

PENGARUH KUALITAS DAGING AYAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD. ALAM SEMESTA MANDIRI SIBOLGA

Kaharuddin¹, Fauziah Nur Simamora²

STIE Al-Washliyah Sibolga, Sumatera Utara, Indonesia

STIE Al-Washliyah Sibolga, Sumatera Utara, Indonesia

simamorakaharuddin63@gmail.com

Abstract: One of the efforts made by entrepreneurs to increase customer satisfaction is to always keep chicken meat in high quality conditions. The purpose of this study was to determine whether there was an effect of chicken meat quality on consumer satisfaction at UD. Sibolga Independent Universe. The hypothesis in this study is: There is an Influence of Chicken Meat Quality on Consumers at UD. Sibolga Independent Universe. The type of research used in this research is a descriptive correlational research design. The total population of 375 samples in this study was 15% of (375 people), so that 56 people were obtained. Sources of data in this study are primary and secondary data. Analysis techniques are quantitative descriptive analysis techniques. To analyze the data using descriptive analysis and quantitative analysis. Results Based on the research, the relationship between chicken meat quality and consumer satisfaction was 0.752 categorized as strong. The effect of chicken meat quality on consumer satisfaction 56.5%. The obtained simple linear regression model, $Y = 7,455 + 0,748X$ shows the relationship between chicken meat quality and consumer satisfaction in a positive direction. The hypothesis test is known that the value of t_{count} is greater than t_{table} $7,046 > 2,010$, then H_0 is rejected and H_a is accepted. This means that the proposed hypothesis can be accepted.

Keyword: Quality of Chicken Meat, Consumer Goals.

Abstrak: Salah satu usaha yang dilakukan oleh pengusaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah selalu menjaga daging ayam dalam kondisi kualitas tinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada/tidaknya pengaruh kualitas daging ayam terhadap kepuasan konsumen pada UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga. Hipotesis pada penelitian ini yaitu : Ada Pengaruh Kualitas Daging Ayam Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif korelasional. Jumlah populasi sebesar 375 orang sampel dalam penelitian ini adalah 15% dari (375 orang), sehingga diperoleh berjumlah 56 orang. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis digunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Untuk menganalisis data menggunakan analisa deskriptif dan analisis kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui hubungan antara kualitas daging ayam dengan kepuasan konsumen sebesar 0,752 dikategorikan kuat. Pengaruh kualitas daging ayam terhadap kepuasan konsumen 56,5%. Model regresi linear sederhana yang diperoleh, $Y = 7,455 + 0,748X$ menunjukkan hubungan antara kualitas daging ayam terhadap kepuasan konsumen ke arah positif. Uji hipotesis diketahui nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $7,046 > 2,010$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti yaitu hipotesis yang diajukan dapat diterima.

Kata Kunci: Kualitas Daging Ayam, Kepuasan Konsumen.

Pendahuluan

Salah satu sumber protein hewani dengan harga yang relatif terjangkau dan mudah diperoleh adalah daging ayam ras pedaging atau yang sering disebut sebagai ayam broiler (selanjutnya dipakai istilah ayam *broiler*). Daging ayam disukai oleh berbagai kalangan masyarakat karena memiliki berbagai keistimewaan jika dibandingkan dengan sumber pangan

asal hewani lainnya. Selain harganya yang relatif lebih terjangkau, daging ayam broiler mudah diolah menjadi berbagai macam masakan sehingga banyak digunakan dalam rumah tangga maupun rumah makan karena dagingnya yang empuk dan tebal.

Kebutuhan terhadap pangan yang berkualitas, bergizi dan aman dikonsumsi merupakan tuntutan setiap orang. Aspek kualitas dan keamanan pangan yang dibutuhkan konsumen wajib diterapkan pada setiap proses penyediaan pangan. Ketersediaan daging ayam yang berkualitas dan aman dari bahan berbahaya merupakan salah satu kunci penting untuk mencapai tingkat gizi yang baik bagi masyarakat. Proses penyediaan daging untuk memenuhi kebutuhan konsumen terhadap protein hewani paling banyak dilakukan di pasar tradisional. Penjualan daging di pasar tradisional umumnya dilakukan di tempat terbuka. Penjualan daging secara terbuka juga menyebabkan konsumen memilih daging dengan memegangnya sehingga daging dapat terkontaminasi dan teksturnya menjadi tidak baik, yang kemudian akan menurunkan kualitas daging ayam tersebut

