

## **Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada Resto dan Cafe Bebek Sawah Padang**

**Devi Wahyuni<sup>1</sup>, Intan Suci Andiny<sup>2</sup>, Mega Wahdini<sup>3</sup>,  
Salsabilla Rahmadina<sup>4</sup>, Ramdani Bayu Putra<sup>5</sup>**

Universitas Putera Indonesia "YPTK" Padang, Jl. Raya Lubug Begalung Nan XX,  
Kec.Lubug Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat 25145

Email: deviwahyuni918@gmail.com<sup>1</sup>, intansuciandiny08@gmail.com<sup>2</sup>, megawahdini2@gmail.com<sup>3</sup>,  
salsa26112000@gmail.com<sup>4</sup>, ramdanibayuputra@gmail.com<sup>5</sup>

### **RIWAYAT ARTIKEL**

Received: 2022-03-23

Revised : 2022-03-31

Accepted: 2022-03-31

### **KEYWORD**

Consumer Satisfaction, Product Quality, Service Quality, Bebek Sawah Restaurant and Cafe, COVID-19.

### **KATA KUNCI**

Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Resto dan Cafe Bebek Sawah, COVID-19.

### **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine customer satisfaction with product quality and service during the COVID-19 pandemic, at one of the restaurant and cafe business actors, namely Resto and Cafe Bebek Sawah located on Jalan. Patimura No. 8, Padang, West Sumatra. The method used in this research is a qualitative method with an analytical descriptive, verification, and exploratory approach. The type of data collected is primary data obtained from unstructured interviews to information sources (key informants and informants), namely to consumers. The data analysis technique uses a qualitative descriptive model in the form of data collection, data reduction, data display, and conclusions. Based on the results of the study, it is found that consumers are not yet satisfied with the quality of products and services at this Resto and Cafe Bebek Sawah Padang, because there are still many things that need to be applied to the values that improve this Resto and Cafe, especially in service. And during the COVID-19 pandemic, Resto and Cafe Bebek Sawah also experienced restrictions on consumers because they adjusted to social distancing and the implementation of applicable health protocols.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di masa pandemi COVID-19, pada salah satu pelaku usaha resto dan cafe yaitu Resto dan Cafe Bebek Sawah yang terletak di jalan. Patimura No 8, Padang, Sumatera Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis, verifikatif, dan eksploratif. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara yang tidak terstruktur ke sumber informasi (informan kunci dan informan) yaitu ke para konsumen. Teknik analisis data menggunakan model deskriptif kualitatif dalam bentuk pengumpulan data, reduksi data, display data, dan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa konsumen belum merasa puas atas kualitas produk dan pelayanan pada Resto dan Cafe Bebek Sawah Padang ini, karena masih banyak yang perlu diterapkan nilai-nilai yang meningkatkan pada Resto dan Cafe ini, terutama pada pelayanan. Serta di masa pandemi COVID-19 ini, Resto dan Cafe Bebek Sawah juga mengalami pembatasan terhadap konsumen karena menyesuaikan dengan adanya jaga jarak sosial dan dengan penerapan protokol kesehatan yang berlaku.

## 1. Pendahuluan

### 1) Latar Belakang

Dunia berada di bawah tekanan dari pandemi COVID-19 dan Indonesia adalah negara terpadat keempat di dunia dan diperkirakan akan terpengaruh secara signifikan dalam jangka waktu yang lebih lama. Tiga perubahan yang paling sering terjadi yaitu seperti tinggal di rumah, sering mencuci tangan, dan menerapkan social distancing. Beberapa kegiatan untuk melakukan pencegahan penyebaran virus yaitu seperti berjemur yang telah dilaksanakan secara rutin oleh orang-orang di rumah bahkan beberapa komunitas dan instansi pemerintah.

Menurunnya tingkat pendapatan masyarakat pada masa pandemi COVID-19 ini, membawa perubahan pada gaya hidup dan pola konsumsi serta kesibukan masyarakat dengan aktivitas sehari-hari, apalagi dengan adanya protokol kesehatan dan *social distancing*. Walaupun demikian masyarakat tetap menginginkan makanan yang dapat memenuhi kebutuhan gizi. Fenomena ini memberikan layanan yang lebih untuk Café dan Resto, supaya bisa terus bertahan di masa pandemi COVID-19.

