

## Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada UMKM Mie Ayam Kang Ikbal

\*Dila Padila Nurhasanah<sup>1</sup>, Firda Azzahra<sup>2</sup>, Chikal Putri Panuntun<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Nusa Putra, <sup>2</sup>Universitas Nusa Putra, <sup>3</sup>Universitas Nusa Putra

\*Corresponding author

E-mail: [dila.padila\\_mn20@nusaputra.ac.id](mailto:dila.padila_mn20@nusaputra.ac.id)

### Article History:

Received: September 2022

Revised : Oktober 2022

Accepted: Oktober 2022

**Abstract:** Pengabdian ini dilakukan di wilayah Sukabumi dan pengambilan objek yaitu Mie Ayam Kang Ikbal. Mie Ayam ini cukup enak dan murah tetapi sulit untuk menemukan. Metode yang digunakan yaitu wawancara sebanyak 28 narasumber yang pernah membeli Mie Ayam Kang Ikbal. Dari hasil wawancara Hal terpenting pada UMKM Mie Ayam Kang Ikbal ini mengutamakan kepuasan konsumen dengan segala keunikan dan ciri khas konsep yang diberikan, sehingga beliau melayani konsumen dengan sebaik-baiknya

### Keywords:

Mie Ayam, Kepuasan Konsumen, UMKM, Kuliner

## PENDAHULUAN

Kemajuan ekonomi di suatu negara sudah seharusnya tidak hanya berkutik begitu saja dengan angka-angka dan juga pertumbuhan di kota-kota, tetapi kemajuan tersebut salah satunya terdapat juga pada kemandirian masyarakatnya. Kemandirian masyarakat di suatu negara dapat tercermin dari bagaimana masyarakat tidak begitu bergantung pekerjaannya dengan pihak lain, tetapi justru masyarakat tersebut dapat membuat usahanya sendiri dan membuka lapangan pekerjaan.

Pada dasarnya tujuan seseorang mendirikan usaha mikro kecil menengah itu untuk mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin. Serta keberhasilan suatu usaha juga dipengaruhi oleh pendiri usaha tersebut dalam memasarkan atau menjual produknya itu. Pendiri usaha dapat menjual produk dengan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang dijualnya, dan untuk menarik minat konsumen maka pendiri usaha harus bisa menerapkan strategi pemasaran yang tepat dan sesuai dengan kondisi pasar yang dihadapi.

Serta di era globalisasi saat ini, bisnis tidak akan lepas dari yang namanya perkembangan teknologi dan informasi. Tentunya perkembangan teknologi dan industri juga membawa dampak yang positif bagi kehidupan manusia terutama pada dunia usaha. Semakin tajamnya persaingan terutama persaingan yang berasal dari usaha yang sama atau sejenis maka itu membuat para pendiri usaha mencari strategi

yang tepat untuk memasarkan produknya.

## **METODE**

Metode pelaksanaan pengabdian ini dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data primer. Data primer yang akan di kumpulkan yaitu melakukan wawancara kepada konsumen mengenai Mie Ayam Kang Ikbal. Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan pada bulan Juni 2022, sebanyak 28 Narasumber yang akan di lakukan wawancara yang pernah membeli Mie Ayam Kang Ikbal. Tempat pelaksanaan pengabdian di wilayah Sukabumi, Jawa Barat.

## **HASIL**

### ***Profil UMKM***

UMKM yang menjadi target penelitian kami adalah UMKM Mie Ayam Kang Ikbal yang mana UMKM tersebut berdiri pada tahun 2013 dengan lokasi penjualan yang masih berpindah, dan memasuki tahun 2016 UMKM Mie Ayam Kang Ikbal ini akhirnya bisa berjualan menetap di lokasi yang bertempat di Kantin Mesjid Raidatul Irfan, dengan alamat Jl. raya Cibolang Kaler. No. 21 Cisaat Sukabumi. Dan Tujuan utama dari Kang Ikbal mendirikan UMKM Mie Ayam ini adalah meneruskan usaha dari ayahnya dan untuk menambah pemasukan keluarganya serta dengan alasan lain yaitu UMKM Mie Ayam Kang Ikbal ini melihat adanya peluang untuk berjualan Mie ayam di tempat tersebut dan lebih leluasa karena di tempat kang Ikbal berjualan tidak mempunyai saingan atau kompetitor.

