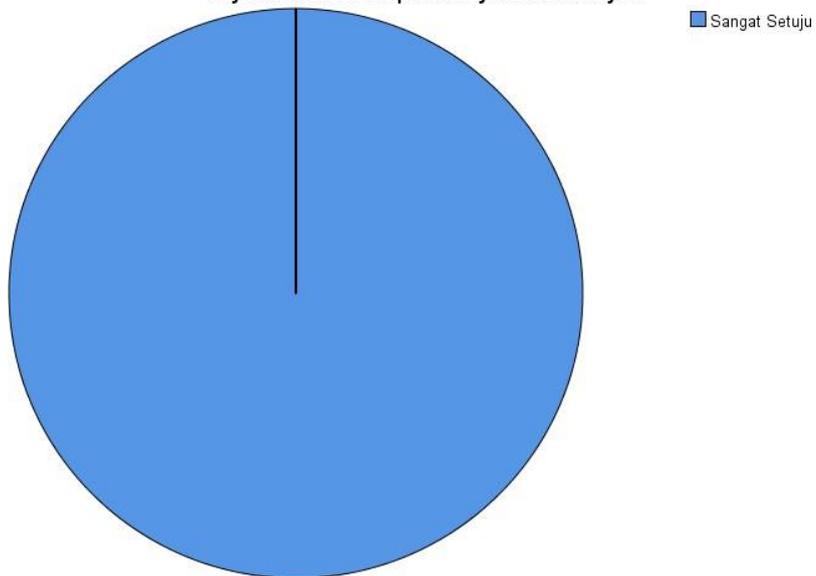
Saya merasa citrarasa produk sudah enak



Pie Chart 2.6

Tingkat Kepuasan Konsumen

Saya merasa varian produknya sudah banyak



### 3) Dokumentasi

Berikut dokumentasi saat bersama lima konsumen yang telah membeli:



### B. Pembahasan

Dari beberapa data yang dijadikan sebagai instrumen pengumpulan data, yang pertama dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 5 responden secara langsung, responden memberikan pernyataan bahwa responden sangat puas dengan produk kue kering milik ibu Evi. Responden memberikan pernyataan bahwa rasa dari produk kue kering sangat enak dan harganya terjangkau.

Selanjutnya dari kuesioner yang telah diberikan kepada responden dengan responden yang sama, dari enam pertanyaan yang disajikan pada Pie Chart 2.1 sampai dengan Pie Chart 2.6 lima responden memberikan jawaban sangat setuju dengan kriteria yang diberikan kepada responden. Hal ini menandakan bahwa kelima responden sangat puas dengan kue kering milik ibu Evi, baik dari segi rasa, varian, lokasi dan harga.

Dari penelitian ini peneliti memahami bahwa kualitas produk yang baik menjadi hal penting untuk mencapai kepuasan konsumen. Kualitas produk tetap menjadi perhatian bagi konsumen terlebih lagi dengan citarasa yang baik. Kepuasan konsumen ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk evaluasi, dan terus mengembangkan produk untuk lebih baik pada waktu selanjutnya.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap perkembangan usaha kue kering di desa Dayeuhluhur:

- 1) Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, responden sangat puas dengan kualitas produk yang dimiliki ibu Evi. Serta harga dan lokasi yang terjangkau membuat konsumen dapat dengan mudah membeli hasil produksi usaha kue kering milik ibu Evi.
- 2) Berdasarkan hasil dari kuesioner, responden sangat setuju dengan pertanyaan yang diajukan. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan meliputi kepuasan harga, citarasa, lokasi, dan varian. Hal tersebut menandakan kualitas produk kue kering ibu Evi sangat baik.

### B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta kesimpulan yang telah diuraikan maka untuk selanjutnya rekomendasi yang dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan hal-hal apa saja yang menjadi komponen kepuasan konsumen. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi praktisi, diharapkan dapat digunakan serta menjadi bahan evaluasi bagi pelaku usaha supaya bisa mempertahankan serta meningkatkan kualitas barang produksi sehingga konsumen tertarik membeli kembali produk milik terkait dan tidak membeli produk di tempat lain. Selanjutnya, dapat memanfaatkan perkembangan teknologi dengan hal ini teknologi informasi sebagai tempat berjualan atau dikenal *online shop* untuk memperluas pemasaran.
- 2) Bagi akademik, diharapkan bisa digunakan sebagai informasi atau referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai kepuasan konsumen terhadap perkembangan usaha kue kering serta diharapkan pihak kampus dapat menjadi mitra bagi UMKM.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya, dapat pembelajaran mengenai pentingnya kepuasan konsumen terhadap suatu perkembangan usaha seperti usaha kue kering milik ibu Evi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Prasetia, A., Wijadmico, T. R., Sutikno, Fauzia, I., Chusna, A., & Sadiqin, A. (2019). *Tingkat Kepuasan Konsumen Pada UD Mulya Jaya Menggunakan Metode Kuisisioner. Jurnal Economic and Development, 4(1)*.
- Priansa, D. J. 2017. *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Widodo, S. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Cafe (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan)*. Jurnal Manajemen Tools, 13(1).