

RINGKASAN

ANINDYA MARSHA MASITHA. 0910440242. ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN GEL CINCAU HITAM LOKAL DAN IMPOR (Studi Kasus Pada Konsumen di Kelurahan Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang). Di Bawah Bimbingan (1) Prof. Dr. Ir. Djoko Koestiono, SU dan (2) Dina Novia Priminingtyas, SP. MSi.

Tingginya pendapatan nasional yang disumbangkan sektor pertanian turut meningkatkan pula peluang timbulnya industri berbasis produk pertanian, yang dikenal dengan nama agroindustri. Salah satu produk agroindustri yang telah dikenal cukup lama oleh masyarakat Indonesia ialah gel cincau hitam. Permintaan tanaman cincau hitam sebagai bahan baku gel cincau hitam tidak hanya berasal dari daerah-daerah di Indonesia saja, tetapi juga negara-negara baik di Asia maupun Eropa. Namun sayangnya, bahan baku cincau hitam yang diekspor dikirim kembali lagi ke Indonesia dalam bentuk produk jadi dengan kualitas yang lebih baik dibanding produk lokal.

Gel cincau hitam kemasan yang terdistribusikan di Kota Malang dibagi menjadi dua jenis, yakni produk gel cincau hitam kemasan lokal dan impor. Keberadaan produk impor mengakibatkan timbulnya persaingan usaha antara gel cincau produksi lokal dengan gel cincau produk impor, yang dampak terburuknya mampu mematikan industri yang telah dibangun sejak lama. Namun ada kalanya keberadaan produk impor juga berdampak baik bagi agroindustri gel cincau hitam lokal. Kemajuan serta penerapan teknologi pada produk gel cincau hitam impor menjadi contoh tersendiri bagi produk gel cincau hitam lokal. Sebagai implikasinya, produk yang dihasilkan oleh produsen dalam negeri harus mampu bersaing dengan produk impor. Keberhasilan produk ditingkat konsumen salah satunya ditentukan oleh kepuasan konsumen terhadap produk tersebut karena tingkat kepuasan konsumen yang tinggi mampu membangun loyalitas konsumen terhadap produk. Oleh karena itu, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk (1) Menganalisis atribut-atribut yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen dalam mengkonsumsi produk gel cincau hitam lokal maupun impor, serta (2) Menganalisis dan membandingkan kepuasan konsumen terhadap dua produk gel cincau hitam, yakni gel cincau hitam lokal maupun impor.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposive, sedangkan pengambilan sampel responden dilakukan dengan metode *cluster sampling*. Penentuan jumlah responden mengacu pada pendapat yang dikemukakan Arikunto (2006), yakni sejumlah 20% dari populasi, dimana jumlah populasinya 402 kepala keluarga, sehingga terdapat 80 responden. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini ialah ibu Rumah Tangga yang mengkonsumsi produk gel cincau hitam lokal dan gel cincau hitam impor. Apabila konsumen belum pernah mencoba salah satu atau kedua produk tersebut maka dilakukan pendekatan secara persuasif oleh peneliti kepada konsumen untuk mencoba kedua produk. Mengingat bahwa tujuan utama dari penelitian ini ialah membandingkan antara kepuasan konsumen gel cincau hitam lokal dan impor, maka masing-masing konsumen diwajibkan untuk mencoba kedua produk tersebut serta kemudian menentukan produk mana yang mereka pilih. Alat analisis yang digunakan dalam

penelitian ini ialah *Cochran Q Test*, *Importance Performance Analysis* serta *Customer Satisfaction Index*.

Hasil dari penelitian ini ialah bahwa untuk menjawab tujuan pertama, dilakukan analisis *Cochran Q Test* dengan pengujian hingga empat kali. Dari hasil analisis tersebut, terdapat masing-masing tujuh atribut yang dipertimbangkan konsumen dalam mengkonsumsi produk gel cincau hitam lokal maupun impor. Proses analisis selanjutnya digunakan untuk menjawab tujuan kedua, yakni untuk mengetahui pada produk mana konsumen memiliki kepuasan tertinggi dengan terlebih dahulu menganalisis kepuasan pada masing-masing atribut menggunakan *Importance Performance Analysis*. Setelah kepuasan terhadap masing-masing atribut diketahui, skor tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index*. Hasil dari perhitungan dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen tertinggi terdapat pada produk gel cincau hitam impor dengan skor 75,80%, sedangkan pada gel cincau hitam lokal persentase tingkat kepuasan hanya sebesar 66,27%.

Saran yang dapat diberikan penulis terhadap produsen gel cincau hitam lokal ialah kemasan yang terbuat dari bahan plastik tipis sudah sebaiknya diganti dengan bahan yang lebih baik seperti plastik yang lebih tebal dan kedap udara sehingga mampu menjaga daya tahan produk lebih lama. Perubahan warna tulisan pada kemasan dari satu warna menjadi beberapa warna ataupun pencantuman gambar serta bentuk huruf yang lebih menarik disarankan sebagai upaya untuk menarik minat konsumen. Selain itu, gel cincau hitam lokal dengan skala industri yang lebih kecil seharusnya mulai mempertimbangkan untuk melakukan strategi promosi, baik melalui iklan dan media massa, strategi harga ataupun strategi-strategi lainnya.

