

Analisis Kepuasan Konsumen menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Industri Sirop Kalamansi “Segar Asri” Kota Bengkulu.

Analysis of Customer Satisfaction Using IPA (Importance Performance Analysis) Method in the “Segar Asri” Calamansi Syrup Industry, Bengkulu City.

Ika Gusriani¹, Hidayat Koto¹, Damres Uker¹, Rahel Salandofa Sinaga¹
¹ Universitas Bengkulu



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Copyright (c) 2020 Jurnal Agribest



Corresponding Author: Ika Gusriani, Universitas Bengkulu, ikagusriani@unib.ac.id

ABSTRAK

Jeruk Kalamansi merupakan tanaman khas provinsi Bengkulu. Jeruk Kalamansi umumnya dimanfaatkan menjadi sirop Kalamansi, dimana pengolahan ini melibatkan sejumlah industri sirop diantaranya “Segar Asri”. Tantangan industri sirop Kalamansi yakni memastikan produk memiliki kualitas dan disukai oleh konsumen. Solusi untuk mengetahui kepuasan konsumen pada produk yang ditawarkan yakni melalui sejumlah survei kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Data diuji melalui uji reliabilitas dan validitas untuk menentukan atribut yang valid serta reliabel kemudian dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Analisis kepuasan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Berdasarkan penelitian, analisis kesesuaian antara kinerja dan kepentingan menunjukkan bahwa atribut merek produk menjadi pertimbangan utama dalam pembelian sirop kalamansi “Segar Asri”. Indeks kepuasan konsumen diperoleh atribut produk sirop kalamansi “Segar Asri” termasuk ke dalam kriteria sangat puas, serta berdasarkan diagram IPA perbaikan atribut sirop kalamansi “Segar Asri” yaitu kesesuaian rasa, promosi, aroma, variasi bentuk, ukuran kemasan, dan ketahanan kemasan botol.

Kata kunci: Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Segar Asri, Sirop Kalamansi

ABSTRACT

Calamansi orange is a typical plant of Bengkulu province. Calamansi oranges are generally used to make Calamansi syrup, where this processing involves several syrup industries, including "Segar Asri." The challenge for the Calamansi syrup industry is to ensure that the product has quality and is liked by consumers. The solution to finding out consumer satisfaction with the products offered is through several consumer satisfaction surveys. This study used a purposive sampling method. The data was tested through reliability and validity tests to determine valid and reliable attributes and then analyzed using the IPA (Importance Performance Analysis) method. Satisfaction analysis uses the CSI (Customer Satisfaction Index) method. Based on the research, the analysis of the suitability between performance and importance shows that product brand attributes are the primary consideration in purchasing "Segar Asri" Calamansi syrup. The consumer satisfaction index obtained the attributes of the "Segar Asri" Calamansi syrup product, which is included in the criteria of very satisfied, and based on the IPA diagram, the improvement of the attributes of the "Segar Asri" Calamansi syrup, namely taste suitability, promotion, aroma, variety of shapes, packaging sizes, and bottle packaging durability.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Segar Asri, Syrup Calamansi*

PENDAHULUAN

Bengkulu dikenal sebagai provinsi dengan potensi kekayaan alam yang melimpah, diantaranya adalah sektor pertanian khususnya pemanfaatan dan budidaya tanaman jeruk kalamansi. Jeruk kalamansi memiliki buah berbentuk bola dengan diameter 3-5 cm memiliki kulit buah yang tipis, berwarna hijau kuning, memiliki rasa asam yang menyerupai jeruk nipis dengan kandungan asam sitrat mencapai 3-5,5% (Elmitra & Noviyanti, 2020; Fadhilah & Syafutri, 2021). Jeruk kalamansi juga merupakan salah satu komoditas unggulan dari program OVOP (*One Village One Product*) provinsi Bengkulu sejak tahun 2011, saat ini tanaman jeruk kalamansi telah menyebar luas di Bengkulu (Anggreani & Anisah, 2021).

