

# **SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN  
BUAH DURIAN (*Durio zibethinus* Murr) DI KUTARAJA *FARM*,  
DESA PAMIJEN, KECAMATAN TONJONG, KABUPATEN BREBES**



**Zainuna Almas Atika  
NIM 42220012**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PERADABAN  
2024**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BUAH DURIAN (*Durio zibethinus* Murr) DI KUTARAJA FARM, DESA PAMIJEN, KECAMATAN TONJONG, KABUPATEN BREBES**



**Zainuna Almas Atika  
NIM 42220012**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Peradaban**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PERADABAN  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Buah Durian (*Durio zibethinus* Murr) di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes”:

Nama : Zainuna Almas Atika  
NIM : 42220012

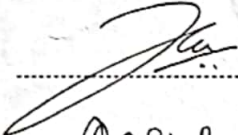
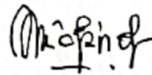
telah disetujui oleh tim pembimbing dan penguji Program Studi Agribisnis, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Peradaban.

Hari :  
Tanggal :

Pembimbing I/ Penguji IV  
Intan Kirana, S.P., M.P.  
NIDN. 0613099101



Pembimbing II/ Penguji III  
Ivan Akmal Nur, S.P., M.E.P.  
NIDN. 0609108803

Penguji II  
Niken Hapsari Arimurti S., S.P., M.P.  
NIDN. 0627058301



Penguji I  
Ilham Wardoni, S.P., M.P.  
NIPY. 2204197

Mengetahui:

Dekan  
Fakultas Sains dan Teknologi  
  
Dr. Pudjono, S.U., Apt.  
NIPY. 1504106



Ketua  
Program Studi Agribisnis  
  
Ega Faustina, S.P., M.Si.  
NIDN. 0712038902



## PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertandatangan di bawah ini, Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Peradaban Bumiayu

Nama : Zainuna Almas Atika

NIM : 42220012

Jurusan : Agribisnis

Program Studi : Agribisnis

menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Buah Durian (*Durio zibethinus* Murr) di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes” ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bumiayu, 14 Juli 2024  
in,  
  
D223AALX303685853  
Zainuna Almas Atika  
NIM. 42220012



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Buah Durian (*Durio zibethinus* Murr) di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes”. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Pudjono, SU., Apt. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Peradaban atas izin penelitian.
2. Ega Faustina, S.P., M.Si. selaku Ketua Program Studi Agribisnis, Universitas Peradaban.
3. Intan Kirana, S.P., M.P. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penulisan skripsi.
4. Ivan Akmal Nur, S.P., M.E.P. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penulisan skripsi.
5. Seluruh pihak/pimpinan Kutaraja Farm, terutama Ibu Yulis Maulida Berniz yang membantu saya untuk mendapatkan segala bentuk informasi selama mengerjakan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Khayatun, yang telah memberikan dukungan, perhatian, semangat, doa serta telah membesarkan dan mendidik penulis dalam limpahan kasih sayang. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas apa yang telah

diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun.

7. Keluarga yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan moral dan materil hingga penulis tetap bersemangat dalam menempuh studi.
8. Sahabat-sahabat saya, Olivia Rizqi Pramesti, Nadia Amalia Umami, Riska Akhrul Anwar, Elisa Ristiani, Hasna Oktaviani Fardani, Dini Maesati, Nurul Hidayah yang telah memberi semangat, dukungan serta memberikan berbagai saran saat penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Aufa Rafiqi, terimakasih telah membantu dan mendengarkan keluhan penulis serta berkontribusi banyak baik tenaga, waktu maupun materi.
10. Zainuna Almas Atika, apresiasi sebesar-besarnya untuk diri saya sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah serta senantiasa menikmati setiap prosesnya.
11. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini

Bumiayu, 6 Agustus 2024  
Penulis,

Zainuna Almas Atika

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>xv</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Tinjauan Pustaka .....	14
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2. Faktor-Faktor Kepuasa Konsumen.....	15
3. Indikator Kepuasan Konsumen .....	19
4. Buah Durian .....	20

C. Kerangka Teori Pendekatan Masalah .....	29
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Metode Dasar Penelitian .....	32
B. Metode Pengambilan Daerah Penelitian .....	32
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	34
1. Jenis Data .....	34
2. Metode Pengumpulan Data.....	37
3. Uji Validitas .....	37
4. Uji Reliabilitas .....	37
E. Metode Analisis .....	40
1. Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	40
2. Analisis Kepuasan Konsumen .....	40
3. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	43
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	45
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Kutaraja Farm.....	49
B. Karakteristik Responden.....	54
1. Karakteristik konsumen Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan jenis kelamin.....	55
2. Karakteristik konsumen Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan usia .....	56
3. Karakteristik konsumen berdasarkan jenis pekerjaan di Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.....	57
4. Karakteristik konsumen Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan tingkat pendapatan .....	59
5. Karakteristik konsumen Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan tingkat pendidikan .....	61

6. Karakteristik konsumen Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan frekuensi membeli buah durian .....	62
7. Karakteristik konsumen Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan jenis drian yang paling disukai .....	64
8. Karakteristik konsumen Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes terhadap tingkat kesukaan pada durian .....	66
9. Karakteristik konsumen Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes terhadap kesesuaian harga yang ditetapkan dengan kualitas produk yang ditawarkan .....	68
C. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen .....	70
D. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	73
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Luas panen dan jumlah produksi durian di Indonesia tahun 2017-2021 .....	1
2. Wilayah produksi durian terbesar tahun 2021 .....	3
3. Data jumlah produksi dan jumlah konsumsi tahun 2018-2022.....	4
4. Produksi buah durian di Kabupaten Brebes (ton), tahun 2020-2021 .....	5
5. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuisioner kepuasan konsumen terhadap pembelian buah durian di Kutaraja <i>Farm</i> , Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.....	39
6. Variabel dan indikator pengukuran atribut dan kriteria konsumen.....	41
7. Skala kepuasan konsumen .....	45
8. Skala kesesuaian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	46
9. Karakteristik konsumen Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan jenis kelamin.....	55
10. Karakteristik konsumen Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan usia.....	56
11. Karakteristik konsumen berdasarkan jenis pekerjaan di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.....	58
12. Karakteristik konsumen Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan tingkat pendapatan .....	59
13. Karakteristik konsumen Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan tingkat pendidikan .....	61
14. Karakteristik konsumen Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan frekuensi membeli buah durian .....	63
15. Karakteristik konsumen Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan jenis drian yang paling disukai .....	65

16. Karakteristik konsumen Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes terhadap tingkat kesukaan pada durian.....	66
17. Karakteristik konsumen Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes terhadap kesesuaian harga yang ditetapkan dengan kualitas produk yang ditawarkan.....	68
18. Hasil perhitungan total atribut <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) durian di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes .....	70
19. Hasil perhitungan CSI per variabel .....	71
20. Perhitungan rata-rata skor kinerja dan harapan pengunjung di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.....	74



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka pemikiran analisis kepuasan konsumen dalam pembelian buah durian di Kutaraja <i>Farm</i> .....	31
2. Diagram kartesius <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA) .....	47
3. Struktur Organisasi Kutaraja <i>Farm</i> .....	52
4. Diagram <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA).....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner kepuasan konsumen Kutaraja <i>Farm</i> desa pamijen .....	101
2. Rekapituasi hasil penilaian skor kinerja produsen terhadap kepuasan konsumen buah durian di Kutaraja <i>Farm</i> , desa pamijen untuk uji instrument .	106
3. Rekapituasi hasil penilaian skor kepuasan konsumen terhadap kepuasan konsumen buah durian di Kutaraja <i>Farm</i> , desa pamijen untuk uji instrument .	107
4. Data responden durian di Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes .....	108
5. Hasil Rekapitulasi Perhitungn CSI durian di Kutaraja <i>Farm</i> , Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes .....	112
6. Dokumentasi wawancara dengan responden .....	116
7. Gerai Kutaraja <i>Farm</i> .....	117
8. Durian kupas Kutaraja <i>Farm</i> .....	117
9. Stok durian Kutaraja <i>Farm</i> .....	118
10. Stok durian beku Kutaraja <i>Farm</i> .....	118
11. Surat permohonan pelaksanaan penelitian .....	119

## RINGKASAN

Kutaraja Farm merupakan tempat usaha terbesar di Kecamatan Tonjong yang menjual berbagai jenis durian. Pemilik Kutaraja Farm selama ini belum pernah melakukan analisis atau riset yang mendalam terhadap konsumennya mengenai tingkat kepuasan terhadap durian yang diproduksinya. Tingkat kepuasan konsumen merupakan komponen penting untuk dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan seperti apa yang perlu dipertahankan dan diperbaiki. Permasalahan yang dihadapi Kutaraja Farm yaitu dari sisi pesaing, selain Kutaraja Farm ada satu gerai durian yang masih satu daerah dan menjual durian dengan varietas durian sejenis. Hal ini menimbulkan permasalahan yang harus dihadapi oleh perusahaan yaitu untuk tetap mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke gerai durian lainnya karena akan mengakibatkan penurunan volume penjualan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen buah durian di Kutaraja Farm, menganalisis tingkat kepuasan konsumen Kutaraja Farm serta menganalisis atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan di Kutaraja Farm. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Responden pada penelitian ini sebanyak 82 orang. Teknik pengambilan data dengan kuesioner dan wawancara. Alat analisis data yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen pada buah durian Kutaraja Farm berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CS) ialah sebesar 81,90% yang berarti berada pada kategori sangat puas. Atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu harga, lokasi, keragaman media sosial, dan kejelasan informasi promosi. Atribut yang harus di dipertahankan kinerjanya yaitu atribut rasa, kebersihan buah, kesegaran buah, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan tempat, dan keramahan karyawan.

## SUMMARY

*Kutaraja Farm is the largest business place in Tonjong District which sells various types of durian. So far, the owner of Kutaraja Farm has never carried out in-depth analysis or research on his consumers regarding the level of satisfaction with the durians he produces. The level of consumer satisfaction is an important component that can be used as evaluation material for what kind of company needs to be maintained and improved. The problem faced by Kutaraja Farm is from the competitor's side, apart from Kutaraja Farm there is one durian outlet that is still in the same area and sells durian with similar durian varieties. This creates a problem that must be faced by the company, namely to maintain consumers so they do not move to other durian outlets which will result in a decrease in sales volume.*

*This research aimed to determine the characteristics of durian fruit consumers at Kutaraja Farm, analyze the level of satisfaction of Kutaraja Farm consumers, and analyze the attributes that need to be improved and maintained at Kutaraja Farm. The research method used in this research was a quantitative descriptive method. Respondents in this study were 82 people. Data collection techniques using questionnaires and interviews. The data analysis tools used were the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The research results showed that the level of consumer satisfaction with Kutaraja Farm durian fruit based on the Customer Satisfaction Index (CS) method was 81,90%, which means it was in the very satisfied category. The attributes that were the main priority for improvement were price, location, diversity of social media, and clarity of promotional information. The performance attributes that must be maintained were taste attributes, fruit cleanliness, fruit freshness, availability of parking facilities, comfort of the place, and employee friendliness.*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan suatu negara yang memiliki kekayaan alam yang melimpah terutama pada sektor pertanian. Sektor pertanian menjadi prioritas utama pemerintah yang perlu diperhatikan karena digunakan untuk mencukupi kebutuhan pangan masyarakat Indonesia. Sub sektor hortikultura merupakan salah satu sektor penting dalam memenuhi kebutuhan pangan masyarakat Indonesia. Komoditas hortikultura terdiri dari tanaman hias, sayur, buah, dan obat-obatan. (Mulyasari *et al.*, 2020).

Buah-buahan adalah salah satu jenis makanan yang populer di Indonesia. Masyarakat Indonesia gemar mengonsumsi berbagai jenis buah karena ketersediannya yang melimpah sepanjang tahun. Salah satu buah yang populer di tengah masyarakat Indonesia adalah durian. Produksi buah durian di Indonesia juga cukup tinggi mengingat banyaknya pohon durian yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia (Mendrofa, 2022). Data produksi buah durian di Indonesia pada tahun 2017 hingga 2021 selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Luas panen dan jumlah produksi durian di Indonesia tahun 2017-2021

<b>Tahun</b>	<b>Luas panen (ha)</b>	<b>Jumlah produksi (ton)</b>	<b>Rata-rata hasil (ton/ha)</b>
2017	57.236	795.200	13,89
2018	77.544	1.142.102	14,73
2019	105.345	1.169.804	11,10
2020	92.579	1.133.195	12,24
2021	101.041	1.353.037	13,39

Sumber: Kementerian Pertanian, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa durian meningkat pada tahun 2017-2019, dan mengalami penurunan di tahun 2020. Penurunan jumlah produksi durian tersebut disebabkan karena curah hujan tinggi, sehingga banyak bunga yang rontok dan tidak berkembang. Akibatnya hasil yang didapat tidak maksimal dan mempengaruhi penurunan hasil buah yang dipanen (Firdaus *et al.*, 2023). Produksi buah durian pada tahun 2021 mencapai 1.353.037 ton atau naik 19,40 persen (1.133.195 ton) dari tahun 2020. Peningkatan jumlah produksi durian dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor kesesuaian lahan meliputi unsur hara yang tersedia, temperatur, drainase, dan kemiringan lereng pada lahan tersebut (Rijal, 2019).

Buah durian menjadi buah yang banyak diminati oleh masyarakat karena memiliki daging buah yang manis dan lembut, serta aroma yang khas. Buah durian juga dapat diolah menjadi berbagai jenis olahan meliputi dodol durian, roti durian, es krim durian, dan sebagainya. Banyaknya jenis olahan dari buah durian menyebabkan permintaan durian juga semakin tinggi. Salah satu sumber permintaan terhadap durian bersumber dari rumah tangga. Produksi buah durian pada tahun 2020 mencapai 1.133,190 ton dan naik sebesar 219.850 ton. Hal ini juga diikuti dengan konsumsi buah durian oleh sektor rumah tangga yang mengalami kenaikan sebesar 186,710 ton pada tahun 2020 (Saputri *et al.*, 2024).

