

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP OLAHAN HASIL PERIKANAN FESTIVAL BAZAR FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS PGRI BANYUWANGI

Arfiati Ulfa Utami^{1*}, Agnes Juniarti Chastelyna¹, Bagus Setyawan¹

Program Studi Teknologi Hasil Pertanian
Fakultas Pertanian Universitas PGRI Banyuwangi
Jl. Ikan Tongkol No. 01 Kertosari Banyuwangi
*)Email: arfiatiuniba@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap olahan hasil perikanan pada festival bazar di Fakultas Pertanian Universitas PGRI Banyuwangi. Metode pada penelitian menggunakan metode survei yang modelnya bersifat kuantitatif dengan jumlah responden berjumlah 100 konsumen yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan staf Universitas PGRI Banyuwangi. Nilai presentase yang diperoleh berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk sebesar 79%, terhadap kualitas pelayanan konsumen diperoleh nilai 65%, dan terhadap harga produk sebesar 65%. Perolehan nilai presentase di atas 50% dikategorikan konsumen puas terhadap acara festival.

Kata Kunci: Festival bazar, Kepuasan konsumen, Olahan produk

ABSTRACT

This study aims to determine the level of consumer satisfaction with processed fishery products at the bazaar festival at the Faculty of Agriculture, University of PGRI Banyuwangi. The research method uses a survey method whose model is quantitative with the number of respondents totaling 100 consumers consisting of students, lecturers and staff of PGRI Banyuwangi University. The percentage value obtained based on the level of consumer satisfaction with product quality is 79%, the customer service quality is 65%, and the product price is 65%. Acquisition of a percentage value above 50% is categorized as satisfied consumers with festival events.

Keywords: *consumer satisfaction; processed fishery products; bazaar festival*

PENDAHULUAN

Mahasiswa merupakan civitas akademik kampus yang harus memiliki pemikiran kreatif, dengan kreativitas mahasiswa dapat menciptakan maupun menghasilkan hal baru dengan berbagai inovasi yang belum pernah ada sebelumnya. Kreativitas dan inovasi akan sangat bermanfaat bagi masyarakat secara optimal dengan upaya mengembangkan kreativitas yang dilakukan oleh mahasiswa serta dosen yang selalu membimbing.

Kerjasama yang baik antara mahasiswa dan dosen untuk mewujudkan program kreativitas yang unggul dan motivasi mahasiswa dalam menciptakan produk baru dengan cara mengadakan agenda bazar yang dilakukan setiap satu tahun sekali untuk mengembangkan kemampuan dalam berwirausaha.

Festival Bazar Fakultas Pertanian ini diadakan oleh salah satu fakultas di Universitas PGRI Banyuwangi yaitu Fakultas Pertanian yang memiliki 2 program studi yaitu program studi Teknologi Hasil Pertanian dan Teknologi Hasil Perikanan.

Salah satu produk yang ditampilkan dalam festival bazar adalah produk olahan hasil perikanan. Olahan perikanan meliputi kerupuk ikan bulat,

kerupuk ikan merah, samosa ikan, sempol 3 rasa, ekado ikan, basreng, dan sate lilit tenggiri. Mahasiswa dituntut untuk memiliki keterampilan dalam mengolah hasil perikanan guna untuk meningkatkan kreativitas mahasiswa di Fakultas Pertanian.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survei yang bersifat kuantitatif. Model metode ini dilakukan untuk menjadi bahan evaluasi tingkat kepuasan konsumen terhadap olahan hasil perikanan. Pengumpulan data menggunakan teknik mengumpulkan angket dengan menggunakan responden penelitian berjumlah 100 konsumen terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf Universitas.

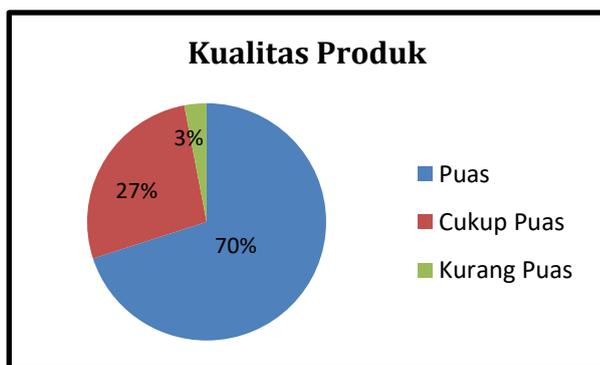
HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan konsumen terhadap olahan hasil perikanan pada festival bazar Fakultas Pertanian diketahui dengan cara peneliti melakukan survei dengan mengajukan pertanyaan yang relevan kepada responden yang telah ditentukan kemudian dijawab dengan jujur. Pertanyaan yang diajukan untuk responden sebagai berikut:

1. Menurut saudara sebagai konsumen, bagaimana tanggapannya mengenai

kualitas produk olahan hasil perikanan?