Program OVOP bertujuan mendorong suatu desa untuk menghasilkan produk yang kompetitif dan dapat dipasarkan dengan memperhatikan sumber daya lokal yang ada serta mampu meningkatkan pendapatan penjualan penduduk desa yang berimbas pada peningkatan ekonomi lokal (Thanh *et al.*, 2018). Jeruk kalamansi menjadi salah satu produk unggulan yang dikembangkan melalui program OVOP karena memiliki karakter yang khas, mudah dibudidayakan serta diolah dalam skala *home industry* yang terbukti mampu meningkatkan pendapatan masyarakat lokal. Produk olahan kalamansi berupa sirop kalamansi terkenal sebagai salah satu produk unggulan dari Provinsi Bengkulu (Thanh *et al.*, 2018).

Industri Rumah tangga (*Home industry*) yang mengolah jeruk kalamansi menjadi olahan sirop salah satunya adalah industri “Segar Asri” milik bapak Amti Chaniago. Industri ini telah berdiri sejak tahun 2012, letaknya strategis berada di daerah perkotaan dan sudah cukup banyak dikenal banyak kalangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik industri yang mana jumlah bahan baku yang digunakan oleh Segar Asri adalah sebanyak 1.592 kg dengan jumlah sirop yang dihasilkan sebanyak 454,85 liter sirop perbulan. Industri rumah tangga yang mengolah sirop kalamansi bukan hanya Industri Segar Asri saja, tetapi ada banyak pesaing-pesaing dalam industri pengolahan sirop kalamansi ini, sehingga perlu dikaji kepuasan konsumen apakah telah tercipta dengan baik atau belum.

Kepuasan konsumen merupakan tujuan yang ingin dicapai semua industri dalam strategi dan cara pemasaran yang dirancang (Novia *et al.*, 2020) ditambahkan oleh Kotler (2005) dalam Gultom *et al.*, (2020) kepuasan konsumen merupakan perasaan senang/puas atau tidak senang/puas konsumen pada suatu produk setelah melakukan perbandingan antara kinerja produk tersebut terhadap apa yang diharapkan. Metode pengukuran kepuasan konsumen adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*, digunakan sebagai pembeda antara apa yang menurut konsumen sebagai komponen penting dari suatu produk atau layanan tertentu dan persepsi konsumen terhadap seberapa baik pengelolaan produk tersebut (Boley *et al.*, 2017). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diperlukan untuk menganalisis kepuasan konsumen dalam upaya meningkatkan daya saing dan penjualan berdasarkan harapan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel dilakukan dengan sasaran berupa pembeli yang datang langsung ke industri sirop kalamansi “Segar Asri” sebagai sampel, dan sampel yang diambil untuk kuesioner awal yaitu sebanyak 25 orang responden dalam penentuan atribut valid dan reliabilitas, sedangkan sampel untuk pengisian kuesioner utama sebanyak 100 responden. Data yang diperlukan berupa data primer dan sekunder. Data primer yang himpun antara lain profil konsumen berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, tujuan pembelian produk sirop kalamansi, frekuensi pembelian, atribut produk dari sirop kalamansi serta uji validitas dan reliabilitas. Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur.

Pengumpulan data diperoleh melalui studi pendahuluan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk sirop kalamansi menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan untuk mengetahui rekomendasi perbaikan yang dilakukan maka digunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

A. *Customer Satisfaction Index (CSI)*,

CSI sebagai metododalam menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan berdasarkan pendekatan dengan pertimbangan tingkat kepentingan atribut-atribut kualitas jasa yang diukur. Langkah-langkah perhitungan CSI :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*, berdasarkan rata-rata kepentingan tiap konsumen
2. Menghitung *Weight Factors (WF)*, persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut
3. Menghitung *Weight Score (WS)*, bobot ini merupakan perkalian antara WF dan rata-rata tingkat kepuasan (x)
4. Menghitung CSI (Wijaya, 2017).