Durian menjadi salah satu buah yang menjadi primadona di Indonesia karena peminat buah durian yang selalu meningkat setiap tahunnya (Suryati, 2021). Hal ini menandakan bahwa buah durian semakin digemari oleh masyarakat, terutama di kota besar di Indonesia. Permintaan masyarakat terhadap

buah durian masih begitu tinggi, akan tetapi hal ini juga diimbangi dengan produksi durian di Indonesia yang cukup tinggi.(Arsyad, 2016). Data provinsi yang menjadi wilayah produksi durian terbesar di Indonesia tahun 2021 selengkapnya tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2. Wilayah produksi durian terbesar tahun 2021

No.	Provinsi	Produksi (ton)
1.	Jawa Timur	419.849
2.	Sumatera Barat	304.119
3.	Jawa Tengah	211.898
4.	Sumatera Utara	109.944
5.	Jawa Barat	80.334
6.	Sulawesi Tengah	63.387
7.	Sulawesi Selatan	59.749
8.	Banten	59.615
9.	Aceh	56.574
10.	Sumatera Selatan	39.624

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS), 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa wilayah produksi durian pada tahun 2021 yang menduduki peringkat tiga besar adalah Jawa Timur, Sumatra Barat, dan Jawa Tengah. Jawa Tengah merupakan daerah penghasil buah durian terbanyak ketiga di Indonesia dengan jumlah produksi 211.898,00 Jawa Tengah mampu mempertahankan posisi di tiga besar, meskipun sempat mengalami penurunan produksi di tahun 2020 sebanyak 138.100 ton. Meskipun Jawa Tengah sempat mengalami penurunan jumlah produksi durian di tahun 2020, tetapi Jawa Tengah tetap menempati posisi di tiga besar provinsi penghasil durian terbesar di Indonesia (Nugroho *et al.*, 2023). Salah satu daerah penyumbang produksi buah durian di Jawa Tengah yaitu Kabupaten Brebes dengan jumlah 12.184 ton (Badan Pusat Statistik, 2022).



Kabupaten Brebes menjadi daerah produsen durian karena memiliki kondisi lahan yang gembur dengan suhu 24-32 °C (*Celcius*) sehingga sesuai untuk ditanami durian. Rediyono (2020), menyatakan bahwa durian sangat cocok dikembangkan pada iklim basah dengan suhu antara 25-32 °C. Pemilihan jenis tanaman harus disesuaikan dengan kondisi tanah daerah tersebut agar tanaman dapat tumbuh dan berkembang dengan baik (Gaol *et al*, 2015). Menurut Ashari (2017), secara alamiah durian lebih suka tumbuh produktif pada lahan pada lahan miring. Durian akan tumbuh pada jenis tanah grumusol dan andosol yang memiliki ciri berwarna hitam keabu-abuan kelam. Struktur tanah pada bagian bawah bergumpal sedangkan lapisan atas bebutir-butir, kemampuan mengikat air tinggi dan derajat keasaman tanah yang dikehendaki tanaman durian adalah pH 5-7, dengan pH optimum 6-6,5 (Prabowo, 2021). Data jumlah produksi dan jumlah konsumsi durian di Kabupaten Brebes tahun 2018 hingga 2022 selengkapnya tersaji pada Tabel 3.

Tabel 3. Data jumlah produksi dan jumlah konsumsi tahun 2018-2022

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Produksi (ton)</b>	<b>Jumlah Konsumsi (ton)</b>
2018	961	753
2019	844	755
2020	1.354	758
2021	522	1.082
2022	724	1.092

Sumber: Brebes dalam Data, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah konsumsi durian di Kabupaten Brebes selama tahun 2018 hingga 2022 terus mengalami kenaikan. Peningkatan jumlah permintaan durian tersebut disebabkan karena adanya peningkatan permintaan durian segar untuk dikonsumsi oleh masyarakat. Menurut Kementerian Pertanian

(2014), tingkat konsumsi durian mencapai 2,76kg/tahun dan mengalami peningkatan sebesar 28,89% per tahun. Tingginya tingkat konsumsi masyarakat yang menyebabkan meningkatnya permintaan buah durian. Tingginya permintaan durian di Kabupaten Brebes tentu diimbangi dengan hasil produksi yang cukup tinggi.

Produksi durian di Kabupaten Brebes pada tahun 2019 yaitu sebesar 8.439 ton dan pada tahun 2020 sebesar 14.043 ton (BPS, 2021). Kenaikan jumlah produksi ini disebabkan karena kebutuhan akan minat buah durian secara nasional yang sangat tinggi. Tahun 2021 produksi durian mengalami penurunan, yaitu hanya menghasilkan sebesar 12.184 ton (BPS, 2022). Hal ini disebabkan karena perubahan iklim yang tidak menentu yang menyebabkan produksi durian menurun, seperti curah hujan yang tinggi dan kemarau yang panjang. Menurut Firdaus *et al.*, (2023), curah hujan yang tinggi seringkali menyebabkan bunga durian rontok sehingga menurunkan hasil produksi buah durian yang dipanen, selain itu kekeringan juga dapat menjadikan buah gagal panen karena banyak pohon yang tidak berbuah. Data produksi buah durian di Kabupaten Brebes selengkapnya tersaji pada Tabel 4.

Tabel 4. Produksi buah durian di Kabupaten Brebes (ton), tahun 2020-2021

No.	Kecamatan	Jumlah Produksi (ton)		Rata-rata Produksi (ton)
		2020	2021	
1.	Salem	696	5.750	3.223
2.	Bantarkawung	220	653	436
3.	Bumiayu	3.786	346	2.066
4.	Paguyangan	676	2.500	1.588
5.	Sirampog	2.737	1.367	2.052
6.	Tonjong	5.920	1.430	3.675

Sumber: BPS, 2022

Tabel 4 menunjukkan bahwa terdapat 6 kecamatan sebagai sentra produksi durian dari total 17 kecamatan di Kabupaten Brebes, yaitu Kecamatan Salem, Bantarkawung, Bumiayu, Paguyangan, Sirampog, dan Tonjong. Berdasarkan tabel diatas Kecamatan Tonjong menduduki peringkat pertama dengan rata-rata produksi durian mencapai 3.675 ton. Hal ini juga dilihat dari tata letak pembangunannya bahwa Kecamatan Tonjong masuk dalam Sub Wilayah Pembangunan (SWP) III yang mana daerahnya didesain untuk pengembangan sektor perkebunan, pertanian dan perdagangan karena didominasi oleh daerah dataran tinggi (Kabupaten Brebes dalam angka, 2015). Oleh karena itu, melihat kondisi wilayahnya yang mendukung untuk budidaya tanaman perkebunan Kecamatan Tonjong berhasil membudidayakan durian dengan hasil produksi yang cukup tinggi. Kecamatan Tonjong juga menempati posisi kedua dalam sektor tanaman perkebunan durian setelah mangga dengan hasil produksi sebesar 233 ton pada tahun 2015 (BPS, 2016). Salah satu daerah penghasil durian yang ada di Kecamatan Tonjong yaitu berasal dari Desa Pamijen.

Kutaraja *Farm* atau yang lebih dikenal dengan sebutan Rumah Durian merupakan tempat usaha terbesar di Kecamatan Tonjong yang menjual berbagai jenis durian. Kutaraja *Farm* terletak di Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes. Usaha ini bergerak dibidang perkebunan durian, yang telah didirikan sejak tahun 2002 oleh Yulis Maulida Berniz S.E., M.M. selaku pemilik usaha. Luas lahan yang digunakan untuk membudidayakan durian adalah seluas 32 hektar (ha).

Durian yang dibudidayakan dapat dipanen satu kali dalam satu tahun dengan jumlah produksi 60 ton per musim panen. Varietas durian yang dibudidayakan di Kutaraja *Farm* meliputi durian montong dan durian lokal (sunan, sukun, dan petruk). Durian yang paling banyak diminati yaitu durian montong karena memiliki daging yang tebal dan berbiji kecil dibanding dengan varietas lainnya. Hal ini sejalan dengan pendapat Rediyono (2020), yang menyatakan bahwa durian montong merupakan salah satu durian unggul yang paling banyak diminati karena rasanya diyakini lebih enak, walaupun harganya lebih mahal daripada durian lokal lain.

Pemilik Kutaraja *Farm* selama ini belum pernah melakukan analisis atau riset yang mendalam terhadap konsumennya mengenai tingkat kepuasan terhadap durian yang diproduksinya. Selama ini Kutaraja *Farm* hanya fokus pada peningkatan jumlah produksi durian dan peningkatan keuntungan yang berkelanjutan tanpa mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen merupakan komponen penting untuk dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan seperti apa yang perlu dipertahankan dan diperbaiki.

Permasalahan yang dihadapi Kutaraja *Farm* yaitu dari sisi pesaing, selain Kutaraja *Farm* ada satu gerai durian yang masih satu daerah dan menjual durian dengan varietas durian sejenis. Hal ini menimbulkan permasalahan yang harus dihadapi oleh perusahaan yaitu untuk tetap mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke gerai durian lainnya karena akan mengakibatkan penurunan volume penjualan, oleh karena itu perlu diketahui bagaimana kepuasan konsumen selama mengkonsumsi buah durian Kutaraja *Farm*. Harapannya bila konsumen merasa

puas akan produksi durian di Kutaraja *Farm*, maka konsumen akan menginformasikan ke pihak lain sehingga durian Kutaraja *Farm* lebih dikenal di masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen durian di Kutaraja *Farm*. Analisis kepuasan konsumen dapat membantu perusahaan agar mengetahui atribut-atribut yang dipentingkan konsumen, maka Kutaraja *Farm* dapat memproduksi durian sesuai dengan harapan konsumen, oleh karena itu peneliti melakukan yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Buah Durian (*Durio zibethinus Murr*) di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik konsumen buah durian di Kutaraja *Farm*, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen buah durian di Kutaraja *Farm*, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes?
3. Atribut apa yang perlu dipertahankan atau diperbaiki di Kutaraja *Farm*, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan karakteristik konsumen buah durian di Kutaraja *Farm*, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada buah durian di Kutaraja *Farm*, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.
3. Menganalisis atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan di Kutaraja *Farm*, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai keputusan konsumen pada buah durian di Kutaraja *Farm*, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.
2. Bagi pemilik usaha, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen sehingga dapat menghindari ketidakstabilan penjualan, serta dapat mengoptimalkan untuk kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dalam pengembangan ilmu mengenai kepuasan dan keputusan konsumen dan juga penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Peridewi *et al.*, (2019) dengan judul “Analisis Perilaku Konsumen dalam Pembelian Buah Durian di Kota Mataram”. Menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen durian secara menyeluruh. Hasil yang didapatkan yaitu kepuasan konsumen dalam pembelian buah durian di Kota Mataram termasuk dalam kategori tinggi. Melalui perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan hasil sebesar 0,72 atau 72% termasuk dalam kategori puas terhadap atribut-atribut buah durian seperti harga, ukuran, tekstur, aroma, cita rasa, warna, kesegaran, kebersihan dan jenis durian karena berada pada indeks antara 0,66 sampai 0,88.

Penelitian Mulyasari *at al.*, (2020), dengan judul “Analisis Preferensi Konsumen terhadap Pembelian Durian Lokal di Kota Semarang”. Metode analisis data yang digunakan adalah mengolah data secara deskriptif yaitu *chi square* untuk menganalisis karakteristik konsumen dan proses pengambilan serta konjoin untuk menganalisis preferensi konsumen. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa analisis konjoin konsumen lebih menyukai durian lokal yang memiliki ciri berukuran besar, beraroma agak menyengat dan memiliki rasa manis. Atribut yang paling penting pada buah durian bagi konsumen melalui dilihat dari nilai *Importance Values* adalah ukuran (41,063 %) dan rasa (40,169 %). Atribut yang tidak begitu penting yaitu aroma sebesar 18,768 %.



Penelitian Sumartini dan Tias (2019), dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja”. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil penelitian diketahui analisis kepuasan konsumen Kedai Kopi Kala Senja sebesar 81,34 % . Artinya konsumen sangat puas terhadap produk yang ditawarkan di Kedai Kopi Kala Senja.

Penelitian menurut Jufriyanto (2020), dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi *Shelter*”. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian diperoleh indikator yang harus ditingkatkan dan diperbaiki yaitu pada dimensi *tangible* dan *reliability*. Dimensi *tangible* yaitu indikator 2 indikator 3 indikator 6 (penampilan karyawan). Pada dimensi *reliability* yaitu indikator 13 (kecepatan proses pelayanan). Nilai indeks kepuasan yaitu 69,98% dan berada pada kategori puas.

Menurut Wisanggeni *et al.*, (2020), dengan judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Waroeng Kampoeng Jimbaran menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Potential Gain Customer Value (PGCV)*”. Metode yang digunakan yaitu Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dan Nilai Potensi Keuntungan Pelanggan (PGCV). Hasil indeks kepuasan pelanggan kualitas pelayanan di “waroeng kampoeng” memperoleh hasil 79%, dan indeks kepuasan pelanggan kualitas produk di “waroeng kampoeng” 78% dimana itu termasuk dalam kategori puas.

Hasil PGCV menunjukkan, atribut yang perlu diperbaiki dari kualitas pelayanan adalah perilaku karyawan karena nilai yang diperoleh 3,23 dan atribut yang perlu diperbaiki dari kualitas produk adalah kesesuaian harga minuman dengan kualitas dengan nilai yang diperoleh sebesar 2,93.

Penelitian Diwangkoro dan Dewi (2017), dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Kopi dan Kualitas Pelayanan di Kafe Kopi Garasi Candi Winangun Ngaglik Sleman Yogyakarta”. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu IPA (*Importance-Performance Analysis*). Hasil analisis dengan menggunakan metode IPA, sub variabel. Keandalan (*reability*) menjadi prioritas utama, sub variabel bukti langsung, daya tangkap, dan jaminan menjadi prioritas prestasi, dan sub variabel empati menjadi prioritas rendah.

Penelitian Musyarofah dan Setiawan (2021), dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil peneliti menarik perhitungan dari analisis gap dengan mengaplikasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diketahui bahwa kualitas *service* dari Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah masih belum sepenuhnya memenuhi harapan atau ekspektasi dari konsumen-konsumennya.

Penelitian Arianto dan Mahmudah (2016), dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso *Catering Service*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis kuantitatif dengan menggunakan model persamaan struktural (berbasis varian atau komponen yaitu PLS (*partial Least Square*) untuk

memverifikasi hubungan antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen di Jatiroso *Catring Service*. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen di Jatiroso *Catring Service*.

