

Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu

An Analysis Of Customer Satisfaction At Mie Gacoan Tengah Padang, Bengkulu City

Irem Saputra ¹⁾; Rika Dwi Yulihartika ²⁾; Ana Nurmalia ³⁾
^{1,2,3)} **Universitas Dehasen Bengkulu**
Email: ¹⁾ iremsaputra38@gmail.com

How to Cite :

Saputra. I., Yulihartika. R.D., Nurmalia. A.(2026). An Analysis Of Customer Satisfaction At Mie Gacoan Tengah Padang, Bengkulu City. Social Sciences Journal.2 (2).

ARTICLE HISTORY

Received [28 November 2025]

Revised [31 December 2025]

Accepted [02 January 2026]

KEYWORDS

Customer Satisfaction, Price, Product Quality, Restaurant Environment, Service.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Mie Gacoan merupakan salah satu usaha makanan cepat saji yang tengah berkembang dan mendapat perhatian luas di Kota Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu, dengan variabel yang diteliti meliputi kualitas produk, pelayanan, lingkungan restoran, dan harga. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden dan analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keempat variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan secara parsial variabel kualitas produk, pelayanan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan, sementara lingkungan restoran berpengaruh negatif. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori "puas" dengan persentase sebesar 15,72%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan, sehingga Mie Gacoan perlu terus meningkatkan kualitas produk, pelayanan, serta kenyamanan restoran untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Mie Gacoan is one of the fast food businesses that is currently growing and gaining widespread attention in Bengkulu City. This study aims to analyze the factors that influence customer satisfaction at Mie Gacoan Tengah Padang in Bengkulu City, with the variables studied including product quality, service, restaurant environment, and price. The study used a quantitative method with data collection techniques through the distribution of questionnaires to 98 respondents and data analysis was performed using multiple linear regression with the help of the SPSS program. The results showed that simultaneously, all four variables had a significant effect on customer satisfaction, while partially, the variables of product quality, service, and price had a positive and significant effect, while the restaurant environment had a negative effect. Overall, the level of customer satisfaction was in the "satisfied" category with a percentage of 15.72%. These results indicate that customers are satisfied with the products and services provided, so Mie Gacoan needs to continue to improve product quality, service, and restaurant comfort to maintain customer satisfaction and loyalty.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat, berbagai sektor kehidupan mengalami transformasi, tidak terkecuali dalam bidang industri makanan dan minuman. Salah satu dampak dari perkembangan ini adalah meningkatnya persaingan antar pelaku usaha dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Pelanggan masa kini tidak hanya menginginkan produk

yang berkualitas, tetapi juga pelayanan yang cepat, lingkungan yang nyaman, serta harga yang sesuai. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi salah satu fokus utama yang harus diperhatikan oleh setiap pelaku usaha di bidang kuliner. (Andari & Mathori, 2023)

Mie Gacoan merupakan salah satu usaha makanan cepat saji yang tengah berkembang dan mendapat perhatian luas di Kota Bengkulu. Keberadaan Mie Gacoan di wilayah Tengah Padang menjadi magnet tersendiri bagi masyarakat lokal, terutama dari kalangan remaja, mahasiswa, dan pekerja kantoran. Konsep yang ditawarkan Mie Gacoan tidak hanya terfokus pada penyajian makanan yang cepat dan murah, tetapi juga mengusung nuansa modern, santai, dan instagramable yang membuat pelanggan betah berlama-lama.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks restoran cukup beragam dan saling berkaitan satu sama lain. Secara umum, terdapat empat elemen utama yang menjadi perhatian pelanggan, yaitu kualitas produk, lingkungan restoran, pelayanan, serta kesesuaian harga. Salah satu aspek penting dari kepuasan pelanggan adalah kualitas produk yang ditawarkan. Menurut (Puspitasari & Nurmaning, 2024) kualitas produk dapat diukur dari berbagai dimensi, termasuk rasa, tampilan, dan kesegaran. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa pelanggan memilih untuk kembali ke restoran tersebut.