Selanjutnya penertiban tempat penjualan daging belum secara konsisten dilaksanakan sehingga peluang tersebut dimanfaatkan oleh para penjual dengan sarana penjualan seadanya. Kandungan gizi yang cukup tinggi di dalam daging tersebut merupakan media yang ideal bagi pertumbuhan mikroorganisme dan aktivitas kuman, sehingga daging merupakan bahan pangan yang cepat mengalami kerusakan yang diakibatkan oleh aktivitas mikroba dan proses enzimatik yang berlanjut.

Sampai saat ini kualitas, keamanan, sanitasi tempat penjualan dan pelayanan serta harga daging ayam belum menjadi perhatian masyarakat dan pemerintah sepenuhnya, khususnya di Kota Sibolga dan sekitarnya. Tempat penjualan daging pada umumnya terkesan seadanya, kotor, berbau tidak sedap dan banyak lalat, bahkan terkesan juga sebagian masyarakat Kota Sibolga tidak peduli dengan keadaan tersebut.

UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang penjualan daging ayam boiler (ayam potong). Salah satu usaha yang dilakukan oleh pengusaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah selalu menjaga daging ayam dalam kondisi kualitas tinggi. Usaha yang dilakukan pemilik UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga dengan cara menjaga sanitasi lingkungan tempat usaha, pada sisi lain dilakukan penyimpanan didalam frizeer box agar memperlambat pembusukan, sebelum konsumen datang menjemputnya daging ayam yang dipesan. Pemotongan ayam dilakukan setelah konsumen melakukan pemesanan daging, hal ini dilakukan supaya daging ayam dipastikan segar

sampai pada konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen, Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Setiap melakukan penelitian selalu bertitik tolak pada masalah yang timbul dan bagaimana solusi yang terbaik. Masalah yang timbul biasanya terjadi akibat dari tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang terjadi. Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini difokuskan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Daging Ayam Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga.

Metode

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu desain penelitian deskriptif korelasional dengan tujuan utama untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, yaitu ada pengaruh kualitas daging ayam terhadap kepuasan konsumen pada ud. alam semesta mandiri sibolga. dimana yang menjadi variabel bebas adalah kualitas daging ayam sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini digunakan delapan indikator variable bebas menurut Tjiptono (2010: 14) yaitu performa, fitur, kehandalan, konformitas, daya tahan, kemampuan pelayanan, estetika, kualitas dipersepsikan. Sementara, preferensi tingkat kepuasan konsumen menurut Kotler (2011: 351) pada indikator variable terikat adalah re-purchase, mengatakan hal baik pada orang lain, menciptakan citra merek, dan menciptakan keputusan pembelian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian ulang ke UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga selama 1 bulan yang berjumlah 375 orang. Sampel dalam penelitian ini yaitu 15% dari (375 orang), sehingga diperoleh berjumlah 56 orang. Teknik pengumpuland data berupa penyebaran kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *software* aplikasi statistik *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 23. Untuk menguji validitas, dilakukan dengan cara mengkolerasikan

antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Masing-masing item (skor butir) dilihat kolerasinya. Pengukur reabilitas yang digunakan adalah *Internal Consistency Reliability*.

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. teknik analisis datanya yaitu menentukan koefisien korelasi menggunakan rumus product moment yang dikutip oleh Sugiyono (2012 : 248) adalah:

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{(n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien Korelasi

n : Jumlah Sampel

X : Variabel X

Y : Variabel Y

Langkah selanjutnya menentukan koefisien determinasi menggunakan rumus perhitungan determinasi (r^2) yaitu $KD = r^2 \times 100\%$. Untuk melihat garis linear antara pengaruh variabel X dengan variabel Y, digunakan regresi linear sederhana dengan menggunakan rumus menurut Sugiyono (2012 : 272) berikut.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien (beta)

X = Kualitas kualitas daging ayam.

