

### **III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN**

#### **3.1 Kerangka Pemikiran**

Taman Sari merupakan pusat oleh-oleh dan agroindustri yang menyediakan jajanan khas dari Kota Madiun dan sekitarnya. Salah satu produk unggulan Taman Sari adalah sambel pecel yang sekaligus menjadi makanan ataupun jajanan unggulan dari Kota Madiun. Pendirian Taman Sari sebagai pusat oleh-oleh dan agroindustri di Kota Madiun tidak terlepas dari usaha pengembangan dan pemanfaatan potensi lokal. Potensi bahan baku kacang tanah yang mampu mencukupi proses produksi diharapkan akan mendorong terwujudnya sebuah agroindustri yang tumbuh dan berkembang di Kota Madiun. Sambel pecel Taman Sari memiliki prospek pasar yang cerah, hal ini dapat dilihat dari tingginya permintaan pasar terhadap sambel pecel khas Madiun. Penggunaan bahan – bahan alami juga menjadi salah satu daya tarik dari sambel pecel Taman Sari.

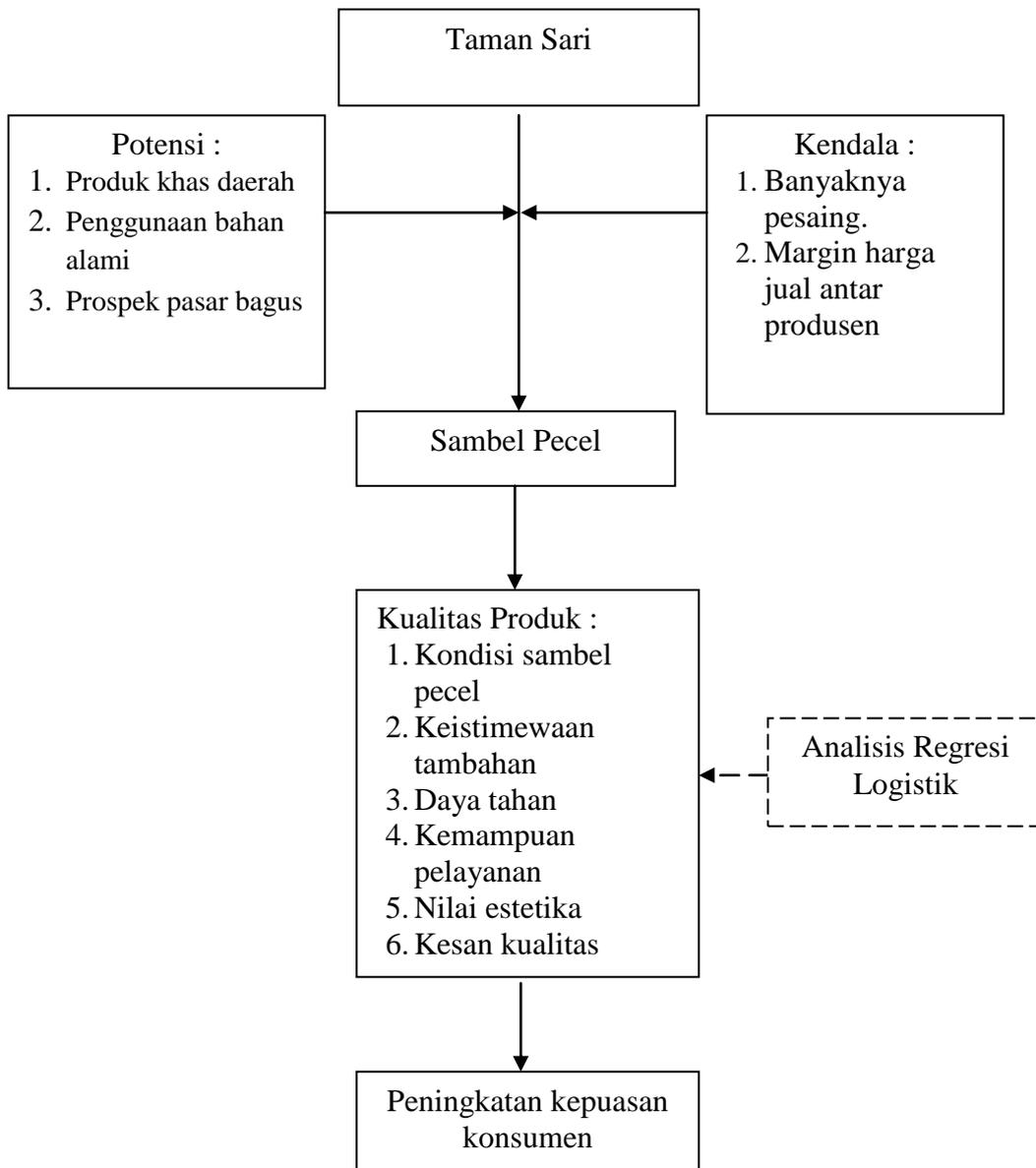
Layaknya usaha pada umumnya disamping potensi yang ada, di sisi lain juga terdapat kendala yang dihadapi oleh Taman Sari. Banyaknya pesaing yang bergerak di bidang yang sama, terutama dalam hal produksi sambel pecel khas Madiun. Sambel pecel sudah menjadi ikon yang melekat di Kota Madiun, sehingga bisa ditemukan banyak produsen sambel pecel di Madiun. Adanya pesaing berdampak pada harga jual, sehingga margin harga jual antara Taman Sari dan produsen lain menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk memilih produk mana yang akan dibeli. Kendala selanjutnya adalah Taman Sari belum mengetahui aspek dimensi kualitas produk sambel pecel yang digunakan konsumen sebagai acuan dalam memuaskan keinginannya. Dimensi kualitas merupakan aspek yang digunakan konsumen untuk membedakan keunggulan produk sambel pecel Taman Sari dengan produk sambel pecel pesaing (Mullins, 2005). Wijayanti (2008) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat tergantung pada bagaimana tingkat kualitas produk yang ditawarkan. Kepuasan konsumen dapat dipenuhi apabila Taman Sari memiliki informasi yang akurat

