

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PRODUK KERIPIK PISANG
KELOMPOK WANITA TANI (KWT) MUTIARA
DI KABUPATEN LOMBOK UTARA**

*Analysis of Consumer Satisfaction with Banana Chips Product Group of Women
Farmers (KWT) Mutiara In North Lombok Regency*

(Year: 2023; 56 Pages)

Neneng Fansisca Audina *; L. Sukardi **; dan Nuning Juniarsih **

ABSTRAK

NENENG FANSISCA AUDINA. Analisis Kepuasan Konsumen Produk Keripik Pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara. Pembimbing Utama: Prof. Dr. Ir. L. Sukardi, M.Si.; dan Pembimbing Pendamping: Ir. Nuning Juniarsih, M.Sos.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui volume permintaan konsumen terhadap keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara; (2) Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan unit analisis konsumen yang membeli dan mengonsumsi produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara (KLU). Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif, sedangkan sumber data meliputi: data primer dan data sekunder. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Lombok Utara, dan dari 5 kecamatan yang ada ditetapkan Kecamatan Tanjung dan Kayangan, secara *Purposive Sampling* dengan pertimbangan bahwa konsumen keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara berada di sekitar dua kecamatan tersebut. Selanjutnya, jumlah responden ditentukan secara Quota Sampling sebanyak 15 responden di masing-masing wilayah kecamatan terpilih sehingga total responden sebanyak 30 orang. Untuk mengetahui volume permintaan keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara oleh konsumen, maka data yang terkumpul disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara deskriptif. Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara diukur terhadap 8 atribut keripik pisang menggunakan skala likert 5 jenjang. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa: (1) Rata-rata volume permintaan konsumen keripik pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara adalah 17 bungkus per bulan dengan kisaran 12-24 bungkus per bulan. Berat per bungkus keripik pisang KWT Mutiara adalah 250 gram per bungkus. Sebagian besar konsumen keripik pisang tersebut (60%) memiliki volume permintaan berkisar 16-20 bungkus per bulan dan hanya 3,34% dengan volume permintaan ≤ 10 bungkus per bulan; (2) Tingkat kepuasan konsumen terhadap keripik pisang KWT Mutiara KLU termasuk dalam tingkat kategori "Puas" (46,67%) dan "Sangat Puas" (53,33%). Saran yang dapat diberikan sebagai berikut: (1) Produsen keripik pisang KWT Mutiara perlu mempertimbangkan menambah variasi ukuran kemasan sehingga konsumen memiliki alternatif pilihan harga; (2) Produsen keripik pisang KWT Mutiara perlu meningkatkan varian rasa original dan rasa manis karena kedua varian rasa tersebut relatif lebih disukai konsumen.

Kata Kunci : Keripik Pisang, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

NENENG FANSISCA AUDINA. Analysis of Consumer Satisfaction with Banana Chips Product Group of Women Farmers (KWT) Mutiara. Main Advisor: Prof. Dr. Ir. L. Sukardi, M.Sc.; and Counselor: Ir. Nuning Juniarsih, M.Sos.

The aims of this study were: (1) To find out the volume of consumer demand for the Mutiara Women Farmer Group (KWT) banana chips in North Lombok Regency; (2) To analyze the level of consumer satisfaction with the Mutiara Women Farmer Group (KWT) banana chip product in North Lombok Regency. This study uses a descriptive method with a unit of analysis of consumers who buy and consume the product of the Mutiara Women Farmer Group (KWT) banana chips in North Lombok Regency (KLU). The types of data in this study are quantitative and qualitative data, while the data sources include: primary data and secondary data. This research was conducted in North Lombok Regency, and from the 5 existing sub-districts, Tanjung and Kayangan Sub-Districts were determined, by purposive sampling with the consideration that the Mutiara Women Farmer Group (KWT) banana chip consumers were located around the two sub-districts. Furthermore, the number of respondents was determined by quota sampling as many as 15 respondents in each selected sub-district so that a total of 30 respondents. To find out the volume of demand for Mutiara Women Farmer Group (KWT) banana chips by consumers, the data collected is presented in tabular form and analyzed descriptively. To measure the level of consumer satisfaction of banana chips, the Mutiara Women Farmer Group (KWT) measured 8 attributes of banana chips using a 5-level Likert scale. Based on the results of the study it was concluded that: (1) The average volume of consumer demand for KWT Mutiara banana chips in North Lombok Regency is 17 packs per month with a range of 12-24 packs per month. The weight per pack of KWT Mutiara banana chips is 250 grams per pack. Most of these banana chip consumers (60%) have a demand volume of around 16-20 packs per month and only 3.34% with a demand volume of ≤ 10 packs per month; (2) The level of consumer satisfaction with KWT Mutiara KLU banana chips is included in the "Satisfied" (46.67%) and "Very Satisfied" (53.33%) categories. Suggestions that can be given are as follows: (1) Banana chips producer KWT Mutiara needs to consider adding a variety of packaging sizes so that consumers have alternative price options; (2) Banana chips producer KWT Mutiara needs to increase the original and sweet flavors because these two flavors are relatively preferred by consumers.