Penelitian Yudha *et al.*, (2022), dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk Perusahaan Multinasional *Dunkin Donut*”. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 75,20% yang berarti konsumen telah merasa puas terhadap atribut atribut yang dianalisis. Strategi yang dilakukan memperbaiki atribut kuadran I yaitu harga, cepat tanggap terhadap keluhan, dan kebersihan toilet adalah atribut yang dinilai penting bagi konsumen dan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh *Dunkin Donuts*.

Penelitian Amanda dan Nurmalina (2018), dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Waroeng Hotplate Odon Cibanteng, Bogor, Jawa Barat”. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukan bahwa 72,8 persen konsumen puas dan atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah harga, ketersediaan area parkir, dan ketersediaan fasilitas.

Penelitian Sari *et al.*, (2023), dengan judul “*The Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty at Wong Solo Restaurant During the Covid-19 Pandemic in Kendari City*”. Analisis data yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index*

(CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada restoran Wong Solo sebesar 0,70 atau 70% yang berarti berada pada kategori teratas atau kategori puas karena berada pada kisaran (0,66-0,80). Ini berarti pelanggan senang dengan pelayanan dan produk yang disediakan restoran Wong Solo selama masa covid 19 pandemi.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1. Pengertian Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja produk yang diharapkan. Saat konsumen merasa ketidakpuasan konsumen mungkin tidak akan menggunakan produk tersebut. Oleh karena itu, konsumen cenderung akan menggunakan produk lain yang konsumen anggap dapat memberikan kepuasan yang diharapkan. Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi niat konsumen untuk berpindah mencari produk yang lebih baik (Kotler dan Keller 2013, dalam Mahesa, 2022).

Konsumen merupakan sumber penghasilan bagi suatu perusahaan dan termasuk kedalam aspek terpenting yang perlu diperhatikan secara khusus, oleh karena itu kebutuhan dan harapan konsumen harus dapat terpenuhi oleh perusahaan. Konsumen akan terus membeli jika kualitas dan pelayanannya dianggap baik sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen tersebut dan produk yang dicari juga tersedia. Dengan begitu perusahaan harus bisa memahami tindakan serta keinginan konsumen pada pasar sasarnya. Hal ini

akan berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan karena menyediakan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. (Kamaludin, 2019).

Pengertian kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh pelanggan secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam loyalitas pelanggan. Beberapa pelanggan mengukur kepuasan berdasarkan pengaruh harga, sementara yang lain membuat keputusan pembelian berdasarkan tingkat kepuasan yang dibutuhkan dari produk. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kinerja yang dirasakan atau aktual dari produk dan layanan pendukung, serta kriteria yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai kinerja tersebut. Kepuasan pelanggan berfungsi sebagai ukuran signifikan untuk mengukur kinerja operasional dan keberhasilan bisnis suatu perusahaan (Apriasty dan Simbolon, 2022).

Menurut Budiono (2021), dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kualitas produk

Kualitas produk adalah penggabungan atribut dan fitur yang memastikan sejauh mana hasil akhir dapat memenuhi prasyarat permintaan pelanggan (Fauzi *et al*, 2023). Terdapat enam elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya dalam melakukan perubahan ke arah perbaikan oleh perusahaan. Konsumen akan merasa puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa dan ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, kualitas produk merupakan keseluruhan dari karakteristik dan corak barang yang dapat ditawarkan kepada para konsumen dalam memenuhi kebutuhan ataupun keinginan para konsumen tersebut (Arianto dan Mahmudah, 2016).

b. Harga

Harga merupakan satu komponen penting dalam sebuah produk. Harga juga menentukan seberapa besar atau kecil keuntungan yang diperoleh suatu perusahaan. Harga dapat membantu konsumen dalam menentukan pilihan seseorang akan membeli barang tersebut atau tidak, peran harga juga tidak terlepas dari proses jual beli suatu barang (Amalia, 2019).

Kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa juga didasarkan pada bagaimana konsumen mendapatkan harga yang terjangkau. Pelanggan mungkin memiliki batas bawah harga, dimana harga yang lebih rendah dari batas bawah harga tersebut menandakan kualitas yang lebih rendah dan tidak dapat diterima, sedangkan harga yang melebihi batas atas dianggap terlalu berlebihan dan tidak sebanding dengan uang yang dikeluarkan (Apriasty dan Simbolon, 2022).

c. Tempat

Tempat atau lokasi merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa tempat perusahaan dan pelanggan. Penilaian terhadap atribut pada tempat ini meliputi tempat usaha, kecepatan, dan ketepatan transportasi (Fahriani dan Febriyanti, 2022). Keputusan distribusi yang berkaitan dengan kemudahan akses terhadap jasa bagi pelanggan potensial yang dikenal sebagai tempat. Keputusan tempat ini mencakup keputusan tentang lokasi fisik, keputusan tentang penggunaan perantara untuk meningkatkan aksesibilitas jasa, dan keputusan non-lokasi yang ditetapkan untuk ketersediaan jasa.

d. Promosi

Promosi adalah jalur komunikasi utama perusahaan dengan calon pembeli, karena melalui promosi perusahaan dapat menyampaikan informasi tentang kegunaan dan keuntungan dari produk dan jasa yang mereka tawarkan selama pengembangan bisnis. Promosi juga bisa dikatakan sebagai suatu kegiatan dalam bidang marketing yang merupakan



komunikasi yang dilakukan pebisnis kepada konsumen yang memuat pemberitahuan (Syahputra, 2019). Selain itu juga promosi digunakan untuk membujuk dan mempengaruhi konsumen agar dapat membeli barang maupun jasa yang dijual.

Menurut Amanah (2015), tujuan utama promosi adalah menginformasikan, mempengaruhi dan membujuk, serta mengingatkan pelanggan sasaran tentang perusahaan, tujuan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Menginformasikan yang dapat berupa, informasikan pasar mengenai keberadaan suatu produk baru, menyampaikan perubahan harga kepada pasar, menjelaskan cara kerja suatu produk, meluruskan kesan yang keliru, memperkenalkan cara pemakaian yang baru dari suatu produk, menginformasikan jasa-jasa yang disediakan oleh perusahaan, membangun citra perusahaan dan mengurangi ketakutan atau kekhawatiran pembeli.
- 2) Membujuk pelanggan sasaran, hal ini digunakan untuk mengalihkan pilihan ke merek tertentu, membentuk pilihan merek, mendorong pembeli untuk belanja saat itu juga, mengubah persepsi pelanggan terhadap atribut produk dan mendorong pembeli untuk menerima kunjungan wiraniaga (salesman).
- 3) Mengingat yang terdiri atas, mengingatkan pembeli akan tempat-tempat yang menjual produk perusahaan, mengingatkan pembeli bahwa produk yang bersangkutan dibutuhkan dalam waktu dekat,

menjaga agar ingatan pertama pembeli jatuh ada produk perusahaan dan membuat pembeli tetap ingat walaupun tidak ada kampanye iklan.

e. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen dalam hubungan jangka panjang, yang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama apa yang diinginkan oleh pelanggan dan apa yang mereka butuhkan, sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memberikan yang terbaik untuk membuat pelanggan merasa nyaman.

Menurut Rifauddin (2019) dalam Septian (2020), ciri-ciri pelayanan yang bagus yaitu sebagai berikut;

- 1) Penjual dengan pembeli dapat berhubungan dengan baik
- 2) Penjual dapat menanggapi secara langsung dan akurat terhadap informasi yang ditanyakan pembeli
- 3) Penjual dapat memberikan kepercayaan kepada pembeli
- 4) Penjual mempunyai kewajiban kepada masing-masing pembeli dari awal pembelian hingga akhir
- 5) Penjual mempunyai keahlian dan pengetahuan yang bagus mengenai produk yang dijual
- 6) Penjual harus berupaya mengetahui keinginan pembeli

### 3. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Priansa (2013) dalam Septian (2020), kepuasan konsumen diartikan sebagai bentuk perilaku konsumen atau karakteristik barang/jasa yang telah digunakan, sehingga dapat menyebabkan tidak puas atau rasa puas. Adanya lima indikator dalam kepuasan konsumen yang akan diuraikan lebih detail yaitu sebagai berikut:

- a. Harapan, yaitu suatu keinginan pelanggan kepada suatu jasa/produk yang sudah dibuat sebelum konsumen membeli suatu jasa/produk layanan yang telah memenuhi kepercayaan serta keinginan dari harapan konsumen.
- b. Kinerja, yaitu keahlian konsumen pada kemampuan nyata produk atau jasa saat dipakai tanpa dibujuk akibat harapan konsumen saat kemampuan asli konsumen akan merasa puas ketika konsumen merasa terpenuhi barang/jasa tersebut.
- c. Pengalaman dapat diartikan sebagai keinginan konsumen yang dibujuk oleh keahlian konsumen terhadap pemakaian produk/jasa yang bertentangan dari kompetitor.
- d. Konfirmasi yaitu pembuktian yang terjadi apabila kehendak memenuhi fungsi produk, jadi jika terdapat bukti yang cukup maka konsumen akan merasa puas.
- e. Perbandingan, dalam hal ini untuk dilakukan mengkomparasikan keinginan kemampuan barang atau jasa sebelum membeli dengan tanggapan kemampuan asli jasa atau produk itu sendiri.

#### 4. Buah Durian

##### a. Pengertian Durian

Nama durian berasal dari istilah melayu duri karena buah ini memiliki ciri khas kulit yang dipenuhi dengan duri yang tajam. Durian memiliki nama yang berbeda beda pada setiap daerah, seperti di (Jawa, Betawi dan Gayo) disebut sebagai duren sedangkan di (Sunda dan Banten) dinamakan kadu, (Manado) duriang, (Toraja) duliang, dan (Pulau Seram Timur) rulen (Tirtawinta *et al.*, 2016).

Buah durian merupakan si raja buah yang sudah tidak asing lagi di Indonesia dan buah durian sendiri memiliki nilai ekonomi yang sangat tinggi (Silvi *et al.*, 2020). Durian (*Durio zibethinus* Murr), juga dikenal sebagai raja buah, adalah tanaman buah tropis yang eksotik dengan rasa dan bau yang unik. Salah satu tumbuhan asli Asia Tenggara yang tumbuh di daerah tropis basah seperti Indonesia, Thailand, dan Malaysia. Indonesia, ada banyak varietas durian yang berbeda.

Dinas Pertanian telah mengeluarkan 21 kultivar durian yang unggul, antara lain sunan, sukun, sitokong, petruk, kani, sawah mas, otong, simas, siriwig, sihijau, sijapang, bokor, perwira, lai mansau, bantal mas, hepe, sidodol, matahari, mabah, kalapet, dan raja (Achmadi *et al.*, 2021).

b. Varetas durian

1) Durian sunan

Durian kultivar sunan berasal dari Gendol, Boyolali, Jawa Tengah. Buahnya berwarna hijau kecokatan berbentuk bulat seperti telur terbalik. Mempunyai kulit buah yang tipis kurang dari 5 mm dengan berat buah 1,5-2,5 kg. Memiliki sifat buah yang mudah dibelah, setiap buah memiliki bentuk biji yang sempurna pada setiap buahnya hanya ada 1-2 butir. Tekstur buah durian yang halus serta memiliki daging buah yang tebal, berwarna krem, kering berminyak dan memiliki aroma yang tajam serta kuat (Dewi dan Yuni, 2020).

2) Durian sukun

Durian sukun berasal dari Gempolan, Karang Anyar, Jawa Tengah. Durian ini memiliki ciri bentuk buah yang bulat panjang serta berwarna kekuningan. Memiliki kulit buah durian yang tebal sekitar 10 mm dengan berat buah mencapai 1,5-2,5 kg per buah. Aroma yang dimiliki durian sukun ini manis dan harum. Daging buah yang tebal dengan tekstur yang lembut (Setyaningrum, 2014).

3) Durian sitokong

Durian sitokong ini termasuk kedalam varietas durian unggul. Bentuk buah durian sitokong adalah bulat panjang dengan warna buah yang hijau kekuningan. Bobot buahnya berkisar dari 2,0-2,5 kg. Daging buahnya berwarna kuning dengan bentuk biji lonjong

kecil, dagingnya tebal, rasanya manis, dagingnya halus sampai berserat halus dengan aroma yang tajam (Zulfahmi *et al.*, 2022).

#### 4) Durian petruk

Buah durian yang punya nama latin *durio zybethinus* kultivar. Durian petruk berasal dari daerah yang terkenal akan ukiran yakni kabupaten Jepara durian petruk pun termasuk kedalam durian lokal yang memiliki kualitas, kuantitas, dan rasa yang tak kalah saing dengan jenis durian unggulan lainnya. Buah durian petruk berbentuk bulat telur atau ovale dengan ujung agak runcing, kulit buah lebih tipis sekitar 3mm. sedangkan berat buah mencapai 1kg hingga 1.5kg, daging buahnya tebal, , berserat halus, lembek, berwarna kuning dan bijinya kecil (Safitri, 2019)

#### 5) Durian montong atau otong

Buah durian jenis ini tentunya sangat familiar di masyarakat Indonesia, karena menjadi salah satu jenis durian yang banyak digemari oleh masyarakat. Durian ini awalnya berasal dari Negara Thailand. Daging buahnya tebal dengan rasa yang manis legit, dan berwarna kuning emas bertekstur lembut dengan aroma yang tajam. Durian dengan varietas montong ini memiliki pertumbuhan yang sangat cepat dengan ukuran buah yang besar dengan bobot durian montong berkisar 3-6 kg (Putri dan Zamil, 2021).

6) Durian hepe

Nama Hepe berasal dari bahasa sunda yang dikaitkan dengan keadaan bijinya yang kempes. Durian ini dapat ditemukan di daerah Jonggo, Bogor. Keistimewaan dari durian ini yaitu terletak pada daging buahnya yang tebal serta rasanya yang manis pahit. Buahnya berbentuk bulat telur, berwarna hijau kecokelatan, duri runcing tersusun rapat dengan kulit buah yang tebal (Winarno dan Harianto, 2018)

7) Durian kani

Durian kani merupakan salah satu durian unggul yang berasal dari varietas chanee. Buah durian kani berbentuk bulat, berwarna kuning kecokelatan dengan duri berbentuk kerucut dan tersusun agak rapat. Berat buahnya berkisar 1,5 kg dengan biji lonjong kecil. Daging buah cukup tebal, berlemak, kering, berwarna kekuningan, aromanya harum sedang dengan rasa yang manis (Zulkarnain, 2017).