Selain kualitas produk, pelayanan yang baik juga berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Menurut (Taryono, 2022), pelayanan yang memuaskan akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas mereka. Di Mie Gacoan, para pelayan dilatih untuk memberikan pelayanan yang cepat dan ramah. Namun, ada kalanya pelanggan mengalami waktu tunggu yang cukup lama pada jam-jam sibuk. Hal ini perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah lingkungan restoran. Lingkungan yang bersih, nyaman, dan menarik akan membuat pelanggan merasa betah untuk berlama-lama. Penelitian oleh (Excel Ginting et al., 2024) menunjukkan bahwa atmosfer restoran dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan produk. Mie Gacoan memiliki desain interior yang modern dan bersih, yang menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Namun, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut mengenai bagaimana atmosfer ini berkontribusi terhadap kepuasan keseluruhan pelanggan.

Harga juga menjadi faktor yang signifikan dalam Minnetonka kepuasan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Andari & Mathori, 2023), pelanggan cenderung membandingkan harga dengan nilai yang mereka terima. Mie Gacoan menawarkan harga yang kompetitif dengan menu yang bervariasi. Namun, penting untuk mengetahui apakah pelanggan merasa bahwa harga yang mereka bayar sebanding dengan kualitas yang diterima. Survei awal menunjukkan bahwa 65% pelanggan merasa harga yang ditawarkan sangat terjangkau, tetapi ada juga yang merasa harga tersebut seharusnya lebih rendah untuk beberapa menu tertentu.

Di Mie Gacoan Tengah Padang, meskipun dikenal memiliki daya tarik yang kuat dari segi harga dan menu yang bervariasi, namun tidak sedikit pelanggan yang menyampaikan keluhan, khususnya dalam hal antrean yang panjang saat jam sibuk, serta kecepatan pelayanan yang terkadang tidak konsisten. Beberapa pelanggan juga menyampaikan bahwa tempat duduk yang tersedia seringkali penuh dan membuat mereka harus menunggu lama. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian ilmiah yang dapat mengidentifikasi dan mengukur pengaruh dari masing-masing variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara kuantitatif.

Kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak pada hubungan jangka pendek, tetapi juga menentukan keberlangsungan bisnis jangka panjang. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan tetap dan memberikan rekomendasi positif. Karena itu, manajemen Mie Gacoan perlu mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang relevan dan sesuai kebutuhan. Dalam persaingan kuliner yang semakin ketat, restoran tidak cukup hanya menyajikan makanan yang enak, tetapi juga harus menawarkan nilai tambah yang memenuhi aspek emosional dan psikologis pelanggan. Pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pelanggan akan membantu usaha kuliner bertahan dan berkembang di pasar yang dinamis.

Penelitian ini penting untuk menggali faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu. Dengan pendekatan kuantitatif dan kuesioner kepada pelanggan aktif, penelitian ini memberikan gambaran mengenai hubungan antara kualitas produk, pelayanan, lingkungan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel serta menentukan faktor yang paling dominan. Temuan penelitian diharapkan menjadi dasar bagi pengelola Mie Gacoan dalam menyusun kebijakan dan inovasi bisnis yang lebih efektif (Istiyono & Rizal, 2022).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, pelayanan, lingkungan restoran, dan harga terhadap kepuasan pelanggan, serta menentukan faktor yang paling dominan di Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu. Penelitian ini dilakukan agar