A. *Importance Performance Analysis (IPA)*,

IPA merupakan teknik yang digunakan untuk menilai kepentingan dan kinerja industri rumah tangga, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada Importance-performance Matrix, sumbu x mewakili persepsi, sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan diperoleh hasil berupa empat kuadran yakni kuadran A sebagai prioritas utama, kuadran B sebagai pertahankan prestasi, kuadran C sebagai prioritas rendah dan D sebagai Berlebihan (Siyamto, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Industri Rumah Tangga Jeruk kalamansi Segar Asri

Industri rumah tangga jeruk kalamansi “Segar Asri” berada di jalan Suka Maju RT 05, RW 02 Kelurahan Padang Serai Kecamatan Kampung melayu Kota Bengkulu. Industri rumah tangga ini berdiri sejak tahun 2001 dengan nama Kelompok tani Serai Alam, dan sejak tahun 2011 Kelompok Tani Serai Alam memiliki koperasi sendiri. Kelompok tani ini bergerak di bidang budidaya jeruk kalamansi di Kelurahan padang Serai dengan produksi ± 1,5 ton per bulan dengan luas lahan 7 hektar.

Jeruk kalamansi yang dihasilkan digunakan sebagai bahan produksi yang menghasilkan olahan jeruk kalamansi seperti sirop, dodol dan selai kalamansi. Produk tersebut bisa dijual apabila sudah memiliki izin usaha, izin kesehatan, dan pada tahun 2012 surat izin usahanya telah diurus. Sejak tahun 2012 produk yang diproduksi sudah ada namanya izin P-IRT NO2131771010631 dan juga sudah memiliki sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) Provinsi Bengkulu NO01112000147091 yang dikeluarkan oleh dinas kesehatan Kota Bengkulu, berlaku untuk seluruh Indonesia dari P-IRT yang berlaku selama 5 tahun, dan jika untuk melanjutkan kembali harus di perpanjang, kemudian hasil olahan jeruk kalamansi tersebut diberi *brand* “Segar Asri”.

2. Penentuan Atribut Valid

Atribut-atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sirop kalamansi khususnya pada industri sirop kalamansi “Segar Asri” yang diperoleh dari hasil kuesioner, selanjutnya diolah dengan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui kebenaran atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden.

Pengujian validitas dilakukan dengan 25 responden menggunakan metode perhitungan *Pearson Correlation* dengan bantuan aplikasi SPSS. Pengujian kuesioner dilakukan pada nilai kritis 5% dengan r tabel = 0,396. Hasil penelitian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa 16 atribut yang valid yaitu merek produk, warna produk, aroma, kesesuaian rasa, kekentalan, harga, desain kemasan, kepraktisan kemasan, ketahanan kemasan botol, variasi bentuk dan ukuran kemasan, adanya izin produksi (Depkes/BPOM/PIRT), kejelasan label informasi produk, informasi tanggal kadaluarsa, informasi komposisi, promosi, dan daya tahan produk. Hasil Uji Validitas ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Atribut Sirop Kalamansi “Segar Asri”

No.	Atribut	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Merek produk	0,572	0,396	Valid
2	Warna Produk	0,736	0,396	Valid
3	Aroma	0,753	0,396	Valid
4	Kesesuaian rasa	0,400	0,396	Valid
5	Kekentalan	0,437	0,396	Valid
6	Harga	0,735	0,396	Valid
7	Desain kemasan	0,569	0,396	Valid
8	Kepraktisan kemasan	0,592	0,396	Valid
9	Ketahanan kemasan botol	0,489	0,396	Valid
10	Variasi bentuk dan ukuran kemasan	0,597	0,396	Valid
11	Adanya izin produksi (Depkes/BPOM/PIRT)	0,752	0,396	Valid
12	Kejelasan label informasi produk	0,537	0,396	Valid
13	Informasi tanggal kadaluarsa	0,802	0,396	Valid
14	Informasi komposisi	0,830	0,396	Valid
15	Promosi	0,698	0,396	Valid
16	Daya tahan produk	0,628	0,396	Valid

3. Penentuan Atribut Reliable

Uji Reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika dilakukan pengukuran dengan kuesioner tersebut secara berulang-ulang. Uji reliabilitas menggunakan atribut yang digunakan pada uji validitas yaitu merek produk, warna produk, aroma, kesesuaian rasa, kekentalan, harga, desain kemasan, kepraktisan kemasan, ketahanan kemasan botol, variasi bentuk dan ukuran kemasan, adanya izin produksi (Depkes/BPOM/PIRT), kejelasan label informasi produk, informasi tanggal kadaluarsa, informasi komposisi, promosi, dan daya tahan produk. Hasil Uji Reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Atribut Sirup kalamansi “Segar Asri”