8) Durian bokor

Durian bokor yaitu durian unggul yang berasal dari Desa Gadungan, Kecamatan Puncu, Kabupaten Kediri. Durian ini memiliki tampilan yang menarik serta rasa yang khas. Daging buah durian dengan varietas bokor ini tebal dengan warna kuning muda, rasanya manis, aromanya harum serta memiliki tekstur yang halus. Berat durian bokor rata-rata mencapai 3-4 kg (Salim, 2023).

9) Durian siriwig

Durian siriwig berasal dari Rajagaluh, Majalengka, Jawa Barat. Bentuk buahnya berbentuk bulat telur, berduri besar dan berwarna hijau kekuningan. Daging buah berwarna putih susu, rasanya manis, aromanya harum, dan bertekstur halus. Berat buah durian berkisar 1,5-2 kg (Zulkarnain, 2017).

10) Durian sihijau

Menurut Winarno dan Harianto (2018), asal durian ini sama dengan durian sidodol dan sijapang. Penamaan nama buah kemungkinan dilatar belakangi oleh warna buah yang tetap hijau walaupun sudah matang. Bobot buahnya berkisar antara 2-2,5 kg, bentuk buah yang bulat dan kulit buahnya ditumbuhi duri berbentuk kerucut, tersusun rapat dengan duri yang tajam. Daging buahnya berwarna kuning menyala dan mengkilat, teksturnya berserat halus, lumayan lembek. Aroma yang dimiliki yaitu harum dan rasanya yang manis.

11) Durian perwira

Durian perwira merupakan durian unggul lokal yang berasal dari Majalengka, Jawa Barat. Berat buah durian ini berkisar 2-3 kg, tebal kulitnya 1 cm, durinya besar berbentuk kerucut dan tersusun rapat. Daging buah berwarna kuning dengan tekstur buahnya halus tidak berserat. Bijinya berbentuk bulat telur dan aromanya yang tajam/kuat (Winarno dan Harianto, 2018).



## 12) Durian matahari

Durian matahari ini berasal dari Cimangu, Bogor, Jawa Barat. Bentuk dari durian matahari memiliki bentuk bulat panjang yang berwarna hijau kecoklatan. Berat buah durian berkisar antara 2-3,5 kg dengan ketebalan kulitnya mencapai 0,5-1 cm. Daging buahnya tebal, manis, berlemak dengan tekstur yang halus serta aromanya yang tajam (Salim, 2023).

### c. Morfologi tanaman durian

#### 1) Akar

Menurut Ashari (2011) dalam Cahyani (2021), menyatakan bahwa perkembangan dan pertumbuhan perakaran tanaman durian terdapat perbedaan yang berasal dari biji, cangkokan dan susuan. Ada akar tunggang hanya dari bibit okulasi dan susuan yang terganggu (terpotong) saat bibit dimasukkan ke dalam pot, yang dapat mengurangi kekuatan tumbuhnya. Akar tumbuhan durian yang berasal dari biji dapat tumbuh lebih lama dan kuat dibandingkan dengan yang berasal dari cangkokan, tetapi durian yang berasal dari bibit cangkokan dapat tersebar dengan baik hanya pada kedalaman tanah yang tidak begitu dalam (Cahyani, 2021).

#### 2) Batang

Durian merupakan tumbuhan berkayu berbatang tunggal, yang umumnya berbentuk silindris dan dapat mencapai tinggi 40-50mm dengan diameter batang lebih dari 100 cm (Tirtawinta *et al.*, 2016).

tanaman durian yang berasal dari biji memiliki cabang yang lebih tinggi daripada tanaman yang berasal dari cangkok atau bibit okulasi (Ashari, 2017).

### 3) Daun

Menurut Cahyani (2021), daun durian biasanya berbentuk lonjong, dengan sisi kiri dan kanan menyatu membentuk setengah daun, dan ukurannya panjang 9–11 cm dan lebar 2–3 cm, tetapi yang paling besar panjang 17–20 cm dan lebar 4/5 cm.

### 4) Bunga

Bunga durian tersusun dalam tangkai yang agak panjang dan bergerombol. Bunga durian berkelamin sempurna yang berarti setiap bunga memiliki jenis kelamin betina dan jantan, pada setiap kuntum memiliki lima helai mahkota yang terlepas satu sama lain, dan benang sarinya terdiri dari tiga hingga dua belas helai yang berwarna kuning atau putih (Setiawan, 2015).

### 5) Buah

Buah merupakan bagian utama durian yang dimanfaatkan yaitu daging buahnya. Daging durian biasanya kuning atau putih kekuningan. Daun buah ini melindungi atau menyelimuti biji. Setiap ruang memiliki beberapa biji, biasanya tiga. Daging buah biasanya beragam tergantung varietas, tetapi kultivar terbaik dapat mencapai ketebalan 3 cm. Kandungan gula, alkohol, dan asam

amino aromatik lainnya dalam daging buah sangat memengaruhi rasa dan aromanya (Napitupulu 2013, dalam Cahyani, 2021).

d. Syarat tumbuh tanaman durian

1) Tanah

Tanaman durian memerlukan tanah yang subur yaitu partikel penyusun tanah seimbang antara debu dan pasir liat sehingga mudah untuk membentuk remah. Tanah yang cocok untuk durian yaitu jenis tanah grumosol dan andosol, yang memiliki ciri-ciri struktur tanah lapisan atas bebutir – butir, berwarna hitam keabu-abuan kelam, sedangkan bagian bawah bergumpal, dan memiliki kemampuan mengikat air yang tinggi. Derajat keasaman tanah yang dikehendaki tanaman durian adalah pH 5-7, dengan pH optimum 6-6,5 (Harjoko, 2021).

Tanaman durian ini termasuk tanaman tahunan, dengan perakaran yang dalam. Oleh karena itu, membutuhkan kandungan air tanah dengan kedalaman cukup, yaitu 50-150 cm dan 150-200 cm. Saat kedalaman air tanah terlalu dangkal atau dalam maka rasa buah tidak manis atau tanaman akan mengalami kekeringan dan akhirnya busuk akibat selalu tergenang (Wiryanta 2014 dalam Harjoko, 2021).

2) Iklim

Curah hujan untuk tumbuhan durian maksimal 3000-3500 mm pertahun dan minimal 1500-3000 mm pertahun. Curah hujan merata

sepanjang tahun, dan intensitas cahaya matahari yang dibutuhkan tanaman durian yaitu 50-70 persen (Saputra, 2023). Akan tetapi tanaman durian sewaktu masih kecil tidak tahan terik matahari pada musim kemarau sehingga bibit perlu dinaungi. Suhu yang cocok untuk tanaman durian yaitu pada suhu 20-30 derajat celsius (Harjoko, 2021).

### 3) Ketinggian

Tanaman durian ini dapat tumbuh dan berkembang di dataran rendah sampai ketinggian 1.000 meter di atas permukaan laut. Tetapi produksi terbaik dicapai pada saat penanaman dilakukan dengan ketinggian 400-600 m di atas permukaan laut (Wiryanta 2014 dalam Harjoko, 2021).

## **C. Kerangka Teori Pendekatan Masalah**

Kutaraja *Farm* atau yang lebih dikenal dengan sebutan Rumah Durian merupakan salah satu tempat usaha terbesar di Kecamatan Tonjong yang menjual berbagai jenis durian. Komoditas yang dibudidayakan dalam usaha ini khusus untuk durian. Luas lahan yang digunakan untuk membudidayakan durian adalah seluas 32 hektar (ha). Durian yang dibudidayakan dapat dipanen satu kali dalam satu tahun dengan jumlah produksi 60 ton per musim panen.

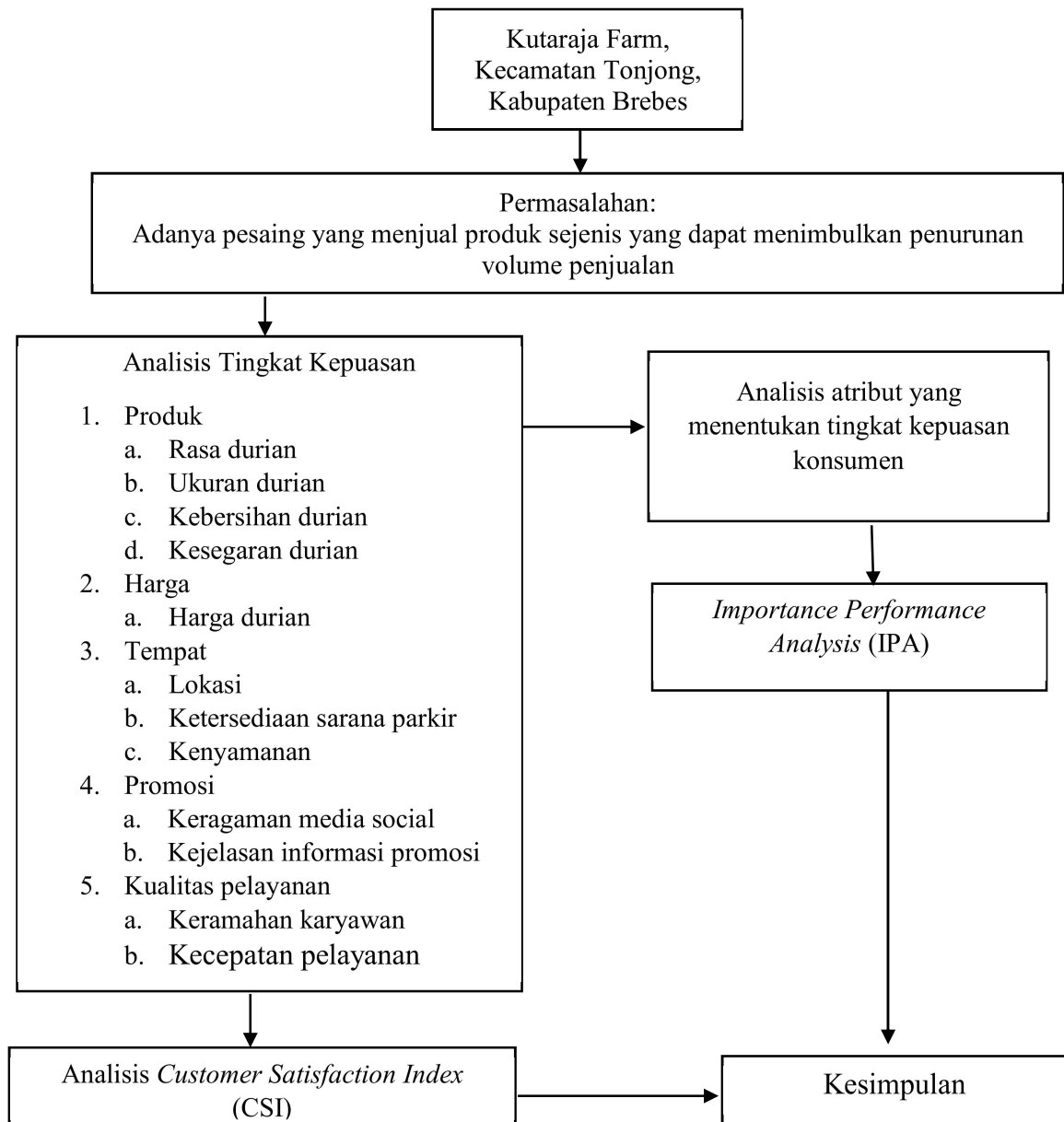
Varietas durian yang dibudidayakan di Kutaraja *Farm* meliputi durian montong dan durian lokal (sunan, sukun dan petruk). Usaha ini merupakan usaha buah durian terbesar dan yang pertama kali ada di Desa Pamijen, Kecamatan

Tonjong, Kabupaten Brebes. Selama ini Kutaraja *Farm* belum pernah melakukan analisis atau riset yang mendalam terhadap konsumennya mengenai tingkat kepuasan terhadap durian yang diproduksinya. Padahal analisis konsumen terutama pada tingkat kepuasan setelah melakukan pembelian merupakan satu hal yang penting untuk dilakukan, untuk dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan seperti apa yang perlu dipertahankan dan diperbaiki.

Tingkat kepuasan konsumen penting untuk dilakukan untuk tetap menjaga konsumen agar tidak berpindah ke sisi pesaing, selain Kutaraja *Farm* ada satu gerai durian yang masih satu daerah dan menjual durian dengan varietas durian sejenis. Hal ini menimbulkan permasalahan yang harus dihadapi oleh perusahaan yaitu untuk tetap mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke gerai durian lainnya karena akan mengakibatkan penurunan volume penjualan. Maka dari itu perlu diketahui bagaimana kepuasan konsumen selama mengkonsumsi buah durian Kutaraja *Farm*. Harapannya bila konsumen merasa puas akan produksi durian di Kutaraja *Farm*, maka konsumen akan menginformasikan ke pihak lain sehingga durian Kutaraja *Farm* lebih dikenal di masyarakat.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen durian di Kutaraja *Farm*. Analisis kepuasan konsumen dapat membantu perusahaan agar mengetahui atribut-atribut yang dipentingkan konsumen, maka Kutaraja *Farm* dapat memproduksi durian sesuai dengan harapan konsumen, sehingga peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Buah Durian (*Durio zibethinus Murr*) di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.

Metode yang digunakan peneliti untuk menganalisis kepuasan konsumen yaitu menggunakan Analisis *Customer Satisfaction Index* CSI sedangkan untuk menganalisis atribut yang menentukan tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 1. Kerangka pemikiran analisis kepuasan konsumen dalam pembelian buah durian di Kutaraja Farm

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Dasar Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif ini digunakan untuk menggambarkan, meninjau dan melihat dengan angka-angka tentang objek yang diteliti dengan apa adanya serta menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka yang dilakukan dengan mencari fakta-fakta berdasarkan keterangan responden maupun lembaga lainnya (Sulistyawati *et al.*, 2022). Tingkat kepuasan konsumen diukur menggunakan analisis CSI dan IPA.

