

RINGKASAN

Nurul Humaerah (08320190176). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Kue *Dange*. Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Dibawah Bimbingan Ibu Sitti Rahbiah dan Ibu Farizah Dhaifina Amran.

Kehidupan masyarakat Bugis di Sulawesi Selatan khususnya di Pangkajene tepatnya di Mandalle memiliki makanan khusus yaitu "*Dange*" yang cukup digemari masyarakat. Aspek penjualan kue *Dange* yang perlu diperhatikan ialah kualitas produk harus mendapatkan perhatian khusus dari pihak penjual dalam memasarkan produknya dikalangan publik khususnya produk kue *Dange* lokal yang sering sekali dipasarkan memberi kepuasan terhadap konsumen, di butuhkan beberapa faktor pendukung diantaranya adalah kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan. Beberapa faktor tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mendeskripsikan jenis, varian rasa, harga dan menu kesukaan konsumen terhadap produk kue *Dange*. (2) Menganalisis volume penjualan dan volume pembelian produk kue *Dange*. (3) Mendeskripsikan kategori tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kue *Dange* yang dipasarkan. (4) Menganalisis pengaruh kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung dan harga terhadap kepuasan konsumen kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* untuk memperoleh criteria yang telah ditentukan tempat penelitian dan menggunakan rumus *lemeshow* sehingga memperoleh 96 responden serta dibulatkan menjadi 100 responden sebagai sampel. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, kuantitatif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Jenis-jenis, varian rasa harga dan menu kesukaan konsumen kue *Dange* yang ada di toko usaha kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yaitu jenis *Dange* hitam dan *Dange* putih. Varian rasa original, coklat, keju dan coklat keju. Harga kue *Dange* Original Rp. 15.000/box sedangkan varian yang lainnya Rp. 20.000/box. Menukesukaan konsumen yaitu: kue *Dange* hitam dengan total 88

orang (88%) yang menyukai dari 100 sampel konsumen. (2) Rata-rata peningkatan volume penjualan dari ke lima toko usaha kue *Dange* di Desa Boddie yaitu sebesar 16%. (3) Skor variabel kualitas produk memiliki skor total sebesar 1.339 (kategori sangat puas). Skor variabel pelayanan memiliki skor total sebesar 2.429 (kategori sangat puas). Skor variabel variasi memiliki total skor sebesar 1.992 (kategori sangat puas). Skor variabel suasana warung memiliki skor total sebesar 1.902 (kategori sangat puas). Skor variabel harga memiliki total skor sebesar 1.949 (kategori sangat puas). Skor variabel kepuasan konsumen memiliki skor total sebesar 1.388 (kategori sangat puas). (4) Berdasarkan uji-F (serempak) diperoleh nilai 39.995 dengan signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ artinya secara serempak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange*. Berdasarkan uji-t (parsial) diperoleh nilai probabilitas variabel kualitas produk (X_1) sebesar 6.235 dengan signifikansi 0,000, pelayanan (X_2) sebesar 2.465 dengan signifikansi 0,016, variasi (X_3) sebesar -2.536 dengan signifikansi 0,013, suasana warung (X_4) sebesar 2.316 dengan signifikansi 0,023 dan harga (X_5) sebesar 1.422 dengan signifikansi 0,158 dimana nilai probabilitas yang lebih kecil dari (0,05) taraf kepercayaan (95%) artinya kualitas produk (X_1), pelayanan (X_2), variasi (X_3) dan suasana warung (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk kue *Dange* (Y) sedangkan harga (X_5) tidak signifikan karena nilai probabilitas lebih besar dari (0,05) karena harga yang ditawarkan pada menu original dan menu yang memiliki varian rasa hampir sama.

Kata Kunci: Kue *Dange*, Faktor Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Pelayanan, Variasi, Suasana Warung dan Harga.