

Virganita Brigadya, Abd. Asis Pata, Andi Nur Imran :
**Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan Baku
Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep**

**Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan
Baku Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep**

*Perceptions of Consumer Satisfaction with Snack Products Made from
Agricultural Products at Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep*

Virganita Brigadya, Abd. Asis Pata, Andi Nur Imran

virganitabrigadya3@gmail.com/asis.pata64@gmail.com/andinurimran@umma.ac.id

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Peternakan Dan Kehutanan
Universitas Muslim Maros

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui persepsi kepuasan para konsumen atas pembelian produk makanan ringan yang berbahan baku hasil olahan pertanian. Penelitian ini dilakukan di Indomaret Ir. Sukowati Pangkep yang terletak di Jl. Ir. Sukowati, Kelurahan Padoang Doangan Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah konsumen yang berbelanja produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Ir. Sukowati Pangkep. Sampel responden diambil dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan jumlah 30 responden. Data yang digunakan yaitu didapat dari hasil wawancara dan pengisian kuesioner oleh konsumen yang sudah berbelanja produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Ir. Sukowati Pangkep. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian dapat dikategorikan sangat puas. Dengan 3 produk makanan ringan dengan olahan kripik yaitu Chitato dari bahan baku kentang, Qtela dari bahan baku singkong, dan Happy tos dari bahan baku jagung. Pada indikator variabel kualitas produk dengan hasil rata-rata pada kategori sangat puas, indikator variabel harga produk dengan hasil rata-rata kategori sangat puas, dan indikator variabel lokasi Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep dengan hasil rata-rata kategori sangat puas.

Kata Kunci: Persepsi, Kepuasan, Konsumen, Produk, Makanan, Ringan, Olahan, Pertanian.

ABSTRACT

This study aims to determine the perception of consumer satisfaction with the purchase of snack products made from processed agricultural products. This research was conducted at Indomaret Ir. Sukowati Pangkep which is located on Jl. Ir. Sukowati, Padoang Doangan Village, Pangkajene District, Pangkep Regency. This type of research uses quantitative descriptive methods. The population in this study are consumers who shop for snack products made from processed agricultural products at Indomaret Ir. Sukowati Pangkep. The sample of respondents was taken

Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan Baku Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep

using the Accidental Sampling method with a total of 30 respondents. The data used is obtained from the results of interviews and questionnaires by consumers who have shopped for snack products made from processed agricultural products at Indomaret Ir. Sukowati Pangkep. The results obtained show that the level of consumer satisfaction with snack products made from processed agricultural products can be categorized as very satisfied. With 3 snack products with processed chips, namely Chitato from potato raw materials, Qtela from cassava raw materials, and Happy to from corn raw materials. On variable indicators of product quality with average results in the very satisfied category, variable indicators of product prices with average results in the very satisfied category, and variable indicators of Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep location with average results in the very satisfied category.

Keywords: Perception, Satisfaction, Consumer, Product, Food, Snack, Processed, Agriculture.

PENDAHULUAN

Perilaku konsumen merupakan individu atau kelompok berkemampuan dalam menentukan suatu pilihan dan melakukan membeli atas barang atau jasa yang dibutuhkan. Perilaku konsumen sangat penting untuk penilaian toko untuk meningkatkan kualitas pemasaran untuk meningkatkan keuntungan bisnis serta kepuasan konsumen. Konsumen yang puas pasti akan meningkatkan perilaku pembeliannya, baik secara teratur maupun sering. Produsen dapat memenuhi dan memenuhi kebutuhan konsumen. Pemasar yang ingin bersaing dengan pesaing harus mempertimbangkan harapan dan kepuasan pelanggan saat membandingkan pengalaman mereka saat membeli barang atau jasa dari penjual atau pemasok dengan harapan mereka sendiri. Harapan ini dibentuk oleh pengalaman pertama pembeli, umpan balik dari teman dan kenalan, serta janji dan informasi dari pemasar dan pesaing.