#### **B. Metode Pengambilan Daerah Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa usaha durian di Kutaraja *Farm* merupakan usaha durian terbesar di Desa Pamijen Kecamatan Tonjong, yang sudah cukup lama berdiri dan selalu ramai pembeli, untuk mempertahankan konsumen Kutaraja *Farm* supaya tidak berpindah ke tempat yang lain maka perlu adanya memahami perilaku konsumen terutama dalam hal kepuasan konsumen, sehingga diperlukan penelitian mengenai Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Buah Durian (*Durio zibethinus Murr*) di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.

### C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* berupa *accidental sampling*. Metode *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara kebetulan yaitu responden yang secara kebetulan ditemukan dan dapat digunakan sebagai sampel bila responden dirasa tepat sebagai sumber data (Hariputra dan Defit, 2022). Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti menggunakan formula Slovin untuk mengukurnya yaitu (Hendryadi dalam Maulana, 2021).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sampel

N : Total populasi

e : Toleransi kesalahan

Terdapat dua ketentuan pada rumus Slovin dalam menentukan toleransi kesalahan yaitu (Hendryadi 2014 dalam Maulana, 2021).

1. Nilai  $e = 10\%$  (0,1) apabila populasi dalam jumlah yang besar.
2. Nilai  $e = 20\%$  (0,2) apabila populasi dalam jumlah yang kecil.

Data yang didapatkan melalui pra survei bahwa konsumen yang datang ke Kutaraja Farm dalam sebulan mencapai 450 konsumen. Jumlah konsumen tersebut tergolong besar, oleh karena itu penelitian ini menggunakan toleransi kesalahan 10% (0,1). Perhitungan jumlah sampel responden durian di Kutaraja Farm=menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{450}{1 + (450 \times 0,1^2)}$$



$$n = \frac{450}{1+(450 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{450}{1+4,5}$$

$$n = \frac{450}{5,5}$$

$$n = 81,8 (\approx 82)$$

Hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin didapatkan hasil sebesar 81,8 atau dibulatkan ke atas menjadi 82, sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 82 responden yang merupakan konsumen durian Kutaraja *Farm*. Kriteria pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu konsumen yang membeli durian di Kutaraja *Farm* secara langsung. Konsumen Kutaraja *Farm* yang menjadi sampel penelitian yaitu semua konsumen yang membeli durian lokal maupun durian montong.

#### **D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

##### **1. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data Sekunder (Mendrofa, 2021)

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari wawancara dengan responden dengan menggunakan kuisioner yang telah di persiapkan terlebih dahulu serta pengamatan langsung ke lapangan. Teknik pengambilan data primer yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Wawancara, yaitu suatu bentuk komunikasi antara dua atau lebih individu, yang dilakukan secara tatap muka di mana melibatkan satu pihak sebagai pewawancara sementara yang lain mengambil posisi orang yang diwawancarai. Interaksi ini bertujuan tertentu, seperti perolehan informasi atau pengumpulan data. Individu yang melakukan wawancara mengajukan serangkaian pertanyaan kepada orang yang diwawancarai, yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban. Dalam penelitian ini, metode wawancara yang digunakan yaitu terstruktur. Selain itu, peneliti telah menyiapkan alat penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang menawarkan opsi jawaban alternative telah disiapkan, responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya (Yulianti dan Utomo, 2022).
- 2) Observasi, adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian. Hal ini dapat terjadi dalam lingkungan khusus untuk penelitian atau dalam situasi kehidupan nyata. Observasi memberi peneliti kesempatan untuk melihat interaksi, tindakan, dan konteks yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. (Bogdan & Biklen, 2017).
- 3) Angket atau kuesioner yaitu alat yang digunakan dalam mengumpulkan data melalui serangkaian pertanyaan, yang telah disusun dengan tujuan untuk mengukur variabel penelitian (Sekaran dan Bougie, 2016).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Karakteristik konsumen: umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, pendidikan dan tingkat kesukaan pada buah durian
  - 2) Atribut buah durian: rasa buah, ukuran buah, kebersihan buah dan kesegaran buah
  - 3) Harga buah durian
  - 4) Promosi: keragaman media promosi
  - 5) Partisipasi: keramahan karyawan
  - 6) Proses: kecepatan pelayanan
  - 7) Profil usaha meliputi: sejarah usaha, struktur organisasi, luas lahan dan varietas buah durian
  - 8) Analisis kepuasan konsumen: CSI
- b. Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Data sekunder yang diperlukan dari usaha durian meliputi keadaan umum daerah penelitian (geografis dan topografis daerah), jumlah penduduk serta data data lain yang mendukung penelitian ini. Data sekunder diperoleh dari instansi terkait seperti, Badan Pusat Statistik (BPS), dan instansi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu: luas panen, jumlah produksi dan rata-rata hasil produksi.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu angket atau kuesioner, observasi dan wawancara.

## 3. Uji Validitas

Menurut Sugiharto dan Sitinjak dalam Sanaky (2021) uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner apakah pertanyaan sudah tepat. Nilai validitas dapat diketahui dengan mencari r hitung yang dibandingkan dengan r tabel. Pertanyaan-pertanyaan dikatakan valid apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ . r hitung dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r \text{ hitung} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X) \times (\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] \times [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r hitung : Koefisien korelasi  
X1 : Jumlah skor item  
X2 : Skor item  
 $\sum XY$  : Jumlah skor total  
Y : Skor total  
n : Jumlah konsumen

## 4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dengan alat bantu kuesioner tersebut tidak berubah-ubah atau konsisten, sehingga kuesioner yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan. Uji reliabilitas pada penelitian ini hanya dilakukan terhadap 10 responden dengan ketentuan jika nilai Alpha

melebihi 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut dianggap *reliabel* dan sebaliknya (Ghozali dalam Savira, 2019).

$$r_{11} = \frac{K}{K-1} \times \left(1 - \frac{\sum Si}{St}\right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  : nilai reliabilitas  
 $k$  : banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum Si$  : jumlah varians skor tiap item  
 $St$  : varians total

Keseluruhan pertanyaan (atribut) yang ada akan dinyatakan reliabel ketika nilai alpha:

0,18-0,1 = reliabilitas baik

0,6-0,799 = reliabilitas diterima

<0,6 = reliabilitas kurang baik

Berikut ini ditampilkan hasil dari uji validitas dan reliabilitas terhadap atribut-atribut buah durian Kutaraja *Farm*. Uji tersebut menggunakan 10 responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil uji validitas dan reliabilitas kuisioner kepuasan konsumen terhadap pembelian buah durian di Kutaraja *Farm*, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

Atribut	Kinerja Produsen		Harapan Konsumen		Alpha
	R hitung	Ket.	R hitung	Ket	
Rasa durian	0,90	Valid	0,94	Valid	1,08
Ukuran durian	0,77	Valid	0,75	Valid	
Kebersihan durian	0,84	Valid	0,75	Valid	
Kesegaran buah	0,77	Valid	0,81	Valid	
Harga durian	0,81	Valid	0,87	Valid	
Lokasi	0,74	Valid	0,87	Valid	
Ketersediaan Sarana parker	0,87	Valid	0,94	Valid	
Kenyamanan tempat	0,75	Valid	0,87	Valid	
Keragaman media social	0,68	Valid	0,87	Valid	
Kejelasan informasi promosi	0,87	Valid	0,87	Valid	
Keramahan kryawan	0,75	Valid	0,75	Valid	
Kecepatan pelayanan	0,78	Valid	0,94	Valid	
Varian total		33,34		30,01	
Varian butir		4,61		0,27	
Keputusan nilai reliabilitas				1,08 (Reliabel)	

Sumber: Data primer diolah, 2024

Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji validitas menunjukan r hitung (0,90) lebih besar dari r tabel (0,63). Oleh karena itu dikatakan valid. Hasil dari uji reliabilitas juga dikatakan reliabel dengan hasil 1.08. Oleh karena itu, kuesioner kepuasan konsumen dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Selanjutnya, kuesioner dengan 12 atribut tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dengan 82 konsumen Kutaraja *Farm*.

## **E. Metode Analisis**

Analisis data yang digunakan setelah data terkumpul yakni dengan mengolah suatu data kuantitatif menjadi rangkaian kesimpulan agar mudah dimengerti dan dipahami.

### **1. Analisis Deskriptif Kuantitatif**

Analisis deskriptif kuantitatif dilakukan untuk menjawab tujuan pertama pada penelitian. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik konsumen buah durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes yang dianalisis secara kuantitatif.

### **2. Analisis Kepuasan Konsumen**

Analisis kepuasan konsumen dilakukan untuk menjawab tujuan ke-2 pada penelitian. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada buah durian di Kutaraja *Farm*, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes yang dianalisis secara kuantitatif. Proses kepuasan konsumen adalah membandingkan antara kinerja produsen dengan harapan konsumen. Atribut kinerja produsen dan harapan konsumen yang diteliti dalam penelitian ini meliputi rasa durian, ukuran durian, kebersihan durian, kesegaran durian, harga durian, lokasi, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan, keragaman media social, kejelasan informasi promosi, keramahan karyawan dan kecepatan pelayanan. Pengukuran atribut kinerja dan harapan diukur dengan skala likert, pengolahan data dengan cara menghitung presentase masing-masing tahapan yang dilihat dari jawaban konsumen. Atribut yang dianalisis dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Variabel dan atribut pengukuran kriteria konsumen

No.	Variabel dan atribut	Kinerja produsen	Harapan konsumen	Skor
A. Produk				
1.	Rasa durian	a. Sangat manis	a. Sangat manis	5
		b. Manis	b. Manis	4
		c. Kurang manis	c. Kurang manis	3
		d. Tidak manis	d. Tidak manis	2
		e. Sangat tidak manis	e. Sangat tidak manis	1
2.	Ukuran durian	a. Sangat besar	a. Sangat besar	5
		b. Besar	b. Besar	4
		c. Sedang	c. Sedang	3
		d. Kecil	d. Kecil	2
		e. Sangat kecil	e. Sangat kecil	1
3.	Kebersihan durian	a. Sangat bersih	a. Sangat bersih	5
		b. Bersih	b. Bersih	4
		c. Kurang bersih	c. Kurang bersih	3
		d. Tidak bersih	d. Tidak bersih	2
		e. Sangat tidak bersih	e. Sangat tidak bersih	1
4.	Kesegaran buah	a. Sangat segar	a. Sangat segar	5
		b. Segar	b. Segar	4
		c. Kurang segar	c. Kurang segar	3
		d. Tidak segar	d. Tidak segar	2
		e. Sangat tidak segar	e. Sangat tidak segar	1
B. Harga				
1.	Harga durian	a. Sangat murah	a. Sangat murah	5
		b. Murah	b. Murah	4
		c. Kurang murah	c. Kurang murah	3
		d. Tidak murah	d. Tidak murah	2
		e. Sangat tidak murah	e. Sangat tidak murah	1
C. Tempat				
1.	Lokasi	a. Sangat strategis	a. Sangat strategis	5
		b. Strategis	b. Strategis	4
		c. Kurang strategi	c. Kurang strategis	3
		d. Tidak strategis	d. Tidak strategis	2
		e. Sangat tidak strategis	e. Sangat tidak strategis	1
2.	Ketersediaan sarana parker	a. Sangat tersedia	a. Sangat tersedia	5
		b. Tersedia	b. Tersedia	4
		c. Kurang tersedia	c. Kurang tersedia	3
		d. Tidak tersedia	d. Tidak tersedia	2



Lanjutan Tabel 6. Variabel dan atribut pengukuran kriteria konsumen

		e. Sangat tersedia	tidak	e. Sangat tersedia	tidak	1
3.	Kenyamanan tempat	a. sangat nyaman		a. sangat nyaman		5
		b. nyaman		b. nyaman		4
		c. kurang nyaman		c. kurang nyaman		3
		d. tidak nyaman		d. tidak nyaman		2
		e. sangat nyaman	tidak	e. sangat nyaman	tidak	1
<b>D. Promosi</b>						
1.	Keragaman media social	a. Sangat beragam		a. Sangat beragam		5
		b. Beragam		b. Beragam		4
		c. Kurang beragam		c. Kurang beragam		3
		d. Tidak beragam		d. Tidak beragam		2
		e. Sangat beragam	tidak	e. Sangat beragam	tidak	1
2.	Kejelasan informasi promosi	a. Sangat jelas		a. Sangat jelas		5
		b. Jelas		b. Jelas		4
		c. Kurang jelas		c. Kurang jelas		3
		d. Tidak jelas		d. Tidak jelas		2
		e. Sangat jelas	tidak	e. Sangat jelas	tidak	1
<b>E. Kualitas Pelayanan</b>						
1.	Keramahan Karyawan	a. Sangat ramah		a. Sangat ramah		5
		b. Ramah		b. Ramah		4
		c. Kurang ramah		c. Kurang ramah		3
		d. Tidak ramah		d. Tidak ramah		2
		e. Sangat ramah	tidak	e. Sangat ramah	tidak	1
2.	Kecepatan Pelayanan	a. Sangat cepat		a. Sangat cepat		5
		b. Cepat		b. cepat		4
		c. Kurang cepat		c. kurang cepat		3
		d. Tidak cepat		d. tidak cepat		2
		e. Sangat cepat	tidak	e. sangat cepat	tidak	1

### 3. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Salah satu metode yang bisa digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. *Customer satisfaction index (CSI)* adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa (Budhi dan Sumiari, 2017). Perhitungan keseluruhan *Customer Satisfaction Index (CSI)* ini dilakukan dengan software Microsoft Excel.

