BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Perusahaan

Mochilok merupakan suatu usaha bisnis kuliner yang menjadi pencetus pertama penjualan mochi dan cilok dengan olahan baru. Mochilok ini berdiri pada tanggal 8 Juni 2012. Mochilok merupakan hasil ide kreatif dari seorang bernama Imanuddin, dan sekaligus menjadi pemilik usaha Mochilok. Beliau adalah seorang lulusan desain grafis dan pernah bekerja di suatu kantor namun ingin mencoba pekerjaan baru. Suatu ketika tercetus dalam pikiran beliau untuk membentuk suatu usaha dalam bidang kuliner, alasannya sederhana yakni mengingat bahwa kota Bandung merupakan salah satu„surga kuliner‟ yang ada di Indonesia sehingga beliau memanfaatkan peluang tersebut. Setelah itu, beliau teringat dengan masakan dari kakak ipar beliau yaitu cilok yang menurutnya layak untuk dijual sehingga beliau mulai memikirkan bagaimana proses pemasaran selanjutnya.

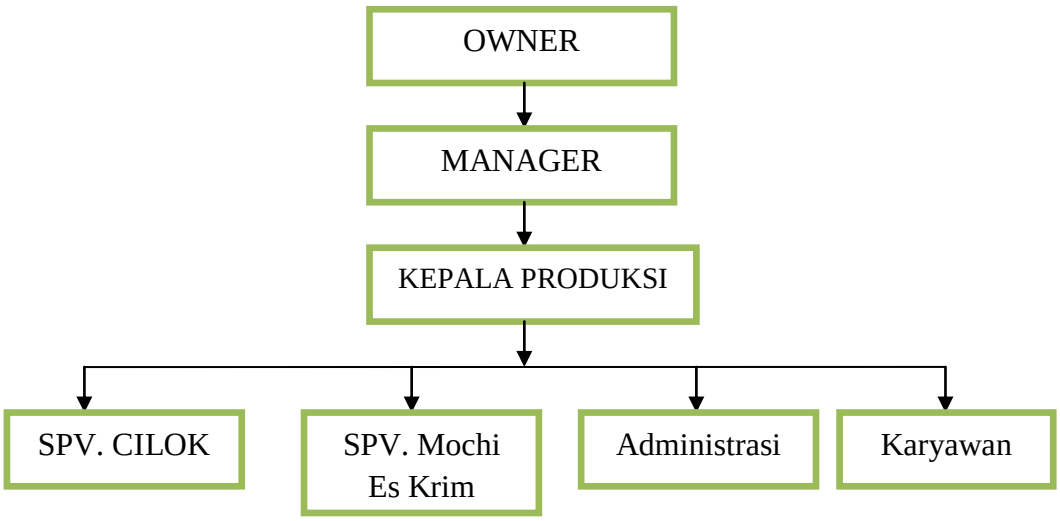
Imanuddin kemudian mulai mencoba beberapa olahan cilok dan akhirnya menemukan olahan yang tepat yakni cilok bakar. Namun tidak hanya sampai di situ. Cilok bakar masih dirasa kurang oleh beliau. Suatu hari Imanuddin berjalan melihat sekitar Bandung khususnya beberapa tempat usaha kuliner. Munculah martabak yang memberikan inspirasi kepada beliau yakni menjual suatu produk makanan yang terdiri dari makanan asin dan makanan manis. Cilok yang menjadi produk pertama Imanuddin sudah merupakan makanan asin.

Beliau kemudian memikirkan makanan manis apa yang pas dijual dengan cilok. Beliau kemudian terpikirkan oleh mochi, dan karena sesuai dengan kata „ci" pada cilok maka ia memutuskan untuk menjual mochi bersamaan dengan cilok. Dari cilok dan mochi tersebut, Imanuddin kemudian memikirkan suatu nama yang tepat untuk menjadi label dari usaha kulinernya. Akhirnya, lahirlah Mochilok yang merupakan singkatan dari Mochi dan Cilok.

4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan merupakan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi- fungsi bagian-bagian atau posisi-posisi maupun orang-orang dimana akan menunjukan kedudukan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi.

Mochilok Bandung menetapkan organisasi bersistem organisasi garis dimana wewenang dan tanggung jawab dimulai dari jenjang organisasi yang tertinggi samapi karyawan yang terendag dalam organisasi.



Sumber: Mochi Es Krim di Mochilok

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

4.1.3. Job Description/ Deskripsi Jabatan

1. Owner

Ikhtisar Jabatan

Bertanggung jawab penuh atas jalannya perusahaan.

Uraian Tugas

a) Memimpin kegiatan usaha secara keseluruhan.

b) Mengatur sumber daya manusia di dalam perusahaan.

c) Menerima laporan penjualan.

d) Mengatur keuangan pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42.

e) Pengatur gaji karyawan.

2. Manager

Ikhtisar Jabatan

Bertanggung jawab atas kelancaran untuk setiap divisi

Uraian Tugas

a) Memantau segala bentuk kegiatan.
b) Menerima laporam atas segala bentuk kegiatan sebagai dasar dari pertanggungjawaban setiap divisi.
c) Melakukan evaluasi kerja pada setiap divisi yang ada.