Kepuasan konsumen dirasakan apabila pelanggan telah membandingkan pengalaman saat membeli barang/jasa dari penjual atau pemasok barang atau jasa dengan harapan pembeli sendiri. Harapan ini terbentuk atas pengalaman pertama yang mereka rasakan saat membeli suatu barang/jasa, umpan balik dari teman serta kenalan, janji juga informasi dari pemasar hingga pesaing.

Indomaret merupakan jaringan mini market waralaba yang terdapat di Indonesia. Dimana mini market ini mampu menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok hingga kebutuhan sehari-hari. Indomaret dapat sangat mudah dijangkau,

Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan Baku Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep

terutama pada daerah perumahan, sekitar gedung perkantoran hingga fasilitas umum. Ini dipengaruhi oleh penempatan dari lokasi gerai yang didasarkan pada motto “mudah dan hemat”. Merek dari mini market Indomaret dimiliki oleh PT. Indomarco Prismatama. Dimana saat ini, gerai Indomaret telah mencapai lebih dari 7.868 pada wilayah Jawa, Madura, Bali, Sumatera serta Sulawesi yang 40% terdiri atas gerai milik terwaralaba dan 60% milik PT. Indomarco Prismatama. Barang dagangannya sebagian besar diperoleh dari 17 pusat distribusi Indomaret yang menyediakan lebih dari 4.800 jenis produk.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat pada Indomaret Ir. Sukowati Pangkep yang bertempat di Jl. Ir. Sukowati, Kel. Padoang Doangan, Kec. Pangkajene Kab. Pangkep. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurung waktu 3 bulan, mulai dari bulan Maret hingga bulan Mei 2023.

Metode Pengumpulan data

Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen yang berbelanja produk makanan ringan di Indomaret unit Ir. Sukawati Pangkep. Sampel responden diambil dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* merupakan proses dalam pengambilan responden yang menjadi sampel berdasarkan sampel yang kebetulan ditemui dengan peneliti. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu 30 responden.

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

- a. Data primer adalah data yang dapat diperoleh melalui wawancara dengan kuesioner atau daftar pertanyaan yang disimpan. Data responden sangat penting untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret unit Ir. Sukawati Pangkep.
- b. Data sekunder adalah data tertulis yang dihasilkan dari berbagai sumber yang relevan dengan tujuan penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini berasal dari konsumen yang membeli makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret dengan melakukan

Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan Baku Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep

observasi atau wawancara menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Metode Analisis Data

Analisis deskriptif kuantitatif digunakan pada penelitian ini akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Tabel distribusi frekuensi dan perhitungan nilai presentasi digunakan untuk melakukan analisis. Untuk analisis berikutnya, skor yang diperoleh dari masing-masing variable yang selanjutnya akan diukur dan dikategorikan menjadi indikator variabel. Ini dilakukan dengan menggunakan Skala Likert.

1. Penentuan Skor Jawaban Responden

Menurut (Sugiyono, 2014) skala likert ditujukan dalam mengukur pendapat, sikap, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Skala likert penelitian ini terlihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Indikator Jawaban Responden dan Skor Kuesioner

No.	Indikator	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2014

Dalam penelitian ini teknik skoring yang digunakan adalah dengan skor maksimal 4 dan skor minimal 1.

2. Nilai Presentase Responden

Untuk mengetahui nilai presentase pada identitas responden dengan menggunakan rumus berikut, yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Hasil Skor

Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan Baku Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep

N : Total Skor Ideal

100% : Bilangan Tetap

3. Skor Ideal

Skor ideal merupakan skor maksimum atau skor setinggi mungkin apabila semua responden memilih jawaban dengan skor tertinggi. Untuk menghitung skor ideal menggunakan rumus:

$$\text{Skor Ideal} = \text{Nilai Skor} \times \text{Jumlah Responden}$$

Pada penelitian ini responden yang dibutuhkan yaitu 30 orang dengan skor tertinggi ialah 4, berikut adalah rumus skor ideal di sertai interpretasi skor pada kategori dengan menggunakan interval dalam penelitian ini:

