

**DESKRIPSI KEPUASAN PELANGGAN PADA
DEPOT BAKSO MEWAH (MEPET SAWAH) RANTAU**

**Edika Fajar Bastariyanto
Muhammad Maladi**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
Jl. Brigjen H. Hasan Basry No. 9-11 Banjarmasin

Abstract: This research aims to understand the satisfaction of customers from several factors consisting of price, quality of product factor, factors and quality of services that are at Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau. The analysis was conducted on answers from 20 respondents namely customers who come to Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau by conducting interview. The research results show that customers who come to Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau quite happy with the product offered Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau, customers quite happy qualitatively flavor of food from Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau but there are some customers who do not satisfied with the quality of flavor food presented out of a sense of a changeable (not consistent), in terms of service customers felt quite satisfied but there are some customers who felt dissatisfied because the accuracy and speed in the presentation of food that late and often wrong in providing food, customers also felt quite satisfied with the performance of the employee who works at the Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau but some felt a little dissatisfied because responsiveness employees against customers who come into the depot very slow, and in terms of price customers feel the price of food at the Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau is quite expensive.

Keywords: customers satisfaction factors

PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya zaman, Bisnis Kuliner atau *Culinary Business* mengalami perkembangan yang sangat pesat, seperti tempat makan yang sederhana atau warung makan, rumah makan, depot, dan restoran bertaraf internasional yang tersedia dimanamana. Karena usaha ini sangat menjanjikan dan memiliki prospek yang cerah untuk kedepannya, banyak orang memilih bisnis kuliner sebagai usaha baru mereka. Pelanggan dan konsumen mempunyai peranan yang sangat penting dalam lancarnya bisnis ini, oleh sebab itu para pelaku usaha harus bisa membuat para pelanggannya semakin puas, senang, serta merasa aman dan nyaman se-

hingga para pelanggan akan setia dan kembali datang membawa pelanggan yang baru yang dapat memberikan keuntungan bagi semua pihak. Tetapi pada kenyataannya banyak para pelanggan memiliki keluhan pada tempat makan yang telah mereka kunjungi, yang membuat para pelanggan merasa tidak puas karena harga yang terlalu mahal, kualitas rasa di bawah ekspektasi mereka, pelayanan yang lambat dan di nilai mengecewakan, faktor kebersihan yang buruk, lokasi yang sulit didatangi serta banyak sebab yang membuat para pelanggan menjadi tidak puas.

Penulis memiliki ketertarikan untuk mengangkat bisnis kuliner sebagai objek penelitiannya karena penulis berfikir bahwa bisnis kuliner sangat menjamur dan memiliki

keuntungan yang besar. Ada beberapa alasan orang memutuskan untuk makan diluar rumah seperti bekerja dan kuliah karena kesibukan dan tidak sempat makan dirumah, ingin bersosialisasi dan bertemu dengan teman dalam artian silaturahmi sekaligus reunian, serta urusan bisnis dan pekerjaan yang aktivitasnya dilakukan di luar rumah sehingga membuat mereka harus mencari makan keluar dan alternatifnya adalah tempat makan yang berada di sekitar mereka. Kejadian ini sangat menguntungkan bagi para pelaku bisnis kuliner pelaku bisnis kuliner karena mereka tidak perlu bersusah payah untuk mencari pangsa pasarnya dengan syarat mereka mampu memuaskan para pelanggannya, oleh sebab itu bisnis kuliner merupakan suatu usaha yang sangat menjanjikan dan memiliki prospek ke depan yang sangat baik.