Menurut Hidayat (2020), terdapat 4 tahapan pengukuran *Customer Satisfaction Index CSI* sebagai berikut:

a. *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

*Mean Importance Score (MIS)* atau skor kepentingan dan *Mean Satisfaction Score (MSS)* atau skor kepuasan rata-rata. MIS adalah skor rata-rata dari kepentingan suatu atribut, sedangkan MSS adalah skor rata-rata tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dapat dirasakan oleh pelanggan (Karima *et al.*, 2022). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden  
Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan atribut ke i  
X<sub>i</sub> = Nilai kinerja atribut ke i

b. *Weighting Factor* (WF)

*Weighting Factor* atau faktor bobot, merupakan fungsi dari MIS atau nilai rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total MIS untuk seluruh atribut yang diuji. Rumus *Weighting Factor* sebagai berikut:

$$Weighting Factor = \frac{MSI_i}{\sum_{i=1}^P MSI_i} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Jumlah atribut kepentingan (k=23)  
I = Atribut bauran pemasaran n ke -i

c. *Weight Score* (WS)

*Weight Score* (WS) atau skor tertimbang merupakan bobot perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (MSS) (Sadika *et al.*, 2023). Rumus *Weight Score* (WS) adalah:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Keterangan :

i = Atribut bauran pemasaran ke -i

d. *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

*Costumer Satisfaction Index* (CSI) atau yang lebih dikenal dengan indeks kepuasan konsumen adalah suatu indeks yang menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan menggunakan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepuasan dan kepentingan dari atribut yang diukur (Prasetio, 2023). Rumus CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

Keterangan :

WSi = Nilai total dari *Weight Score* (WS)

5 = Nilai maksimum pada skala pengukuran

Tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dapat diukur dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria kepuasan yang dibagi menjadi 5 kriteria. Berdasarkan tingkat kepuasannya maka dapat diperoleh skala kepuasan konsumen sebagai pedoman dalam melakukan interpretasi *Customer Satisfaction Index* seperti yang terlihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Skala kepuasan konsumen

Rentang Skala (%)	Interpretasi
0% - 34.99%	Tidak Puas
35% - 50.99%	Kurang Puas
51% - 65.99%	Cukup Puas
66% - 80.99%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Widodo dan Sutopo, 2018

#### 4. *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat atribut kinerja dalam kepuasan pelanggan (Permata *et al.*, 2023). *Importance Performance Analysis* juga digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut (Romiz dan Gultom, 2023).

Tingkat kesesuaian secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria kepuasan yang dibagi menjadi 5 kriteria. Berdasarkan tingkat kesesuaian kinerja yang telah memenuhi harapan dari konsumen, maka dapat diperoleh skala kesesuaian antara kinerja dengan harapan sebagai pedoman dalam melakukan interpretasi *Importance Performance Analysis* seperti yang terlihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Skala kesesuaian *Importance Performance Analysis* (IPA)

<b>Rentang Skala (%)</b>	<b>Kinerja Kualitas</b>
20%-36%	Sangat Tidak Baik
37%-52%	Kurang Baik
53%-68%	Cukup Baik
69%-84%	Baik
85%-100%	Sangat Baik

Sumber: Syahputra *et al.*, 2020

Dalam metode IPA terdapat 4 tahapan yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, menghitung rata-rata untuk setiap atribut, menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja dan harapan dan melakukan penjabaran atribut dalam sebuah diagram kaertesius. Pembuatan diagram kartesius ini secara keseluruhan menggunakan SPSS Statistik.

Menurut Jufriyanto (2020) terdapat 4 tahapan dalam metode *Importance performance analysis* (IPA) adalah :

- a. Menentukan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan dari atribut-atribut yang telah diteliti. Dilakukan dengan cara membandingkan skor kinerja dengan skor harapan, rumus tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan

Tki : tingkat kesesuaian

Xi : skor penilaian kinerja

Yi : skor penilaian harapan

- b. Menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang menjadi persepsi konsumen  
rumusnya sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan

$\bar{X}$  : skor rata-rata kinerja

$\bar{Y}$  : skor rata-rata harapan

n : jumlah responden

- c. Menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja dan harapan yang akan  
menjadi batasan dalam diagram kartesius, rumusny sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{k}$$

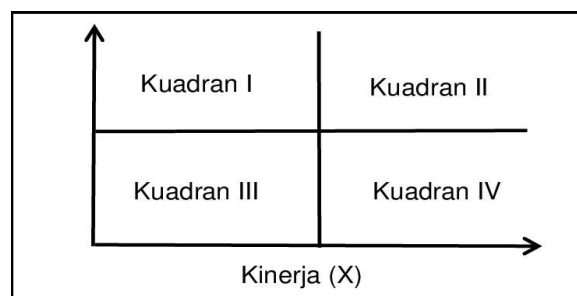
Keterangan

$\bar{X}$  : rata-rata keseluruhan skor atribut kinerja

$\bar{Y}$  : rata-rata keseluruhan skor atribut harapan

k : jumlah atribut

- d. Melakukan penjabaran atribut dalam sebuah digram kartesius



Gambar 2. Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Sumber: Jufriyano, 2020.

Penjelasan mengenai diagram kartesius diatas yaitu (Jufriyanto, 2020):

- 1) Kuadran I (prioritas tinggi) merupakan daerah yang dianggap oleh konsumen sebagai faktor-faktor penting akan tetapi faktor-faktor tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen. Oleh karena itu variabel dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
- 2) Kuadran II (pertahankan prestasi) merupakan daerah atau kuadran yang memuat berbagai faktor yang menurut konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakan dan tingkat kepuasan relative tinggi. Oleh karena itu variabel pada kuadran ini harus dipertahankan karena variabel tersebut menjadi keunggulan dimata konsumen.
- 3) Kuadran III (prioritas rendah) merupakan kuadran yang memuat faktor yang tidak terlalu penting, variabel harus dipertimbangkan kembali dalam peningkatan, karena manfaat yang dirasakan konsumen masih sangat kecil.
- 4) Kuadran IV (berlebihan) pada kuadran ini memuat variabel yang dianggap kurang penting dan berlebihan. Jadi variabel dalam kuadran ini dapat dikurangi.

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Gambaran Umum Kutaraja Farm**

Kutaraja *Farm* merupakan suatu usaha pertanian yang bergerak di bidang perkebunan durian yang berlokasi di Desa Pamijen, Kelurahan Tanggeran, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes RT 01 RW 09. Kutaraja Farm didirikan pada tahun 2008. Nama Kutaraja Farm diambil dari gabungan kata “kuta” dan “raja” yang mewakili tempat usaha tersebut berada, yaitu “kuta” berasal dari Desa Kutayu dan “raja” berasal dari Desa Rajawetan. Desa Kutayu dan Rajawetan menjadi tempat perkebunan durian, maka dari itu pemilik mengambil nama dari desa tersebut. Kutaraja *Farm* termasuk suatu usaha keluarga karena pemilik usaha tersebut yaitu Kaka beradik yang meneruskan usaha dari orang tuanya. Usaha ini awalnya meneruskan dari kedua orang tuanya yaitu perkebunan cengkeh, lalu beralih menjadi perkebunan durian. Hal ini dikarenakan secara geografis daerah pegunungan itu cocok untuk tanaman durian.

Usaha ini awalnya terbentuk karena ingin memajukan Desa Kutayu dan Rajawetan dengan potensi yang ada. Luasan lahan yang berada di Desa Kutayu adalah seluas 14 hektar (ha), sedangkan Desa Rajawetan adalah seluas 16 ha. Lahan di kedua desa tersebut belum dikelola oleh masyarakat secara optimum, oleh karena itu Ibu Berniz sebagai salah satu pemilik usaha mengajak pihak Desa Kutayu dan Rajawetan bekerja sama untuk mengelola lahan yang belum dimanfaatkan tersebut menjadi perkebunan durian.

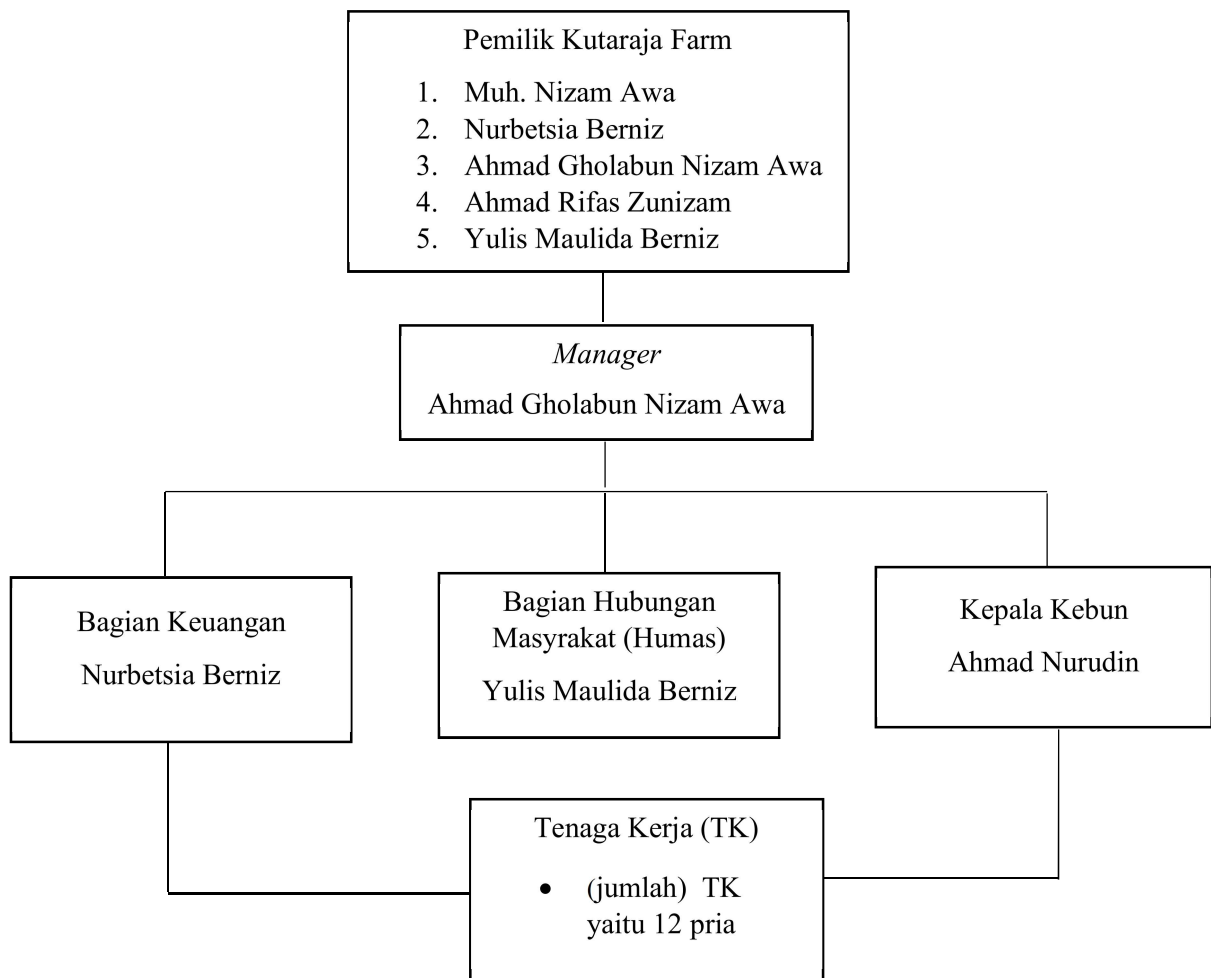


Masyarakat Desa Kutayu dan Rajawetan menyetujui hal tersebut dan bersedia melakukan kerjasama dengan pemilik usaha Kutaraja *Farm* dengan melakukan pengolahan lahan untuk budidaya durian dengan sistem sewa. Desa Kutayu dan Rajawetan memiliki kondisi geografis yang sesuai untuk ditanami durian karena berada pada ketinggian 450 meter diatas permukaan laut (mdpl) dengan suhu 28 °C (Kecamatan Tonjong dalam angka, 2016). Kondisi tersebut sangat cocok untuk ditanami durian seperti yang dikatakan Rediyono dan Asruni (2020) bahwa pengembangan budidaya tanaman durian yang paling baik adalah di daerah dataran rendah sampai ketinggian 800 mdpl dan keadaan iklim basah dengan suhu udara antara 25-32 °C. Luas lahan yang digunakan untuk menanam durian adalah 32 ha, di mana Kutaraja Farm dapat melakukan panen satu kali dalam satu tahun dengan jumlah produksi mencapai 60 ton untuk sekali panen.

Komoditas pertanian yang dibudidayakan oleh Kutaraja *Farm* adalah durian dengan berbagai varietas, yaitu durian montong dan lokal seperti sunan, sukun, dan petruk. Berat durian utuh rata-rata adalah 1,5-3,5 kilogram (kg). Harga durian montong adalah Rp 65.000,00/kg hingga Rp 110.000,00, sedangkan harga durian lokal berkisar antara Rp 20.000,00/kg hingga Rp 40.000,00/kg tergantung pada harga pasar. Durian yang paling banyak diminati oleh para konsumen di Kutraja *Farm*, meskipun harganya lebih mahal daripada durian lokal. Durian montong memiliki daging buah yang besar, dengan ukuran biji yang kecil dan rasa yang lebih enak dibandingkan dengan durian lokal. Selain itu, harga durian montong lebih mahal daripada durian lokal.

Durian utuh dipasarkan oleh Kutaraja *Farm* secara langsung kepada para konsumen tanpa melalui perantara dengan cara konsumen yang ingin membeli buah durian dapat datang langsung di gerai Kutaraja *Farm*. Kutaraja *Farm* juga melayani pembelian untuk grosir, terbukti dari beberapa konsumennya sudah membeli dalam jumlah yang banyak yang kemudian nantinya untuk dijual lagi. Area pemasaran durian meliputi Jakarta, Brebes, Cirebon dan Banyumas. Pengolah untuk buah durian yang tidak terjual biasanya pihak Kutaraja *Farm* membuatnya menjadi durian beku untuk memperpanjang masa simpan. Durian beku ini dijual mulai dari harga Rp 60.000,00 – Rp 70.000,00/kg.

Kutaraja *Farm* memiliki visi dan misi dalam menjalankan usahanya. Visi Kutaraja *Farm* adalah mendukung masyarakat untuk memulai menanam buah durian minimal untuk konsumsi sendiri agar desa dapat menjadi sentra buah durian. Misi Kutaraja *Farm* adalah menjaga kelangsungan usaha agar tetap bertahan lama dan mendorong usaha untuk lebih maju untuk menciptakan pertumbuhan laba yang semakin tinggi. Setiap organisasi perusahaan pasti terdapat susunan organisasi, begitu juga dengan Kutaraja *Farm*. Adapun struktur organisasi dari Kutaraja *Farm* dengan posisi sebagai berikut yang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Struktur organisasi Kutaraja *Farm*  
Sumber: Data primer, 2024

Gambar 2 menunjukkan struktur organisasi yang dimiliki Kutaraja *Farm* dalam menjalankan usahanya agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai rencana untuk mencapai satu tujuan yang sama. Struktur organisasi tersebut terdiri atas pemilik usaha berjumlah 5 orang, manajer berjumlah 1 orang, keuangan 1 orang, humas 1 orang, kepala kebun 1 orang, dan 12 tenaga kerja pria. Tugas dan wewenang masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. Pemilik usaha

Tugas dari pemilik usaha yaitu memegang kekuasaan penuh atas segala keputusan dan bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi termasuk juga keuntungan serta menentukan strategi bisnis.