3. Kepala produksi

Ikhtisar jabatan

Bertanggung jawab atas menjamin tercapainya hasil produksi

Uraian tugas

a) Merencanakan dan mengatur jadwal produksi untuk semua jenis produk yang ditawarkan oleh Mochilok Bandung agar tidak terjadi kelebihan atau kekurangan persediaan.
b) Mengatur pengalokasian sumber daya produksi seperti persedian bahan baku yang berhubungan dengan proses produksi.
c) Melakukan pengawasasn dan pengendalian produksi agar hasil produksi sesuai standard mutu yang telah ditetapkan.
d) Merencanakan perawatan peralatan agar dapat beroperasi dengan lancar.
e) Membuat laporan produksi secara berkala mengenai pemakaian bahan baku.

f) Bertanggung jawab terhadap kelancaran proses produk mulai dari penerimaan bahan baku sampai proses produksi hingga menjadi produk akhir.

4. Supervisor Cilok

Ikhtisar jabatan

Bertanggung jawab atas pengadaan produk cilok

Uraian tugas

a) Mengawasi kegiatan operasional di Mochilok.
b) Memastikan kelancaran kegiatan operasional mochilok.
c) Memastikan informasi yang diberikan kepada pelanggan telah teapat dan dapat dipertanggung jawabkan.
d) Mengelola stok cilok di Mochilok .
e) Membuat laporan kegiatan operasional cilok secara berkala.
f) Melaporkan kegiatan operasional cilok kepada atasan.

5. Supervisor Mochi

Ikhtisar jabatan

Bertanggung jawab atas pengadaan produk Mochi

Uraian tugas

a) Mengawasi kegiatan operasional di Mochilok.
b) Memastikan kelancaran kegiatan operasional mochilok.
c) Memastikan informasi yang diberikan kepada pelanggan telah tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
d) Mengelola stok Mochi di Mochilok .

e) Membuat laporan kegiatan operasional Mochi secara berkala.

f) Melaporkan kegiatan operasional Mochi kepada atasan.

6. Administrasi

Ikhtisar jabatan

Bertanggung jawab atas kelancaran sistem Administrasi.

Uraian tugas

a) Merencanakan, mengkoordinasi, melaksnakan dan mengendalikan usaha dalam program pengembangan di bagian administrasi.

b) Melakukan pembinaan dan memberika instruksi kepada satuan kerja dibawahnya dengan disertai pengawan melekat.

c) Mewakili *owner* atau pemilik dalam melaksanajan perjanjian-perjanjian dengan pihak lain di bagian administrasu serta tugas lain yangdiberikan oleh *owner* atau pemilik.

d) Menyusun dan memberikan laporan, serta mempertanggung jawabkan atas segala tindakan manajemen yang dilakukan kepada *owner* atau pemilik.

7. Karyawan

Ikhtisar jabatan

Bertanggung jawab atas melayani konsumen.

Uraian Tugas

a) Melayani konsumen.

b) Melaporkan kebutuhan dalam kegiatan yang berlangsung kepada *manager* atau *owner*.

c) Melaksanakan perintah *manager* dan *owner*.

d) Melaksanakan program yang dibuat atasan.

4.1.4 Aktivitas Perusahaan

Mochilok merupakan suatu usaha bisnis kuliner yang menjadi pencetus pertama penjualan mochi dan cilok dengan olahan baru. Aktifitas usaha yang dilakukan yaitu tepat pukul 11:00 siang karywan Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung sudah memulai aktifitas yaitu dimulai dari berdo'a sebelum bekerja dan mendengarkan breefing dari owner atau manager, setelah itu dilakukan pengecekan barang, mempersiapkan barang yang akan di jual, dan setelah itu tepat pukul 13:00 siang Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung dibuka untuk umum , para karyawan melayani konsumen dengan baik dan membantu konsumen jika mengalami kesulitan dalam membeli Mochi atau Cilok. Para karyawan juga harus melayani keluhan konsumen guna untuk memperbaiki kinerja para karyawan Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung. Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung tutup tepat pada pukul 21:00 malam.

4.2 Pembahasan Penelitian

4.2.1 Diferensiasi Produk

Berdasarkan hasil wawancara menurut Imanuddin selaku pemilik atau *owner* mochilok yang dimana Imanuddin berjalan melihat sekitar Bandung khususnya beberapa tempat usaha kuliner. Munculah martabak yang memberikan inspirasi kepada beliau yakni menjual suatu produk makanan yang terdiri dari makanan asin dan makanan manis. Cilok yang menjadi produk pertama Imanuddin sudah merupakan makanan asin. Beliau kemudian memikirkan

makanan manis apa yang pas dijual dengan cilok. Beliau kemudian terpikirkan oleh mochi, dan karena sesuai dengan kata „ci‟ pada cilok maka ia memutuskan untuk menjual mochi bersamaan dengan cilok. Dari cilok dan mochi tersebut, Imanuddin kemudian memikirkan suatu nama yang tepat untuk menjadi label dari usaha kulinernya.