Keywords: Banana Chips, Consumer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara adalah salah satu industri rumah tangga yang ada di Kabupaten Lombok Utara memproduksi keripik pisang dengan skala produksi berkisar 40-50 bungkus keripik pisang dalam sekali produksi. KWT Mutiara merupakan industri berskala rumah tangga yang berdiri sejak tahun 2013. Menurut Haryanto dkk (2013) keripik pisang adalah produk makanan ringan yang dibuat dari irisan buah pisang dan digoreng. Pengolahan buah pisang menjadi keripik pisang memiliki nilai ekonomis cukup tinggi dan menjanjikan, sehingga semakin banyaknya pesaing merupakan salah satu tantangan bagi KWT Mutiara, untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasarnya. Setiap proses produksi akan

bermuara pada pasar dan oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen menjadi sangat penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Dewi dkk (2008) mendefinisikan bahwa “konsumen adalah seseorang yang menggunakan produk atau jasa yang dipasarkan, sedangkan kepuasan konsumen salah satu indikator keberhasilan dari suatu usaha”.

Konsumen sebagai subjek yang membeli produk keripik pisang yang dihasilkan KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, tentunya dengan mempertimbangkan atribut-atribut yang ada pada produk keripik pisang, yang meliputi kemasan, rasa, tekstur, harga, daya tahan, varian rasa, keseragaman ketebalan (bentuk) dan kemudahan memperoleh produk. Hasil penilaian konsumen tentunya dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki kualitas dari produk keripik pisang tersebut

Permasalahannya adalah: (1) Seberapa besar volume permintaan konsumen terhadap keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara? (2) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara?.

Berdasarkan uraian tersebut maka dilakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul “**Ánalisis Kepuasan Konsumen Produk Keripik Pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara**”

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui volume permintaan konsumen terhadap keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara; (2) Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian dan Sampling

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Jenis data yang digunakan meliputi data kuantitatif dan kualitatif dengan sumber data adalah data primer dan data sekunder (Nazir,1998). Unit analisis dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli dan mengkonsumsi produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara.

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Lombok Utara. Kabupaten Lombok Utara terdiri atas 5 kecamatan yang meliputi Kecamatan Pemenang, Kecamatan Tanjung, Kecamatan Gangga, Kecamatan Kayangan, Kecamatan Bayan. Dari 5 kecamatan yang ada di Kabupaten Lombok Utara ditetapkan dua kecamatan yaitu Kecamatan Tanjung dan Kecamatan Kayangan, secara *Purposive Sampling* atas dasar pertimbangan bahwa orang yang membeli keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara adalah orang-orang sekitar dua kecamatan tersebut. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah konsumen yang melakukan pembelian produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara, di kedua kecamatan tempat penjualan keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara yang ada di Kabupaten Lombok Utara. Jumlah responden ditentukan secara Quota Sampling yaitu 15 responden di masing-masing tempat penjualan, sehingga total responden seluruhnya adalah 30 orang.

Analisis Data

Untuk mengetahui volume permintaan keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara oleh konsumen, maka data yang terkumpul disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara deskriptif.

Untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara diukur terhadap 8 atribut keripik pisang yang ada menggunakan skala likert 5 kategori (Tjiptono, F., 2008). Penilaian tingkat kepuasan konsumen dimaksud disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert Penilaian Konsumen Terhadap Atribut Keripik Pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara.