Kualitas produk dan kualitas pelayanan sangat penting bagi usaha industri makanan, maka hendaknya pihak pengelola usaha sangat memperhatikan hal ini, karena hal tersebut akan berakibat dengan kepuasan konsumen, seorang konsumen yang merasa puas dan keinginannya terpenuhi cenderung akan kembali menggunakan jasa di tempat tersebut.

Menurut (Syahmien Moehyi, 1992), untuk mencapai kepuasan konsumen ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, dan handling complain. Berikut ini penjelasan dari setiap hal penting tersebut. Dasar penilaian kualitas suatu produk meliputi citarasa, variasi menu, harga, dan promosi, sedangkan menurut Tjiptono (2005:58), menjelaskan kepuasan konsumen dapat diperoleh dengan menggunakan pelayanan unggul (*Service Exelence*) yang berarti suatu sikap atau cara karyawan melayani konsumen secara memuaskan, layanan unggulan memiliki 4 unsur pokok yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Padang sebagai ibukota Provinsi Sumatera Barat merupakan daerah yang memiliki jumlah penduduk yang padat. Situasi ini memunculkan peluang pengusaha untuk mendirikan berbagai pusat kuliner yang mulai banyak dikembangkan diantaranya Fast Food, Fried Chicken, Rumah Makan dan Restoran. Rumah makan dan restoran

dituntut untuk mampu memproduksi suatu produk yang berkualitas, agar dapat menarik konsumen untuk menikmati berbagai kuliner dan juga peluang usaha yang besar bagi segenap masyarakat. Café dan Resto yang diminati oleh masyarakat yang selalu ramai saat pertama kali dibuka sampai sekarang yaitu Café dan Resto Bebek Sawah. Café dan Resto Bebek Sawah didirikan oleh bapak Agus Edi yang berlokasi di jalan Patimura Kota Padang Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 11 november 2017 dan memiliki 50 orang pegawai. Café dan Resto ini menyajikan berbagai menu makanan dan minuman yang dapat dinikmati oleh konsumen yang datang. Menu yang ditawarkan yaitu berupa berbagai macam olahan ayam, bebek, ikan dan seafood. Namun pada penelitian ini yang dibahas hanya menu olahan bebek saja karena menu spesifik yang ditawarkan oleh Café dan Resto ini adalah bebek. Bebek yang diolah di Café dan Resto Bebek Sawah setiap hari didatangkan dari payakumbuh dan selanjutnya ditampung terlebih dahulu di rumah makan Lamun Ombak dipotong dan dibersihkan. Setelah dibersihkan barulah dibawa ke Café dan Resto Bebek Sawah untuk selanjutnya diolah. Dalam satu hari bebek di potong sebanyak 80 ekor, satu ekor bebek dijadikan 4 bagian, berarti dalam satu hari 320 potong bebek siap diolah untuk disajikan ke konsumen yang datang. Untuk menarik konsumen yang datang penempatan lokasi sangat diperlukan, lokasi yang berada di pusat kota membuat jumlah pengunjung yang ramai mulai dari awal berdiri sampai saat ini. Konsumen yang datang pun bervariasi mulai dari pegawai kantor, keluarga, mahasiswa dan anak sekolah. Café dan Resto Bebek Sawah selalu ramai saat makan siang dikarenakan menu yang ditawarkan sangat cocok dengan makanan yang ingin dikonsumsi konsumen pada saat makan siang salah satunya menu olahan bebek.

Selanjutnya dalam menjalankan usaha makanan olahan bebek, lokasi restoran dan Café juga menjadi penentu tumbuh kembangnya usaha olahan bebek. Lokasi yang strategis menjadikan tempat usaha mudah dijangkau oleh konsumen, sehingga konsumen tidak terlalu sulit untuk menemukan lokasi restoran tersebut. Selain produk, harga, dan lokasi, promosi juga penting dilakukan. Adanya promosi yang dilakukan dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian, dengan metode dan strategi promosi yang menarik dan cerdas, hal ini dapat membuat konsumen tertarik untuk berkunjung ke Café dan Resto.

Konsumen akan memperhatikan berbagai macam atribut yang melekat pada produk olahan bebek yang dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan pembelian. Atribut olahan bebek diantaranya produk, harga, tempat dan promosi. Atribut harga akan mempengaruhi karakteristik konsumen yaitu pekerjaan dan pendapatan. Konsumen yang memiliki pendapatan tinggi atau pekerjaan bagus memiliki pola konsumsi yang berbeda dengan konsumen yang berpendapatan rendah atau pekerjaan yang tidak bagus.