1. Bentuk

Bentuk mochi es krim di mochilok sama dengan Mochi tradisional itu sama,hanya dengan ukuran pada mochi es krim di bandingkan dengan mochi tradisional mochi es krim lebih besar. Warna mochi es krim lebih mencolok dibanding mochi tradisonal,dikarenakan pada mochi es krim warna merah muda menunjukan rasa strawberry, warna coklat menunjukan rasa cokelat,warna biru tosca menunjukan rasa vanilla, warna kuning menunjukan rasa durian, warna cream menunjukan rasa tiramisu, dan warna hijau menunjukan rasa *green tea*.

2. Keistimewaan

Keistimewaan pada mochilok yaitu dengan keunikan mochi yang berisikan es krim,dan beragam mempunyai rasa dari mulai coklat, strawberry, vanilla, tiramisu, durian dan green tea.

3. Kualitas

Kualitas pada mochi es krim memberikan kualitas bahan baku yang baik untuk dikonsumsi,dan selalu memberikan kualitas produk pada konsumen.

4. Mutu Kesesuaian

Mutu kesesuaian pada mochilok ini dalam segi harga dengan ukuran sesuai, harga yang ditawarkan pada mochi es krim yaitu pada rasa strawberry, rasa

cokelat, rasa vanilla yaitu Rp.3.500,- dan rasa durian, rasa tiramisu, rasa *green tea* mochilok memberikan harga Rp. 4.500,-.

Rasa dengan warna mochilok memberikan dengan sesuai,mochi es krim dikarenakan pada pewarna mochi es krim menggunakam pewarna makanan yang tidak berbahaya untuk dikonsumsi. Kesesuaian dengan isi di dalam mochi yang berisikan es krim .

5. Model

Model pada mochi es krim memberikan tampilan mochi yang sederhana yang menggunkan mangkuk kertas.

Produk dari Mochi Es Krim pada Mochilok Bandung diantaranya:



Strawberry Coklat Vanilla Tiramisu Durian *Green tea*

Sumber: Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

Gambar 4.2
Produk Moci Es Krim di Mochilok

4.2.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, maka dapat diidentifikasikan mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Mengenai jenis kelamin para pengunjung Mochi Es Krim pada Mochilok, dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	27	27%
Perempuan	**73**	**73%**
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukan bahawa responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebesar 27% da berjenis kelamin perempuan sebesar 73%. Dengan demikian mayoritas dalam penelitian ini yaitu berjenis kelamin Perempuan. Hal ini dikarenakan, perempuan lebih suka jajan dan berbincang-bincang bersama teman- teman nya.

2. Usia Responden

Dari data yang penulis peroleh mengenai usia pengunjung Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No.42 Bandung dapat diketahui dari tabel berikut ini: **Tabel 4.2**

Usia Responden

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
<15 tahun	6	6%
15 – 25 tahun	**42**	**42%**
26 – 35 tahun	30	30%
36 - 45 tahun	15	15%
Di atas 45 tahun	7	7%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat kita lihat bahwa mayoritas responden 15-23 tahun sebanyak 42%, sedangkan sisanya 24-32 tahun sebanyak 30%, berusia 33- 41 tahun sebanyak 15%, berusia ≥ 42 tahun sebanyak 7%, berusia <15 tahun sebanyak 6%. Dengan demikian mayoritas dalam penelitian ini yaitu usia 15-23 tahun. Hal ini ini dikarenakan pada usia 15- 23 tahun tersebut menggemari es krim.

3. Pendidikan Terakhir

Dari data yang penulis peroleh mengenai pendidikan terakhir pengunjung Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SD	15	15%
SMP	16	16%
SMA	**42**	**42%**
Perguruan Tinggi	27	27%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel 4.3 diatas dapat kita ketahui bahwa sebagian besar pegunjung berpendidikan sebanyak 42%, Perguruan tinggi sebanyak 27%, SMP sebanyak 16%, SD sebanyak 15%. Berdasarkan tabel tersebut, bahwa sebagian besar mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pendidikan SMA. Hal ini dikarenkan SMA masih menggamari es krim di kalangan masa muda dan senang nongkrong menghabiskan waktu bersama teman- teman nya.

4. Pekerjaan

Dari data yang penulis peroleh mengenai pekrjaan pengunjung Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Pelajar/ Mahasiswa	**50**	**50%**
Pegawai Negeri	25	25%
Pegawai Swasta	10	10%
Wiraswasta	10	10%
Lain- lain	5	5%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data tabel 4.4 diatas mengenai pekerjaan para responden Mochilok di Jl.Kubang Sari VII No.42 Bandung adalah 50% responden dengan pekerjaan Pelajar/ Mahasiswa, kemudian 25% responden degan pekerjaan pegawai negeri, kemudian 10% responden degan pekerjaan pegawai suasta, kemudian 10% responden dengan pekerjaan wiraswasta , kemudian 5% responden pekerjaan lainnya. Jadi dari tabel diatas yang menjadi mayoritas responden dalam peneltian ini adalah pelajar/ mahasiswa. Hal ini di karenakan lebih condong senang pelajar/mahasiswa lebih suka.