pengelola dapat memfokuskan perbaikan pada aspek yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga strategi pengembangan usaha dapat lebih tepat sasaran dan efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2014) kata kepuasan berasal dari bahasa latin “satis” yang artinya (cukup banyak) dan “facio” artinya (melakukan) sebagai suatu upaya pemenuhan atau membuat sesuatu. Kepuasan pelanggan adalah menciptakan kepuasan yang mencakup antara kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dengan sesuai keinginan dan harapan pelanggan. Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kegiatan evaluasi pembeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternative produk atau jasa dipilih. Seorang pelanggan merasa puas jika nilai yang diberikan oleh produk sesuai dengan harapan. Apabila pelanggan puas dengan suatu produk, akan cenderung dengan membeli produk secara berulang dan menggunakannya serta merekomendasikan kepada orang lain tentang pengalaman mereka atas produk yang diterima.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau asli) terhadap ekspektasi pelanggan (Kotler et al., 2015). Hal tersebut merupakan indikator bahwa pelanggan merasa puas terhadap produk atau jasa yang sudah digunakan. Kepuasan pelanggan muncul dari penilaian yang diberikan pelanggan terhadap manfaat yang diperoleh setelah menggunakan suatu produk atau jasa.

Manfaat kepuasan pelanggan

Dengan memahami manfaat kepuasan pelanggan, Mie Gacoan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan produknya untuk mempertahankan pelanggan dan mengembangkan bisnisnya lebih jauh di tengah persaingan yang semakin ketat. Kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Menurut Kotler dan Keller (2025), pelanggan yang puas cenderung untuk kembali melakukan pembelian. Dalam konteks Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu, pelanggan yang merasa puas dengan rasa mie, kualitas layanan, dan harga yang terjangkau akan lebih cenderung kembali ke restoran tersebut dibandingkan mencoba restoran lain.

Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman positif mereka dengan orang lain. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012), pelanggan yang merasa puas akan lebih mungkin untuk merekomendasikan suatu merek atau produk kepada teman dan keluarga mereka. Hal ini sangat penting dalam industri makanan dan minuman, di mana rekomendasi dari mulut ke mulut memiliki dampak besar terhadap citra suatu restoran.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Kualitas produk merupakan faktor utama dalam kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2016), pelanggan menilai kualitas berdasarkan rasa, tampilan, tekstur, dan penyajian produk. Mie Gacoan harus memastikan bahwa rasa mie, kesegaran bahan, dan konsistensi penyajian tetap terjaga agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan.

Menurut Sejad (2024) beberapa dimensi dari kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas yang dirasakan
Kualitas yang dirasakan merupakan penentu utama kepuasan pelanggan yaitu kualitas dan kinerja. Kualitas yang sangat mendasar bagi seluruh kegiatan ekonomi karena dapat menggambarkan dua komponen pengalaman dan konsumsi.
2. Nilai yang dirasakan
Nilai yang dirasakan adalah suatu tingkatan manfaat yang dirasakan oleh konsumen terhadap harga yang dibayar dengan membandingkan manfaat yang dirasakan setelah konsumen melakukan transaksi dengan penawaran yang diberikan oleh perusahaan berupa produk atau jasa sehingga konsumen dapat menggunakan perimbangan untuk membandingkan produk atau jasa yang dirasa memberi nilai tinggi dan rendah.
3. Harapan Pelanggan
Harapan pelanggan merupakan tahap awal sebelum konsumen merasakan nilai dan kualitas yang diberikan perusahaan. Konsumen memiliki harapan sejauh mana penawaran perusahaan dalam produk dan jasa. Konsumen mendapat informasi-informasi dari berbagai sumber, selanjutnya memperkirakan perusahaan memiliki kemampuan untuk terus memberikan kreativitas dimasa depan.

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu bisnis. Perusahaan yang mampu mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi cenderung memiliki loyalitas pelanggan yang lebih kuat serta daya saing yang lebih tinggi di pasar. Pada penelitian ini faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu yaitu, Kualitas produk, lingkungan restoran, pelayanan, harga.

1. Kualitas produk

Kualitas produk menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Puspitasari & Nurmaning, 2024) menyatakan bahwa kualitas produk dapat diukur dari aspek rasa, tekstur, kesegaran, dan penyajian. Produk yang berkualitas baik akan meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka.