Penulis memilih Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) sebagai tempat penelitiannya karena usaha rumah makan yang berfokus pada jenis masakan Indonesia dengan berbagai macam menu, bertempat di daerah yang sangat strategis karena disamping jalan besar serta berdekatan dengan proyek dari Pemerintah Kabupaten Tapin yaitu di Jalan Penghulu RT/RW: 003/001 Kelurahan Rangda Malingkung Kecamatan Tapin Utara Rantau. Jalan penghulu memang terkenal sangat sepi karena termasuk lokasi perkampungan masyarakat tapi Depot Bakso Mewah ini sangat terkenal karena banyaknya komunikasi dari masyarakat ke masyarakat lain sehingga depot itu menjadi terkenal dan mudah untuk diketahui banyak orang. Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) sadar akan kepuasan pelanggan sangat penting bagi eksistensi usaha mereka oleh sebab itu mereka memberikan pelayanan semaksimal mungkin seperti para pegawainya yang ramah kepada pelanggannya sehingga para pelanggan akan mendapatkan situasi yang nyaman dan bersahabat, berbagai varian menu yang bisa dinikmati oleh siapa saja, menu yang ditawarkan seperti bakso pentol besar, bakso pentol kecil (biasa), bakso pentol besar + kecil, mi ayam biasa, mi ayam pentol, nasi goreng biasa, nasi goreng pentol,

nasi goreng telur, nasi goreng telur + pentol, mi kuah, mi kuah telur, mi kuah pentol, mi kuah telur + pentol, mi goreng, mi goreng telur, mi goreng pentol, mi goreng telur + pentol. Namun Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) mempunyai beberapa kendala seperti harga yang dianggap sebagian pelanggan terlalu sangat tinggi sehingga mereka hanya sesekali saja makan di tempat tersebut, sebagian masyarakat mengeluhkan pelayanan yang lambat dan penyajian yang terlalu panjang sehingga membuat para pengunjung yang memesan dan membeli makanan sehingga membuat para pelanggan terlalu lama untuk menunggu, jenis makanan yang ditawarkan masih terlihat dan terdengar sangat mudah di semua kalangan pelanggan, serta lahan parkir yang kurang memadai dan terbatas.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Deskripsi Kepuasan Pelanggan pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau?”

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini berupa penelitian deskriptif. Penelitian ini menggambarkan penelitian secara objektif mengenai kepuasan pelanggan pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah).

Adapun objek penelitian adalah Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau. Usaha rumah makan yang berfokus pada masakan Indonesia yang berlokasi di Jalan Penghulu RT/RW: 003/001 Kelurahan Rangda Malingkung Kecamatan Tapin Utara Rantau.

Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para pelanggan yang datang pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau, dikumpul-

kan dalam penelitian ini melalui teknik wawancara.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari obyek yang akan dianalisis. Menurut Sugiyono (2012) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang datang pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau yang berjumlah 100 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang datang pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dari semua pelanggan yang datang pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau. Pada teknik ini, peneliti memilih 20 pelanggan yang datang pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) secara acak untuk di jadikan sampel dalam penelitian ini.

Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

Prosedur pengambilan dan pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini adalah wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan para pelanggan yang datang pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif yaitu data yang diperoleh dari pengumpulan data dilapangan dianalisis dengan menggunakan teori kepuasan pelanggan kemudian diinterpretasikan sehingga memberikan gambaran alternatif pemecahan masalah yang dihadapi. Pendekatan yang di-

gunakan dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dari hasil penelitian yang dipaparkan pada kesempatan ini adalah menguraikan seluruh pendapat para responden yang terdiri dari para pelanggan yang datang pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau yaitu sebanyak 20 orang dari semua pelanggan yang datang pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau. Dalam hal ini penulis bertanya untuk mendapatkan informasi melalui wawancara yang dilakukan langsung kepada masing-masing responden.

Pertanyaan untuk wawancara yang ditanyakan kepada responden adalah mengenai kepuasan pelanggan yang terdiri dari kualitas produk, harga, dan kualitas layanan. Hal ini penulis lakukan agar memudahkan dalam mendeskripsikan kepuasan pelanggan pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau.

Pertanyaan untuk wawancara yang ditanyakan kepada responden adalah mengenai kepuasan pelanggan yang terdiri dari kualitas produk, harga, dan kualitas layanan. Hal ini penulis lakukan agar memudahkan dalam mendeskripsikan kepuasan pelanggan pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau.