5. Pengeluaran Perbulan Responden

Untuk mengetahui penegeluaran perbulan para responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Pengeluaran Perbulan Responden

Pengeluaran perbulan	Frekuensi	Presentase (%)
≤ Rp. 1.000.000,-	15	10%
Rp. 1.000.000,- - Rp. 2.000.000,-	**41**	**41%**
Rp. 2.000.000,- — Rp. 3.000.000,-	24	24%
Rp. 3.000.000,- — Rp. 4.000.000,-	20	20%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui pengeluaran perbulan yang menjadi responden dalam penelitian ini sebesar Rp. 1.000.000,- - Rp. 2.000.000,- sebanyak 41%, Rp. 2.000.000,- — Rp. 3.000.000,- sebanyak 24%, Rp. 3.000.000,- — Rp. 4.000.000,- sebanyak 20%, dan ≤ Rp. 1.000.000,- sebnayak 10%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini pengeluaran perbulan antara Rp. 1.000.000,- - Rp. 2.000.000,-. Hal ini menunjukan dikarenakan harga di Mochilok ini terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.

6. Informasi Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

Dari data yang penulis peroleh mengenai informasi Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Informasi Mochi Es Krim Pada Mochilok

Informasi Mochi Es Krim pada Mochilok	Frekuensi	Presentase (%)
Keluarga	7	7%
Teman	**50**	**50%**
Brosur	-	-
Internet	30	30%
Melihat sendiri	13	13%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data tabel diatas dapat diketahui informasi Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung para responden sebanyak 50% mengetahui dari teman, sebanyak 30% responden mengetahui dari Internet, sebanyak 13% responden mengetahui dari melihat sendiri dan sebnayak 7% responden mengetahuii dari keluarga, sedangkan tidak ada yang mengetahui informasi melalui brosur. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas yang mengetahui informasi Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung dari Teman. Hal ini dikarenakan sebagian besar orang mengetahui mochilok dari mulut ke mulut.

7. Frekuensi Kunjungan

Untuk mengetahui frekuensi kunjungan para responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Frekuensi kunjungan Responden

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Presentase (%)
1 kali	17	17%
2 kali – 3kali	70	70%
≥ 4 kali	13	13%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel 4.7 diatas diketahui frekuensi Kunjungan para responden pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung sebagian besar melakukan kunjungan antara 1 kali sebanyak 17%, 2 kali- 3 kali sebanyak 70%, dan ≥ 4 kali sebanyak 13%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini melakukan kunjungan 2 kali- 3kali kunjungan pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung. Hal ini di kerenakanrata-rata yang mengunjungi mochilok adalah anak SMA maka pembeli mochi es krim tidak sering.

8. Rata- rata membeli Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

Untuk mengetahui rata- rata pembelian Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung para respondenn dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Pembelian Mochi Es Krim pada Mochilok

Pembelian Mochi Es Krim pada Mochilok	Frekuensi	Presentase (%)
1 pcs – 4pcs	**68**	**68%**
5 pcs – 9pcs	17	17%
≤ 10 pcs	15	15%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui rata- rata pembelian Mochi Es Krim pada Mochilok para responden dalam penelitian sebagian besar melakukan pembelian Mochi Es Krim 1 pcs- 4pcs sebanyak 68%, 5pcs- 9pcs sebanyak 17%, dan ≤ 10 pcs sebanyak 15%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa mayoritas yang menjadi responden dalam penelitian ini yang rata-rata membeli Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung sebanyak 1 pcs-4pcs. Hal ini dikarenakan pengunjujng atau pembeli ke mochilok menyesuaikan dengan *budget* yang punya.

4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Diferensiasi Produk pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

Untuk mengetahui tentang analisis diferensiasi produk pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung, maka dapat dilihat melalui tanggapan responden terhadap Diferensiasi produk tersebut mencakup 6 (enam) variabel, yakni Bentuk (*Form*), Keistimewaan (*Feature*), Kualitas (*Quality*), Mutu Kesesuaian (*Conformance Quality*), Daya Tahan (*Durability*), Model (*Style*). Hasil dari penelitian mengenai tanggapan responden tentang diferensiasi produk dapat dilihat dari tabel berikut ini:

1. Bentuk (*Form*)

Variabel Bentuk (*form*) yang berkaitan dengan fisik produk Mochi Es Krim dirumuskan dalam 3 (tiga) item pertanyaan kuesioner. Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap kemenarikan bentuk Mochi Es Krim, Tabel 4.10 tanggapan responden terhadap kesesuaian ukuran mochi es krim, dan Tabel 4.11 Tanggapan

responden terhadap kemenarikan warna mochi es krim. Berikut menyajikan tanggapan atas pertanyaan kuesioner tersebut.

