

## **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN UNTUK PENGEMBANGAN PRODUK BAWANG GORENG KEMASAN**

Zakia Azhari<sup>1</sup>, Dyah Ismoyowati<sup>2</sup>, Mirwan Ushada<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Produksi bawang merah di Indonesia beberapa tahun terakhir mengalami kenaikan. Di D.I Yogyakarta sendiri yaitu Kabupaten Kulon Progo merupakan daerah terbesar kedua dalam produksi bawang merah. Di desa Srikayangan, Sentolo, Kulon Progo bawang merah tidak hanya dijual setelah dipanen namun dijadikan suatu produk yang bernilai tambah yaitu produk bawang goreng kemasan Superbram. Perlunya analisis kepuasan konsumen terhadap produk ini mengingat bahwa produk ini termasuk produk baru dan juga fungsi bawang goreng yang ternyata memang dibutuhkan masyarakat saat ini yaitu sebagai penyedap rasa, cemilan dan oleh-oleh. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk bawang goreng kemasan Superbram, kemudian analisis atribut yang perlu perbaikan berdasarkan prioritas penilaian.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebar ke 100 responden dengan jumlah atribut pertanyaan kuisioner sebanyak 24 butir. Kriteria responden yaitu konsumen yang pernah melakukan pembelian dan mengkonsumsi produk bawang goreng kemasan Superbram. Metode pengolahan data yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* dimana metode tersebut digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen dan melihat prioritas penilaian serta menentukan atribut yang perlu perbaikan untuk pengembangan produk dan memenuhi keinginan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen yaitu sebesar 76,72 % yang masuk ke dalam kategori puas, sehingga konsumen bisa dikatakan sudah puas dengan produk bawang goreng Superbram tersebut. Namun berdasarkan prioritas penilaian dari diagram kartesius IPA terdapat beberapa atribut yang masuk ke dalam kuadran I. Beberapa atribut yang masuk ke dalam kuadran I ini menandakan tingkat kepentingan yang tidak sama dengan kinerja atau kinerja produk lebih rendah sehinganya perlunya perbaikan dan peningkatan kinerja terhadap produk tersebut. Beberapa atribut tersebut yaitu: harga bawang goreng Superbram, aroma bawang goreng dan kemudahan dalam mendapatkan produk.

Kata kunci : kepuasan konsumen, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP, UGM

<sup>2</sup> Staff Pengajar Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM



## **ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION FOR DEVELOPMENT OF THE FRIED ONION PACKAGE**

Zakia Azhari<sup>1</sup>, Dyah Ismoyowati<sup>2</sup>, Mirwan Ushada<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

Onion production in Indonesia has increased in recent years. In D.I Yogyakarta, Kulon Progo Regency is the second largest area in onion production. In Srikayangan, Sentolo, Kulon Progo Regency, onions are not only sold after being harvested, but are also made as a value-added product, it is Superbram packaging fried onions. The need for customer satisfaction analysis of this product because it is classified as a new product as well as the function of fried onions which is needed by the community today such as flavoring, snacks and souvenirs too. This study aims to determine the level of customer satisfaction toward "Superbram packaging fried onion", then determine of attributes that need improvement based on priority assessment.

This study was carried out through a questionnaire distribution to 100 respondents and there are 24 attributes used in the questionnaire. Respondents' criterias used are them who bought and consumed the product. Method tabulation data used are Customer satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) which are methods to analyze the level of customers satisfaction and to determine of attributes that need improvement to developing of product and pursuing consumens wants.

The level of customer satisfaction is 76,72 % who involved to the category "satisfied". So that means the customers been satisfied with the product that use. However, based on the priority assessment of the diagram of IPA there are some attributes that included into quadrant I. Some of the attributes in quadrant I indicate that the level of importance that is not the same as the performance or lower about of product performance so that it is needed for improvement and performance increasing for the product. Some of these attributes are: The price of Superbram fried onions, the aroma of fried onions and the ease of getting the product.

Keywords : customer satisfaction, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*.

---

<sup>1</sup> Student of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM

<sup>2</sup> Lecturer of Agro-Industrial Technology Department, FTP UGM