Jawaban dari para responden tersebut dikalkulasikan dan dimasukkan pada kriteria jawaban yang sudah ada, lalu dijadikan skor-skor sebagaimana yang telah ditetapkan sehingga akan mudah melakukan analisis.

Apakah Anda puas dengan produk yang ditawarkan Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau Seperti nasi goreng, nasi goreng telur, nasi goreng pentol, nasi goreng telur + pentol, mi ayam, mi ayam pentol, bakso pentol ganal, bakso pentol kecil (biasa), bakso pentol besar + kecil, mi kuah, mi kuah telur, mi kuah pentol, mi kuah telur + pentol, mi goreng, mi goreng telur, mi goreng pentol, mi goreng telur + pentol?

Berdasarkan pertanyaan tersebut terlihat bahwa pendapat responden yang terbanyak adalah 13 orang (65%) berpendapat bahwa

mereka cukup puas dengan produk yang ditawarkan Depot Bakso Mewah Rantau karena beberapa produk tersebut sama dijual di tempat lain lalu ada juga 5 orang (25%) berpendapat bahwa mereka puas dengan produk yang ditawarkan Depot Bakso Mewah Rantau karena produk yang ditawarkan tersebut memiliki kualitas rasa yang baik dan tidak berubah-ubah serta pas untuk dilidah dan hanya 2 orang (10%) saja yang merasa tidak puas dengan produk yang ditawarkan Depot Bakso Mewah Rantau karena tidak ada variasi produk yang ditawarkan oleh Depot tersebut..

Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas rasa dari produk yang ditawarkan Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau? Apakah di bawah standar? Standar? Di atas standar?

Berdasarkan pertanyaan tersebut terlihat bahwa pendapat responden yang terbanyak adalah 17 orang (85%) berpendapat bahwa kualitas rasa dari produk yang ditawarkan Depot Bakso Mewah adalah standar karena kualitas rasa dari produk yang ditawarkan ini sama dengan produk yang dijual di tempat-tempat lain lalu ada juga 3 orang (10%) berpendapat bahwa kualitas rasa dari produk yang ditawarkan Depot Bakso Mewah Rantau di atas standar karena kualitas rasa dari produk tersebut sangat pas dilidah dan enak untuk dinikmati dan 2 orang (10%) berpendapat bahwa kualitas rasa dari produk yang ditawarkan Depot Bakso Mewah Rantau di bawah standar karena kualitas rasa dari produk tersebut sering berubah-ubah (rasa yang tidak konsisten) sehingga para pelanggan yang datang kesana sering mengeluh karena rasa yang tidak konsisten tersebut.

Apakah pelayanan yang diberikan Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau sudah memuaskan Anda? Seperti Kenyamanan tempat, kebersihan, kecepatan penyajian dan lain sebagainya?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, terlihat bahwa pendapat responden yang terbanyak adalah 13 orang (65%) berpendapat mereka cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Depot Bakso Mewah karena pa-

ra pelayan disana kadang-kadang terlambat dalam melayani pelanggan yang datang lalu ada juga 5 orang (25%) yang berpendapat bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Depot Bakso Mewah Rantau karena keterlambatan penyajian makanan, kebersihan yang kurang, sering salah dalam menyediakan makanan, pelayan disana sering mendiamkan pelanggan yang datang, serta pelayan yang kurang tanggap terhadap pelanggan dan ada 2 orang (10%) yang berpendapat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Depot Bakso Mewah Rantau karena kecepatan dan ketepatan penyajian tersebut sangat cepat dan kebersihan yang terjaga dari Depot tersebut.

Apakah karyawan pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau bersikap ramah pada anda dan memberikan pelayanan yang baik?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, terlihat pendapat responden yang terbanyak adalah 11 orang (55%) berpendapat cukup jika karyawan pada Depot Bakso Mewah Rantau bersikap cukup ramah dan memberikan pelayanan yang cukup baik lalu ada juga 5 orang (25%) berpendapat bahwa karyawan Depot Bakso Mewah kurang tanggap terhadap pelanggan yang datang dan memberikan pelayanan yang tidak baik karena sering kurang senyum terhadap pelanggan dan 4 (20%) orang berpendapat bahwa karyawan Depot Bakso Mewah Rantau bersikap ramah dan memberikan pelayanan yang baik karena sering tegur sapa dan memberikan senyuman kepada para pelanggan dan memiliki rasa daya tanggap yang cepat terhadap para pelanggan yang datang ke tempat tersebut.