2. Lingkungan restoran

Lingkungan restoran menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian terbaru menegaskan bahwa aspek lingkungan fisik seperti pencahayaan, tata letak, aroma, kebersihan, hingga kenyamanan ruang makan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Menurut (Sastrawan & Dewi, 2023). Dengan demikian, pengelolaan lingkungan restoran yang baik bukan hanya menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan, tetapi juga memperkuat loyalitas serta niat kunjungan ulang pelanggan.

3. Pelayanan

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Menurut Parasuraman et al. (2022), pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek fisik. Di industri makanan cepat saji, pelayanan yang cepat dan ramah menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. Harga

Harga merupakan faktor yang sangat menentukan dalam kepuasan pelanggan, terutama di industri restoran. Pelanggan cenderung menilai harga tidak hanya dari nominalnya, tetapi juga dari kesesuaian dengan kualitas produk dan layanan yang diterima. Menurut (Andini & Santosa, 2021). Studi pada restoran cepat saji di Surabaya membuktikan bahwa harga yang dianggap sesuai dengan kualitas makanan dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini responden yang akan diambil adalah pelanggan Mie Gacoan dengan populasi 98 responden. Jumlah responden dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin dengan Tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Dalam studi ini terdapat dua jenis data yang digunakan, yakni data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan melalui dua metode berbeda yaitu melalui wawancara atau observasi secara langsung dengan pelanggan Mie Gacoan Tengah Padang dan data sekunder yang dapat diperoleh dari data yang sudah ada sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di daerah Jl. Jendral. Sudirman No.22, Tengah Padang, Kota Bengkulu, yang merupakan salah satu restoran mie populer di daerah tersebut. Lokasi ini dipilih karena memiliki jumlah pelanggan yang cukup banyak serta merupakan bagian dari jaringan restoran Mie Gacoan yang sedang berkembang pesat di Kota Bengkulu.

Waktu penelitian ini sudah dilaksanakan pada bulan Maret hingga Mei 2025. Dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu, dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan dalam menganalisis kepuasan pelanggan Mie Gacoan yaitu dengan menghitung interval setiap variabel. Pengukuran variabel dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu dapat diidentifikasi dan dianalisis secara kuantitatif. Setiap variabel diukur menggunakan skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu berada pada kategori “puas” dengan nilai persentase sebesar 15,72%. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum pelanggan merasa bahwa kualitas produk, pelayanan, harga, serta

pengalaman yang diperoleh telah sesuai dengan harapan mereka. Meskipun demikian, nilai kepuasan ini masih menunjukkan adanya ruang perbaikan, khususnya pada aspek-aspek yang belum maksimal.

Hasil Pengaruh kepuasan pelanggan Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda hasil F-test menunjukkan secara Bersama-sama variabel independent atau variabel bebas (Kualitas produk (X1), Lingkungan restoran (X2), Pelayanan (X3), Harga (X4)) berpengaruh terhadap independent (Kepuasan pelanggan). Hasil F-test pada output SPSS dapat dilihat pada tabel 1. sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Pengaruh X1,X2,X3, Dan X4 Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel bebas	Koefisien regresi	Std.error	t-hitung	P-Value	Ket
Constant		1.474	5.883	0.000	*
Kualitas produk (X1)	0.470	0.054	6.006	0.000	*
Lingkungan restoran (X2)	-0.241	0.064	-3.266	0.002	*
Pelayanan (X3)	0.223	0.059	2.507	0.014	*
Harga (X4)	0.335	0.058	3.857	0.000	*
R	0.708				
R ²	0.501				
F-hitung	23.309				
F-tabel (5%: df (5-1) df (98-5-1)	2.47				
T-tabel (5%) df (98-5)	1.66				

Sumber: Data Diolah, 2025

Devendent Variabel : Kepuasan Pelanggan (Y)