Pertanyaan di atas digunakan guna melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk olahan hasil perikanan. Setiap konsumen sangat mengharapkan produk yang dibeli memiliki kualitas produk yang bagus. Kualitas produk adalah kondisi fisik, sifat dan fungsi produk. Keputusan konsumen dalam pembelian suatu produk salah satunya dipengaruhi oleh kualitas produk tersebut. Kualitas suatu produk yang semakin baik tentunya keputusan pembelian akan semakin baik juga. Jika suatu produk kualitasnya buruk, maka pembelian akan ikut mengalami penurunan. Tingkat kepuasan konsumen terhadap olahan hasil perikanan sangat perlu diteliti agar nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi. Berikut adalah hasil kepuasan konsumen terhadap kualitas produk olahan hasil perikanan.



Gambar 1. Kepuasan Kualitas Produk

Tingkat kepuasan kualitas produk dapat dilihat pada Gambar 1. Persentase produk dengan nilai 40% dikategorikan puas, 51% dengan kategori cukup puas dan yang terakhir 9% masuk kategori kurang puas. Menurut Assauri (2013), manusia untuk memenuhi kebutuhan dasar mempertimbangkan fungsi yang diinginkan pada suatu merek produk dilihat dari segi kualitas produk tersebut. Perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen tersebut melakukan pengukuran sebagai strategi. Membagi produk merupakan salah satu pengukuran dilakukan, seperti makanan yang dikelompokkan dalam berbagai kategori yaitu porsi atau kuantitas, variasi jenis makanan atau variasi menu yang ditawarkan dan yang terpenting kualitas rasa. Tidak bisa dipungkiri konsumen akan tertarik dan melakukan pembelian berulang serta mempertahankan kepuasan terhadap produk apabila ciri khas rasa, porsi yang disajikan, dan juga banyaknya makanan yang bervariasi sesuai dengan ekspektasi konsumen.

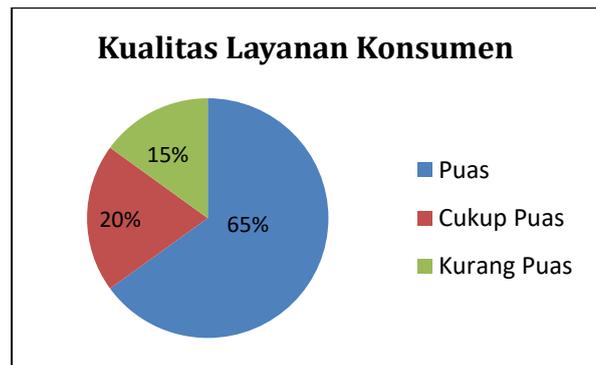
Kualitas produk menjadi suatu yang utama diperhatikan jika memiliki suatu usaha karena bagaimanapun dalam meningkatkan kepuasan kepada konsumen kebijakan yang paling penting adalah memperhatikan kualitas

untuk meningkatkan daya saing produk (Santoso, 2019).

2. Bagaimana tanggapan saudara sebagai konsumen terhadap kualitas layanan konsumen produk olahan hasil perikanan?

Pertanyaan di atas digunakan untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan konsumen produk olahan hasil perikanan. Permasalahan pada kualitas layanan sangat menentukan perkembangan suatu usaha. Konsumen diharapkan merasa puas dengan pelayan yang sudah diberikan. Menurut Tjiptono (2012) dalam memenuhi keinginan konsumen dengan memperhatikan kualitas layanan yang merupakan salah satu tingkat keunggulan dalam usaha. Memberikan pelayanan baik dalam menghadapi konsumen menjadi kewajiban suatu perusahaan serta menjadi upaya yang harus dimaksimalkan dengan cara pemilik usaha mampu meninjau kembali faktor-faktor yang konsumen butuhkan.