Tabel 2. Rumus Skor Ideal dengan Interpretasi Skor pada Kategori

Rumus	Indikator	Interpretasi	
		Skor	Kategori
$4 \times 30 = 120$	SS	90 - 120	Sangat Puas
$3 \times 30 = 90$	S	60 - 90	Puas
$2 \times 30 = 60$	TS	30 - 60	Tidak Puas
$1 \times 30 = 30$	STS	0 - 40	Sangat Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Persepsi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Produk

Kualitas produk mengacu pada sejauh mana suatu produk memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan konsumen dalam berbagai hal, seperti nilai, daya tahan, kinerja, keamanan, kehandalan, dan desain. Kualitas produk juga dapat memengaruhi persepsi konsumen tentang merek dan perusahaan, serta kesetiaan pelanggan dan citra umum perusahaan.

Hasil penelitian kualitas produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian yang ada di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep ditunjukkan pada tabel berikut:

Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan Baku Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep

Tabel 3. Hasil Persepsi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Produk

No.	Pernyataaan	Skor	Presentase (%)	Keterangan
1.	Produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep memiliki bentuk yang bagus, menarik, dan sesuai kebutuhan.	106	88,3	Sangat Puas
2.	Produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep memiliki label halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI).	109	90,8	Sangat Puas
3.	Produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep memiliki berbagai varian rasa yang beragam.	111	92,5	Sangat Puas
4.	Kualitas pada Produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep telah sesuai dengan harapan anda sehingga membuat anda ingin membeli atau merekomendasikan ke orang lain.	103	85,8	Puas
5.	Produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep mencantumkan informasi gizi produk dengan lengkap.	102	85	Puas
6.	Produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep mencantumkan masa kadaluwarsa makanan pada kemasan produk.	107	89,1	Puas
7.	Produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep memiliki tampilan kemasan yang menarik.	97	80,3	Puas
8.	Produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep memiliki rasa yang lezat dan penuh cita rasa.	100	83,3	Puas
Total		835		(Sangat Puas)
Rata Rata		104,3		

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Pada hasil persepsi kepuasan pada variable kualitas produk pada tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil pada indikator diatas terdapat sebanyak 3 kategori sangat puas dan 5 kategori puas. Pada indikator tabel terdapat skor paling tertinggi ialah 111

Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan Baku Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep

(92,5%) dan skor paling rendah di antaranya ialah 97 (80,3%). Jadi kesimpulannya rata-rata responden sangat puas terhadap kualitas produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian yang ada di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep.

b. Persepsi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Harga Produk

Nilai total dari penawaran, yang mencakup nilai dari semua bahan mentah dan jasa yang digunakan untuk membuat produk, dikenal sebagai harga produk. Hasil penelitian pada harga produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian yang ada di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep ditunjukkan tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Persepsi Kepuasan Konsumen Berdasarkan harga Produk

No.	Pernyataan	Skor	Presentase (%)	Kategori
1.	Harga produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep terjangkau bagi saya.	99	82,5	Puas
2.	Harga produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep sesuai dengan kualitas produk.	99	82,5	Puas
3.	Harga produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep sesuai dengan rasanya.	99	82,5	Puas
4.	Harga produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep lebih murah dibanding dengan toko lain.	84	70	Puas
5.	Harga produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep berpengaruh dalam pembelian saya.	98	81,6	Puas
Total		479		Sangat Puas
Rata-Rata		95,8		

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Pada hasil persepsi kepuasan pada variable harga produk pada tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil pada indikator diatas memiliki kategori puas. Pada

Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan Baku Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep

indikator tersebut terdapat skor paling tertinggi ialah 99 (82,5%) dan skor paling rendah di antaranya ialah 84 (70%). Jadi kesimpulannya rata-rata responden puas terhadap harga produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian yang ada di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep.

c. Persepsi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lokasi Indomaret

Lokasi adalah tempat untuk melayani pelanggan dan memajangkan barang dagangannya. Lokasi juga menjadi wilayah perusahaan dalam beroperasi juga melakukan kegiatan dalam menghasilkan barang dan jasa dengan tujuan ekonomi. Indomaret menentukan lokasi strategis untuk gerainya, seperti di daerah perumahan, perkantoran, sekolah, kampus, maupun dekat jalan raya yang banyak dilalui kendaraan. Hasil penelitian pada lokasi Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep dapat ditinjau dalam tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Persepsi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lokasi Indomaret