Untuk Uji -test, jika P-value lebih kecil dari level of significant yang di tentukan , artinya signifikan

Keterangan :

*: Berpengaruh signifikan

NS: Tidak berpengaruh

Berdasarkan Tabel 1. nilai yang diperoleh dari F hitung sebesar (23.309) > dari F tabel (2.47), kemudian dari p-value (0,000) < dari level of significant yang ditemukan (0,05) , artinya signifikan yaitu Ha diterima dan Ho ditolak. Hal ini mengidentifikasi bahwa secara Bersama-sama variabel independent kualitas produk (X1), lingkungan restoran (X2), pelayanan (X3), harga (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil estimasi diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,501 atau sebesar 50,1%. hal ini mengidentifikasi kualitas produk (X1), lingkungan restoran (X2), pelayanan (X3) dan harga (X4) berpengaruh sebesar 50,1% terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan sisanya 33,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada pada model tersebut atau tidak ada pada saat penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji t-hitung dengan menggunakan uji persial terhadap koefisien regresi yaitu pengaruh variabel independen yang mepengaruhi kepuasan pelanggan, maka diketahui bahwa semua variabel yaitu penerimaan kualitas produk (X1), lingkungan restoran (X2), pelayanan (X3) dan harga (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Hasil Tingkat kepuasan pelanggan Mie Gacoan

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan Mie Gacoan yaitu dengan menghitung hasil penelitian responden dilakukan dengan cara menghitung interval setiap variabel berikut:

$$Interval = \frac{nilai\ atas - nilai\ bawah}{Jumlah\ kelas} = \frac{20 - 4}{4} = \frac{16}{4} = 4$$

Hasil interval jaraknya dari terendah 4 hingga 20, maka kategori kepuasan pelanggan Mie Gacoan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan

Kategori Tingkat kepuasan (skor)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)	kategori
Sangat tidak puas (4 – 7)	0	0	
Tidak puas (8 – 12)	8	0.08	Puas
Puas (13 – 16)	54	0,55	(15,72)

Kategori Tingkat kepuasan (skor)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)	kategori
Sangat puas (17 – 20)	36	0,36	
Jumlah	98	100	

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan Mie Gacoan secara umum tergolong tinggi. Dari total 98 responden, mayoritas pelanggan berada pada kategori puas sebanyak 54 orang (55%), diikuti oleh kategori sangat puas sebanyak 36 orang (36%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa layanan, kualitas produk, serta suasana di Mie Gacoan sudah sesuai dengan harapan mereka. Sementara itu, terdapat 8 orang (8%) yang menyatakan tidak puas, dan tidak ada pelanggan yang termasuk dalam kategori sangat tidak puas.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Produk, Lingkungan Restoran, Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mie Gacoan Tengah Padang, Kota Bengkulu

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas produk menjadi salah satu faktor yang paling menentukan kepuasan pelanggan. Rasa yang konsisten, bahan yang segar, dan penyajian yang menarik merupakan komponen penting yang dinilai oleh pelanggan. Temuan ini sejalan dengan teori Kotler & Keller (2016) bahwa kualitas produk yang baik akan mendorong munculnya kepuasan dan pembelian ulang. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor keramahan, kecepatan, dan ketepatan pelayanan terbukti menjadi bagian yang sangat diperhatikan oleh konsumen, terutama karena Mie Gacoan merupakan restoran cepat saji yang menuntut efisiensi. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya (Parasuraman et al., 2022) bahwa pelayanan adalah elemen kunci dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Variabel harga juga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitas makanan dianggap memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Dengan target pasar yang dominan berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa, harga terjangkau menjadi alasan kuat mereka memilih Mie Gacoan.