No.	Atribut	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Kemasan					
2.	Rasa					
3.	Tekstur					
4.	Harga					
5.	Daya tahan					
6.	Varian rasa					
7.	Keseragaman Irisan					
8.	Ketersediaan					

Keterangan:

Skor 1 = Sangat Tidak Puas
 2 = Tidak Puas
 3 = Sedang
 4 = Puas
 5 = Sangat Puas

Kriteria penilaian tingkat kepuasan konsumen untuk setiap atribut keripik pisang yaitu sebagai berikut:

$1,0 \leq TK \leq 0,8$ = Sangat Tidak Puas
 $1,8 < TK \leq 2,6$ = Tidak Puas
 $2,6 < TK \leq 3,4$ = Sedang
 $3,4 < TK \leq 4,2$ = Puas
 $4,2 < TK \leq 5,0$ = Sangat Puas

Kriteria penilaian tingkat kepuasan konsumen untuk total atribut keripik pisang yaitu sebagai berikut:

$8 \leq TK \leq 14,4$ = Sangat Tidak Puas
 $14,4 < TK \leq 20,8$ = Tidak Puas
 $20,8 < TK \leq 27,2$ = Sedang
 $27,2 < TK \leq 33,6$ = Puas
 $33,6 < TK \leq 40,0$ = Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden konsumen keripik pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara: umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jumlah anggota keluarga dan frekuensi permintaan.

Rata-rata umur responden konsumen keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara adalah 29 tahun dengan kisaran umur <24 - >40 tahun. Dengan persentase terbanyak pada kisaran umur ≤ 24 tahun sebanyak 40% dan paling sedikit pada kisaran umur >40 tahun dengan persentase 6,66%.

Responden konsumen keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara yang terbanyak berpendidikan terakhir SMA. Dengan persentase sebanyak 80% atau terdapat sebanyak 24 responden yang berpendidikan terakhir SMA dan paling sedikit berpendidikan terakhir D3 dengan persentase 6,67% atau 2 orang.

Selanjutnya, rata-rata jumlah anggota keluarga responden adalah 4 orang dengan kisaran orang 1-6 orang. Jumlah anggota keluarga terbanyak pada kisaran 4-5 orang sebanyak 18 responden dengan persentase 60%, jumlah keluarga 1-3 orang sebanyak 9 responden dengan persentase 30% dan jumlah anggota keluarga yang >5 terdapat 3 orang dengan persentase 10%.

Rata-rata frekuensi permintaan keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara (kali/bulan) di Kabupaten Lombok Utara sebanyak 3 kali/bulan dengan kisaran pembelian 2-4 kali/bulan. Frekuensi permintaan yang dominan yaitu pada kisaran 3-4 kali/bulan dengan jumlah 19 responden atau persentase 63,33% dan paling sedikit frekuensi permintaan 1-2 kali/bulan dengan jumlah 11 responden atau 36,67%.

Rata-rata volume permintaan konsumen keripik pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara adalah 17 bungkus per bulan dengan kisaran 12-24 bungkus per bulan. Berat per bungkus keripik pisang adalah 250 gram per bungkus. Sebagian besar konsumen keripik pisang tersebut (60%) memiliki volume permintaan berkisar 16-20 bungkus per bulan dan hanya 3,34% dengan volume permintaan ≤ 10 bungkus per bulan.

Tingkat Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara diukur melalui 8 atribut meliputi: Harga, Rasa, Tekstur, Varian Rasa, Kemasan, Daya Tahan, Keseragaman Irisan dan Ketersediaan. Jumlah responden berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 8 atribut Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, 2022 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022.

No.	Kriteria Total Skor Atribut	Kategori	Jumlah Responden (org)	Persentase (%)
1.	8,0 - 14,4	Sangat tidak puas	0	0,00
2.	>14,4 - 20,8	Tidak puas	0	0,00
3.	>20,8 - 27,2	Sedang	0	0,00
4.	> 27,2- 33,6	Puas	14	46,67
5.	>33,6 - 40,0	Sangat puas	16	53,33
Jumlah			30	100,00

Sumber: Data primer diolah 2022.