### ***Penetapan Harga Pokok***

Berdasarkan wawancara yang kita lakukan dengan pemilik usaha UMKM Mie Ayam Kang Ikbal dan pelanggan tetap, didapatkan temuan bahwa upaya yang dilakukan Produksi Mie Ayam Kang Ikbal untuk menarik pelanggan tetap yaitu dengan memberikan harga yang sangat terjangkau untuk semua kalangan. Dengan harga yang murah pelanggan tetap merasa jenis produk makanan yang ada di Mie Ayam Kang Ikbal sangat enak dan porsinya banyak karena Mie nya dibuat sendiri oleh pemilik UMKM, dan harga yang diberikan pun sesuai dengan kualitas dan rasa dari Mie Ayam itu sendiri.

Menurut Kotler (2010) mendefinisikan harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

### ***Penetapan Kualitas Produk***

Berdasarkan wawancara yang kita lakukan dengan pemilik usaha Mie Ayam Kang Ikbal dan Pelanggan tetap, didapatkan temuan bahwa upaya yang dilakukan produksi Mie Ayam Kang Ikbal untuk menarik pelanggan tetap datang yaitu dengan selalu menjaga kualitas produknya. Para pelanggan tetap merasa jenis produk makanan yang ada di Mie Ayam Kang Ikbal ini memiliki cita rasa yang enak. Dan berdasarkan pengamatan di lapangan juga terlihat banyak pelanggan yang datang untuk membeli Mie Ayam Kang Ikbal Tersebut.

Menurut Kotler (2010) mengemukakan produk sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.

### ***Pendapat Para Konsumen***

1. Melakukan Wawancara Kepada Pemilik UMKM Mie Ayam Kang Ikbal

Wawancara ini dilakukan pada tanggal 18 Juni 2022 secara langsung dengan mendatangi dan mewawancarai pemilik UMKM Mie Ayam untuk menyampaikan maksud, tujuan, dan meminta izin maksud dari kedatangan kami serta melakukan wawancara tentang berdirinya UMKM Mie Ayam Kang Ikbal Tersebut.

2. Melakukan Wawancara Kepada Konsumen UMKM Mie Ayam Kang Ikbal

Kami melakukan wawancara dan juga mengisi kuesioner yang disebar, kepada para konsumen yang sering membeli Mie ayam kang Ikbal. Yang sudah mengisi kuesioner sebanyak 28 orang dan kami mengajukan 15 pertanyaan dalam kuesioner ataupun wawancara langsung. Hasil wawancara dari 28 responden memiliki jawaban yang sama. Maka dari itu, kami menyimpulkan hasil wawancara dengan mengambil sampel 5 responden tabel di bawah ini:

Tabel 1. Survei kepada pengunjung

No.	Pertanyaan	Responden (1) Asih	Responden (2) Dina	Responden (3) Septia	Responden (4) Imelda	Responden (5) Sinta	Responden (6) Debbi
1	Menurut anda gimana rasa Mie Ayam Kang Ikbal?	Enak	Enak	Cukup	Enak	Enak banget	Cukup
2	Apakah tempat/lokasi Mie Ayam Kang	Ya	Ya	Tidak	Ya	Ya	Ya

	Ikbal strategis?						
3	Menurut Anda bagaimana pelayanan di tempat Mie Ayam Kang Ikbal?	Bagus Dan Ramah	Untuk Pelayanan sendiri cukup bagus	Baik	Baik	Sangat Baik	Ramah pake banget
4	Apakah harga Mie Ayam Kang Ikbal terjangkau?	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya
5	Apakah Mie Ayam Kang Ikbal ada di aplikasi/e-commerce?	Tidak Ada	Tidak ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
6	Apakah Mie Ayam Kang Ikbal memilikibanyak varian?	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
7	Apakah Mie Ayam Kang Ikbal Memiliki Banyak topping?	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak
8	Adakah sesuatu yang istimewa di Mie Ayam Kang Ikbal?	Ya	Tidak	Tidak	Tidak	Ya	Tidak
9	Adakah perbedaan harga Mie Ayam Kang Ikbal?	Ada	Tidak	Ada	Ada	Tidak	Ada
10	Apakah Mie Ayam Kang Ikbal menggunakan media sosial untuk pemasaran?	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
11	Menurut anda adakah kekurangan dalam fasilitas yang diberikan dalam pelayanan Mie Kang Ikbal?	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Tidak	Tidak
12	Apakah faktor rasa Mie Ayam Kang Ikbal yang membuat anda membeli kembali	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya	Ya

