

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara tropis yang kaya akan buah-buahan. Buah-buahan asli Indonesia antara lain adalah Mangga, rambutan, manggis, jambu, apel, salak, durian dan lain-lain. Dari sekian banyaknya varietas buah-buahan yang berkembang di Indonesia, tentunya tidak semua dapat diunggulkan. Durian adalah salah satu dari berbagai varietas buah yang telah diuji dan dipastikan, serta dilepas dengan Surat Keputusan Menteri Pertanian Nomor 476/KPTS/Um/8/1977 sebagai buah yang bervarietas unggul di Indonesia.

Peluang bisnis durian sangat bagus bahkan di Indonesia memiliki varietas yang beragam dan berbuah sepanjang tahun. Durian mampu menguasai pasar dunia dengan penanganan yang profesional dan kemudahan-kemudahan dari pemerintah Indonesia. Durian lokal memiliki keunggulan rasa yang khas. Meskipun banyak masuk durian impor seperti dari Thailand, durian lokal tetap memiliki penggemar tersendiri. Dengan pemilihan bibit yang unggul serta teknik pemeliharaan yang baik menjadikan durian lokal mampu bersaing dengan durian mancanegara lainnya, sehingga sudah sepatutnya budidaya durian ini dijadikan peluang bisnis yang berprospek bagus.

Durian dapat juga diberikan nilai tambah sehingga tidak hanya lezat jika dikonsumsi secara langsung, tapi juga nikmat diolah menjadi olahan seperti jus, kolak, dodol, surabi, es krim, *pancake*, dan keripik. Salah satu jenis olahan durian yang saat ini berkembang di Kota Yogyakarta adalah sop durian. Sop durian adalah hasil olahan dari buah durian yang dilembutkan dan dipadukan keju, susu

dan es batu. Selain itu, sop durian sedikit dicampur dengan bahan baku di dalamnya seperti kacang ijo, ketan, roti, *bawnies*, dan beberapa buah segar lainnya.

Yogyakarta dikenal sebagai Kota pendidikan, Kota pelajar, Kota budaya dan wisata. Ikon ini menjadi salah satu pendukung bagi pengusaha untuk membuka usahanya di Yogyakarta. Bisnis yang berkembang di Kota ini sangat beragam, mulai dari bisnis makanan (kuliner), pakaian (konveksi), kerajinan, hingga bisnis perbankan. Dengan beragamnya bisnis tersebut tentu membawa dampak pada persaingan bisnis.

Bisnis yang berkembang sangat pesat saat ini adalah bisnis makanan atau dikenal dengan istilah kuliner. Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner tersebut, menjadi daya tarik penulis untuk meneliti tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada salah satu jenis kuliner yaitu sop durian.

Durian ini dapat disajikan untuk semua kalangan. Dengan harga yang terjangkau dan sajian yang menarik serta cita rasa yang lezat mampu memanjakan lidah masyarakat. Inilah yang menjadikan bisnis ini berkembang. Persaingan dalam bisnis kuliner pun tak terelakkan. Berbagai strategi diluncurkan untuk menarik minat masyarakat untuk menikmati sajian durian. Terdapat gerai durian di Yogyakarta yang dikenal masyarakat, seperti Dapur Mpok Duren, SOP Duren Lodaya, dan mendem Duren. Pada penelitian ini, penulis hanya memfokuskan pada gerai Dapur mpok duren. Dapur Mpok Duren ini dapat dikatakan gerai yang pengujungnya selalu ramai setiap harinya dikarenakan

dikarenakan adanya olahan duren atau sop duren yang cukup bervariasi. Dapur Mpok Duren ini telah berdiri pada tahun 2014. Dapur mpok duren memiliki 3 cabang, yaitu ada di Jalan Selokan Mataram, jalan pandega 38 Pogung Lor, Jalan Glagahsari No 96. Lokasi yang saya ambil untuk penelitian adalah di Jl. Wahid Hasyim No. 25. Ngabean. Dapur Mpok Duren selalu memperhatikan mutu produk dan pelayanannya agar konsumen tidak beralih ke tempat yang lain. Dengan mutu dan pelayanan yang baik dan memuaskan, diharapkan dapat menjadi syarat utama untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Dapur Mpok Duren.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pihak dapur mpok duren rata-rata pengunjung perhari berkisar 50-200 pengunjung. Dengan kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat, untuk menjaga konsumen, Dapur Mpok Duren harus memahami apa yang diinginkan oleh konsumen agar tetap memilih Dapur Mpok Duren.

Kepuasan konsumen ditunjukkan dengan meningkatnya permintaan produk dan berkunjung kembali konsumen. Ketidakpuasan konsumen ditunjukkan dengan pindahnya konsumen ke restoran/tempat yang lain. Masalah yang sering kali dihadapi oleh Dapur Mpok Duren dalam menghadapi persaingan adalah bagaimana untuk mempertahankan kepuasan konsumen. Hal ini mendorong Dapur Mpok Duren untuk semakin meningkatkan kualitas produk, pelayanan dan menanamkan citra yang baik dibenak konsumen untuk mendapatkan minat dari konsumen yang peka harga dan kaya pilihan. Menurut Kotler (2002) banyak perusahaan memfokuskan pada kepuasan tinggi, karena para konsumen

mudah untuk berubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Mereka yang sangat puas lebih sukar untuk mengubah pikirannya. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kekuatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional.

Kualitas Produk dan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada Dapur Mpok Duren sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kepuasan konsumen yang nantinya dapat berdampak positif terhadap pada penjualan dan laba perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen dapur Mpok Duren Jl. Wahid Hasyim No. 25. Ngabean.Yogyakarta".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah karakteristik kosumen di Dapur Mpok Duren?
2. Bagaimana proses pengambilan keputusan pembelian sop duren di Dapur Mpok Duren ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap sop duren di Dapur Mpok Duren ?

B. Tujuan

1. Mengetahui karakteristik Konsumen di Dapur Mpok Duren
2. Mengetahui proses pengambilan keputusan pembelian sop duren di Dapur Mpok Duren.
3. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen di Dapur Mpok Duren.

C. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan, pengetahuan di bidang pemasaran khususnya mengenai kepuasan konsumen dalam membeli khususnya sop duren.
2. Bagi “Dapur Mpok Duren”, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kepuasan konsumen terhadap produk olahan duren.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.