

RINGKASAN

Ika Resky Wahyuni (08320210013). Analisis Kepuasan Konsumen Tape Ketan Hitam Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Studi Kasus pada Usaha “Kedai Ikhsan” Kecamatan Minasatene, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan). Dibawah bimbingan Bapak Mais Ilsan dan Ibu A. St. Fatmawaty.

Tape ketan hitam adalah makanan tradisional Indonesia yang terbuat dari beras ketan hitam yang difermentasi, memberikan rasa manis dan aroma khas yang unik. Proses fermentasi ini melibatkan mikroorganisme seperti *Saccharomyces cerevisiae*, yang berperan dalam mengubah karbohidrat menjadi gula dan alkohol. Selain menarik dari segi rasa, tape ketan hitam kaya akan nutrisi, termasuk serat dan antioksidan, yang dapat mendukung kesehatan pencernaan dan meningkatkan sistem kekebalan tubuh. Tape ketan memiliki karakteristik yang lunak, berair, agak manis, asam, dan sedikit berasa alkohol. Dengan semakin meningkatnya minat terhadap makanan fungsional, tape ketan hitam semakin banyak diapresiasi sebagai alternatif yang sehat dan bergizi.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mendeskripsikan proses produksi tape ketan hitam yang diterapkan oleh "Kedai Ikhsan" di Kelurahan Minasatene, Kecamatan Minasatene, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan; 2) menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk tape ketan hitam "Kedai Ikhsan" ditinjau dari aspek cita rasa, tekstur, dan aroma; 3) menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh "Kedai Ikhsan" dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan, dan responsivitas; 4) menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kemasan produk tape ketan hitam "Kedai Ikhsan" dari segi desain, fungsi perlindungan, dan kemudahan penggunaan; 5) menganalisis pengaruh harga tape ketan hitam terhadap tingkat kepuasan konsumen; dan 6) menganalisis pengaruh yang signifikan antara kualitas, layanan, harga dan kemasan produk dengan tingkat kepuasan konsumen tape ketan hitam "Kedai Ikhsan".

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Adapun populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh konsumen tape ketan hitam "Kedai Ikhsan" yang berada di Kecamatan Minasatene, Kabupaten Pangkajene dan

Kepulauan. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen tape ketan hitam dari Kedai Ikhsan di Kecamatan Minasatene, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Berdasarkan perhitungan menggunakan persentase sebesar 10% dari estimasi populasi 497 orang, diperoleh jumlah sampel sebesar 49,7 orang yang dibulatkan menjadi 50 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria bahwa responden harus berusia minimal 18 tahun, pernah membeli dan mengonsumsi produk tape ketan hitam Kedai Ikhsan, serta bersedia menjadi responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, reliabilitas, normalitas, serta analisis regresi linier untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap tape ketan hitam “Kedai Ikhsan”, dengan kepuasan kualitas produk meliputi rasa (84%, skor 4,20), tekstur (81,2%, skor 4,06), dan aroma (84,8%, skor 4,24). Pada aspek pelayanan, kepuasan terhadap keramahan (84,8%, skor 4,24), kecepatan (82,4%, skor 4,12), dan ketepatan pelayanan (82%, skor 4,10) menunjukkan layanan yang baik dan mendorong loyalitas pelanggan. Kemasan dinilai positif dari segi desain (82%, skor 4,10), kemudahan penggunaan (85,2%, skor 4,26), dan fungsi perlindungan (82,8%, skor 4,14). Harga dianggap terjangkau (82,8%, skor 4,14), sesuai kualitas (83,6%, skor 4,18), dan bersaing di pasaran (77,6%, skor 3,88). Secara keseluruhan, kepuasan konsumen berada pada kategori tinggi dan merata di semua aspek. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, pelayanan, kemasan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 67,2%, yang berarti 67,2% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh keempat variabel tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa “Kedai Ikhsan” telah berhasil memenuhi harapan konsumennya dan memiliki peluang besar untuk mempertahankan loyalitas pelanggan serta mengembangkan usahanya di masa mendatang.

Kata Kunci: UMKM, Kepuasan Konsumen, Tape Ketan Hitam, Kualitas Produk,