

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK RENGGINANG IKAN UMKM IWA-QU DI KOTA JAMBI

Analysis Of Consumer Satisfaction With IWA-QU UMKM Fish Rengginang Products In Jambi City

A. Sigalingging^{#1}, Yernisa¹, M. Arisandi²

Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Jambi, Kampus Pondok Meja, Jl, Tribrata
Km. 11. Jambi 36364. Indonesia.

E-mail: aprinalsigalingging25@gmail.com

Abstrak- Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk rengginang ikan UMKM IWA-QU di Kota Jambi, untuk mengetahui atribut yang dianggap penting bagi konsumen rengginang ikan UMKM IWA-QU di Kota Jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik penentuan responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah cluster random sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 40 responden, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI) untuk mengukur indeks kepuasan konsumen produk rengginang ikan UMKM IWA-QU secara keseluruhan di kota jambi, dan analisis Importance and Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui perbaikan atribut. Hasil penelitian indeks kepuasan pelanggan diperoleh nilai sebesar 0,773 yang menunjukkan bahwa atribut indeks kepuasan konsumen secara keseluruhan dari atribut UMKM IWA-QU adalah rasa, aroma, kerenyahan, warna, kemasan dan harga pada kriteria kepuasan. Rasa rengginang ikan, aroma rengginang ikan, kerenyahan rengginang ikan, warna rengginang ikan, kemasan rengginang ikan dan harga rengginang ikan menjadi atribut yang dianggap penting bagi konsumen.

Kata kunci: CSI, IPA, Rengginang Ikan IWA-QU

Abstrack- *This study aims to analyze consumer satisfaction with IWA-QU UMKM fish rengginang products in Jambi City, to find out the attributes that are considered important for IWA-QU UMKM fish rengginang consumers in Jambi City. The research method used is quantitative descriptive, the types of data used are primary data and secondary data. The respondent determination technique used in this study is cluster random sampling. The number of respondents in this study was 40 respondents, data collection was carried out using a questionnaire. The data analysis method uses validity tests, reliability tests, Customer Satisfaction Index (CSI) analysis to measure the consumer satisfaction index of IWA-QU UMKM fish rengginang products as a whole in Jambi City, and Importance and Performance Analysis (IPA) analysis to determine the improvement of attributes. The results of the customer satisfaction index research obtained a value of 0.773 which shows that the overall consumer satisfaction index attribur of the attributes of IWA-QU UMKM is taste, aroma, crispiness, color, packaging and price on the satisfaction criteria. The taste of fish rengginang, the aroma of fish rengginang, the crispiness of the fish rengginang, the color of the fish rengginang, the packaging of the fish rengginang and the price of the fish rengginang are attributes that are considered important for consumers.*

Keywords: CSI, IPA, Fish Renggingang IWA-QU