2. *Manager*

Tugas dari manajer yaitu mengarahkan, memimpin dan mengawasi terhadap bagian-bagian dibawahnya serta membentuk tim yang hebat agar dapat mewujudkan visi dan misi Kutaraja *Farm*.

3. Bagian Keuangan

Tugas dari bagian keuangan yaitu memastikan arus kas sesuai untuk operasi serta merumuskan dokumen keuangan untuk menyampaikan laporan keuangan secara rutin.

4. Bagian Hubungan Masyarakat (Humas)

Tugas dari humas yaitu untuk menyampaikan atau memberikan segala bentuk informasi kepada masyarakat baik dari segi harga, kualitas maupun informasi mengenai promosi. Informasi ini diharapkan dapat membantu masyarakat atau mendorong masyarakat untuk membeli produk di Kutaraja *Farm*.

5. Kepala kebun

Tugas dari kepala kebun yaitu bertanggung jawab dalam pengelolaan kebun secara menyeluruh, memimpin dan memberikan pengarahan bimbingan teknik pada saat pelaksanaan. Bertanggung jawab dalam proses

peningkatan, kemajuan dan perkembangan kebun serta melakukan pengawasan terhadap tenaga kerja dibawahnya.

#### 6. Tenaga Kerja

Tugas dari tenaga kerja ini yaitu melaksanakan tugas yang telah ditetapkan kepala kebun pada bagian tanaman serta bertanggung jawab pada saat bagian panen (pemetikan, pengikatan buah, pengecekan dan pengambilan durian yang runtuh serta memberikan ciri/pewarna sebagai ciri untuk buah agar tidak tertukar dengan jenis yang lain).

#### **B. Karakteristik Konsumen Durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjog, Kabupaten Brebes**

Responden penelitian ini adalah para konsumen durian Kutaraja *Farm*, yang berumur lebih dari atau sama dengan 17 tahun yang telah mengkonsumsi durian tersebut dengan intensitas pembelian minimal satu kali. Menurut Fuadatinnisa (2018), seseorang yang telah berumur 17 tahun dianggap sudah memiliki kedewasaan dalam berfikir, sehingga mampu memahami pertanyaan peneliti dan mampu menjawab dengan baik. Jumlah responden yang diambil dari penelitian ini adalah 82 responden. Karakteristik konsumen yang diamati dalam penelitian ini berjumlah 9 variabel yang terdiri dari variabel jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, frekuensi pembelian durian, jenis durian yang paling disukai, tingkat kesukaan terhadap durian, dan tingkat kesesuaian harga durian yang ditetapkan berdasarkan kualitas produk yang ditawarkan oleh Kutaraja *Farm*.

1. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik konsumen pada penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin. Hal ini dikarenakan jenis kelamin memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen dalam mengonsumsi sebuah produk. Perempuan dan laki-laki memiliki karakteristik dan sifat yang berbeda, demikian pula dalam selera pemilihan produk makanan atau minuman yang akan dikonsumsi oleh konsumen. Karakteristik konsumen durian di Kutaraja *Farm* berdasarkan jenis kelamin selengkapnya tersaji pada Tabel 9.

Tabel 9. Karakteristik konsumen durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	28	34,1
Perempuan	54	65,85
Total	82	100

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 9 menunjukkan bahwa jumlah responden di Kutaraja *Farm* adalah laki-laki sebanyak 28 orang (34,15%) dan perempuan sebanyak 54 orang (65,85%). Jumlah responden perempuan lebih banyak membeli durian dari pada laki-laki diduga karena perempuan lebih sering berbelanja daripada laki-laki. Selain itu, perempuan juga berperan sebagai pengambilan keputusan dalam pembelian berbagai kebutuhan rumah tangga salah satunya buah durian. Hal ini sejalan dengan pendapat Khumaedi (2020), yang menyatakan bahwa dalam urusan keluarga biasanya perempuan lebih banyak berperan

dalam hal keputusan pembelian sebagai sarana untuk memenuhi kepentingan rumah tangganya.

2. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan usia

Konsumen Kutaraja *Farm* yang menjadi responden penelitian memiliki usia yang beragam. Adanya perbedaan usia akan mengakibatkan adanya perbedaan selera dan kesukaan terhadap suatu produk. Hal ini yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang ada. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm* berdasarkan usia selengkapnya tersaji pada Tabel 10.

Tabel 10. Karakteristik konsumen di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-25	11	13,41
26-33	21	25,60
34-41	23	28,0
42-49	15	18,29
<u>&gt; 50</u>	12	14,63
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 10 menunjukkan bahwa konsumen yang membeli durian di Kutaraja *Farm* mayoritas konsumen dengan kelompok umur berkisar 34-41 tahun (28,04%). Rata-rata umur konsumen di Kutaraja *Farm* yaitu 35,74 tahun. Umur tersebut merupakan usia di mana responden memiliki pendapatan tetap dan sudah berumur dewasa yang cenderung berpikir kreatif dan rasional dalam pengambilan keputusan untuk membeli durian. Hal ini sejalan dengan pendapat Hurlock (2002) dalam Lestari (2022), yang

menyatakan bahwa seseorang dengan rentang usia 18-40 tahun tergolong usia dewasa dini, yaitu ketika kemampuan mental mencapai puncaknya untuk mempelajari dan menyesuaikan diri dengan situasi baru, meneliti penalaran analogis, dan berpikir kreatif. Orang-orang pada usia ini dapat disimpulkan bahwa, sudah dapat membuat keputusan dengan baik sesuai keinginan dan tanpa paksaan.

Usia konsumen dengan rentang 17-25 tahun adalah konsumen durian dalam jumlah terkecil, yaitu 11 orang (13,41%). Berdasarkan hasil survei, usia 17-25 kebanyakan konsumen Kutaraja *Farm* masih berstatus pelajar dan mahasiswa, oleh karena itu konsumen belum mempunyai pendapatan sendiri. Hal ini yang menyebabkan konsumen jarang membeli buah durian karena pendapatan konsumen yang masih terbatas. Seperti yang dikatakan oleh Febrian *et al*, (2023), bahwa tidak jarang mahasiswa dihadapkan pada tantangan mengelola uang dengan baik, seperti kurangnya pemahaman tentang perencanaan keuangan dan kecenderungan untuk mengutamakan kebutuhan daripada keinginan.

3. Karakteristik konsumen berdasarkan jenis pekerjaan di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes.

Salah satu faktor yang memengaruhi keputusan konsumen untuk membeli produk buah durian di Kutaraja *Farm* adalah jenis pekerjaan konsumen. Pekerjaan konsumen juga berpengaruh terhadap pola konsumsi suatu produk karena keputusan pembelian ini menimbulkan banyak pertimbangan yang dilakukan oleh konsumen saat konsumen memutuskan



untuk membeli atau tidak suatu produk. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm* berdasarkan jenis pekerjaan selengkapnya tersaji pada Tabel 11.

Tabel 11. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	7	8,53
Swasta	30	36,58
Wirausaha	17	20,73
Pelajar/Mahasiswa	5	6,09
Lainnya	23	28,04
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 11 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen durian di Kutaraja Farm memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta, yaitu sebanyak 30 orang (36,58%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seseorang yang bekerja di swasta memiliki tingkat pendapatan yang sudah mapan. Mapan di sini diartikan mampu untuk membeli buah durian. Menurut data BPS (2024), rata-rata gaji karyawan swasta adalah sebesar Rp2.692.899,00 - Rp4.853.131,00. Hal ini yang menyebabkan seseorang yang bekerja di swasta lebih banyak yang membeli durian dikarenakan tingkat pendapatan yang tinggi membuat seseorang memiliki minat daya beli yang tinggi. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Sumarwan (2004) dalam Prasetyo (2023), yang menyatakan bahwa jumlah pendapatan akan menggambarkan besarnya daya beli konsumen, oleh karena itu produsen perlu mengetahui pendapatan konsumen yang menjadi sasarannya.

Status konsumen yang belum bekerja, yaitu sebagai pelajar dan mahasiswa adalah konsumen durian dalam jumlah terkecil, yaitu 11 orang

(6,09%). Hal ini dikarenakan konsumen akan menyesuaikan pendapatan yang diperoleh. Seperti yang diketahui bahwa seorang pelajar atau mahasiswa belum mempunyai pendapatan maka dari itu konsumen cenderung memperhatikan pendapatan yang dimiliki. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Fanani *et al.* (2014), yang menyatakan bahwa kalangan pelajar dan mahasiswa masih belum memiliki pendapatan melainkan mendapatkan uang jajan dari orang tua.

4. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan estimasi pendapatan

Keputusan pembelian yang dilakukan secara tidak langsung berhubungan dengan pendapatan konsumen yang memiliki peran penting dalam memuaskan kebutuhannya. Hal ini terjadi pula pada tingkat pendapatan konsumen terhadap konsumsi produk buah durian di Kutaraja *Farm*. Karakteristik konsumen durian di Kutaraja *Farm* berdasarkan tingkat pendapatan selengkapnya tersaji pada Tabel 12.

Tabel 12. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan tingkat pendapatan

<b>Estimasi pendapatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
≤ Rp 999.999,00	5	6,09
Rp 1.000.000,00-Rp 2.999.999,00	32	39,02
Rp 3.000.000,00-Rp 4.999.999,00	29	35,36
≥ Rp 5.000.000,00	16	19,51
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 12 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen durian di Kutaraja *Farm* memiliki pendapatan yang berkisar antara Rp1.000.000,00 –

Rp2.999.999,00 dengan jumlah 32 orang (39,02%). Rata-rata pendapatan konsumen Kutaraja *Farm* yaitu sebesar Rp2.859.756,00 lebih tinggi jika dibandingkan dengan Upah Minimum Kabupaten (UMK) Brebes menurut BPS (2021), yaitu sebesar Rp1.866.722,00. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Kutaraja *Farm* memiliki pendapatan menengah dan cenderung tinggi. Seseorang yang memiliki pendapatan menengah dan cenderung tinggi lebih royal dalam mengkonsumsi sebuah produk (Khumaedi, 2020). Buah durian merupakan salah satu buah yang memiliki harga cenderung lebih mahal dibandingkan buah lainnya, oleh karena itu semakin tinggi penghasilan konsumen semakin tinggi pula minat daya beli konsumen. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Lestari (2022), yang menyatakan bahwa semakin tinggi pendapatan seseorang, maka akan mempengaruhi pola konsumsinya terhadap daya beli akan suatu produk.

Konsumen durian dengan pendapatan  $\leq$  Rp 999.999,00 memiliki jumlah yang paling kecil, yaitu 5 orang (6,09%). Hal ini disebabkan minoritas konsumen berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa yang belum memiliki pendapatan sendiri. Sugeng (2017), menyatakan bahwa pelajar dan mahasiswa merupakan golongan menengah ke bawah dikarenakan masih bergantung kepada orang tua untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari, sehingga belum memiliki pendapatan yang lebih untuk mencukupi kebutuhan lainnya.

5. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan tingkat pendidikan

Faktor yang menentukan konsumen dalam memilih suatu produk salah satunya tingkat pendidikan. Orang yang memiliki tingkat pendidikan baik biasanya lebih kritis dalam hal pembelian. Tingkat pendidikan konsumen dapat mempengaruhi pengetahuan konsumen mengenai atribut yang melekat pada suatu produk. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm* berdasarkan tingkat pendidikan selengkapnya tersaji pada Tabel 13.

Tabel 13. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan tingkat pendidikan

<b>Tingkat pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	3	3,65
SMP	5	6,09
SMA/SMK	28	34,14
D1-D3	2	2,43
S1	36	43,90
S2	8	9,75
S3	0	0
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 13 menunjukkan bahwa diketahui seluruh konsumen yang membeli durian di Kutaraja Farm sudah menempuh pendidikan formal. Konsumen yang membeli durian di Kutaraja *Farm* mayoritas memiliki tingkat pendidikan terakhir S1 sebanyak 36 orang (43,90%). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen Kutaraja Farm memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan pengetahuan yang baik tentang apa yang menjadi seleranya untuk dibeli. Menurut Devi (2015) dalam Seroja (2023), semakin tinggi

pendidikan formal seseorang, maka kecenderungan yang kuat untuk peluang konsumen melakukan pembelian juga semakin tinggi.

Konsumen durian dengan pendidikan tertinggi adalah pasca sarjana atau Strata-2 (S2), yaitu sebanyak 8 orang (9,75%). Berdasarkan hasil penelitian konsumen yang menempuh pendidikan sampai Strata-2 cenderung memiliki sifat berani untuk mengutarakan pendapatnya. Konsumen menyatakan kekecewaan seperti harga yang ditentukan belum sesuai dengan kualitas yang didapatkan dan tempat yang kurang strategis. Hal ini sesuai dengan pendapat Heung dan Lam (2003) dalam Limantoro *et al.*, (2016), yang menyatakan bahwa konsumen yang berpendidikan lebih baik akan memiliki pengetahuan yang lebih luas tentang haknya sebagai seorang konsumen. Konsumen yang menempuh pendidikan sampai S2 cenderung memiliki sifat komplain yang lebih tinggi jika produk yang didapatkan tidak sesuai dengan harga yang ditawarkan.

6. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan frekuensi membeli buah durian di Kutaraja *Farm*

Karakteristik konsumen durian berdasarkan frekuensi membeli durian bertujuan untuk mengetahui seberapa sering konsumen membeli durian di Kutaraja *Farm*. Setiap konsumen durian memiliki frekuensi pembelian yang berbeda-beda tergantung dengan kebutuhan dan selera konsumen. Hal ini juga yang menjadi salah satu faktor dalam mempengaruhi tinggi atau rendahnya

permintaan akan buah durian. Karakteristik konsumen berdasarkan frekuensi membeli buah durian di Kutaraja *Farm* selengkapnya tersaji pada Tabel 14.