mengenai apa yang menjadi keinginan konsumen. Kepuasan konsumen terhadap sambel pecel Taman Sari dapat meningkatkan minat beli konsumen.

Dari potensi dan kendala yang ada pada Taman Sari dapat ditarik suatu rumusan permasalahan bahwa kualitas produk dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Pemberian produk yang berkualitas baik dapat menjamin kepuasan konsumen (Kotler, 1991). Dapat dilihat dari kondisi produk (*Performance*), keistimewaan tambahan (*Feature*), daya tahan (*Durability*), kemampuan pelayanan (*Service Ability*), estetika (*Aesthetics*), dan kesan kualitas (*Perceived quality*) yang ditawarkan.

Produk yang berkualitas baik merupakan tuntutan dari konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk. Dengan melakukan pembelian produk yang berkualitas secara langsung konsumen akan merasa puas karena apa yang diharapkan dapat ditemui dan terpenuhi oleh produk yang di konsumsi. Ketidakpuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan konsumen berpindah merek. Seperti yang dikemukakan oleh (Dharmmesta, 2002) bahwa seseorang konsumen yang mengalami ketidakpuasan mempunyai kemungkinan akan merubah perilaku keputusan belinya dengan mencari alternatif merek lain pada konsumsi berikutnya untuk meningkatkan kepuasannya. Kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan atas produk tersebut. Untuk itu perlu dilakukan analisa persepsi konsumen terhadap produk sambel pecel khas Madiun Taman Sari melalui analisis regresi logistik. Setelah diketahui tingkatan persepsi konsumen dilanjutkan dengan melakukan analisis dimensi kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat diketahui dimensi apa yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sambel pecel khas Madiun Taman Sari. Maka untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas produk terhadap kepuasan konsumen digunakan alat analisis logit dengan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen (Y) sedangkan variabel bebasnya adalah kondisi sambel pecel (*Performance*), keistimewaan tambahan (*Feature*), daya tahan (*Durability*), kemampuan pelayanan (*Service Ability*), estetika (*Aesthetics*), dan kesan kualitas (*Perceived quality*) . Analisis regresi logistik digunakan pada

penelitian ini karena variabel terikat bersifat dikotom yaitu puas dan tidak puas, selain itu juga dapat mengetahui probabilitas setiap variabel kualitas produk berpengaruh pada kepuasan konsumen. Setelah diketahui pengaruh dimensi kualitas terhadap kepuasan konsumen, diharapkan dapat memberi masukan kepada agroindustri untuk melakukan perbaikan dan menanggapi keinginan konsumen dan prioritas mana yang harus didahulukan. Tujuannya tidak lain adalah sebagai upaya pengembangan produk dan menyediakan produk yang mendekati harapan konsumen sehingga konsumen merasa puas menggunakan produk sambel pecel Taman Sari dan kedepannya akan semakin loyal terhadap produk tersebut dengan demikian akan berdampak pada peningkatan volume penjualan. Maka harapan Taman Sari untuk berkembang menjadi perusahaan yang besar akan terwujud. Untuk lebih jelasnya alur pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat pada skema 1.



Keterangan :

- > = Alur Pemikiran  
 - - - - -> = Alat Analisis

Skema 1. Alur pemikiran penelitian pengaruh dimensi kualitas produk sambel pecel terhadap kepuasan konsumen di perusahaan sambel pecel Taman Sari kota Madiun.

### 3.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada alur pemikiran yang sudah dipaparkan maka dapat dituliskan hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diduga setiap variabel dimensi kualitas produk sambel pecel Taman Sari dipersepsikan tinggi oleh konsumen .
2. Diduga dimensi kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen sambel pecel yang diproduksi di Taman Sari.

### 3.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada perusahaan sambel pecel di Kota Madiun.
2. Objek penelitian adalah sambel pecel khas Madiun yang di produksi oleh Taman Sari.
3. Variabel independennya adalah kondisi sambel pecel (*Performance*), keistimewaan tambahan (*Feature*), daya tahan (*Durability*), kemampuan pelayanan (*Service Ability*), estetika (*Aesthetics*), dan kesan kualitas (*Perceived quality*) sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan konsumen sambel pecel Taman Sari.