Tabel 2, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan berada pada 2 (dua) kategori yaitu “Puas” dan “Sangat Puas” dimana terdapat 14 orang responden (46,67%) konsumen keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara memiliki tingkat kepuasan pada kategori “Puas”. Sementara itu, terdapat 16 orang responden (53,33%) lainnya yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori “Sangat Puas”.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat diartikan bahwa, produk Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, secara umum dapat dikatakan

memiliki kinerja yang baik terhadap semua atribut (8 atribut) yang melekat pada produk keripik pisang yang dijual, karena konsumen memiliki penilaian terhadap produk keripik pisang pada tingkat kategori “Puas” hingga “Sangat Puas”.

Berdasarkan uraian di atas, produk Keripik Pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara masih memiliki peluang untuk lebih meningkatkan lagi kinerjanya karena masih terdapat 46,67% konsumen masih memiliki total skor dengan tingkat kepuasan pada kategori ($>27,2-33,6$), yaitu tergolong “Puas”. Beberapa atribut yang berpotensi dapat ditingkatkan kinerjanya meliputi: Rasa, Varian Rasa, Daya Tahan Produk, dan Ketersediaan. Hal ini karena keempat atribut tersebut secara parsial masih tergolong “Puas” sehingga dapat ditingkatkan menjadi “Sangat Puas”.

Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Setiap atribut keripik pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022 disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Setiap Atribut Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022.

No.	Atribut	Modus	Skor	Keterangan
1.	Harga	4	4,33	Sangat puas
2.	Rasa	4	4,13	Puas
3	Tekstur	5	4,43	Sangat puas
4.	Varian Rasa	4	3,97	Puas
5.	Kemasan	5	4,37	Sangat puas
6.	Daya Tahan Produk	4	4,07	Puas
7.	Keseragaman Irisan	4	4,30	Sangat puas
8	Ketersediaan	3	3,73	Puas
Total			33,33	Puas

Sumber: Data primer diolah 2022.

Keterangan:

Kriteria Kepuasan

per Atribut	Total Atribut	Keterangan
1,0 - 1,8	8,0 - 14,4	Sangat Tidak Puas
$> 1,8 - 2,6$	$> 14,4 - 20,8$	Tidak puas
$> 2,6 - 3,4$	$> 20,8 - 27,2$	Sedang
$> 3,4 - 4,2$	$> 27,2 - 33,6$	Puas
$> 4,2 - 5,0$	$> 33,6 - 40,0$	Sangat puas

Tabel 3, menunjukkan bahwa total skor dari delapan atribut keripik pisang adalah 33,33 yang berarti tergolong kategori “Puas”. Secara parsial, dari 8 atribut keripik pisang, terdapat 4 atribut yang mendapat nilai skor berada pada kisaran ($>3,4-4,2$) yang berarti tergolong “Puas” dan terdapat 4 atribut lainnya yang mendapat nilai skor pada kisaran ($>4,2-5,0$) yang berarti tergolong “Sangat Puas”. Keempat atribut yang berada dalam kategori “Puas” meliputi: Rasa, Varian Rasa, Daya Tahan Produk, dan Ketersediaan. Sementara, atribut keripik pisang yang berada pada kategori “Sangat Puas” meliputi: Harga, Tekstur, Kemasan, dan Keseragaman Irisan.

Dilain pihak, berdasarkan modus, dari seluruh responden (30 orang), beberapa atribut keripik pisang dimana sebagian besar responden (Nilai Modus) memberi penilaian dengan nilai skor 4 (termasuk kategori “Puas”), meliputi: atribut Harga, Rasa, Varian Rasa, Daya Tahan dan Keseragaman Irisan. Sementara itu,

terdapat 2 (dua) atribut dimana responden memberi penilaian dengan nilai skor 5 (termasuk kategori “Sangat Puas”), meliputi: atribut Tekstur dan Kemasan. Selain itu hanya terdapat 1 (satu) atribut dimana responden memberi penilaian dengan nilai skor 3 (termasuk kategori “Sedang”), yaitu atribut Ketersediaan.