Sebaliknya, lingkungan restoran berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketidaknyamanan yang dirasakan pelanggan, seperti antrean panjang, keterbatasan tempat duduk, atau tata ruang yang kurang efektif pada saat jam sibuk. Faktor ini menjadi perhatian penting karena atmosfer restoran merupakan bagian dari pengalaman makan secara keseluruhan. Negatifnya pengaruh lingkungan restoran menunjukkan bahwa meskipun produk dan pelayanan sudah baik, pengalaman pelanggan dapat menurun jika kenyamanan fisik tidak diperhatikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mempertegas bahwa peningkatan kualitas produk, pelayanan, dan harga perlu terus dipertahankan, sementara aspek lingkungan restoran harus menjadi fokus utama perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara lebih optimal.

Tingkat Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Tengah Padang, Kota Bengkulu

Tingkat kepuasan pelanggan Mie Gacoan secara umum tergolong tinggi. Dari total 98 responden, mayoritas pelanggan berada pada kategori puas sebanyak 54 orang (55%), diikuti oleh kategori sangat puas sebanyak 36 orang (36%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa layanan, kualitas produk, serta suasana di Mie Gacoan sudah sesuai dengan harapan mereka. Sementara itu, terdapat 8 orang (8%) yang menyatakan tidak puas, dan tidak ada pelanggan yang termasuk dalam kategori sangat tidak puas.

Secara keseluruhan, hasil tersebut menggambarkan bahwa Mie Gacoan telah berhasil memberikan pengalaman yang positif bagi sebagian besar pelanggan. Tingginya tingkat kepuasan ini dapat menjadi indikator bahwa kualitas produk, harga yang terjangkau, serta pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Namun, adanya sebagian kecil pelanggan yang merasa tidak puas tetap perlu diperhatikan sebagai masukan untuk meningkatkan mutu layanan dan mempertahankan loyalitas pelanggan di masa mendatang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pelanggan terhadap Mie Gacoan Tengah Padang Kota Bengkulu berada pada kategori “puas” dengan persentase sebesar 15,72%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai produk dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, pelayanan, dan harga secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel lingkungan restoran memberikan pengaruh negatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas produk, pelayanan, dan harga yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sementara perbaikan pada aspek lingkungan restoran perlu menjadi perhatian karena saat ini memberikan pengaruh yang kurang mendukung terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

1. Bagi Perusahaan, hasil penelitian menyarankan agar Mie Gacoan terus meningkatkan kualitas produk dari aspek rasa, kebersihan, dan konsistensi. Lingkungan restoran perlu dijaga agar tetap bersih, nyaman, dan ditata lebih efisien untuk mengurangi antrean pada jam sibuk. Pelayanan karyawan juga perlu ditingkatkan melalui pelatihan agar lebih ramah, cepat, dan profesional. Selain itu, strategi harga sebaiknya tetap kompetitif serta dapat didukung dengan promo atau paket hemat untuk menarik lebih banyak pelanggan.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel seperti promosi, inovasi menu, atau loyalitas pelanggan agar hasil penelitian lebih komprehensif. Objek penelitian juga perlu diperluas ke cabang lain agar temuan lebih representatif. Penggunaan metode *mixed methods* dengan jumlah sampel lebih besar diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, D. S., & Mathori, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Mie Gacoan Yogyakarta Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 3(2), 468–489. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v3i2.718>
- Bella Bunga Sejad, Mutiara Anisa Titian Trisna, & Syamsul Hidayat. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2), 316–326. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i2.1290>
- Excel Ginting, Ary Natalina, & Agustina Nicke Kakiay. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 60–68. <https://doi.org/10.56127/jaman.v4i1.1518>
- Galih Ayu Prasasti, P. M. (2022). menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati Rumah makan mulai bermunculan dan berkembang terutama didaerah Solo Raya . Galih Ayu Prasasti , Cs : Pengaruh Fasilitas , Harga dan Citarasa nomor 1 di Indonesia , yang. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, IX(2), 276–288.
- Istiyono, W. A., & Rizal, A. (2022b). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 2022–2395. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2174>
- Manil, C. D., & Ramagelar, W. W. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 7(2), 230–240. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v7i2.40079>
- Andari, D. S., & Mathori, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Mie Gacoan Yogyakarta Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 3(2), 468–489. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v3i2.718>
- Bella Bunga Sejad, Mutiara Anisa Titian Trisna, & Syamsul Hidayat. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2), 316–326. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v4i2.1290>
- Excel Ginting, Ary Natalina, & Agustina Nicke Kakiay. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 60–68. <https://doi.org/10.56127/jaman.v4i1.1518>
- Galih Ayu Prasasti, P. M. (2022). menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati Rumah makan mulai bermunculan dan berkembang terutama didaerah Solo

