

HUBUNGAN CITARASA DAN JENIS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA KULINER MALAM PASAR KAGET BERASTAGI DI KARO

Enny Hasriyani

Politeknik Pariwisata Medan

Email : ennyhasriyani@poltekparmedan.ac.id

Abstrak

Cita rasa merupakan hasil kerja pengecap rasa (*taste buds*) yg terletak di lidah, pipi, kerongkongan, atap mulut, tamu adalah orang yang datang berkunjung (melawat dan sebagainya) ke tempat orang lain atau ke perjamuan. Kepuasan Pelanggan - Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif/ hubungan dengan pendekatan kuantitatif. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala . Subjek dalam penelitian ini adalah para tamu/pengunjung yang datan ke pusat kuliner pasar kaget Berastagi, berjumlah 100 responden. Data dikumpulkan dengan memberikan kuesioner dalam bentuk angket, kemudian angket tersebut dikumpul sebagai data, lalu data tersebut olah menggunakan SPSS. Adapun hasil analisis menunjukkan bahwasanya dapat diambil ke simpulan bahwa Hubungan antara citarasa dan kepuasan tamu sangat lemah hal ini dapat terjadi karena tamu atau pembeli yang membeli makanan dan minuman yang ada di kuliner malam pasar kaget Berastagi datang membeli karena tidak ada pilihan , artinya kuliner yang beroperasi di malam hari dibidang kuliner hingga menjelang subuh hanya ada di pasar kaget tersebut dan berlokasi di sepanjang jalan lintas Berastagi ke daerah lain seperti Dairi dan Aceh, sehingga tamu atau pembeli yang datangpun kurang perhatian terhadap citarasa makanan yang dijual,

Kata kunci: Citarasa, menu dan kepuasan tamu, kuliner pasar kaget Berastagi.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Berastagi merupakan daerah penghasil buah dan sayuran serta bunga yang terbesar di Sumatera Utara karena itu Berastagi mendapat julukan kota Bunga dan Buah. Udara di Tanah Karo sejuk karena daerah ini memiliki gunung Sinabung dan Sibayak. Karena berada didataran tinggi maka banyak warga menjadi petani Bunga, Buah dan Sayur, oleh karenanya pemandangan di Tanah Karo sangat indah sekali.

Kondisi ini dimanfaatkan oleh pemerintah daerah Karo melakukan event pesta Buah Sayur dan bunga setiap tahun nya di Kota Berastagi. Pesta ini tidak pernah sepi dari pengunjung yang sangat antusias melihat sumber daya alam yang ada dari seluruh kabupaten tanah Karo berkumpul di Kota Berastagi.

Selain menikmati pemandangan yang indah di mulai dari matahari terbit, kota Berastagi juga memiliki satu kawasan wisata

kuliner yang hanya ada di waktu malam, masyarakat kota berastagi menyebutnya dengan sebutan pasar kaget, adapun lokasi pasar kaget ini sangat strategis dipinggir jalan lintas sehingga lokasi ini sangat menarik bagi pengguna jalan dari luar kota dan sekaligus dapat dimanfaatkan beristirahat untuk menghilangkan penat selama dalam perjalanan sejenak sambil menikmati kuliner yang ada, tepat nya di sepanjang jalan veteran, selain itu juga kawasan ini mampu memberikan sentuhan sendiri kepada wisatawan yang berkunjung keBerastagi pada malam hari yaitu menikmati kuliner yang beroperasi hanya beberapa jam saja.

Pasar kaget ini merupakan satu-satunya objek wisata malam yang ada di Kota Berastagi yang menyuguhkan berbagai macam kuliner yang menjanjikan ketika dinikmati di malam hari terutama di kota yang berudara sejuk, Selain itu banyak juga pengunjung yang khusus datang ke pasar kaget ini setelah selesai mandi air hangat di kawasan

sidebu-debu kemudian naik keberastagi untuk menikmati kuliner malam. Pasar Kaget ini satu-satunya di Kota Berastagi Kuliner Malam, sehingga hali ini merupakan kebanggaan masyarakat Tanah Karo Khususnya kota Berastagi.

TINJAUAN PUSTAKA

Cita rasa merupakan hasil kerja pengecap rasa (*taste buds*) yg terletak di lidah, pipi, kerongkongan, atap mulut, yg merupakan bagian dari cita rasa. Pada usia lanjut, pengecap rasa manusia akan berkurang jumlahnya, sehingga memerlukan lebih banyak bumbu untuk menimbulkan cita rasa yg sama. Untuk meningkatkan cita rasa seringkali digunakan bahan tambahan minuman untuk cita rasanya (Drummond & Brefere, 2010:4). Cita rasa sebuah makanan sangat berperan penting dalam sebuah rumah makan. Rasa yang khas di suatu rumah makan, akan menjadi ciri tersendiri bagi pelanggan atau konsumen. Tidak dipungkiri banyak pengusaha yang mulai bermunculan di bidang kuliner, semakin banyak pengusaha yang terjun di bidang kuliner semakin ketat juga persaingan para pengusaha. Cita rasa sangat berperan penting, konsumen untuk memenuhi kebutuhan akan makanan pasti lebih mengutamakan cita rasa dari makanan tersebut, sehingga para pengusaha bersaing akan menciptakan cita rasa yang khas di setiap makanan agar dikenal oleh masyarakat luas. Kompleksitas suatu citarasa dihasilkan oleh keragaman persepsi alamiah. Cita rasa dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu aroma, rasa, dan rangsangan mulut (panas dan dingin).

