

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PADA PRODUK MAKANAN KHAS KOREA PADA INDUSTRI RUMAH TANGGA “SERENOONA”, KARAWANG, JAWA BARAT

Oleh:

Raden Rara Hana Avika Budiyanto¹ dan Anjar Ruspita Sari, S.T.P., M.Sc.²

¹Mahasiswa Program Studi Diploma III Agroindustri, Departemen Teknologi

Hayati dan Veteriner, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada

²Dosen Program Studi Diploma III Agroindustri, Departemen Teknologi Hayati

dan Veteriner, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada

Email: radenrara00@mail.ugm.ac.id

Abstrak

Serenoona merupakan salah satu usaha kuliner yang menyediakan makanan khas Korea di Karawang. Banyaknya persaingan membuat Serenoona memerlukan alternatif dalam mengevaluasi kinerja produk dan layanan yang belum pernah dilakukan untuk memenuhi kepuasan produk dan layanan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen sangat penting dalam berbisnis karena berpotensi membentuk loyalitas konsumen. Penelitian bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pada produk makanan khas Korea pada Industri Rumah Tangga Serenoona di Karawang. Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dengan pengukuran nilai rata-rata. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling* melalui kuesioner dengan 5 variabel yang dinilai yaitu kualitas produk, kualitas kemasan, kualitas pelayanan, harga, promosi dan proses pemesanan. Responden yang mengisi kuesioner berjumlah sebanyak 110 orang, mayoritas menjawab sangat setuju dan setuju pada kepuasan yang dirasakan. Hasil pengukuran kepuasan menunjukkan nilai kepuasan kualitas produk yaitu 3,66, kualitas kemasan 3,56, kualitas pelayanan 3,55, harga 3,36, serta pada promosi dan pemesanan 3,50. Seluruh atribut memiliki nilai antara 3,25-4,00 yang menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap yang diujikan.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas produk, makanan Korea.

**MEASUREMENT THE LEVEL OF SATISFACTION OF KOREAN FOOD
PRODUCTS IN THE "SERENOONA" HOME INDUSTRY, KARAWANG,
JAWA BARAT**

By:

Raden Rara Hana Avika Budiyanto¹ dan Anjar Ruspita Sari, S.T.P., M.Sc.²

¹*College Student Program Studi Diploma III Agroindustri, Departemen Teknologi
Hayati dan Veteriner, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada*

²*Lecturer Program Studi Diploma III Agroindustri, Departemen Teknologi Hayati
dan Veteriner, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada*

Email: radenrara00@mail.ugm.ac.id

Abstract

Serenoona is one of the culinary businesses that provides Korean specialties in Karawang. The amount of competition makes Serenoona need alternatives in evaluating the performance of products and services that have never been done to meet product and service satisfaction to meet customer satisfaction. Consumer satisfaction is very important in business because it has the potential to form consumer loyalty. This study aims to measure the level of satisfaction with Korean food products at the Serenoona Home Industry in Karawang. The study used descriptive analysis method with the measurement of the average value. Data was collected by purposive sampling technique through questionnaires with 5 variables assessed, namely product quality, packaging quality, service quality, price, promotion and ordering process. Respondents who filled out the questionnaire amounted to 110 people, the majority answered strongly agree and agree on the perceived satisfaction. The results of the satisfaction measurement show that the value of product quality satisfaction is 3.66, packaging quality is 3.56, service quality is 3.55, price is 3.36, and promotion and ordering is 3.50. All attributes have a value between 3.25-4.00 which indicates that consumers are very satisfied with what is being tested.

Keywords: *consumer satisfaction, product quality, Korean food*