

RINGKASAN

DIO LUCKY DODIANTO. 0910440057. **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PRODUK SAMBEL PECEL KHAS MADIUN (Studi Kasus Pada Salah Satu Industri Sambel Pecel Di Kota Madiun)**. Dibawah Bimbingan Prof.Dr.Ir. Djoko Koestiono, SU Sebagai Pembimbing Utama, dan Dina Novia Priminingtyas, SP.Msi Sebagai Pembimbing Pendamping.

Perkembangan agroindustri sambel pecel pada masa sekarang ini begitu pesat sehingga terjadinya persaingan yang sangat tajam, mulai dari perusahaan yang berskala besar hingga ke skala kecil sekalipun. Untuk mampu mengungguli dalam persaingan tersebut para pelaku bisnis harus terus berupaya agar perusahaannya dapat bertahan terus menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Dengan demikian diperlukan berbagai kebijaksanaan dan upaya-upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan untuk memperoleh laba secara maksimal, salah satunya dengan mengoptimalkan tingkat penjualan produknya.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1). Menganalisis persepsi konsumen terhadap setiap variabel dimensi kualitas produk sambel pecel khas Madiun. (2). Menganalisis dimensi kualitas produk sambel pecel khas Madiun terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan sambel pecel Taman Sari kota Madiun. Penentuan lokasi penelitian secara *purposive* dengan pertimbangan Taman Sari merupakan salah satu produsen sambel pecel yang menjadi komoditi unggulan dari kota Madiun.

Data yang diperlukan pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden, dimana responden pada penelitian ini adalah konsumen dari sambel pecel Taman Sari dan staf Taman Sari.

Penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif Kuantitatif, Analisis Selang Kelas meliputi: (a). Pengumpulan data melalui kuisioner, (b). Menghitung rata – rata dari nilai kuisioner, (c). Menghitung nilai terendah dan tertinggi dari masing – masing skor penilaian. Serta Analisis Regresi Logistik yang meliputi, (1). Uji signifikansi model, (2). Uji Wald.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 6 variabel kualitas sambel pecel khas Madiun Taman Sari dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas dinyatakan semua variabel kualitas produk dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis regresi logistik menunjukkan dapat dikatakan bahwa variabel berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, hanya variabel Kesitimewaan Tambahan dan Pelayanan Terhadap Konsumen. Dari kedua variabel berpengaruh tersebut yang mempunyai pengaruh dominan adalah Pelayanan Terhadap Konsumen karena memiliki nilai wald paling tinggi.

Maka dari serangkaian penelitian maka dapat disimpulkan (1) Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kepuasan Konsumen dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi logistik diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan dan simultan terhadap

Kepuasan Konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap Kepuasan Konsumen dapat diterima. (2) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial (individu) variabel bebas (Kondisi Sambel Pecel, Keistimewaan Tambahan, Daya Tahan, Pelayanan Terhadap Konsumen, Nilai Estetika, dan Kesan Kualitas) terhadap kepuasan konsumen dilakukan dengan pengujian wald. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat dua variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, yaitu Keistimewaan Tambahan dan Pelayanan Terhadap Konsumen. (3) Berdasarkan pada hasil uji G didapatkan bahwa variabel Pelayanan Terhadap Konsumen mempunyai nilai wald yang besar, sehingga Pelayanan Terhadap Konsumen mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Pelayanan Terhadap Konsumen mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut. (1) Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap konsumen, karena variabel Pelayanan Terhadap Konsumen mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen, diantaranya yaitu dengan memperkaya rasa yang ada pada sambel pecel sehingga Kepuasan Konsumen akan meningkat. (2) Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.