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Kotler & Armstrong (2012:36), nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk

menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam Krisdayanto (2018:3) Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Krisdayanto (2018:3) Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Menurut Tjiptono dan Candra dalam Priansa (2017:209) mengatakan bahwa Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Berdasarkan pengertian dari para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa harga ialah sejumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen sebagai nilai tukar untuk mendapatkan manfaat dari barang/jasa yang diberikan oleh penyedia barang/jasa

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, teknik, alat, serta desain penelitian yang digunakan. Desain penelitian harus cocok dengan pendekatan penelitian yang dipilih. Prosedur, teknik, serta alat yang digunakan dalam penelitian harus cocok pula dengan metode penelitian yang ditetapkan.

Dalam buku Metodologi Penelitian Administrasi dikatakan bahwa, “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.

Metode penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian asosiatif/ hubungan dengan pendekatan kuantitatif. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang harus diperbaiki atau diganti. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi statistik, dengan syarat:

1. Jika $r_{hitung} \text{ positif dan } r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut valid
2. Jika $r_{hitung} \text{ negatif dan } r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid
3. r_{hitung} , dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*
4. r_{tabel} , dapat dilihat pada tabel nilai *product moment*

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur sebuah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas pada umumnya diukur dengan melihat berapa besar nilai *Cronbach's Alpha*. Nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* dapat ditunjukkan pada tabel berikutini:

Tabel 1. Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha

Nilai Cronbach's Alpha	Tingkat Keandalan
0,0 – 0,20	Kurang Andal
> 0,20 – 0,40	Agak Andal
> 0,40 – 0,60	Cukup Andal
> 0,60 – 0,80	Andal
> 0,80 – 1,00	Sangat Andal

Sumber: Buku *Multivariate Data*

Pengujian Hipotesis Asosiatif

Terdapat tiga macam bentuk hubungan antar variabel, yaitu hubungan simetris, hubungan sebab akibat (kausal) dan hubungan interaktif (saling mempengaruhi). Untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih dilakukan dengan menghitung korelasi antar variabel yang akan dicari

hubungannya. Korelasi merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih.

Hipotesis statistiknya adalah:

$H_0: \rho = 0$

$H_a: \rho \neq 0$

Dapat dibaca Hipotesis nol, yang menunjukkan tidak adanya hubungan (nol = tidak adanya hubungan) antara Pemberian Insentif terhadap Produktivitas Karyawan. Hipotesis alternatifnya menunjukkan ada hubungan (tidak sama dengan nol, mungkin lebih besar dari 0 atau lebih kecil dari nol).

Terdapat bermacam-macam teknik Statistik Korelasi yang dapat digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif. Untuk penelitian ini, penulis menggunakan data interval sehingga statistik yang digunakan adalah statistik parametris. Teknik Korelasi yang digunakan adalah Korelasi Produk Moment.

Korelasi Produk Moment

Teknik korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut sama.

Berikut ini dikemukakan rumus yang paling sederhana yang dapat digunakan untuk menghitung koefisien korelasi, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi antara variabel x dengan y

$x = (x_i - \bar{x})$

$y = (y_i - \bar{y})$

antar variabel independen dengan variabel dependen

n = Jumlah Responden

Penerimaan dan penolakan hipotesis dengan tingkat signifikansi dilakukan berdasarkan kriteria berikut: H_0 diterimad an H_1 ditolak jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai sig > 0,05

H_0 ditolakdan H_1 diterima jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai sig < 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia/Umur

n=100

Usia/umur	Jumlah (orang)	Jumlah (%)
25-40	40	40%
41-56	60	60%
Jumlah	100 orang	100 %

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan table 2 dapat dilihat yang menjadi subjek pada penelitian ini terlihat, 60 % berusia dikisaran 41 sampai 56 tahun ini dapat dianalisis bahwa usia pengunjung/tamu yang datang ke pasar kaget adalah di usia yang matang artinya tamu yang datang itu yang dominan usia dewasa yang tidak lagi berkunjung ke suatu tempat untuk sekedar senang-senang, melainkan orang yang membutuhkan tempat bertemu dengan teman lawas.