13	Apakah harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas makanan tersebut?	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
14	Adakah topping Mie Ayam Kang Ikbal yang harus ditambahkan? Jika ada, apa topping yang harus ditambahkan?	Tidak Ada	Kurang Topping pangsit dari Mie Ayam Kang Ikbal	Tidak Ada	Untuk harga yang ditawarkan mungkin topping yang sekurang sudah cukup	Seperti Ceker	Kalo ada pangsit basah atau pangsit kering pasti enak
15	Menurut anda perbaikan atau inovasi apa yang harus dilakukan pada umkm Mie Ayam Kang Ikbal?	Bisa Pesan Di gofood	Kalo bisa tambahkan topping	Pindah posisi jangan di dalam kampus ribet pembayaran nya	Mungkin Mie Ayam Kang Ikbal bisa menyediakan pilihan topping lain untuk inovasinya	Tidak Ada	Bisa dibungkus kerumah dengan aman dan tidak mengurangi estetika penampilan Mie Ayam nya

Dari tabel di atas, kami hanya menyertakan 6 Responden saja, karena dari 28 orang responden mayoritas jawabannya sama. Responden yang pertama bernama Asih merasa puas dengan Mie Ayam yang disajikan oleh Kang Ikbal dan berpendapat agar bisa memesan Mie Ayam Kang Ikbal melalui Gofood.

Responden yang kedua bernama Dina berpendapat Mie Ayam yang disajikan oleh Pak De toppingnya kurang dan memberi saran untuk menambahkan varian yang tersedia. Responden yang ketiga bernama Septia merasa puas dengan Mie Ayam Kang Ikbal dan pelayanannya yang sangat baik dan ia juga berpendapat Mie Ayam Kang Ikbal pindah lokasi karna di dalam Kantin Mesjid Lokasinya kurang strategis menurutnya. Responden yang ke empat bernama Imelda sangat puas dan berpendapat Mie Ayam Kang Ikbal bisa menyediakan pilihan topping untuk inovasinya.

Responden yang ke lima bernama Sinta merasa sangat puas mulai dari pelayanan, harga, dan varian yang disajikan. Kemudian Responden yang ke enam bernama Debby pelayanan dari Kang Ikbal sangat ramah dan berpendapat agar Mie Ayam Kang Ikbal bisa di bungkus ke rumah dengan aman dan tidak mengurangi estetika penampilannya. Selain itu, perlu kita ketahui bahwa konsumen atau pelanggan UMKM Mie Ayam Kang Ikbal sebagian besar adalah mahasiswa.

## **KESIMPULAN**

Mie Ayam Kang Ikbal didirikan oleh Kang Ikbal pada tahun 2013. Lokasi penjualannya bertempat di Jl. raya Cibolang Kaler. No. 21 Cisaat Sukabumi seberang Kampus Universitas Nusa Putra. Hal terpenting pada UMKM Mie Ayam Kang Ikbal ini mengutamakan kepuasan konsumen dengan segala keunikan dan ciri khas konsep yang diberikan, sehingga beliau melayani konsumen dengan sebaik-baiknya. Dan perlu diketahui juga bahwasannya Wawancara kepada Pemilik UMKM Mie Ayam ini dilakukan secara langsung dengan mendatangi dan mewawancarai pemilik UMKM Mie Ayam, serta untuk menyampaikan maksud dan tujuan kami. Kemudian kami melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner dengan 15 pertanyaan kepada para konsumen yang sering membeli Mie Ayam Kang Ikbal yang dilakukan pada 18 Juni 2022.

### **Pengakuan/Acknowledgements**

Berisi deskripsi tentang ucapan terima kasih kepada Kang Ikbal yang mengizinkan kami untuk melakukan pengabdian di warung Mie Ayam Kang Ikbal, semoga hasil yang kami dapatkan dapat bermanfaat untuk keberlangsungan usaha Mie Ayam Kang Ikbal.

### **Daftar Referensi**

Kotler, P. dan G. A. (2010). *Principles of Marketing* (13th ed.). Pearson.

## Lampiran



Gambar 1: Wawancara dengan Konsumen Mie Ayam Kang Ikbal



Gambar 2. Lokasi Warung Mie Ayam Kang Ikbal



Gambar 3. Wawancara sekaligus Penyerahan Laporan Kepada Kang Ikbal