No.	Pernyataan	Skor	Presentase (%)	Keterangan
1.	Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep memiliki lokasi yang strategis dan mudah untuk dijangkau.	102	85	Puas
2.	Akses transportasi menuju Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep mudah dijangkau.	102	85	Puas
3.	Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep dapat dicapai dengan sarana transportasi umum.	103	85,8	Puas
4.	Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep dapat dijangkau dari tepi jalan.	106	88,3	Puas
5.	Indomaret memiliki wilayah parkir yang luas	102	85	Puas
6.	Indomaret memiliki tempat parkir yang aman.	100	83,3	Puas
7.	Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep berdekatan dengan pusat keramaian seperti pemukiman dan perkantoran.	105	87,5	Puas
8.	Kondisi lingkungan Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep bersih dan nyaman.	102	85	Puas
Total		822		(Sangat Puas)
Rata Rata		102,7		

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Makanan Ringan Berbahan Baku Hasil Olahan Pertanian Di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep

Pada hasil persepsi kepuasan pada variable lokasi indomaret pada tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil pada indikator diatas memiliki kategori sangat puas. Pada indikator tersebut terdapat skor paling tertinggi ialah 106 (88,3%) dan skor paling rendah di antaranya ialah 100 (83,3%). Jadi kesimpulannya rata-rata responden sangat puas terhadap lokasi Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut tingkat kepuasan konsumen terhadap produk makanan ringan berbahan baku hasil olahan pertanian berada pada kategori sangat puas. Pada indikator variabel kualitas produk dengan hasil rata-rata pada kategori sangat puas, indicator variabel harga produk dengan hasil rata-rata kategori sangat puas, dan indicator variabel lokasi Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep dengan hasil rata-rata kategori sangat puas.

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan telah dilakukan dengan baik. Namun demikian ada saran untuk pada variabel berikut:

1. Variabel kualitas produk pada kemasan produk makanan ringan di Indomaret dengan menggunakan kemasan yang ramah lingkungan agar mengurangi limbah yang tidak bisa didaur ulang.
2. Variabel harga produk di Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep lebih murah dibanding toko lain, untuk tetap menciptakan kestabilan harga pada konsumen, pihak Indomaret lebih sering mengadakan sale produk sehingga lebih menarik banyak konsumen yang ingin membeli produk tersebut.
3. Variabel lokasi Indomaret Unit Ir. Sukowati Pangkep untuk keamanan di area parkir lebih di tingkatkan karena ada beberapa konsumen yang ingin cepat berbelanja sehingga tidak sempat mengambil kunci kendaraan mereka atau lupa mengunci stang kendaraan mereka. Selain itu, beberapa konsumen kehilangan barang yang ada di kendaraan mereka pada umumnya yang memakai sepeda motor. Dengan menggunakan layanan parkir yang ditanggung oleh pemerintah atau perusahaan, area parkir mungkin lebih aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Basu, Swastha. (2010). Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta. BPFE UGM.
- Christine Suharto Cenadi. 2000. Peranan desain kemasan dalam dunia pemasaran. Jurnal Desain Komunikasi Visual Nirmana, Vol. 2 No. 2, ISSN 0215-0905.
- Ferdinand .2014. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Idris Boufakar. 2023. Apa yang dimaksud Makanan Ringan alias Camilan dan Seberapa Bermanfaat?. (<https://gaya.tempo.co/read/1682189/apa-yang-dimaksud-makanan-ringan-alias-camilan-dan-seberapa-bermanfaat>, diakses 2 Agustus 2023).
- Ratih. 2023. Kepuasan Konsumen: Pengertian, Teori, Faktor, dan Indikator. (<https://tambahpinter.com/kepuasan-konsumen-revisi/>, diakses 23 Juni 2023).
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- <https://www.merdeka.com/indomaret/profil>. Diakses 23 Juni 2023