Berdasarkan penilaian kepuasan konsumen di atas maka Produsen yakni Toko Keripik Pisang KWT Mutira memiliki peluang untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan lagi dan potensial untuk meningkatkan kepuasan konsumen meliputi: Harga, Rasa, Varian Rasa, Daya Tahan Produk, Keseragaman Irisan dan Ketersediaan. Secara lebih jelas, kepuasan konsumen terhadap masing-masing atribut (8 atribut adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan Kosumen Terhadap Atribut Harga

Atribut Harga merupakan salah satu atribut penting dari suatu produk. Seorang konsumen akan berani membayar sesuatu produk dengan harga yang mahal apabila konsumen menilai ada kesesuaian harga yang dibayarkan dengan produk yang diinginkan. Harga yang ditawarkan oleh produsen keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara perbungkusnya dengan berat 250 gram sebesar Rp 10.000. Jumlah responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap atribut harga keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022 disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Harga Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, 2022

No.	Kriteria Skor per Atribut	Kategori	Jumlah Responden (org)	Persentase (%)
1.	1 - 1,8	Sangat tidak puas	0	0,00
2.	> 1,8 - 2,6	Tidak puas	1	3,33
3.	> 2,6 - 3,4	Sedang	1	3,33
4.	> 3,4 - 4,2	Puas	15	50,00
5.	> 4,2 - 5,0	Sangat puas	13	43,33
Jumlah			30	100,00

Sumber: Data primer diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa dari 30 responden jumlah responden yang paling banyak (Modus = 15 responden) atau 50% responden memberikan penilaian “Puas” terhadap atribut “Harga” keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara. Selain itu terdapat 13 responden (43,33%) memberikan penilaian “Sangat Puas” terhadap atribut “Harga” dan terdapat responden yang memberi penilaian “Tidak Puas” dan “Sedang” yaitu masing-masing sebanyak 1 orang dengan persentase 3,33 %.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang memberi penilaian “Tidak Puas” diperoleh informasi bahwa penilaian tersebut disebabkan karena produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara yang dipasarkan hanya ada satu ukuran kemasan, yaitu kemasan berukuran 250 gram dengan harga Rp 10.000,- per bungkus. Hal ini berarti tidak alternatif pilihan bagi konsumen untuk memilih kemasan yang berukuran lebih kecil dengan harga yang tentunya lebih rendah. Oleh karena itu, produsen keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara sebaiknya mempertimbangkan kemasan yang lebih bervariasi sehingga konsumen memiliki alternatif pilihan harga sesuai dengan besar kecilnya kemasan.

Tingkat Kepuasan Kosumen Terhadap Atribut Rasa

Atribut Rasa adalah atribut yang berkaitan dengan indra pengecap/perasa, seperti rasa asin, manis, pahit, asam, pedas dan hambar/tawar. Setiap konsumen memiliki selera yang berbeda-beda terhadap atribut rasa. Jumlah responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap atribut rasa keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022 disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Rasa Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, 2022

No.	Kriteria Skor per Atribut	Kategori	Jumlah Responden (org)	Persentase (%)
1.	1 - 1,8	Sangat tidak puas	0	0,00
2.	> 1,8 - 2,6	Tidak puas	1	3,33
3	> 2,6 - 3,4	Sedang	4	13,33
4.	> 3,4 - 4,2	Puas	15	50,00
5.	> 4,2 - 5,0	Sangat puas	10	33,33
Jumlah			30	100,00

Sumber: Data primer diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 5, tampak bahwa sebagian besar (15 responden) atau 50% responden memberi penilaian pada kategori “Puas” terhadap atribut “Rasa” keripik pisang KWT Mutiara. Selain itu terdapat 33,33% yang memberi penilaian “Sangat Puas”, dan 13,33% memberi penilaian “Sedang” serta hanya 3,33% memberi penilaian “Tidak Puas”. Terdapatnya responden yang memberi penilaian “Tidak Puas” terhadap atribut rasa disebabkan karena konsumen dimaksud terkadang tidak mendapatkan varian rasa yang diinginkan. Dilain pihak, produsen keripik pisang KWT Mutiara telah memproduksi berbagai varian rasa, yaitu: rasa original, manis, pedas dan asin. Umumnya varian rasa yang seringkali lebih disukai konsumen adalah rasa original dan manis. Oleh karena itu, produsen perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan volume produksi dan penjualan pada kedua varian rasa tersebut.

Tingkat Kepuasan Kosumen Terhadap Atribut Tekstur

Jumlah responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap atribut tekstur keripik pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022 disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Tekstur Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, 2022

No.	Kriteria Skor per Atribut	Kategori	Jumlah Responden (org)	Persentase (%)
1.	1 - 1,8	Sangat tidak puas	0	0,00
2.	> 1,8 - 2,6	Tidak puas	0	0,00
3	> 2,6 - 3,4	Sedang	2	6,67
4.	> 3,4 - 4,2	Puas	13	43,33
5.	> 4,2 - 5,0	Sangat puas	15	50,00
Jumlah			30	100,00

Sumber: Data primer diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 6, sebagian besar responden (50%) memberi penilaian “Sangat Puas” terhadap atribut “Tekstur” keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara. Diantara responden, terdapat 43,33% yang memberi penilaian “Puas” dan hanya 6,67% memberi penilaian “Sedang”.