Tabel 4.9
Tanggapan responden terhadap kemenarikan bentuk Mochi Es Krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Menarik	7	7%
Menarik	44	44%
Cukup Menarik	**46**	**46%**
Tidak Menarik	3	3%
Sangat Tidak Menarik	0	0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan mengenai kemenarikan bentuk mochi es krim, dimana 46% responden menyatakan cukup menarik, 44% menyatakan menarik, 7% menyatakan sangat menarik, 3% menyatakan tidak menarik. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup menarik mochi es krim pada mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung, karena struktur fisik mochi es krim dilihat dari warna sehingga mochi es krim cukup menarik dalam bentuk. Namun ada sebagian kecil responden yang menyatakan tidak menarik hal ini menunjukan bentuk mochi es krim sama dengan mochi tradisional.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden terhadap kesesuaian ukuran Mochi Es Krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Sesuai	5	5%
Sesuai	**45**	**45%**
Cukup Sesuai	41	41%
Tidak Sesuai	9	9%
Sangat Tidak Sesuai	0	0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai ukuran mochi es krim, dimana 45% menyatakan sesuai, 41% menyatakan cukup sesuai, 9% menyatakan tidak sesuai, dan 5% menyatakan sangat seusuai. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa ukuran mochi es krim dinilai sesuai,karena ukurannya dapat dibedakan dengan pesaing dimana mochi es krim memiliki ukuran berdiameter ± 6cm sedangkan mochi tradisional umumnya berdiameter ± 2cm, Menurut kotler yang diterjemahkan oleh Bob Sabran (2009:8) bentuk dapat diferensiasikan berdasarkan ukuran, bentuk atau struktur fisik produk.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden terhadap kemenarikan warna Mochi Es Krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Menarik	13	13%
Menarik	**47**	**47%**
Cukup Menarik	34	34%
Tidak Menarik	6	6%
Sangat Tidak Menarik	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai kemenarikan mochi es krim, dimana 47% menyatakan menarik, 34% menyatakan cukup menarik, 13% menyatakan sangat menarik, dan 6% menyatakan tidak menarik. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa warna mochi es krim di mochilok menarik, dikarenakan mochi es krim memiliki warna sesuai dengan struktur fisik mochi es krim yang dapat di lihat pada gambar 4.2 halaman. 45.

Tabel 4.12
Tanggapan responden terhadap Bentuk (*form*) pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

No	Indikator	Skor
1.	Kemenarikan bentuk	355
2.	Kesesuaian ukuran	346
3.	Kemenarikan warna	367
Total Bentuk		1.068

Sumber: data primer yang diolah

Skor tanggapan responden terhadap Bentuk (*form*) dari Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.13
Skor tanggapan responden terhadap Bentuk (*form*)

Skor	Skor Dalam (%)
1.068	$\frac{1.068}{5\ x\ 3\ x\ 100}$ x 100% = 71,2%

Kategori skor tanggapan responden terhadapbentuk (*form*) yang tepat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval tingkat intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat tidak menarik
36% - <52%	Tidak menarik
52% - <68%	Cukup menarik
68% - <84%	**Menarik**
84% - <100%	Sangat menarik

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.14 tentang tanggapan responden terhadap bentuk (*form*) mochi es krim pada mochilok , maka menunjukan skor 71,2% dan berada di antara **68% - <84%** dengan kriteria menarik. Hal ini menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap bentuk (*form*) mochilok menarik, karena warna mochi es krim menarik, ukuran mochi es krim sudah sesuai dan bentuk mochi es krim cukup menarik.

2. Keistimewaan (*Feature*)

Tanggapan responden tehadap keistimewaan (*feature*) berkaitan dengan penambahan fitur baru untuk melengkapi fungsi dasar produk, dapat di rumuskan dalam 2 (dua) item pertanyaan kuesioner. Tabel 4.15 tanggapan responden terhadap keunikan mochi es krim, Tabel 4.16 tanggapan responden terhadap keragaman rasa mochi es krim, berikut menyajikan tanggapan atas pertanyaan kuesioner tersebut.

Tabel 4.15
Tanggapan responden terhadap keunikan Mochi Es Krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Unik	9	9%
Unik	38	38%
Cukup Unik	**48**	**48%**
Tidak Unik	5	5%
Sangat Tidak Unik	0	0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan responeden mengenai keunikan mochi es krim, dimana 48% menyatakan cukup unik, 38% menyatakan unik, 9% menyatakan sangat unik, dan 5% menyatakan tidak unik. Hali ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa mochi es krim cukup unik.karena mochi es krim mempunyai keunikan dari segi isi mochi yang biasanya isi kacang, di mochilok keunikan nya mochi yang isi es krim.

Tabel 4.16
Tanggapan responden terhadap keragaman rasa Mochi Es Krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Beragam	5	5%
Beragam	**51**	**51%**
Cukup Beragam	40	40%
Tidak Beragam	4	4%
Sangat Tidak Beragam	0	0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai keragaman rasa mochi es krim, dimana 51% menyatakan beragam rasa, 40% menyatakan cukup beragam rasa, 5% menyatakan sangat beragam rasa, dan 4% menyatakan tidak beragam rasa. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa rasa pada mochi es krim beragam, karena rasa yang ditawarkan mochilok beragam rasa buah- buahan dan rasa kue dibanding dengan mochi tradisional yang hanya memberi aroma buah-buahan yang berisikan kacang tanah.