Atribut	Skala rata-rata atribut	Skala variasi atribut	Atribut yang dikoreksi - korelasi total	Koefisien Alfa
Merek produk	671.600	52.557	0,510	0,893
Warna Produk	676.400	47.823	0,668	0,888
Aroma	672.400	48.607	0,696	0,886
Kesesuaian rasa	671.600	53.973	0,317	0,900
Kekentalan	674.000	52.917	0,341	0,900
Harga	670.800	50.410	0,687	0,887
Desain kemasan	672.000	53.083	0,513	0,894
Kepraktisan kemasan	672.800	51.127	0,515	0,894
Ketahanan kemasan botol	671.200	52.693	0,406	0,897
Variasi bentuk dan ukuran kemasan	674.000	51.667	0,528	0,893
Adanya izin produksi (Depkes/BPOM/PIRT)	670.800	49.660	0,703	0,886
Kejelasan label informasi produk	670.000	53.083	0,474	0,895
Informasi tanggal kadaluarsa	670.800	49.077	0,762	0,884
Informasi komposisi	670.400	50.957	0,804	0,886
Promosi	673.600	49.073	0,629	0,889
Daya tahan produk	669.600	51.790	0,57	0,892

4. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran dilanjutkan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan perhitungan CSI dengan melibatkan 25 orang responden. Pengukuran terhadap indikator kepuasan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu produk. Atribut yang memiliki nilai tertinggi merupakan atribut yang sangat berpengaruh terhadap suatu produk yang hendak dibeli oleh konsumen. Nilai CSI ini diperoleh dari pembagian antara nilai *Weighted Total* (WT) dengan skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 dan mengalikannya dengan 100%. Hasil pengolahan data CSI dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)

No	Atribut	Mean Importance Score (MIS = $\sum Y_i/n$)	Weight Factor (WF = $MIS/(\sum MIS) \times 100\%$)	Mean Satisfaction Score (MSS = $\sum X_i/n$)	Weight Score (WS = $WF \times MSS$)
1	Merek produk	4,52	6,31	4,24	26,7
2	Warna Produk	4,04	5,64	3,92	22,1
3	Aroma	4,44	6,19	4,28	26,5
4	Kesesuaian rasa	4,52	6,31	4,48	28,3
5	Kekentalan	4,28	5,97	4,20	25,1
6	Harga	4,60	6,42	4,44	28,5

No	Atribut	Mean Importance Score (MIS = $\sum Yi/n$)	Weight Factor (WF = $MIS/(\sum MIS) \times 100\%$)	Mean Satisfaction Score (MSS = $\sum Xi/n$)	Weight Score (WS=WF \times MSS)
7	Desain kemasan	4,48	6,25	4,48	28,0
8	Kepraktisan kemasan	4,40	6,14	4,08	25,0
9	Ketahanan kemasan botol	4,56	6,36	4,20	26,7
10	Variasi bentuk dan ukuran kemasan	4,28	5,97	4,20	25,1
11	Adanya izin produksi (Depkes/BPOM/PIRT)	4,60	6,42	4,48	28,8
12	Kejelasan label informasi produk	4,68	6,53	4,60	30,0
13	Informasi tanggal kadaluarsa	4,6	6,42	4,28	27,5
14	Informasi komposisi	4,64	6,47	4,44	28,7
15	Promosi	4,32	6,03	4,48	27,0
16	Daya tahan produk	4,72	6,58	4,68	30,8
<i>Weight Total (WT = $\sum WS$)</i>					434,8
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>					86,96%

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada Tabel 8 diperoleh nilai CSI minuman sirup kalamansi merek “Segar Asri” yaitu sebesar 86,96%. Kriteria nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada Tabel 3 menunjukkan bahwa indikator kepuasan konsumen berada pada rentang 81,00 – 100,00 masuk ke dalam kriteria “Sangat Puas”.