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Varian Rasa

Beberapa varian rasa yang dihasilkan oleh Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, meliputi: rasa original, manis, pedas dan asin. Jumlah responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap atribut varian rasa keripik pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022 disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Varian Rasa Keripik Pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, 2022

No.	Kriteria Skor per Atribut	Kategori	Jumlah Responden (org)	Persentase (%)
1.	1 - 1,8	Sangat tidak puas	0	0,00
2.	> 1,8 - 2,6	Tidak puas	0	0,00
3.	> 2,6 - 3,4	Sedang	9	30,00
4.	> 3,4 - 4,2	Puas	13	43,33
5.	> 4,2 - 5,0	Sangat puas	8	26,67
Jumlah			30	100,00

Sumber: Data diolah primer 2022.

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan bahwa dari 30 responden, sebagian besar (43,33%) responden memberi penilaian yaitu pada kategori “Sangat Puas” dan 26,67% responden memberi penilaian yaitu pada kategori “Puas”. Selain itu terdapat pula 30% responden memberi penilaian yaitu pada kategori “Sedang”. terhadap atribut “Varian Rasa” keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara.

Tingkat Kepuasan Kosumen Terhadap Atribut Kemasan

Atribut Kemasan adalah suatu wadah atau pembungkus yang berguna untuk mencegah atau meminimalisir terjadinya kerusakan pada produk atau barang yang dikemas serta memberikan daya tarik pada konsumen. Kemasan yang digunakan oleh produsen keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara adalah plastik *standing pouch* bening dengan volume/berat 250 gram.

Tabel 8. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Kemasan Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, 2022

No.	Kriteria Skor per Atribut	Kategori	Jumlah Responden (org)	Persentase (%)
1.	1 - 1,8	Sangat tidak puas	0	0,00
2.	> 1,8 - 2,6	Tidak puas	0	0,00
3.	> 2,6 - 3,4	Sedang	4	13,33
4.	> 3,4 - 4,2	Puas	11	36,67
5.	> 4,2 - 5,0	Sangat puas	15	50,00
Jumlah			30	100,00

Sumber: Data diolah primer 2022.

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa dari 30 responden jumlah responden yang paling banyak yaitu memberi penilaian “Sangat Puas” terhadap atribut “Kemasan” keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara yaitu sebanyak 15 orang dengan persentase 50%. Jumlah responden dengan penilaian kategori “Puas” sebanyak 11 responden dengan persentase 36,67% dan 13,33% memberi penilaian “Sedang”.

Tingkat Kepuasan Kosumen Terhadap Atribut Daya Tahan

Produk keripik pisang KWT Mutiara memberikan label masa kadaluarsa (*expired*) pada kemasannya. Masa kadaluarsa produk berkisar 3-6 bulan jika disimpan dalam suhu ruang. Jumlah responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap atribut daya tahan produk keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022 disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Daya Tahan Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, 2022

No.	Kriteria Skor per Atribut	Kategori	Jumlah Responden (org)	Persentase (%)
1.	1 - 1,8	Sangat tidak puas	0	0,00
2.	> 1,8 - 2,6	Tidak puas	0	0,00
3.	> 2,6 - 3,4	Sedang	5	16,67
4.	> 3,4 - 4,2	Puas	18	60,00
5.	> 4,2 - 5,0	Sangat puas	7	23,33
Jumlah			30	100,00

Sumber: Data primer diolah 2022.

Berdasarkan Tabel 9, menunjukkan bahwa dari 30 responden, jumlah responden yang paling banyak yaitu memberi penilaian “Puas” terhadap atribut “Daya Tahan” keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara, yaitu sebanyak 18 responden dengan persentase 60% dan 23,33% memberi penilaian kategori “Sangat Puas”, sisanya 16,67% memberi penilaian “Sedang”.

