

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Agroindustri adalah kegiatan yang memanfaatkan hasil pertanian sebagai bahan baku, merancang dan menyediakan peralatan serta jasa untuk kegiatan tersebut. Secara eksplisit pengertian Agroindustri pertama kali diungkapkan oleh Austin yaitu perusahaan yang memproses bahan nabati atau hewani. Proses yang digunakan mencakup pengubahan dan pengawetan melalui perlakuan fisik atau kimiawi, penyimpanan, pengemasan dan distribusi. Produk Agroindustri ini dapat merupakan produk akhir yang siap dikonsumsi ataupun sebagai produk bahan baku industri lainnya (Astutiningsih & Sari, 2017).

Beras ketan adalah jenis beras yang warnanya lebih putih daripada beras pada umumnya namun beras ketan juga ada yang berwarna hitam, beras ketan memiliki ukuran yang lebih besar dan keras. Beras ketan ini masih termasuk ke dalam jenis padi-padian namun berbeda jenis dengan beras lainnya. Jika dimasak maka beras ketan akan memiliki tekstur yang lengket. Memasak beras ketan sama seperti memasak beras pada umumnya. Biasanya beras ketan sering dikonsumsi oleh orang yang sedang diet karena kandungan karbohidratnya yang lebih rendah. Beras ketan dapat diolah menjadi beragam makanan khas Indonesia, yaitu dapat di jadikan lempeng, nasi kuning, uli goreng, kue talam dan salah satunya juga yaitu kue *Dange* (Hairiyah & Nuryati, 2020).

Kehidupan masyarakat Bugis di Sulawesi Selatan khususnya di Pangkajene tepatnya di Mandalle memiliki makanan khas yaitu “*Dange*” yang sudah cukup digemari masyarakat, baik masyarakat dari dalam daerah maupun

dari luar daerah dan bahkan turis-turis menyukai kue tersebut. Kue *Dange* merupakan kue basah hasil olahan dari tepung ketan hitam, dipadukan dengan parutan kelapa muda dan gula merah. Proses memasaknya sangat unik terlebih dahulu cetakan (orang Pangkajene dan Kepulauan menyebutnya dengan cadangan) kue *Dange* ini dipanaskan terlebih dahulu dengan cara tradisional, yakni menggunakan kayu bakar. Setelah kue *Dange* ini merata panasnya, barulah adonan kue ini di masukkan ke dalam cetakan. Kemudian setelah cetakan diisi dengan adonan kue *Dange* tadi ditutup dan didiamkan hingga berubah warna menjadi kecoklatan.

Kepuasan konsumen menjadi hal utama bagi para pelaku industri pangan. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai atau tidak dengan apa yang diharapkan. Ketika tingkat kepuasan tinggi maka ada kemungkinan bahwa mereka akan membeli kembali produk sehingga pendapatan pelaku industri tetap stabil atau bahkan meningkat menurut. Kepuasan konsumen merupakan faktor utama untuk pelaku industri dalam meningkatkan kualitas produk yang lebih baik lagi (Hermansyah & Roessali, 2021).

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. Pihak penjual harus mampu memilih bentuk strategi promosi yang bagus untuk digunakan dalam menjaring konsumen agar mampu memperoleh keuntungan dari produk yang terserap oleh pasar karena terciptanya

efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan anggaran promosi. Biaya untuk melakukan promosi juga perlu mendapat perhatian khusus agar tercapai keseimbangan antara penjualan produk dengan biaya yang dikeluarkan untuk melakukan promosi.

Memberi kepuasan terhadap konsumen, dibutuhkan beberapa factor pendukung diantaranya adalah kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan. Beberapa factor tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik selalu menghasilkan kepuasan pada konsumen, karena pelayanan yang baik pada umumnya menjadi harapan setiap konsumen. Jika apa yang diterima sebanding atau melebihi dari harapan konsumen tentu konsumen tersebut akan puas dan akan melakukan pembelian ulang (*re-buying*). (Yanuar, dkk 2017). Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Kue *Dange* (Studi Kasus Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa saja jenis-jenis, varian rasa, harga dan menu kesukaan konsumen pada produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?
2. Berapa besar volume penjualan produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?

3. Bagaimana kategori tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kue *Dange* yang dipasarkan di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas produk, pelayanan, variasi, suasana warung dan harga terhadap kepuasan konsumen kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Mendeskripsikan jenis, varian rasa, harga dan menu kesukaan konsumen terhadap produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Menganalisis volume penjualan produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
3. Mendeskripsikan kategori tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kue *Dange* yang dipasarkan di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
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.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi peneliti, sebagai penambah wawasan dan pengetahuan tentang apa saja faktor kepuasan konsumen terhadap pembelian produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Bagi pengusaha kue *Dange*, sebagai informasi untuk mengetahui faktor kepuasan konsumen terhadap pembelian produk kue *Dange* di Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
3. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pembelian kue *Dangedi* Desa Boddie, Kecamatan Mandalle, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.