5. Analisa Peta Atribut Sirup Kalamansi Segar Asri dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

IPA adalah metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat harapan dan tingkat kinerja guna menerapkan atribut mana yang dinilai masih rendah kinerjanya dan harus ditingkatkan serta atribut mana dari 16 atribut sirup kalamansi “Segar Asri” yang kinerjanya sudah dinilai baik dan harus dipertahankan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen sirup kalamansi “Segar Asri” kota Bengkulu.

a. Analisis Tingkat Kesesuaian (TKi)

Tingkat Kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Kesesuaian antara skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

No.	Atribut	Skor Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian TKi = $(Xi/Yi) \times 100\%$
1	Merek produk	442	435	101.61
2	Warna Produk	374	413	90.56
3	Aroma	399	437	91.30
4	Kesesuaian rasa	403	457	88.18
5	Kekentalan	386	420	91.90
6	Harga	384	402	95.52
7	Desain kemasan	416	436	95.41
8	Kepraktisan kemasan	395	403	98.01
9	Ketahanan kemasan botol	386	435	88.74
10	Variasi bentuk dan ukuran kemasan	403	437	92.22
11	Adanya izin produksi (Depkes/BPOM/PIRT)	445	450	98.89
12	Kejelasan label informasi produk	378	424	89.15
13	Informasi tanggal kadaluarsa	437	434	100.69
14	Informasi komposisi	453	459	98.69
15	Promosi	386	447	86.35
16	Daya tahan produk	435	386	112.69
Rata-rata Tingkat Kesesuaian				95.00%

b. Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

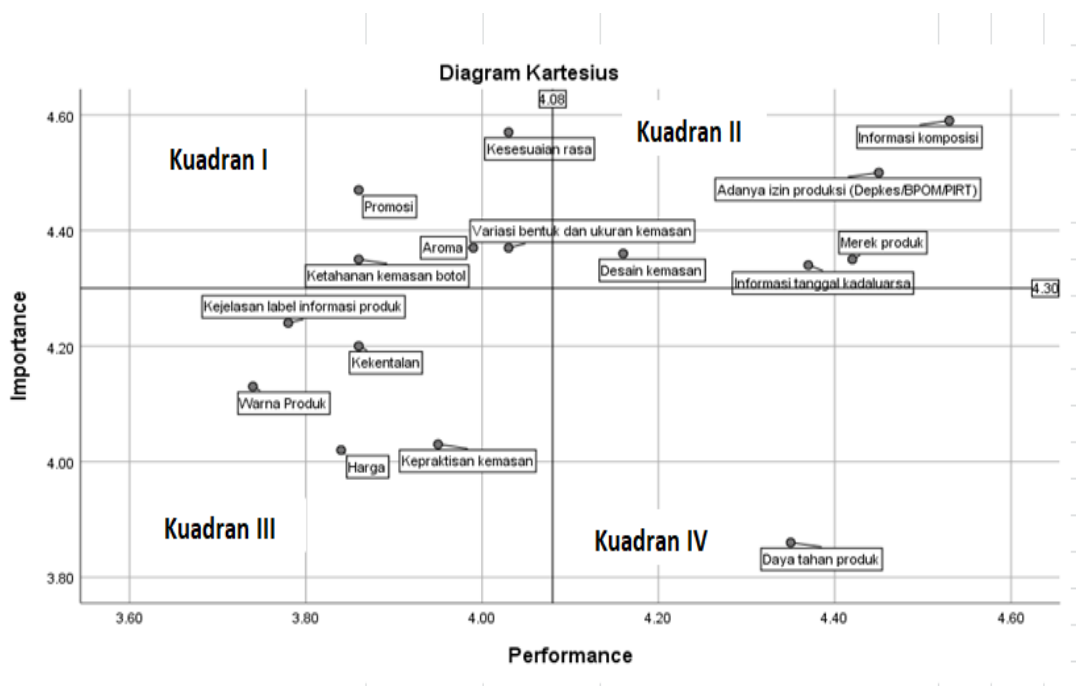
Analisis rata-rata tingkat kinerja tiap atribut merupakan langkah awal untuk menentukan apakah kinerja dari industri sirup kalamansi “Segar Asri” sudah baik atau belum pada atribut-atribut tersebut. Hasil nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No.	Atribut	Rata-rata tingkat kinerja (\bar{X})	Rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y})
1	Merk produk	4.42	4.35
2	Warna Produk	3.74	4.13
3	Aroma	3.99	4.37
4	Kesesuaian rasa	4.03	4.57
5	Kekentalan	3.86	4.20
6	Harga	3.84	4.02
7	Desain kemasan	4.16	4.36
8	Kepraktisan kemasan	3.95	4.03
9	Ketahanan kemasan botol	3.86	4.35
10	Variasi bentuk dan ukuran kemasan	4.03	4.37
11	Adanya izin produksi (Depkes/BPOM/PIRT)	4.45	4.50
12	Kejelasan label informasi produk	3.78	4.24
13	Informasi tanggal kadaluarsa	4.37	4.34
14	Informasi komposisi	4.53	4.59
15	Promosi	3.86	4.47
16	Daya tahan produk	4.35	3.86
Rata-rata kinerja (\bar{X})		4.08	
Rata-rata kepentingan (\bar{Y})			4.30