Tingkat Kepuasan Kosumen Terhadap Atribut Keseragaman Irisan

Atribut Keseragaman Irisan berkaitan dengan ketebalan, bentuk dan ukuran suatu produk. Jumlah responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap atribut keseragaman irisan keripik pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022 disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Keseragaman Irisan Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, 2022

No.	Kriteria Skor per Atribut	Kategori	Jumlah Responden (org)	Persentase (%)
1.	1 - 1,8	Sangat tidak puas	0	0,00
2.	> 1,8 - 2,6	Tidak puas	0	0,00
3.	> 2,6 - 3,4	Sedang	3	10,00
4.	> 3,4 - 4,2	Puas	15	50,00
5.	> 4,2 - 5,0	Sangat puas	12	40,00
Jumlah			30	100,00

Sumber: Data diolah primer 2022.

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa dari 30 responden, jumlah responden terbanyak (50%) memberi penilaian “Puas” terhadap atribut Keseragaman Irisan keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara dan 40% responden memberi penilaian “Sangat Puas” serta 10% responden memberi penilaian “Sedang”.

Tingkat Kepuasan Kosumen Terhadap Atribut Ketersediaan

Atribut Ketersediaan adalah kemudahan memperoleh suatu produk ketika produk tersebut dibutuhkan. Ketersediaan berkenaan dengan kontinuitas produk, yakni meliputi: tepat waktu, tepat jumlah dan kualitas. Dengan terjaganya kontinuitas produk maka konsumen tidak akan kesulitan untuk mendapatkan produk saat dibutuhkan. Jumlah responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap atribut Ketersediaan keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, Tahun 2022 disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Ketersediaan Keripik Pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, 2022

No.	Kriteria Skor per Atribut	Kategori	Jumlah Responden (org)	Persentase (%)
1.	1 - 1,8	Sangat tidak puas	0	0,00
2.	> 1,8 - 2,6	Tidak puas	0	0,00
3.	> 2,6 - 3,4	Sedang	13	43,33
4.	> 3,4 - 4,2	Puas	12	40,00
5.	> 4,2 - 5,0	Sangat puas	5	16,67
Jumlah			30	100,00

Sumber: Data diolah primer 2022.

Berdasarkan Tabel 11, menunjukkan bahwa dari 30 responden terdapat 43,33% memberi penilaian “Sedang” terhadap atribut ketersediaan keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) dan 40% responden memberi penilaian “Puas”, dan sisanya 16,67% responden lainnya memberikan penilaian “Sangat Puas”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kepuasan konsumen terhadap keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Rata-rata volume permintaan konsumen keripik pisang KWT Mutiara di Kabupaten Lombok Utara adalah 17 bungkus per bulan dengan kisaran 12-24 bungkus per bulan. Berat per bungkus keripik pisang KWT Mutiara adalah 250 gram per bungkus. Sebagian besar konsumen keripik pisang tersebut (60%) memiliki volume permintaan berkisar 16-20 bungkus per bulan dan hanya 3,34% dengan volume permintaan ≤ 10 bungkus per bulan.
- 2) Tingkat kepuasan konsumen terhadap keripik pisang produk hasil Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara termasuk dalam tingkat kategori “Puas” (46,67%) dan “Sangat Puas” (53,33%).

Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian kepuasan konsumen terhadap keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara di Kabupaten Lombok Utara, sebagai berikut:

- 1) Produsen keripik pisang Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara sebaiknya mempertimbangkan ukuran kemasan yang lebih bervariasi sehingga konsumen memiliki alternatif pilihan harga sesuai dengan besar kecilnya kemasan.
- 2) Oleh karena varian rasa yang seringkali lebih disukai konsumen adalah rasa original dan manis, maka disarankan kepada produsen keripik pisang khususnya Kelompok Wanita Tani (KWT) Mutiara perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan volume produksi dan penjualan pada kedua varian rasa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi,F. Ridho. Z. dan sari. L. (2008). *Perilaku Konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Haryanto, Didit., Otik N. dan Fibra N. 2013. *Penyusunan Draft Standard Operating Procedure (SOP) Pengolahan Keripik Pisang (Studi Kasus Di Salah Satu Industri Rumah Tangga Keripik Pisang Bandar Lampung)*. Jurnal Teknologi Industri dan Hasil Pertanian Vol. 18,No2.
- Nazir. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi. Yogyakarta.