Bagaimana pendapat anda mengenai harga makanan pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau?

Berdasarkan pertanyaan tersebut terlihat pendapat responden yang terbanyak adalah 9 orang (45%) berpendapat bahwa harga makanan pada Depot Bakso Mewah Rantau standar karena para pelanggan yang datang kesana melihat harga tersebut sama harganya dengan di depot lain dan sama dengan kua-

litas produk yang didapat lalu ada juga 6 orang (30%) berpendapat bahwa harga makanan pada Depot Bakso Mewah Rantau mahal karena harga dari produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan porsi yang disediakan dan 5 orang (25%) berpendapat bahwa harga makanan pada Depot Bakso Mewah Rantau murah karena cukup menyisakan uang saku dan menentukan selera makan.

Apakah karyawan pada Depot Bakso Mewah (Mepet Sawah) Rantau bersikap ramah pada anda dan memberikan pelayanan yang baik?

Berdasarkan pertanyaan tersebut, terlihat pendapat responden yang terbanyak adalah 11 orang (55%) berpendapat cukup jika karyawan pada Depot Bakso Mewah Rantau bersikap cukup ramah dan memberikan pelayanan yang cukup baik lalu ada juga 5 orang (25%) berpendapat bahwa karyawan Depot Bakso Mewah kurang tanggap terhadap pelanggan yang datang dan memberikan pelayanan yang tidak baik karena sering kurang senyum terhadap pelanggan dan 4 (20%) orang berpendapat bahwa karyawan Depot Bakso Mewah Rantau bersikap ramah dan memberikan pelayanan yang baik karena sering tegur sapa dan memberikan senyuman kepada para pelanggan dan memiliki rasa daya tanggap yang cepat terhadap para pelanggan yang datang ke tempat tersebut.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan sebagai berikut:

Sebagian besar responden pada Depot Bakso Mewah Rantau menyatakan jika mereka cukup puas dengan produk yang ditawarkan karena menurut mereka Depot Bakso Mewah Rantau banyak menawarkan berbagai macam varian dengan jumlah 17 menu sehingga memberikan banyak pilihan untuk mencoba berbagai menu tersebut, jadi mereka tidak mudah merasa bosan dengan menu yang itu-itu saja. Jika dihubungkan dengan teori yang ada, menurut Irawan (2007) salah satu pencetus Indonesia Customer Satisfaction Award (ICSA) produk merupakan salah satu dari lima faktor yang menentukan kepuasan

pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki beberapa indikator dan salah satunya adalah wujud (*tangibles*) dalam hal ini wujud adalah bentuk nyata dari apa yang ditawarkan si penjual. Dalam hal ini Depot Bakso Mewah Rantau menawarkan produk berupa makanan yang dijual kepada si pelanggan.

Sebagian besar responden pada Depot Bakso Mewah Rantau menyatakan jika kualitas rasa dari produk yang ditawarkan sudah cukup baik karena menurut pelanggan rasa makanan yang ditawarkan oleh Depot Bakso Mewah Rantau sudah memenuhi ekspektasi pelanggan dan mengatakan bahwa rasa makanan yang ditawarkan Depot Bakso Mewah Rantau cukup enak dan ada juga yang mengatakan sangat enak serta ada juga yang mengatakan hambar dan rasa dari makanan tersebut sering berubah-ubah (tidak konsisten), oleh karena itu mereka merasa cukup puas dengan kualitas rasa yang ditawarkan dari produk tersebut. Rasa yang enak akan membuat pelanggan puas dan akan melakukan kunjungan kembali (*Revisit*) dan bahkan akan merekomendasikan teman-temannya untuk mencoba datang ke depot tersebut (*Words of Mouth*). Jika dihubungkan dengan teori, menurut Irawan (2008) salah satu pencetus Indonesia Customer Satisfaction Award (ICSA) kualitas rasa termasuk dibagian produk dan produk adalah salah satu dari lima faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memiliki beberapa indikator dan salah satunya adalah keandalan (*reliability*), kualitas rasa merupakan salah satu dari sekian banyak keandalan yang ditawarkan Depot Bakso Mewah Rantau pada para pelanggannya karena rasa merupakan salah satu faktor penting yang bisa dijadikan suatu andalan untuk memberikan kepuasan pada para pelanggan.