c. Penjabaran Atribut dalam Diagram Kartesius

Perbandingan antara kinerja dan kepentingan dirangkum dalam diagram kartesius dengan nilai rata-rata tingkat kinerja (\bar{X}) sebesar 4,08 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebesar 4,30. Nilai rata-rata tersebut terbagi atas 4 kuadran yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Diagram kartesius ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis* Sirup Kalamansi “Segar Asri”

Berikut ini adalah penjelasan bagian-bagian kuadran diagram kartesius yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini menggambarkan bahwa atribut tersebut penting, sehingga konsumen memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Kenyataannya untuk saat ini pihak produsen belum memberikan kinerja yang sesuai pada atribut dengan apa yang diinginkan oleh konsumen, sehingga produsen harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada atribut ini. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini memiliki nilai \bar{X} lebih kecil dari nilai \bar{X} dan nilai \bar{Y} lebih besar dari nilai \bar{Y} dilihat dari Tabel 5 yaitu atribut aroma, kesesuaian rasa, ketahanan kemasan botol, variasi bentuk dan ukuran kemasan dan promosi.

Aroma merupakan bau dari suatu produk makanan dan juga reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum menikmati makanan. Konsumen dapat mencium makanan tersebut sebelum mengonsumsinya. Menurut konsumen rasa sirop kalamansi yaitu memiliki cita rasa yang khas dari sirop jeruk kalamansi dan mengandung vitamin C yang bagus untuk tubuh, hal ini menunjukkan bahwa komposisi bahan baku pembuatan sirop kalamansi sudah tepat pada tingkat rasa.

Atribut promosi juga dinilai sangat penting oleh konsumen sirop kalamansi “Segar Asri” tetapi produsen belum memberikan kinerja untuk memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik industri yaitu bapak Amti Chaniago mengatakan promosi untuk produk yang dihasilkan masih sangat kurang.

Atribut variasi bentuk dan ukuran kemasan juga dianggap penting oleh konsumen akan tetapi kinerja dari produsen masih rendah. Berdasarkan hasil wawancara, bentuk dan ukuran kemasan produk sirop kalamansi “Segar Asri” berbentuk botol plastik dengan ukuran yaitu ukuran 250 ml, 500 ml, dan 1.000 ml. Variasi bentuk dan ukuran kemasan sirop kalamansi tersebut mempengaruhi minat konsumen untuk menilai sehingga berpengaruh bagi konsumen untuk membeli produk tersebut. Atribut ketahanan kemasan botol menjadi prioritas yang diharapkan oleh konsumen. Ketahanan kemasan botol menjaga keamanan dan kualitas produk. Atribut ini memiliki peranan penting terhadap produk yaitu untuk menjaga, membuat produk lebih aman, membuat produk lebih tahan lama dan kualitas produk tetap terjaga. Ditambahkan oleh Supramono, (2016) bahwa konsumen banyak memperoleh informasi mengenai produk melalui kemasan.