Tabel3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

n=100

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Jumlah (%)
Laki-laki	70	70%
Perempuan	30	30%
Jumlah	100 orang	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan table 3 dapat dilihat yang menjadi subjek pada penelitian ini, 70 orang berjenis kelamin pria. Artinya pengunjung yang datang ke pasar kaget didominasi oleh laki-laki, hal ini kemungkinan besar karena pasar kaget ini operasional nya dimalam hari, sehingga untuk perempuan cenderung kurang berkenan, walaupun keluar kemungkinan sekedar untuk mengetahui atau hanya menemani para suami.

Hasil Analisis Cita Rasa dan Menu Terhadap Kepuasan Tamu

Ketika melakukan perjalanan sudah dipastikan individu sangat membutuhkan makan dan minum, kebutuhan ini akan sangat dicari baik oleh pengunjung yang menginap disuatu objek wisata ataupun yang hanya sekedar lewat.

Untuk makanan dan minuman adalah kebutuhan bagi tubuh manusia, yang menjadi pusat perhatian tamu selain cita rasa menu untuk kepuasan tamu.

Tabel 4. Hasil Analisis Cita rasa dan Menu

Correlations

		CITA RASA DAN MENU	KEPUASAN TAMU
CITA RASA DAN MENU	Pearson Correlation	1	-.043
	Sig. (2-tailed)		.672
	N	100	100
KEPUASAN TAMU	Pearson Correlation	-.043	1
	Sig. (2-tailed)	.672	
	N	100	100

Sumber: Olahan data SPSS, 2023

Dari hasil olah data menggunakan SPSS nilai $r = 0,43$ = Sangat lemah, artinya Variabel cita rasa memiliki hubungan yang sangat lemah dengan variable kepuasan tamu dengan derajat hubungan, Hubungan negative yaitu bila semakin tinggi nilai variable X, maka semakin rendah nilai Y, begitu juga sebaliknya semakin tinggi nilai variable Y maka semakin rendah nilai X ,

Dalam hubungan antara cita rasa dan kepuasan tamu akan terjadi semakin tinggi cita rasa maka semakin rendah kepuasan tamu atau sebaliknya semakin tinggi kepuasan tamu.

PENUTUP Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa Hubungan antara citarasa dan kepuasan tamu sangat lemah hal ini dapat terjadi karena tamu atau pembeli yang membeli makanan dan minuman yang ada di kuliner malam pasar kaget Berastagi datang membeli karena tidak ada pilihan , artinya kuliner yang beroperasi dimalam hari dibidang kuliner hingga menjelang subuh hanya ada di pasar kaget tersebut dan berlokasi di sepanjang jalan lintas Berastagi ke daerah lain seperti Dairi dan Aceh, sehingga tamu atau pembeli yang datangpun kurang perhatian terhadap citarasa makanan yang dijual,

Saran

Saran yang dapat diberikan dari kesimpulan diatas pada penelitian ini adalah, agar para pedagang jangan terlalu puas dengan banyak pengunjung yang datang untuk mampir kulineran, tetapi diharapkan lebih memperhatikan citarasa serta jenis makanan dan minuman yang dijual di kuliner malam pasar kaget Berastagi, sehingga lebih bervariasi dan lebih memberikan kepuasan dan kenangan

ketika meninggalkan lokasi dan berkeinginan untuk datang kembali untuk berwisata kuliner malam di kota Berastagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, Zeithaml. (2003). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar. Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel.*
- Drummond&brefer (2010) *buku ajar ahli gizi, penerbit buku kedokteran.*
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi*
- I Made Wirarta, 2006, *Metodelogi Penelitian Sosial Ekonomi, Andi, Yogyakarta*
- Ikhsan, 2006, *Kesehatan Keselamatan kerja, Erlangga, Jakarta.*
- Juliandi, irfan&manurung (2015) *metodologi penelitian bisnis konsep&aplikasi, UMSU Press, Medan*
- Kolter 2003 *kepuasan tamu manajemen pemasaran: analisis perencanaan, implementasi& control, Jakarta, PT Prehalindo.*
- Kolter&amstrong (2012) *dasar-dasar pemasaran jilid I, alih bahasa alexander sindiro dan benyamin molan, Jakarta, penerbit prehalindo*
- Krisdayanto (2018) Analisis pengaruh harga kualitas pelayanan fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di I café lina putra net percetakan *journal of management.*
- Lovelock&wartz (2011) *pemasaran jasa edisi ke 7, Jakarta, erlangga*
- Moehji (1992) *penyelenggaraan makanan industry dan jasa boga, Jakarta,*
- se, D.K. and Wilton, P.C. (1988) Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research.*
- Soegiono (2012) *memahami penelitian kualitatif, bandung, alfabeta .*
- Tse dan Wilton (1988). *Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.*