Berdasarkan Gambar 2. bahwa tingkat kepuasan kualitas layanan konsumen terhadap olahan hasil perikanan 45% dengan kategori puas, 35% dengan kategori cukup puas, dan 20% dengan kategori kurang puas.



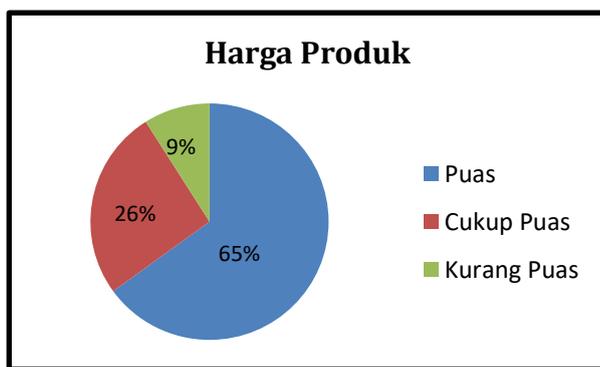
Gambar 2. Kepuasan Kualitas Layanan Konsumen

Menurut Tjiptono (2014) untuk mengimbangi harapan konsumen dalam ketepatan dalam penyampaian produk serta upaya pemenuhan dan keinginan konsumen salah satu faktornya adalah kualitas pelayanan. Pemilik usaha dalam memenuhi harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterima melakukan segala upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menentukan seberapa besar kualitas dari pelayan tersebut ditentukan dengan berbagai macam indikator, karena kualitas pelayan merupakan salah satu hal yang cukup kompleks.

3. Bagaimana tanggapan saudara sebagai konsumen terhadap harga produk olahan hasil perikanan?

Pertanyaan di atas diajukan kepada konsumen guna melihat bagaimana tingkat kepuasan konsumen dengan harga produk olahan hasil perikanan. Sebagai pelaku usaha dengan harga suatu usaha akan memperoleh pemasukan dan

keuntungan, karena harga hal terpenting dalam menawarkan suatu produk agar memiliki nilai. Harga juga dijadikan suatu alat yang dapat menentukan nilai pertukaran terhadap suatu barang maupun jasa oleh konsumen. Menurut Kotler dkk (2013) dalam merincikan harga terdapat empat macam indikator yaitu kesesuaian harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing, dan keterjangkauan harga.



Gambar 3. Kepuasan Konsumen Terhadap Harga

Berdasarkan Gambar 3. tingkat kepuasan konsumen mengenai harga produk olahan makanan hasil perikanan sebesar 65% dengan kategori puas, 26% dengan kategori cukup puas, dan 9% dengan kategori kurang puas.

Konsumen dalam membeli suatu produk memperhatikan harga yang diberikan, maka dari itu harga memiliki peranan yang sangat penting. Menurut Kotler (2013) harga dibebankan kepada konsumen karena sudah memanfaatkan

atau memiliki atau menggunakan suatu produk maupun jasa dengan sejumlah uang yang telah disepakati sebelumnya. Kualitas produk yang dihasilkan oleh pemilik usaha menjadi patokan dalam menentukan harga jual suatu produk sesuai dengan kualitasnya. Dalam hal ini, pada kegiatan festival bazar harga makanan produk olahan hasil perikanan sebesar Rp 5.000,- hingga Rp 10.000,-. Harga produk yang diberikan selama kegiatan dapat dikategorikan sebagai harga yang relatif murah.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap produk olahan hasil perikanan yaitu menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk sebesar 70%, tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan konsumen 65%, dan tingkat kepuasan konsumen terhadap harga produk sebesar 65% dengan kategori puas.

Sebagai harga yang relatif murah khususnya untuk mahasiswa Universitas PGRI Banyuwangi. Harga menjadi faktor penting dalam menjual produk makanan, karena produk ini dijual di area kampus. Sebagian besar konsumen adalah mahasiswa, maka dipatok dengan harga sangat terjangkau. Harga jual sendiri

merupakan faktor yang dapat mempengaruhi konsumen dalam keputusannya untuk membeli suatu produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. (2013). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2013). Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertasi: *Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Santoso, Joko Bagio. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* Vol 16 No 01 April 2019.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Service, Quality & Satisfaction Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. Edisi ke 3 Yogyakarta: Andi