Berdasarkan penjelasan pada kuadran I disimpulkan bahwa atribut yang masuk ke dalam kuadran ini sangat penting bagi produk sirop kalamansi “Segar Asri” dan harus ditingkatkan dengan cara melakukan perbaikan-perbaikan atribut-atribut tersebut secara terus menerus sehingga dapat memenuhi harapan dan menciptakan kepuasan bagi konsumen.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menggambarkan bahwa atribut yang dianggap penting oleh konsumen, dan produsen sudah memberikan kinerja yang baik kepada konsumen untuk atribut ini, sehingga harus tetap dipertahankan karena atribut ini menjadikan produk tersebut unggul di mata konsumen dan tingkat kepuasan relatif lebih tinggi. Atribut-atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi menunjukkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi menurut responden. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini memiliki nilai \bar{X} lebih besar dari \bar{X} dan nilai \bar{Y} lebih besar dari \bar{Y} dilihat dari Tabel 10 yaitu merek produk, desain kemasan, adanya izin produksi (Depkes/BPOM/PIRT), informasi tanggal kadaluarsa, dan informasi komposisi.

Hasil analisis dengan metode IPA diketahui bahwa faktor pendorong utama kepuasan konsumen dimensi *service quality* (desain kemasan dan kelengkapan atribut label kemasan) dinilai konsumen sebagai atribut yang sangat penting. Atribut ini juga mempunyai kinerja yang bagus dan industri sirop kalamansi “Segar Asri” selaku produsen telah berhasil memenuhi harapan konsumen. Begitu pula dengan atribut merek produk yang termasuk dalam dimensi kualitas produk dengan tingkat kepentingan tinggi, telah mencapai kinerja yang tinggi pula. Para konsumen akan memilih produk berkualitas dimanapun dan kapanpun mereka mampu, sekali mencoba suatu merek, secara otomatis akan menyamakan pengalaman tersebut dengan kualitas tertentu. Pengalaman yang baik akan menghasilkan ingatan yang baik terhadap merek tersebut (Supramono, 2016).

Berdasarkan pengisian kuesioner alasan konsumen tertarik membeli sirop kalamansi “Segar Asri” yaitu mayoritas konsumen mengatakan suka dengan rasa produk, menyegarkan, banyak mengandung vitamin C, dan bermanfaat untuk kesehatan tubuh. Atribut pada kuadran ini harus dipertahankan kinerjanya karena dianggap sangat penting bagi konsumen sehingga menjadi keunggulan kinerja bagi konsumen.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini merupakan wilayah atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerja pihak produsen masih rendah. Hasil pengolahan data pada Tabel 10 menunjukkan atribut-atribut pada kuadran ini, nilai rata-rata kinerja (\bar{X}) dan kepentingan (\bar{Y}) setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kinerja (\bar{X}) dan kepentingan (\bar{Y}) terhadap seluruh atribut. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini yaitu warna produk, harga, kepraktisan kemasan, kejelasan label informasi produk dan kekentalan.

Hasil wawancara dengan konsumen mengenai harga produk sirop Kalamansi di industri “Segar Asri” dinilai cukup mahal, namun konsumen tidak memperlmasalahkan hal tersebut. Indikator penilaian harga dapat dilihat dari kesesuaian antara suatu pengorbanan dari konsumen terhadap nilai yang diterima setelah melakukan pembelian dan dari hal tersebut konsumen akan menilai produk/jasa tersebut mahal atau tidak. Indikator harga dinyatakan sebagai penilaian konsumen terhadap besarnya pengorbanan finansial yang diberikan yang terkait kualitas produk (Agatha, 2018).

Industri harus tetap memperhatikan kinerja dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut pada kuadran ini agar konsumen memperoleh kepuasan yang tinggi terhadap atribut yang berada pada kuadran ini. Mengingat beberapa kalangan konsumen memperhatikan detail atribut-atribut yang dibelinya dan membandingkan nilai yang didapatkan dengan pengorbanan yang mereka lakukan. Semakin banyak masyarakat yang mengonsumsi minuman sirop Kalamansi “Segar Asri” akan menunjukkan semakin tinggi tingkat kepercayaan pada produk di industri ini.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini merupakan wilayah di mana atribut memiliki kepentingan rendah bagi konsumen akan tetapi produsen memberikan kinerja yang baik. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini memiliki nilai \bar{X} lebih besar dari \bar{X} dan nilai \bar{Y} lebih kecil dari \bar{Y} dilihat dari Tabel 10 yaitu atribut daya tahan produk.