Dimana:

$$a = \frac{(\sum y) \cdot (\sum x^2) - (\sum x) \cdot (\sum xy)}{n \cdot (\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{n \cdot (\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Selanjutnya setelah diketahui nilai koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y, maka perlu dilakukan pengujian korelasi dengan menggunakan rumus uji t.

Hasil dan Pembahasan

UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga menjual ayam utuh dan ayam hidup untuk konsumen. Jenis ayam yang banyak diperjual belikan yaitu jenis ayam *broiler*. Adapun aspek kualitas dan keamanan pangan yang dibutuhkan konsumen wajib diterapkan pada setiap proses penyediaan pangan. Upaya yang dilakukan oleh UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga

untuk menjaga mutu atau kualitas produknya adalah penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk semua tahapan proses produksi seperti pemotongan dilakukan dalam jangka waktu cepat, selalu menjaga kebersihan. Hal ini dilakukan untuk menjaga konsistensi mutu produk yang dihasilkan sehingga sesuai dengan kebutuhan pasar. Analisis deskriptif dalam penelitian ini untuk merumuskan dan menginterpretasikan hasil penelitian berupa analisis deskriptif karakteristik responden berdasarkan umur, jenis pekerjaan, pendidikan, status perkawinan. Selain itu, untuk mengetahui berapa besar hubungan antara variabel X dan Y, maka dilakukan dengan cara analisis koefisien korelasi product moment. Hasil uji koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Kualitas Daging Ayam	Kepuasan Konsumen
Kualitas Daging Ayam	Pearson Correlation	1	0,752**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	56	56
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	0,752**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	56	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui hubungan antara kualitas daging ayam dengan kepuasan konsumen diperoleh sebesar 0,752. Adapun uji koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,752 ^a	0,565	0,557	5,763

a. Predictors: (Constant), Kualitas Daging Ayam

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah (2021)

Sesuai dengan Tabel 2 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *R square* disebut juga koefisien determinasi, dapat dilihat bahwa *R square* (r^2) adalah 0,565 atau 56,5%
2. Besarnya *adjusted R* (koefisien determinasi yang telah disesuaikan) adalah 0,557.

3. *Standard Error of Estimated* (standar deviasi) sebesar 5,763 semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik.

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk maksud meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen, bila variabel independen atau variabel bebas dinaik turunkan nilainya. Model persamaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu $Y = a + bX$. Hasil dari regresi linear sederhana dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji - t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,455	3,426		2,176	0,034
1 Kualitas Daging Ayam	0,748	0,089	0,752	8,380	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 3. diketahui model persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut $Y = 7,455 + 0,748X$. Selanjutnya adalah uji statistik *t*. Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (kualitas daging ayam) secara individual mempengaruhi variabel dependen (kepuasan konsumen). Berdasarkan Tabel 3. hasil pengujian parsial (Uji statistik *t*) dapat diketahui sebesar 8,380.

Berdasarkan deskripsi variabel kualitas daging ayam diperoleh suatu gambaran bahwa UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga selalu menjual daging ayam dalam kondisi berkualitas baik. Pada penjabaran persepsi responden mayoritas menjawab tidak pernah UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga menjual daging ayam dalam kondisi kurang baik dari segi kualitas. Hal ini tercermin hampir semua persepsi responden bernuansa positif terhadap kualitas daging ayam yang dijual UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga. Dimana nilai rata-rata keseluruhan pernyataan variabel kualitas daging ayam sebesar 3,73 berada pada interval 3,40 – 4,19 dikategorikan baik. Berdasarkan deskriptif variabel kepuasan konsumen diketahui mayoritas konsumen berpersepsi bahwa mereka mengalami kondisi puas akan kualitas daging ayam yang dijual UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga. Persepsi konsumen bernuansa positif tentang UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga baik segi produk yang dijual dan pelayanan yang diberikan, responden mempersepsikan bahwa mereka memang merasa puas terhadap daging ayam yang dijual UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga. Hasil uji koefisien korelasi antara kualitas daging ayam dengan kepuasan konsumen diperoleh sebesar 0,752 hal ini memberi arti bahwa hubungan antara kualitas daging ayam dengan kepuasan konsumen tergolong

korelasi kuat, hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2012 : 250) bahwa : "Interval koefisien antara 0,60-0,799 mempunyai korelasi kuat." Sedangkan koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,565 atau 56,5% yang memberi arti bahwa kualitas daging ayam terhadap kepuasan konsumen sebesar 56,5%, sedangkan sisanya 43,5% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini seperti harga, tempat, saluran distribusi, promosi dan sebagainya.