Maka dari itu konsumen akan selalu memperhatikan atribut-atribut yang melekat pada produk olahan bebek sawah. Oleh karena itu, produsen atau pemasar menu olahan bebek di Café dan Resto Bebek Sawah dituntut untuk mengetahui apa saja yang menjadi preferensi konsumen terhadap menu olahan bebek.

## 2) Rumusan Masalah

- a. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang di tawarkan di Resto dan Cafe Bebek Sawah Padang ?
- b. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang di berikan di Resto dan Cafe Bebek Sawah Padang ?
- c. Bagaimana keadaan Resto dan Cafe Bebek Sawah di masa pandemi COVID-19 ini?

## 3) Tujuan

- a. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang di tawarkan di Resto dan Cafe Bebek Sawah Padang.
- b. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang di berikan di Resto dan Cafe Bebek Sawah Padang.
- c. Untuk mengetahui keadaan Resto dan Cafe Bebek Sawah di masa pandemi COVID-19 ini.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Resto dan Cafe Bebek Sawah, jalan. Patimura No. 8 Padang. Adapun pelaksanaan penelitian dilaksanakan di bulan November 2021. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis, verifikatif, dan eksploratif. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara yang tidak terstruktur ke sumber informasi (informan kunci dan informan) yaitu ke para konsumen. Teknik analisis data menggunakan

model deskriptif kualitatif dalam bentuk pengumpulan data, reduksi data, display data, dan kesimpulan.

Selain itu, karena keterbatasan waktu dan materi terkait penelitian ini, penulis mengumpulkan beberapa artikel yang terkait kemudian mengambil kesimpulan dari beberapa artikel tersebut. Waktu penelitian berlangsung sekitar satu bulan yaitu bulan November 2021.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil wawancara kepada konsumen Resto dan Cafe Bebek Sawah, yang kami lakukan kepada 20 orang berbeda dalam kunjungan kami kesana. Di dapati bahwa 75% konsumen memilih belum merasa puas dengan pelayanan di Resto dan Cafe Bebek Sawah. Dan untuk 15% konsumen memilih merasa puas dengan pelayanan di Resto dan Cafe Bebek Sawah. Kemudian, konsumen memiliki penilaian yang puas dengan kualitas produk yang ada pada Resto dan Cafe Bebek Sawah. Sebanyak 90% konsumen mengatakan bahwa kualitas produk yang disajikan memuaskan para konsumen dengan ciri khas olahan bebek yang ada pada Resto dan Cafe Bebek Sawah tersebut. Tetapi, untuk 10% konsumen merasa kurang puas atas kualitas produk yang ada pada Resto dan Cafe Bebek Sawah.

Selanjutnya, pada masa pandemi COVID-19 ini, keadaan Resto dan Cafe Bebek Sawah mengalami penurunan pada pelayanan tempat mereka. Karena adanya pembatasan jaga jarak sosial (*social distancing*) dan adanya penerapan protokol kesehatan pada setiap Resto dan Cafe yang akan melaksanakan makan ditempat.

Kemudian untuk keseluruhan penilaian pada Resto dan Cafe Bebek Sawah ini, konsumen merasa kinerja dalam kualitas pelayanan sudah memenuhi dalam kriteria untuk kepuasan konsumen itu sendiri diantaranya adalah ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramah-tamahan pelaku bisnis, kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, musholla bagi umat muslim, parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk atau paduan lainnya, kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi dan lain-lain.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa konsumen belum merasa puas atas kualitas produk dan pelayanan pada Resto dan Cafe Bebek Sawah Padang ini, karena masih banyak yang perlu

diterapkan nilai-nilai yang meningkatkan pada Resto dan Cafe ini, terutama pada pelayanan. Serta di masa pandemi COVID-19 ini, Resto dan Cafe Bebek Sawah juga mengalami pembatasan terhadap konsumen karena menyesuaikan dengan adanya jaga jarak sosial dan dengan penerapan protokol kesehatan yang berlaku.

## 5. Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2014). *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2005). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan pengertian pelayanan prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Soekeresno. (2000). *Manajemen food and beverage service hotel*. Sudirman: Gramedia.
- Sjahmien, M. (1992). *Penyelenggaraan makanan institusi dan jasa boga*. Jakarta: Bharata.
- Suantoro, G. (2004). *Dasar-dasar pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).