Sebagian besar responden pada Depot Bakso Mewah Rantau menyatakan jika pelayanan yang diberikan oleh Depot Bakso Mewah Rantau mereka berpendapat cukup puas karena menurut mereka tempatnya cukup nyaman karena tersedianya ventilasi dan pendingin udara yang cukup (*air conditioning*) sehingga orang tidak akan kepanasan pada saat makan di tempat ini dan kebersihannya juga terjaga karena meja dan bangku, lantai, piring dan mangkok bagus karena tidak ada yang berserakan, kecepatan dan ketepatan penyajian di waktu jam tidak sibuk penyajian itu normal kira-kira dengan waktu 5-10 menit karena juru masaknya perlu menyiapkan makanan dan memasak masakan yang dipesan oleh pelanggan. Namun masih ada sebagian kecil responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Depot Bakso Mewah Rantau karena keterlambatan penyajian makanan dan kebersihan kurang terjaga serta kesalahan dalam penyajian makanan yang dipesan oleh responden. Jika dihubungkan dengan teori menurut Irawan (2008) salah satu pencetus Indonesia *Customer Satisfaction Award* (ICSA) kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan. Kepuasan memiliki beberapa indikator dan kualitas layanan berkaitan dengan dua indikator yaitu wujud atau *tangibles* dan keandalan atau *reliability*, wujud merupakan bentuk nyata dari pelayanan yang diberikan Depot Bakso Mewah Rantau adalah fasilitas di tempat tersebut dan peralatan makan yang baik, kualitas layanan juga termasuk sebagai sesuatu yang diandalkan untuk membuat para pelanggannya merasa puas.

Sebagian besar responden pada Depot Bakso Mewah Rantau menyatakan jika para karyawan Depot Bakso Mewah Rantau bersikap cukup ramah dan memberikan pelayanan yang cukup baik kepada para pelanggan yang datang dan mau menjelaskan dan menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh para pelanggannya dengan sopan dan ramah serta para karyawan ini cepat tanggap jika para pelanggan membutuhkan sesuatu dan mereka

mau untuk mendengarkan keluhan dengan sabar dari para pelanggan namun masih ada sebagian responden yang berpendapat karyawan pada Depot Bakso Mewah Rantau masih bersikap kurang tanggap terhadap para pelanggan yang datang ke tempat tersebut dan kurang senyum saat memberikan pelayanan. Jika dihubungkan dengan teori menurut Irawan (2008) salah satu pencetus Indonesia *Customer Satisfaction Award* (ICSA) pelayanan yang diberikan karyawan merupakan kualitas layanan dan kualitas layanan adalah salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan karyawan juga berkaitan dengan beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu wujud atau *tangibles* dan daya tanggap atau *responsiveness*, wujud nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Depot Bakso Mewah Rantau pada para pelanggannya adalah ketika berinteraksi secara langsung dengan para pelanggan yang datang dan juga berpenampilan yang rapi dan menarik sehingga enak untuk dipandang dengan mata. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada Depot Bakso Mewah Rantau juga berhubungan dengan daya tanggap, para karyawan ini cukup peka jika ada pelanggan yang kurang nyaman lalu para karyawan ini juga mau membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Sebagian besar responden pada Depot Bakso Mewah Rantau menyatakan jika harga makanan pada Depot Bakso Mewah Rantau jika dibandingkan dengan harga yang ada pada pesaing sejenis terbilang cukup mahal dan diatas dari harga ditempat pesaing.