Tabel 4.17
Tanggapan responden terhadap Keistimewaan (*feature*) pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

No	Indikator	Skor
1.	Keunikan mochi es krim	361
2.	Keragaman rasa mochi es krim	367
Total Keistimewaan		708

Sumber: data primer yang diolah

Skor tanggapan responden terhadap Keistimewaan (*feature*) dari Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.18
Skor tanggapan responden terhadap Keistimewaan (*feature*)

Skor	Skor Dalam (%)
708	$\frac{708}{5\ x\ 2\ x\ 100}$ x 100% = 70,8%

Kategori skor tanggapan responden terhadap keistimewaan (*feature*) yang tepat dilihat pada tabel 4.19 berikut ini:

Tabel 4.19
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval tingkat intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat tidak istimewa
36% - <52%	Tidak istimewa
52% - <68%	Cukup istimewa
68% - <84%	**Istimewa**
84% - <100%	Sangat istimewa

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.19 tentang tanggapan responden terhadap keistimewaan (*feature*), maka menunjukan skor 70,8% dan berada di antara **68% - <84%** dengan kriteria baik. Hal ini menunjukan tanggapan responden bahwa produk mochi es krim memiliki keistimewaan (*feature*), keistimewaan (*feature*) dari

Mochilok adalah pada keragaman rasa dan mochi es krim sebagai mochi yang unik karena merupakan mochi berisi es krim bukan isi kacang.

3. Kualitas (*Quality*)

Tanggapan responden terhadap Kualitas (*quality*) berkaitan dengan karakteristik dengan kuslitas produk, dapat dirumuskan dalam 2 (dua) item pertanyaan kuesioner. Tabel 4.20 tanggapan responden terhadap kualitas bahan baku Mochi es krim, Tabel 4.21 tanggapan responden terhadap kualitas produk yang selalu tidak berubah-ubah pada mochi es krim, berikut menyajikan tanggapan atas pertanyaan kuesioner tersebut.

Tabel 4.20
Tanggapan responden terhadap kualitas bahan baku Mochi Es Krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	0	0%
Baik	40	40%
Cukup Baik	**52**	**52%**
Tidak Baik	8	8%
Sangat Tidak Baik	0	0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai kualitas bahan baku mochi es krim, dimana 52% menyatakan cukup baik, 40% menyatakan baik, dan 8% menyatakan tidak baik. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas bahan baku pada mochi es krim cukup baik, dikarenakan bahan baku mochi es krim menggunkan tepung ketan dan tepung beras yang bekualitas tinggi dengan merk *Rose Brand,* Gula Pasir yang berkualitas dengan merek Gulaku dan menggunakan bahan pewarna makanan sehingga baik dikonsumsi.

Tabel 4.21
Tanggapan responden terhadap kualitas produk yang selalu tidak berubah-ubah pada mochi es krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Setuju	1	1%
Setuju	**50**	**50%**
Cukup Setuju	42	42%
Tidak Setuju	7	7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai kualitas produk yang memberikan kualitas yang tidak berubah-ubah pada mochi es krim, dimana 50% menyatakan setuju, 42% cukup setuju, 7% menyatakan tidak setuju, 1% menyatakan sangat setuju. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas produk yang memberikan kualitas yang tidak berubah-ubah pada mochi es krim setuju atas kualitas yang diberikan oleh mochilok. Karena, mochilok dari pertama berdiri pada juni 2012 hingga maret 2013 mochilok memberikan kualitas yang tidak berubah kepada konsumen.

Tabel 4.22
Tanggapan responden terhadap Kualitas (*quality*) pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

No	Indikator	Skor
1.	Kualitas bahan baku mochi es krim	332
2.	Kualitas produk yang selalu tidak berubah-ubah pada mochi es krim	345
Total Kualitas		677

Sumber: data primer yang diolah

Skor tanggapan responden terhadap Kualitas (*quality*) dari Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.23
Skor tanggapan responden terhadap Kualitas (*quality*)

Skor	Skor Dalam (%)
677	$\frac{677}{5\ x\ 2\ x\ 100}$ x 100% = 67,7%

Kategori skor tanggapan responden terhadap Kualitas (*quality*) yang tepat dilihat pada tabel 4.24 berikut ini:

Tabel 4.24
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval tingkat intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat tidak baik
36% - <52%	Tidak baik
52% - <68%	**Cukup baik**
68% - <84%	Baik
84% - <100%	Sangat baik

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.24 tentang tanggapan responden terhadap kualitas (*quality*), maka menunjukan skor 67,7% dan berada di antara **52% - <68%** dengan kriteria cukup baik. Hal ini menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas (*quality*) dari mochilok di Jl. Kubang Sari VII no.42 Bandung cukup baik karena kualitas yang diberikan pada mochilok responden menyatakan setuju selalu tidak berubah-ubah dan kualitas bahan baku nya cukup baik.

4. Mutu Kesesuaian (*Conformance Quality*)

Variabel Mutu Kesesuaian (*conformance quality*) yang berkaitan dengan kualitas sesuai dengan produk Mochi Es Krim dirumuskan dalam 3 (tiga) item pertanyaan kuesioner. Tabel 4.25 Tanggapan responden terhadap kesesuaian harga dengan ukuran, Tabel 4.26 tanggapan responden terhadap kesesuaian rasa dengan warna mochi es krim, dan Tabel 4.27 Tanggapan responden terhadap kesesuaian mochi es krim yang berisi es krim. Berikut menyajikan tanggapan atas pertanyaan kuesioner tersebut.

