

ABSTRAK

UKM Cimilk Tanjungkerta merupakan usaha yang memproduksi susu murni, yang dimana usaha ini menjual susu mentah yang nantinya dijual kepada konsumen, lalu konsumen tersebut akan memproduksi menjadi produk jadi. Usaha ini berdiri sejak tahun 2012 dan masih beroperasi secara tradisional. Permasalahan pada UKM Cimilk Tanjungkerta, yaitu terletak pada kepuasan konsumen pada indikator perasaan tidak puas dan penyebab terletak pada kualitas produk pada indikator daya tahan produk.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran umum, mengetahui kondisi kualitas produk susu murni, mengetahui tingkat kepuasan konsumen susu murni, mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, dan mengetahui hambatan dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 62 responden ditentukan dengan rumus *Slovin*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan angket. Teknik analisis data yang digunakan, yaitu uji validitas instrument, uji reliabilitas instrument, regresi linear sederhana, korelasi rank spearman, analisis korelasi determinasi, dan uji hipotesis.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi kualitas produk di UKM Cimilk Tanjungkerta berada pada kategori baik dan untuk tingkat kepuasan konsumen di UKM Cimilk Tanjungkerta berada pada kategori baik. Hasil analisis data juga menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, yaitu berpengaruh positif dengan nilai 22,6%, sedangkan sisanya 77,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian. Hambatan yang terjadi pada UKM Cimilk Tanjungkerta, yaitu kurangnya alat atau mesin untuk menjaga suhu susu, kemasan produk mudah rusak. Pada saat musim hujan mengalami kendala karena produksi susu melimpah, sedangkan minat beli konsumen berkurang. Selain itu, jika sapi mengalami sakit susu dari sapi tersebut tidak dapat diproduksi.

Saran dan masukan untuk UKM Cimilk Tanjungkerta, yaitu menambahkan mesin atau alat untuk menjaga suhu susu agar tetap terjaga kesegarannya, dalam segi kemasan lebih diperhatikan lagi, serta pemilik usaha lebih meningkatkan pengetahuan untuk mengolah susu yang tidak terjual menjadi suatu produk yang dapat menambah nilai jual.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

UKM Cimilk Tanjungkerta is a business that produces pure milk, in which this business sells raw milk which will later be sold to consumers, then these consumers will produce it into finished products. This business was founded in 2012 and still operates traditionally. The problem with UKM Cimilk Tanjungkerta lies in consumer satisfaction on indicators of dissatisfaction and the cause lies in product quality on product durability indicators.

The purpose of this research is to find out the general description, to know the condition of the quality of pure milk products, to know the satisfaction level of pure milk consumers, to know the effect of product quality on consumer satisfaction, and to know the obstacles and efforts made to increase consumer satisfaction in UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang. This research method uses quantitative research methods with a descriptive approach. The sample size taken was 62 respondents determined by the Slovin formula. Data collection techniques using observation, interviews, and questionnaires. The data analysis technique used was instrument validity test, instrument reliability test, simple linear regression, Spearman rank correlation, determination correlation analysis, and hypothesis testing.

Based on the data obtained, the research results show that the condition of product quality in UKM Cimilk Tanjungkerta is in the good category and for the level of customer satisfaction in UKM Cimilk Tanjungkerta is in the good category. The results of the data analysis also show that the product quality variable has a significant effect on consumer satisfaction, namely a positive effect with a value of 22.6%, while the remaining 77.4% is influenced by other factors outside the research. Barriers that occur in UKM Cimilk Tanjungkerta, namely the lack of tools or machines to maintain milk temperature, product packaging is easily damaged. During the rainy season there are problems because milk production is abundant, while consumer buying interest is reduced. In addition, if the cow is sick, milk from the cow cannot be produced.

Suggestions and input for UKM Cimilk Tanjungkerta, namely adding machines or tools to maintain the temperature of milk so that its freshness is maintained, in terms of packaging more attention is paid, and business owners increase their knowledge to process unsold milk into a product that can add value to sales.

Keywords: Product Quality, Consumer Satisfaction.

RINGKESAN

UKM Cimilk Tanjungkerta nyaéta usaha anu ngahasilkeun susu murni, usaha ieu ngajual susu atah anu engkéna bakal dijual ka konsumen, saterusna konsumen ieu bakal ngahasilkeun jadi produk jadi. Usaha ieu diadegkeun dina 2012 sareng masih beroperasi sacara tradisional. Lalangse UKM Cimilk Tanjungkerta aya dina kapuasan konsumen kana indikator sugema jeung cukang lantaranana aya dina kualitas produk dina indikator daya tahan produk.

Tujuan tina panalungtikan ieu nyaéta pikeun mikanyaho gambaran umum, mikanyaho kaayaan kualitas produk susu murni, mikanyaho tingkat kasugemaan konsumen susu murni, mikanyaho pangaruh kualitas produk kana kasugemaan konsumen, sarta mikanyaho halangan jeung usaha anu dilakukeun pikeun ngaronjatkeun kasugemaan konsumen di UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang. Méthode panalungtikan ieu ngagunakeun méthode panalungtikan kuantitatif kalawan pendekatan déskriptif. Ukuran sampel anu dicandak nyaéta 62 réspodén anu ditangtukeun ku rumus Slovin. Téhnik ngumpulkeun data ngagunakeun obsérvasi, tanya jawab, jeung angkét. Téhnik analisis data anu digunakeun nyaéta uji validitas instrumén, uji réliabilitas instrumén, régrési liniér basajan, korelasi pangkat spearman, analisis korélasi determinasi, jeung uji hipotésis.

Dumasar kana data anu dimeunangkeun, hasil panalungtikan nuduhkeun yén kaayaan kualitas produk di UKM Cimilk Tanjungkerta aya dina katégori alus sarta pikeun tingkat kapuasan nasabah di UKM Cimilk Tanjungkerta aya dina katégori alus. Hasil analisis data ogé nuduhkeun yén variabel kualitas produk miboga pangaruh anu signifikan kana kapuasan konsumen, nyaéta pangaruh positif kalawan nilai 22,6%, sedengkeun sésana 77,4% dipangaruhan ku faktor séjén di luar panalungtikan. Halangan anu lumangsung di UKM Cimilk Tanjungkerta nyaéta kurangna pakakas atawa mesin pikeun ngajaga suhu susu, kemasan produk gampang ruksak. Dina usum hujan aya lalangse sabab produksi susu loba pisan, sedengkeun minat meuli konsumen ngurangan. Sajaba ti éta, lamun sapi na teu sehat susu ti sapi teu bisa dihasilkeun.

Saran jeung masukan pikeun UKM Cimilk Tanjungkerta, nyaéta nambahan mesin atawa pakakas pikeun ngajaga suhu susu sangkan kasegaranna tetep, dina hal kemasan leuwih diperhatikeun, sarta para pangusaha nambahan pangaweruh pikeun ngolah susu anu teu payu jadi produk anu bisa nambahkeun nilai keur jualan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kapuasan Konsumen.