

ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN PELAJAR DAN MAHASISWA TERHADAP FAKTOR-FAKTOR PENDORONG KEPUASAN KONSUMEN SUSU BUBUK (Studi Kasus Di Kecamatan Depok, Sleman)

Robert yani¹ , Wahyu Supartono² , Ibnu Wahid²

Abstraksi

Kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap mutu produk susu dalam hal ini susu bubuk sangat erat kaitannya dengan kandungan gizi. Konsumen akan cenderung membeli produk terbaik, yaitu produk susu bubuk yang benar-benar bergizi tinggi dan telah memenuhi persyaratan/standar yang diwajibkan.

Penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan untuk mengetahui seberapa sesuai hubungan dimensi dari faktor-faktor pendorong kepuasan konsumen antara harapan konsumen dengan kinerja susu bubuk serta ingin mengetahui atribut dari faktor-faktor pendorong kepuasan konsumen yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

Metode yang digunakan adalah pengukuran tingkat kepuasan konsumen yang mana bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian responden yang dapat diketahui dari hasil perbandingan antara skor penilaian kinerja perusahaan terhadap skor penilaian kepentingan pelanggan. Yang kedua metode pengukuran prioritas dimensi, dimana menggunakan Diagram Kartesius yang gunanya untuk melihat posisi urutan kepentingan dari kelima dimensi yang diteliti.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap produk susu bubuk menunjukkan bahwa dimensi dari faktor-faktor pendorong kepuasan konsumen yang menduduki tingkat kesesuaian tertinggi adalah dimensi daya guna sebesar 82,24% dan terendah adalah dimensi keawetan sebesar 77,36%. Selain itu dengan menggunakan Diagram Kartesius terlihat ada 3 atribut dari produk susu bubuk yang menjadi prioritas utama harus dilakukan perbaikan bagi perusahaan yakni harga susu bubuk, kelengkapan informasi kandungan gizi pada label susu bubuk dan kemudahan memahami batas kadaluarsa pada label susu bubuk.

Kata Kunci: kebutuhan dan keinginan konsumen, kepuasan konsumen, susu bubuk, tingkat kesesuaian dan diagram kartesius.

¹ Mahasiswa Teknologi Industri Pertanian Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

² Staf Pengajar Teknologi Industri Pertanian Universitas Gadjah Mada Yogyakarta