

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tempe merupakan makanan tradisional Indonesia yang sangat digemari oleh masyarakat Indonesia karena rasanya yang nikmat, gurih, enak dan juga karena gizi yang di kandunginya (Syska, 2020). Tempe dibuat dari fermentasi kacang kedelai atau kacang-kacangan dengan menggunakan kapang *Rhizopus Oligosporus* dan *Rhizopus Oryzae* yang membentuk massa yang padat dan kompak. Dikarenakan umur simpan tempe yang relatif pendek dalam bentuk tempe segar menjadi masalah pada saat penyimpanan. Hal ini dapat diatasi dengan pengolahan menjadi keripik tempe (Syska & Ropiudin, 2020)

UMKM Kritek Q merupakan salah satu industri yang memproduksi keripik tempe. Dalam rangka mengembangkan dan mempopulerkan produk keripik tempe Kritek Q maka perlu dilakukan analisis kepuasan terhadap konsumen untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap keripik tempe, sehingga dapat meningkatkan minat beli terhadap produk keripik tempe. Upaya tersebut bertujuan agar produk keripik tempe UMKM Kritek Q dapat bersaing dengan produk-produk di pasaran yang pertumbuhannya semakin pesat.

Umumnya setiap usaha yang didirikan berorientasi untuk mencari profit atau keuntungan. Untuk mencapai hal itu, maka setiap usaha berusaha untuk memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen mengacu pada persepsi konsumen tentang kinerja produk atau layanan dalam kaitannya dengan harapan mereka (Schiffman dan Wisemblit, 2015). Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Kotler (2001), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Keripik Tempe UMKM KriteM Q di Kabupaten Muaro Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

UMKM KriteM Q adalah salah satu UMKM yang memproduksi keripik tempe. Dimana UMKM KriteM Q berlokasi di Desa Mekar Sari, Kecamatan Kumpeh, Kabupaten Muaro Jambi, UMKM KriteM Q di dirikan pada tahun 2017. UMKM KriteM Q menjual produk keripik tempe di 4 toko yang berada di muaro jambi.

Terdapat dua variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk keripik tempe yaitu variabel kualitas produk yang terdiri dari beberapa atribut yaitu aroma, rasa, warna, label dan kemasan, variabel kedua adalah harga terdiri dari satu atribut yaitu harga keripik tempe. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui atribut kualitas produk (aroma, rasa, warna, label, kemasan) dan harga. Maka dilakukan penelitian pendahuluan yang mengetahui atribut-atribut dari keripik tempe yang masih di anggap kurang memuaskan oleh konsumen. Dari hasil penelitian pendahuluan maka didapat tiga atribut yang dipilih oleh k onsumen dengan alasan bahwa masih kurang puas terhadap atribut keripik tempe, atribut yang paling banyak dipilih yaitu aroma, warna dan harga keripik tempe. Dari data penjualan dapat dilihat bahwa penjualan keripik tempe UMKM KriteM Q mengalami perubahan yang fluktuatif dari tahun 2018-2022. Hasil penjualan tertinggi yaitu pada tahun 2022 sebesar Rp 111.630.000 peningkatan ini dikarenakan promosi melalui sosial media, sedangkan hasil penjualan terendah yaitu pada tahun 2021 sebesar Rp 43.120.000 penurunan ini disebabkan adanya pandemi Covid-19 yang berdampak langsung terhadap tingkat penjualan keripik tempe UMKM KriteM Q. Data penjualan dapat dilihat pada lampiran 4. Selanjutnya pihak UMKM KriteM Q perlu fokus mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk keripik tempe UMKM KriteM Q dan atribut-atribut apa saja yang menjadi perhatian konsumen. Gambar produk UMKM KriteM Q dapat dilihat pada lampiran 5.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Apa saja atribut yang dianggap penting bagi konsumen keripik tempe UMKM KriteM Q ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk keripik tempe UMKM KriteM Q ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan di atas maka penelitian inibertujuan :

1. Untuk mengetahui atribut produk yang dianggap penting bagi konsumen keripik tempe UMKM KriteM Q.
2. Untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk keripik tempe UMKM KriteM Q.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, dan wawasan peneliti mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap produk, serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan me raih gelar sarjana di Fakultas Pertanian Universitas Jambi.
2. Bagi produsen keripik tempe hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang kepuasan konsumen terhadap keripik tempe UMKM KriteM Q yang dapat di jadikan sarana untuk mempermudah pemasaran keripik tempe yang sesuai dengan selera konsumen.
3. Bagi akademisi dan peminat masalah pemasaran, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, wawasan, serta referensi yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.