Daya tahan produk artinya kemampuan bertahan suatu produk terhadap segala pengaruh dari luar yang dapat merugikan. Daya tahan (masa simpan) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Masa simpan produk sirop Kalamansi “Segar Asri” berkisar 1 bulan pada suhu ruang (di atas 20°C) dan lebih dari 1 bulan apabila penyimpanan pada suhu dingin (di bawah 18°C). Masa simpan produk pangan adalah selang waktu antara setelah produksi hingga saat konsumsi, dengan kondisi memuaskan pada karakter rasa, penampakan, tekstur, aroma dan nilai gizi (Nurmavina *et al.*, 2021).

KESIMPULAN

Hasil analisis Tingkat Kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menunjukkan bahwa atribut merek produk menjadi pertimbangan utama dalam pembelian sirop Kalamansi “Segar Asri” dengan Indeks kepuasan konsumen 86,96% yang berarti tingkat kepuasan konsumen terhadap keseluruhan atribut produk sirop Kalamansi “Segar Asri” termasuk ke dalam kriteria sangat puas. Hasil diagram kartesius, dapat dinyatakan bahwa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan atribut-atribut produk yaitu atribut aroma, kesesuaian rasa, ketahanan kemasan botol, variasi bentuk dan ukuran kemasan, dan promosi. Kuadran III merupakan kuadran yang menjadi prioritas kedua dalam perbaikan atribut produk yaitu atribut warna produk, harga, kepraktisan kemasan, kejelasan label informasi produk dan kekentalan. Kuadran yang harus dipertahankan kinerjanya adalah kuadran II yaitu atribut merek produk, desain kemasan, adanya izin produksi (Depkes/BPOM/PIRT), informasi tanggal kadaluwarsa dan informasi komposisi, kuadran IV merupakan kuadran yang dapat digunakan untuk menutupi kuadran-kuadran yang kinerjanya masih rendah yaitu atribut daya tahan produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, M. (2018). Analisis Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Batik Barong Gung Tulungagung. *STKIP PGRI Tulung Agung*, 27–35.
- Anggreani, N., & Anisah, S. (2021). Analisis Kadar Glukosa Jeruk Lokal Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Luff Schoorl. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(4), 343–347. <https://doi.org/10.31004/jkt.v2i4.3192>
- Boley, B. B., McGehee, N. G., & Tom Hammett, A. L. (2017). Importance-performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: The resident perspective. *Tourism Management*, 58, 66–77. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.002>
- Elmitra, & Noviyanti, Y. (2020). Uji sifat fisik sabun padat transparan dari minyak atsiri jeruk kalamansi (*Citrus microcarpa*). *Jurnal Akademi Farmasi Prayoga*, 5(1), 40–48.
- Fadhilah, C., & Syafutri, M. I. (2021). Kajian Sifat Fisikokimia Permen Jelly Jeruk Kalamansi dengan Perbedaan Jenis dan Konsentrasi Bahan Pemanis. *Seminar Nasional Lahan ...*, 2(8), 459–464. <http://conference.unsri.ac.id/index.php/lahansuboptimal/article/view/2201%0Ahttp://conference.unsri.ac.id/index.php/lahansuboptimal/article/viewFile/2201/1377>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Novia, M. ., Semmaila, B., & Imaduddin. (2020). Tata Kelola. Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7, 201–212.
- Nurmavina, T., Soedarto, T., & Amir, I. . (2021). Tingkat Kepuasan Petani terhadap Penggunaan Benih Jagung

- Hibrida di Desa Singkalan Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah mahasiswa Agro Info Galuh*, 8(3), 783–795.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 14(1), 63–76.
- Supramono, E. (2016). Pengaruh Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Popok Bayi Merek Happy Nappy di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 73–82.
- Thanh, L. H., Nhat, L. T., Dang, H. N., Ho, T. M. H., & Lebailly, P. (2018). One Village One Product (OVOP)- A rural development strategy and the early adaption in Vietnam, the case of Quang Ninh Province. *Sustainability (Switzerland)*, 10(12). <https://doi.org/10.3390/su10124485>
- Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index*. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 11/17. http://ereseach.stikombali.ac.id/admin/files/publikasi_files/b227df3ce9914f93f9016dd60ca9ae63.pdf