Tabel 4.25
Tanggapan responden terhadap kesesuaian harga dengan ukuran Mochi Es Krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Sesuai	4	4%
Sesuai	25	25%
Cukup Sesuai	**39**	**39%**
Tidak Sesuai	35	35%
Sangat Tidak Sesuai	0	0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat dideskripsikan tentang tanggapan mengenai kesesuaian harga dengan ukuran Mochi Es Krim, dimana 39% responden menyatakan cukup sesuai, 35% menyatakan tidak sesuai,25% menyatakan seuai, 4% menyatakan sesuai. Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup sesuai antara harga dengan ukuran Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung. Kondisi demikian dikarenakan bentuk mochi es krim cukup sesuai dengan harga yang telah ditetapkan, dimana dengan ukuran cukup sesuai dengan berbagai pilihan harga perbuah Rp. 3.500,- dengan rasa coklat, vanilla, stroberi dan harga perbuah Rp. 4.500,- dengan rasa durian, tiramisu, *green tea* yang dirasa dengan cukup mahal. Hal ini terlihat dengan cukup banyaknya konsumen yang beli, bahkan berdasarkan observasi penulis terkadang persediaan sudah habis meskipun pembeli masih ada yang datang dan mau membeli. Namun ada sebagian kecil responden yang menyatakan tidak sesuai karena kesesuaian harga dengan ukuran terlalu tidak sesuai dengan harga mochi tradisional.

Tabel 4.26
Tanggapan Responden terhadap kesesuaian rasa dengan warna Mochi Es Krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Sesuai	5	5%
Sesuai	**60**	**60%**
Cukup Sesuai	33	33%
Tidak Sesuai	2	2%
Sangat Tidak Sesuai	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.26 dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai kesesuaian rasa dengan warna mochi es krim, dimana 60% menyatakan sesuai, 33% menyatakan cukup sesuai, 5% menyatakan sangat sesuai, dan 2% menyatakan tidak seusuai. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kesesuaian rasa dengan warna mochi es krim dinilai sesuai. Dikarenakann, rasa dengan warna pada mochi es krim sesuai dengan warna jika warna coklat yaitu rasa coklat, warna merah muda yaitu rasa strawberry, warna biru tosca yaitu rasa vanilla, warna kuning yaitu rasa durian, warna hijau yaitu rasa *green tea,* dan warna coklat muda yaitu rasa tiramisu.

Tabel 4.27
Tanggapan Responden terhadap kesesuaian mochi es krim yang berisi es krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Sesuai	5	5%
Sesuai	**54**	**54%**
Cukup Sesuai	41	41%
Tidak Sesuai	0	0%
Sangat Tidak Sesuai	0	0%
Jumlah	**100**	**100,0%**

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.27 dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai kesesuaian mochi es krim yang berisi es krim, dimana 54% menyatakan

sesuai, 41% menyatakan cukup sesuai, 5% menyatakan sangat sesuai. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kesesuaian mochi isi eskrim yang berisi es krim dinilai sesuai.

Tabel 4.28
Tanggapan responden terhadap Mutu Kesesuaian (*comformance quality*) pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

No	Indikator	Skor
1.	Kesesuaian harga dengan ukuran	301
2.	Kesesuaian rasa dengan warna	368
3.	Kesesuaian mochi es krim yang berisi es krim	364
Total Mutu Kesesuaian		1.012

Sumber: data primer yang diolah

Skor tanggapan responden terhadap Mutu Kesesuaian (*comformance quality*) dari Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.29
Skor tanggapan responden terhadap Mutu Kesesuaian (*comformance quality*)

Skor	Skor Dalam (%)
1.012	$\frac{1.012}{5\ x\ 3\ x\ 100}$ x $100\% = 67{,}4\%$

kategori skor tanggapan responden terhadap mutu kesesuaian (*comformance quality*) yang tepat dilihat pada tabel 4.30 berikut ini:

Tabel 4.30
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval tingkat intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat tidak sesuai
36% - <52%	Tidak sesuai
52% - <68%	**Cukup Sesuai**
68% - <84%	sesuai
84% - <100%	Sangat sesuai

Sumber: data primer yang diolah

berdasarkan tabel 4.30 tentang tanggapan responden terhadap mutu kesesuaian (*comformance quality*), maka menunjukan skor 67,4% dan berada di antara **52% - <68%**dengan kriteria cukup baik. hal ini menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap mutu kesesuaian (*comformance quality*) cukup sesuai karena kesesuaian rasa dengan warna sesuai, kesesuaian mochi es krim yang berisikan es krim sesuai dan keseuaian dengan warna cukup sesuai.

5. Model (*Style*)

Variabel Model (*Style*) yang berkaitan dengan model produk Mochi Es Krim dirumuskan dalam 2 (dua) item pertanyaan kuesioner. Tabel 4.36 Tanggapan responden terhadap kesan mochi es krim diabandingkan mochi lain, Tabel 4.37 tanggapan responden terhadap tampilan mochi es krim. Berikut menyajikan tanggapan atas pertanyaan kuesioner tersebut.

