

INTISARI

Buah termasuk buah-buahan lokal merupakan salah satu komoditas pertanian yang sangat digemari masyarakat Ibukota Jakarta. Konsumsi buah-buahan yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya menyebabkan perubahan gaya hidup (*lifestyle*) dan pola konsumsi masyarakat terhadap produk agribisnis. Perubahan ini menyebabkan meningkatnya tuntutan keragaman produk dan keragaman kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut buah yang dianggap penting dan mampu memenuhi harapan konsumen serta tingkat kepuasan konsumen terhadap buah apel dan jeruk lokal di pasar modern Kota Jakarta Timur. Buah apel lokal yang diteliti adalah jenis apel manalagi dan apel anna, sedangkan untuk buah jeruk lokal adalah jeruk medan dan jeruk siam. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui nilai kepentingan (harapan) dan kinerja (kenyataan) berbagai atribut buah seperti rasa, warna, aroma, tekstur, penampilan, ukuran, dan kebersihan. Tingkat kepuasan konsumen diukur dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dimana metode ini didasarkan pada nilai kinerja yang dihitung pada metode IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang dianggap penting dan memenuhi harapan konsumen untuk buah apel manalagi adalah rasa, kebersihan, dan penampilan, apel anna adalah atribut ukuran, kebersihan, dan warna, jeruk medan adalah rasa, kebersihan dan warna, dan jeruk siam adalah atribut kebersihan, warna, dan aroma. Tingkat kepuasan konsumen untuk apel manalagi sebesar 76,93%, apel anna 77,67%, jeruk medan 81,23%, dan jeruk siam sebesar 83,10%. Nilai- nilai tersebut menunjukkan bahwa konsumen sudah sangat puas dengan jenis buah apel dan jeruk lokal yang beredar di pasar modern kota Jakarta Timur.

Kata kunci : kepuasan, apel lokal, jeruk lokal, pasar modern

ABSTRACT

Fruits including local fruits are one of the most popular agricultural commodities of Jakarta citizen. Consumption of fruits that continue to increase every year causes changes in lifestyle and consumption patterns of society to agribusiness products. These changes lead to increase demand for product diversity and diversity of satisfaction. This study aims to determine the attributes of fruit that are considered important and able to meet consumer expectations and the level of customer satisfaction of local apples and oranges in the modern market of East Jakarta. Local apples studied are manalagi apple and anna apple, and for local oranges are medan orange and siam orange. Analysis of Importance Performance Analysis (IPA) is used to see the value of importance (expectation) and performance (reality) from various attributes of fruits such as taste, color, aroma, texture, appearance, size, and hygiene. The level of customer satisfaction is measured by the method of Customer Satisfaction Index (CSI) where the method is based on the calculated performance value on the IPA method. The results showed that the attributes that are considered important and fulfill the consumer's expectation for manalagi apple are taste, hygiene, and appearance, for anna apple the attributes are size, hygiene, and color, for medan orange the attributes are taste, hygiene and color, and the attributes for siam orange are hygiene, color, and aroma. The level of consumer satisfaction for manalagi apple is 76.93%, anna apple 77,67%, medan orange 81,23%, and siam orange is 83,10%. These values indicate that consumers are very satisfied with the types of apples and local oranges that distributed in the modern market of East Jakarta.

Keywords: *satisfaction, local apples, local oranges, modern markets*