Hasil analisis regresi linear dengan persamaan $Y = 7,455 + 0,748X$ tanda positif pada koefisien regresi sebesar 7,455 menunjukkan bahwa variabel kualitas daging ayam berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen, artinya setiap terjadi peningkatan variabel kualitas daging ayam sebesar 1 satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 8,203 satuan. Hal ini berlaku jika variabel yang lain tetap atau *ceteris paribus*. Hal ini berlaku jika diasumsikan variabel lain dalam penelitian ini konstan atau *ceteris paribus*. Hal ini menunjukkan variabel kualitas daging ayam memiliki arah yang positif untuk mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam arti jika kualitas daging ayam yang dijual semakin baik, maka berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan konsumen, atau sebaliknya jika kualitas daging ayam yang dijual kurang baik, maka berdampak positif terhadap penurunan kepuasan konsumen. Hasil uji t dalam penelitian ini, terdapat t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} pada taraf signifikan 5% atau $8,38 > 2,004$, maka hipotesis yang dikemukakan pada bab I yaitu Ada Pengaruh Kualitas Daging Ayam Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Alam Semesta Mandiri Sibolga dapat diterima.

Kesimpulan

- a. Hubungan antara kualitas daging ayam dengan kepuasan konsumen adalah kuat, dimana perhitungan korelasi product moment diperoleh 0,752.
- b. Koefisien determinasi diperoleh 56,5%, gambaran ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dapat dipengaruhi kualitas daging ayam sebesar 56,5%, Sisanya sebesar 43,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
- c. Persamaan model regresi linear sederhana yang diperoleh, $Y = 7,455 + 0,748X$ menunjukkan hubungan antara kualitas daging ayam terhadap kepuasan konsumen ke arah positif.
- d. Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $8,38 > 2,004$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti yaitu hipotesis yang diajukan dapat "diterima".

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih dan apresiasi diberikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan karya ilmiah ini yakni pimpinan dan karyawan UD.Alam Semesta Mandiri Sibolga, ucapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada STIE Al-Washliyah sibolga/tapanuli tengah yang telah memberikan dukungan hingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Referensi

- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta.: Rineke Cipta.
- Azwar. 2013. *Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Hardjosworo, P. S. dan Rukmiasih, M. S. 2010. *Meningkatkan Produksi Daging*. Yogyakarta : Penebar Swadaya.
- Hildah, Khurniyah. 2016. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Rumah Potong Ayam PT. Ciomas Adisatwa Kab. Maros*. Makasar : Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin.
- Irawan. 2016. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Armstrong, Gary. 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Iman Nurmawan. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mc Carthy, J Dan Perrefault. 2013. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Agus Dharma. Jakarta : Erlangga.
- Murtidjo, B. A. 2013. *Pedoman Beternak Ayam Broiler*. Yogyakarta : Kanisius.
- Purnamasari, I.G. A. Yulia. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2015*. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP) Volume : 5 Nomor : 1 Tahun: 2015.
- Rasyaf, M. 2014. *Beternak Ayam Pedaging*. Cetakan Keempat Belas. Jakarta : Penebar Swadaya.
- Saladin. 2012. *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran Strategi, Analisis Tingkat Kepuasan*. Jakarta : Bakai Pustaka
- Situmorang, Lutfi. 2012. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis*. Medan. : Universitas Sumatera Utara.
- STIE Al-Washliyah Sibolga-Tapanuli Tengah. 2020. *Pedoman Penulisan Penelitian Penyusunan Skripsi*. Sibolga Tapanuli Tengah.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. : Andi.
- Umar. Husein, 2011. *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.