Tabel 4.31
Tanggapan responden terhadap kesan mochi es krim dibandingkan mochi lain

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Unik	1	1%
Unik	46	46%
Cukup Unik	**48**	**48%**
Tidak Unik	5	5%
Sangat Tidak Unik	0	0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: data yang diolah

Berdasarkan tabel 4.31 dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai kesan mochi es krim diabandingkan mochi lain, dimana 48% menyatakan cukup unik, 46% menyatakan unik, 5% menyatakan tidak unik, dan 1% menyatakan sangat unik. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kesan mochi es krim diabandingkan mochi lain dinilai cukup unik, karena keunikan mochi es krim dibanding yang lain adalah dengan isi yang bukan isi kacang akan tetapi isi es krim yang menimbulkan berkesan untuk konsumen.

Tabel 4.32
Tanggapan responden terhadap tampilan mochi es krim

Kriteria	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Menarik	1	1%
Menarik	46	46%
Cukup Menarik	**48**	**48%**
Tidak Menarik	5	5%
Sangat Tidak Menarik	0	0%
Jumlah	**100**	**100%**

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.32 dapat dideskripsikan tentang tanggapan responden mengenai tampilan mochi es krim, dimana 48% menyatakan cukup menarik, 46% menyatakan menarik, 5% menyatakan tidak menarik, dan 1% menyatakan sangat

menarik. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa tampilan mochi es krim dinilai cukup menarik, karena tampilan pada saat penyajian menggunkan mangkuk kertas yang sesuai dengan warna pada mochi es krim yang dimana terlihat pada gambar 4.2 halaman. 45.

Tabel 4.33
Tanggapan responden terhadap Model (*Style*) pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

No	Indikator	Skor
1.	Kesan mochin es krim dibanding dengan mochi lain	343
2.	Tampilan mochi es krim	331
Total Model		674

Sumber: data primer yang diolah

Skor tanggapan responden terhadap Daya Tahan (*Durability*) dari Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung. Dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.34
Skor tanggapan responden terhadap Model (*Style*)

Skor	Skor Dalam (%)
674	$\frac{674}{5\ x\ 2\ x\ 100}$ x $100\% = 67{,}4\%$

Kategori skor tanggapan responden terhadap Model (*Style*) yang tepat dilihat pada tabel 4.40 berikut ini:

Tabel 4.35
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval tingkat intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat tidak baik
36% - <52%	Tidak baik
52% - <68%	**Cukup baik**
68% - <84%	Baik
84% - <100%	Sangat baik

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.35 tentang tanggapan responden terhadap Model (*Style*), maka menunjukan skor 67,4% dan berada di antara **52% - <68%** dengan kriteria cukup baik. Hal ini menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap model (*style*) mochilok baik karena memiliki kesan yang cukup unik pada mochi es krim dibandingkan dengan mochi lain dan cukup menarik tampilannya.

Tanggapan responden terhadap diferensiasi produk mochi es krim pada mochilok di Jl. Kubang sari VII No. 42 Bandung dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.36
Skor Tanggapan Responden terhadap Diferensiasi Produk Mochi Es Krim Pada Mochilok Di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung

No	Indikator	Skor	Presentase(%)
1	Bentuk	1.068	71,2%
2	Keistimewaan	708	70,8%
3	Kualitas	677	67,7%
4	Mutu Kesesuaian	1012	68,6%
5	**Model**	**674**	**67,4%**
Total		**4139**	

Tabel 4.37
Skor tanggapan responden terhadap Diferensiasi Produk

Skor	Skor Dalam (%)
4139	$\frac{4139}{5\ x\ 12\ x\ 100}$ x $100\% = 68{,}9\%$

Kategori skor tanggapan responden terhadap diferensiasi produk secara :

Tabel 4.38
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval tingkat intensitas	Kriteria
20% - <36%	Sangat Rendah
36% - <52%	Rendah
52% - <68%	Cukup Tinggi
68% - <84%	**Tinggi**
84% - <100%	Sangat Tinggi

Sumber: data primer yang diolah

Dilihat dari tabel 4.36, tabel 4.37, tabel 4.38, hal ini menunjukan bahwa tanggapan responden terhadap diferensiasi produk mochi es krim pada mochilok di Jl. Kubang Sari VII No. 42 Bandung sebesar 68,9% yaitu berada diantara **68% - <84%,** dengan kriteria tinggi. Hal ini menunjukan produk mochi es krim sebagai produk yang memiliki diferensiasi produk yang tinggi yang didasarkan bentuknya menarik, memiliki keistimewaan, kualitas cukup baik, mutu kesesuaian yang cukup sesuai, daya tahan yang baik, dan model yang cukup baik. indikator tertinggi pada bentuk dengan total skor 71,2% dan terendah pada model dengan skor 67,4%. Item pertanyaan tertingggi adalah kemenarikan warna dan item pertanyaan yang terendah adalah tampilan mochi es krim.

Hasil tersebut menunjukan tanggapan responden terhadap diferensiasi produk mochi es krim yang dilakukakan pada Mochilok Jl. Kubang Sari VII no.42 Bandung di nilai tinggi. Sehingga mochilok di Jl. Kubang Sari VII no. 42 Bandung perlu mempertahankan apa yang telah dinilai positif oleh responden.