PENUTUP

Simpulan

Sebagian besar responden (65%) sudah merasa cukup puas terhadap produk yang ditawarkan oleh Depot Bakso Mewah Rantau.

Sebagian besar responden (85%) sudah merasa cukup puas terhadap kualitas rasa dari produk yang ditawarkan oleh Depot Bakso Mewah Rantau.

Sebagian besar responden (65%) sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan Depot Bakso Mewah Rantau.

Sebagian besar responden (55%) merasa cukup puas atas keramahan dan pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan Depot Bakso Mewah Rantau.

Masih ada sebagian responden yang merasa kurang puas dari segi harga yang ditawarkan Depot Bakso Mewah Rantau karena harga yang ditawarkan sedikit lebih mahal daripada porsi yang disajikan.

Saran

Depot Bakso Mewah Rantau harus membuat variasi menu yang lebih banyak lagi sehingga para pelanggan yang datang kesana tidak mudah bosan kalau menu yang ditawarkan tidak ada memiliki variasi.

Kualitas rasa dari produk yang ditawarkan sering berubah-ubah (tidak konsisten) alangkah baiknya Depot Bakso Mewah mempunyai standar kualitas makanan yang disajikan dari produk tersebut sehingga para pelanggan yang datang kesana tidak mengeluh karena alasan rasa yang sering berubah-ubah.

Alangkah baiknya Depot Bakso Mewah Rantau perlu memperhatikan faktor kebersihan, kenyamanan tempat, dan kecepatan penyajian. Karena jika tempat yang didatangi bersih, nyaman, serta kecepatan penyajian yang cepat akan membuat para pelanggan yang datang menjadi puas dan nyaman.

Alangkah baiknya para karyawan Depot Bakso Mewah memperbaiki daya tanggapnya terhadap pelanggan yang datang sehingga para pelanggan tidak menunggu lama saat karyawan tersebut melakukan pelayanan.

Untuk harga, disarankan dua hal yaitu Depot Bakso Mewah Rantau bisa sedikit menurunkan harga produknya agar dapat bersaing dengan para pesaing atau Depot Bakso Mewah Rantau tidak perlu menurunkan harga dari produk yang dijual tetapi porsi dan variasi makanan yang ditawarkan harus sesuai dengan harganya.

Sebaiknya untuk strategi penentuan harga perlu ditinjau kembali karena harga yang ditawarkan lebih mahal dari pesaingnya.

Kepada pemilik Depot Bakso Mewah untuk memasang spanduk dengan tulisan halal agar pelanggan tidak ragu untuk datang kesana.

DAFTAR PUSTAKA

- Albertus FR, 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Waroeng Spesial Sambel Cabang Lampersari Semarang)*, Program Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Francis Buttle, 2007. *Customer Relationship Management: Concept and Tools* Bayu-media Publishing, Malang.
- Hawkins, 2010. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, Eleventh Edition* Mc Graw-Hill Companies, Inc., New York.
- Irawan, Handi, 2007. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Kotler, P. and Keller, 2012, *Marketing Management*. 14th ed. Upper Saddle River, N.J : Prentice Hall International, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mullins, John W. dan Orville C. Walker, JR., 2011. *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach, Seventh Edition* McGraw-Hill Companies Inc., New York.
- O.C Ferrel dan Michael D. Hartline, 2011. *Marketing Management Strategies, Fifth Edition* South Western, Canada.
- Rahasta, Arga, 2015. *Deskripsi Kepuasan Pelanggan pada Depot 36 Banjarmasin*. Skripsi, STIE Indonesia Banjarmasin.
- Robert F. Lusch, Patrick M. Dunne, dan James R. Carver, 2011. *Introduction to Retailing, Seventh Edition* (South Western, China).

- Robert W. Lucas, 2012. *Customer Service: Skills for Success*. Fifth Edition Mc Graw-Hill Companies Inc., New York.
- Ryan NH., 2010. *Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Restorant Mamamia Cabang Mrican Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.