

ABSTRAK

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAAN KONSUMEN BERDASARKAN ATRIBUT SENSORI PRODUK CARICA CV YUASAFOOD BERKAH MAKMUR WONOSOBO, JAWA TENGAH

Oleh :

Shevfira

16/400694/SV/11198

Kepuasan konsumen penting untuk menentukan keberhasilan suatu perusahaan, sehingga perlu diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dapat diukur dari penilaian atribut sensori produk seperti rasa, aroma, tekstur, dan warna. Untuk menunjukkan besar kecilnya tingkat kepuasan konsumen pada studi kasus ini menggunakan analisis data statistik deskriptif presentase, dimana nilai presentase akan menunjukkan tingkat kepuasan konsumen dalam persen. Studi kasus ini menggunakan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* yaitu Purposive Sampling. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 responden dengan kriteria konsumen yang sudah pernah mencoba atau makan produk manisan carica dari CV Yuasafood Berkah Makmur.

Hasil tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut sensori produk menunjukkan bahwa 20% merasa sangat puas, 65% merasa cukup puas dan 15% merasa sangat tidak puas. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen produk manisan carica CV Yuasafood Berkah Makmur merasa puas dengan produk yang ditawarkan. Atribut yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu atribut rasa dengan nilai presentase paling tinggi yaitu sebesar 30% pada kategori sangat puas. Rasa yang menjadikan responden merasa puas karena rasanya yang enak dan manisnya sesuai dengan keinginan konsumen. Atribut tekstur memiliki hasil kepuasan konsumen dengan kategori tidak puas sebesar 11% dan nilai tersebut nilai presentase yang paling tinggi dibandingkan dengan hasil atribut sensori lainnya. Responden merasa kurang puas dengan kekenyalan produk yang ditawarkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa atribut tekstur perlu ditingkat lagi agar keinginan dan kepuasan konsumen terpenuhi.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Atribut Sensori, Manisan Carica, dan Analisis Deskriptif Presentase.

ABSTRACT
MEASUREMENT OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL BASED ON
CARICA PRODUCT SENSORS ATTRIBUTES
CV YUASAFOOD BERKAH MAKMUR WONOSOBO, JAWA TENGAH

By:
Shevfira
16/400694/SV/11198

Consumer satisfaction is important to determine the success of a company, so we need to know the level of customer satisfaction with the products offered by the company. Measuring the level of satisfaction of consumers towards the product can be measured from the assessment of product sensory attributes such as taste, aroma, texture, and color. To show the level of satisfaction of consumers in this case study using analysis of descriptive statistical data percentage, where the percentage value will show the level of customer satisfaction in percent. This case study uses a Non Probability Sampling sampling technique, namely Purposive Sampling. The number of samples was determined by 100 respondents with the criteria of consumers who had tried or eaten carica candied products from CV Yuasafood Berkah Makmur.

The results of the level of consumer satisfaction based on product sensory attributes indicate that 20% feel very satisfied, 65% feel quite satisfied and 15% feel very dissatisfied. These results can be concluded that consumers of sweet foods Carica CV Yuasafood Berkah Makmur are satisfied with the products offered. Attributes that most influence the level of customer satisfaction, namely the attribute of smell the highest percentage value is equal to 30% in the very satisfied category. Taste that makes respondents feel satisfied because the taste is good and the sweetness is in accordance with the wishes of consumers. Texture attributes have the results of consumer satisfaction with an unsatisfied category of 11% and that value is the highest percentage compared to the results of other sensory attributes. Respondents felt dissatisfied with the suppleness of the products offered, so it can be concluded that texture attributes need to be increased so that customer desires and satisfaction are met.

Keywords: Consumer Satisfaction, Sensory Attributes, Candied Carica, and Descriptive Percentage Analysis.