- Raya . Galih Ayu Prasasti , Cs : Pengaruh Fasilitas , Harga dan Citarasa nomor 1 di Indonesia , yang. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, IX(2), 276–288.
- Istiyono, W. A., & Rizal, A. (2022b). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 2022–2395. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2174>
- Manil, C. D., & Ramagelar, W. W. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 7(2), 230–240. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v7i2.40079>
- Puspitasari, D., & Nurmaning, B. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, 1(8), 461–472. <https://doi.org/10.62335/dm8jbf14>
- Sebayang, V. B., Nabila, K., Syafira, T., Afifah, M., Saputra, I., Rashesa, A., Hibatullah, L., & Angelita, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Mie Gacoan Padjadjaran Bogor. 3(4), 1956–1962.
- SHELEMO, A. A. (2023). Pengaruh kualitas produk, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Konsumen Gacoan yogyakarta. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Taryono. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mie Gacoan Tangerang Puspitek. *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)*, 3(1), 13–21. <https://doi.org/10.51875/jibms.v3i1.153>
- Wahyu Haryadi. (2015). pengaruh layanan dan persepsi harga terhdap kepuasan pelanggan mie gacoan di surabaya.
- Puspitasari, D., & Nurmaning, B. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *AKSIOMA: Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 1(8), 461-472.
- Wulandari, S., Nisa, Y. S., Taryono, T., Indarti, S., & Sayekti, R. S. (2022). Sterilisasi peralatan dan media kultur jaringan. *Agrotechnology Innovation (Agrinova)*, 4(2), 16-19.
- Ginting, E., Natalina, A., & Kakiay, A. N. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan mie gacoan. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 60-68.
- ANDARI, Dewi Siska; MATHORI, Muhammad. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Mie Gacoan Yogyakarta Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2023, 3.2: 468–489-468–489.
- Istiyono, W. A., & Rizal, A. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada pelanggan restoran Mie Gacoan cabang Semarang). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 395-404.
- Sholikhah, A. F., & Hadita, H. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan mie gacoan di bekasi timur. *Jurnal Economina*, 2(2), 692-708.
- Rinata, Y. A. C., Mawasti, A., & Koesworo, Y. (2024). Pengaruh kualitas layanan, citra merek, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada usaha Mie Gacoan di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 13(1), 13-24.
- Sejagad, B. B., Trisna, M. A. T., & Hidayat, S. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 4(2), 316-326.
- Nurjanah, D. (2023). PENGARUH HARGA DAN LOKASI MIE GACOAN TERHADAP MINAT BELI MAHASISWA (Studi Kasus Mahasiswa Kabupaten Bogor) (Doctoral dissertation, UNUSIA).
- Permata, D. D., Malakiano, S., Sadam, M., Radiansyah, E., & Syahidah, D. N. (2025). Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mie Gacoan Cikarang. *Global Leadership Organizational Research in Management*, 3(1), 01-09.
- Istiyono, W. A., & Rizal, A. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada pelanggan restoran Mie Gacoan cabang Semarang). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 395-404.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Wulandari, R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Geprek di Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 115–124.
- Sari, D. P. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Kuliner Kekinian di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi Kreatif*, 4(1), 45–54.