Tabel 14. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan frekuensi membeli buah durian

<b>Frekuensi membeli buah durian</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat sering (lebih dari 2 kali sebulan)	10	12,19
Sering (1-2 kali sebulan)	18	21,95
Jarang (beberapa kali dalam 1 tahun)	41	50
Jarang (1 tahun sekali)	11	13,41
Sangat jarang (belum tentu 1 tahun sekali)	2	2,43
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 14 menunjukkan bahwa mayoritas konsumen sebanyak 41 orang (50%) menyatakan bahwa konsumen “jarang” melakukan pembelian durian atau dengan kata lain frekuensi pembelian hanya beberapa kali dalam setahun. Hal ini dikarenakan buah durian termasuk buah musiman yang tidak setiap bulan selalu ada. Buah durian hanya panen pada bulan tertentu, sehingga konsumen lebih banyak yang menjawab kadang atau hanya beberapa kali membeli durian dalam satu tahun. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Wati (2017), menyatakan bahwa durian merupakan buah musiman yang berbuah selama kurang lebih 3-4 bulan yaitu November hingga Januari tiap tahunnya. Banyaknya konsumen yang menyatakan “jarang” membeli durian karena konsumen hanya mengonsumsi durian satu kali dalam sebulan saat musim durian.

Konsumen durian yang menyatakan “sangat jarang” melakukan pembelian durian dengan kata lain frekuensi membeli belum tentu dalam 1 tahun memiliki jumlah yang paling kecil, yaitu 2 orang (2,43%). Hal ini disebabkan karena konsumen tersebut tidak terlalu menyukai durian, sehingga sangat jarang melakukan pembelian durian dalam satu tahun. Selain itu juga, konsumen yang sangat jarang melakukan pembelian merupakan konsumen yang memiliki pendapatan rendah atau menengah ke bawah. Konsumen tersebut menyatakan bahwa harga buah durian tergolong mahal, sehingga konsumen sangat jarang melakukan pembelian. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Tirtawinata *et al.*, (2016), yang menyatakan bahwa durian merupakan buah yang cukup mahal akan tetapi kualitas yang didapat sepadan dengan harga yang dikeluarkan. Buah durian ini biasanya banyak di beli bagi seseorang yang memiliki pendapatan kelas menengah atau menengah keatas.

7. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan jenis durian yang paling disukai

Karakteristik konsumen berdasarkan jenis durian yang paling banyak disukai tujuannya untuk mengetahui jenis durian apa yang paling banyak disukai oleh konsumen. Hal ini dilakukan agar produsen dapat memberikan kapasitas durian yang lebih banyak pada jenis durian yang paling disukai konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas jika produk yang dicari selalu tersedia. Karakteristik konsumen berdasarkan jenis durian yang paling disukai di Kutaraja *Farm* selengkapnya tersaji pada Tabel 15.

Tabel 15. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan jenis drian yang paling disukai

Jenis durian	Jumlah	Persentase (%)
Montong	71	86,58
Sunan	2	2,43
Sukun	5	6,09
Petruk	4	4,87
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2024.

Tabel 15 menunjukkan bahwa jenis durian montong merupakan jenis yang paling banyak diminati oleh konsumen Kutaraja Farm, yaitu sebanyak 71 orang (86,58%). Hasil penelitian menunjukkan konsumen menyukai jenis montong dikarenakan jenis durian montong memiliki ukuran yang besar, bahkan beratnya dapat mencapai 6 kg. Selain itu, durian montong memiliki rasa yang sangat manis, beraroma kuat, dan memiliki buah yang tebal dengan biji yang kecil. Hal ini sejalan dengan pernyataan Nurhayati dan Muclish (2023), bahwa ukuran durian montong relatif besar, memiliki daging buah yang sangat tebal, dan beraroma harum dengan rasa manis legit.

Konsumen durian yang menyukai jenis sunan yaitu (2,43%), jumlah tersebut merupakan nilai yang paling kecil diantara yang lainnya. Hasil penelitian menunjukkan, konsumen yang menyukai jenis durian sunan menganggap harga durian sunan jauh lebih murah dibandingkan jenis durian montong. Konsumen menyatakan bahwa durian sunan memiliki daging buah yang tebal dengan harga yang lebih murah dan mendapatkan daging buah durian yang tebal sehingga konsumen lebih menyukai jenis durian sunan. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Zulkarnain (2017) yang menyatakan bahwa



durian sunan merupakan durian unggul dengan daging buah yang sangat tebal dan bertekstur halus serta memiliki aroma yang sangat harum.

8. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes berdasarkan tingkat kesukaan terhadap durian

Karakteristik konsumen terhadap tingkat kesukaan durian dapat berpengaruh terhadap daya beli konsumen. Tingkat kesukaan responden terhadap suatu barang berbanding positif dengan daya beli terhadap suatu produk. Semakin tinggi tingkat kesukaan responden terhadap durian semakin tinggi pula daya beli responden terhadap durian. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm* terhadap tingkat kesukaan pada durian selengkapnya tersaji pada Tabel 16.

Tabel 16. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes terhadap tingkat kesukaan pada durian di Kutaraja Farm

<b>Tingkat kesukaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase%</b>
Sangat suka	22	26,82
Suka	41	50
Biasa saja	19	23,17
Tidak suka	0	0
Sangat tidak suka	0	0
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 16 menunjukkan bahwa mayoritas konsumen durian yaitu sebanyak 41 orang (50%) menyatakan “suka” dengan durian yang dihasilkan oleh Kuraja Farm, sedangkan sebanyak 22 orang (26,82%) menyatakan “sangat suka” dengan durian tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen menyukai durian produksi Kutaraja *Farm*. Hasil wawancara

dengan konsumen hal ini dikarenakan buah durian di Kutaraja *Farm* selalu memberikan kualitas terbaik sesuai dengan keinginan konsumen, mulai dari jenis, ukuran dan harga konsumen dapat memilih sesuai dengan yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan Kutaraja *Farm* yang selalu memberikan yang terbaik bagi setiap konsumennya agar para konsumen merasa puas. Menurut Anggraeni *et al.*, (2016), saat seorang pelanggan merasa puas hal ini dikarenakan adanya pengalaman melakukan pembelian pada suatu produk yang ditawarkan yang membuat konsumen akan kembali diwaktu yang akan datang. Hal inilah yang nantinya akan membawa banyak konsumen lama yang menjadikan Kutaraja *Farm* sebagai tempat langganan dalam membeli buah durian

Konsumen yang menyatakan “biasa saja” adalah sebanyak 19 orang (23,17%). Hal ini dikarenakan konsumen menganggap buah durian bukan merupakan buah yang sangat disukainya. Menurut konsumen, buah durian memiliki aroma yang tajam dan menyengat yang membuat konsumen kurang suka akan aromanya, tetapi suka akan buahnya. Hasil penelitian menunjukkan, konsumen yang menyatakan “biasa saja” merupakan konsumen yang tidak terlalu menyukai durian, tetapi juga bukan seseorang yang tidak suka akan durian. Menurut konsumen, jika diberikan pilihan, konsumen tentu akan membeli buah yang menjadi kesukaannya dibandingkan dengan durian. Namun, jika ada buah durian, konsumen pun tetap akan mengkonsumsi buah tersebut, sehingga konsumen memilih menyatakan biasa saja. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Fauzi (2020), yang menyatakan bahwa adanya

berbagai macam pilihan produk dipasaran, konsumen tetap akan memilih produk yang diminatinya, sehingga konsumen dapat memaksimalkan kepuasan dan tentunya sesuai dengan keinginan serta kebutuhan konsumen.

9. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes terhadap kesesuaian harga yang ditetapkan dengan kualitas produk yang ditawarkan

Kesesuaian harga yang ditetapkan dengan kualitas produk yang ditawarkan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen terhadap suatu produk yang telah dibeli. Jika harga yang ditetapkan telah sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan, maka konsumen akan merasa puas dan cenderung akan melakukan pengulangan pembelian. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm* terhadap kesesuaian harga yang ditetapkan dengan kualitas produk yang ditawarkan selengkapnya tersaji pada Tabel 17.

Tabel 17. Karakteristik konsumen Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes terhadap kesesuaian harga yang ditetapkan dengan kualitas produk yang ditawarkan

<b>Kesesuaian harga</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat sesuai	9	10,97
Sesuai	71	86,58
Tidak sesuai	2	2,43
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 17 menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen sebanyak 71 orang (86,58%) menyatakan bahwa harga durian di Kutaraja *Farm* sudah sesuai. Hal ini dikarenakan kualitas durian yang diperoleh sudah sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan, konsumen

menyatakan bahwa harga durian di Kutaraja *Farm* sudah sesuai juga dengan harga dipasaran, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kutaraja *Farm* sudah sesuai dalam menetapkan harga dengan kualitas yang ditawarkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Kutaraja *Farm* sebanyak 2 orang (2,4%) menyatakan bahwa harga durian di Kutaraja *Farm* tidak sesuai. Konsumen menyatakan bahwa Kutaraja *Farm* mempunyai harga yang lebih mahal dibandingkan tempat lain, padahal dengan menawarkan kualitas yang sama baiknya. Durian yang terkenal mempunyai harga yang lebih tinggi dibanding jenis lainnya yaitu durian montong. Harga durian montong di Kutaraja *Farm* berkisar antara Rp 65.000,00-Rp 110.000.00/kg. Menurut pihak Kutaraja *Farm*, harga tersebut sudah disesuaikan dengan harga dipasaran. Namun beberapa konsumen masih mengeluhkan tentang harga durian yang dibilang mahal. Menurut Nurhayati dan Muchlis (2023), harga durian montong memang termasuk lebih tinggi dibanding jenis durian lain. Hal ini dikarenakan durian montong memiliki segudang keistimewaan seperti ukurannya yang relatif lebih besar dan rasanya yang lebih manis.

**C. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Durian di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes**

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) yang berperan dalam menganalisis tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh. Metode CSI digunakan untuk memperhitungkan nilai rata-rata pada tingkat kinerja dan harapan sehingga dapat diperoleh nilai tingkat kepuasan konsumen total. Perhitungan ini dapat digunakan oleh produsen untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas atau tidak puas setelah mengkonsumsi produknya serta untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dimiliki pada setiap atribut. Hasil perhitungan atribut CSI durian di Kutaraja Farm selengkapnya tersaji pada Tabel 18.

Tabel 18. Hasil perhitungan total atribut *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) durian di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

Atribut	Xi	Yi	MIS	MSS	WF	WS
Rasa	334	373	4,55	4,07	8,52	34,70
Ukuran	339	358	4,37	4,13	8,18	33,77
Kebersihan	339	367	4,48	4,13	8,38	34,65
Kesegaran	339	367	4,48	4,13	8,38	34,65
Harga	296	358	4,37	3,61	8,18	29,51
Lokasi	299	357	4,35	3,65	8,15	29,73
Sarana parkir	367	366	4,46	4,48	8,36	37,45
Tempat	364	372	4,54	4,44	8,50	37,71
Media sosial	294	362	4,41	3,59	8,27	29,64
Promosi	305	367	4,48	3,72	8,38	31,18
Keramahan	368	370	4,51	4,49	8,45	37,94
Kecepatan	359	361	4,40	4,38	8,25	36,11
<b>Total</b>	<b>4003</b>	<b>4378</b>	<b>53,39</b>	<b>48,82</b>	<b>100</b>	
<b>WT</b>						<b>407,1</b>
<b>CSI</b>						<b>81,42%</b>

Keterangan: Xi= Jumlah nilai kinerja, Yi = Jumlah nilai harapan, MIS = Rata-rata skor harapan, MSS = Rata-rata skor kinerja, WF = MISi/total MIS, WS = MSS × WF, dan WT = total nilai WS, CSI = (WT:5)X100%, n= jumlah sampel (82)

Sumber: Data primer diolah, 2024

Tabel 18 menunjukkan bahwa hasil perhitungan kepuasan konsumen durian di Kutaraja *Farm* menunjukkan nilai CSI sebesar 81,42%. Nilai indeks kepuasan konsumen tersebut berada pada rentang skala 81-100% yang berarti bahwa kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut durian di Kutaraja *Farm* sudah mencapai kriteria “sangat puas”. Penggolongan kriteria CSI tersebut dilakukan berdasarkan pembagian kriteria tingkat kepuasan menurut Widodo dan Sutopo (2018) yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) durian di Kutaraja *Farm* adalah sebesar 81,42%. Hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen Kutaraja *Farm* membutuhkan perbaikan atribut untuk meningkatkan kepuasan konsumen karena masih terdapat 18,58% nilai kepuasan konsumen yang belum terpenuhi. Konsumen menilai bahwa ada kinerja atribut yang masih kurang baik, sehingga peningkatan indeks kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara meningkatkan tingkat kinerja yang diberikan oleh Kutaraja *Farm*. Berikut ini hasil perhitungan variabel CSI durian di Kutaraja *Farm* selengkapnya tersaji pada Tabel 19.

Tabel 19. Hasil perhitungan CSI per variabel durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

Variabel	Nilai CSI(%)
Produk	82,35
Harga	72,20
Tempat	83,88
Promosi	73,05
Kualitas pelayanan	88,71

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 19 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen durian dengan skor tertinggi terdapat pada variabel kualitas pelayanan dengan skor sebesar 88,71%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas akan kualitas pelayanan yang ada di Kutaraja *Farm*. Hal ini disebabkan karena sikap pelayanan karyawan yang ramah, sopan dan baik, serta melakukan pelayanan dengan cepat, sehingga variabel kualitas pelayanan mendapatkan persentase terbesar. Hal ini sejalan dengan Putro (2014), yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik dan menyenangkan dapat menentukan kepuasan konsumen. Apabila konsumen merasa puas, maka akan menimbulkan kesetiaan pembeli, sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang.

Berdasarkan Tabel 19, tingkat kepuasan dengan nilai CSI terendah yaitu ada pada variabel harga dengan skor 72,20%. Hal ini disebabkan karena konsumen menganggap bahwa harga durian yang relatif mahal. Hal ini sejalan dengan pendapat Putri dan Fauzia (2014), yang menyatakan bahwa buah durian merupakan buah yang dikonsumsi oleh konsumen menengah dan keatas dikarenakan harganya yang relatif mahal oleh karena itu harga menjadi tolak ukur bagi para konsumen menengah kebawah untuk mengkonsumsinya. Meskipun harga ada pada tingkat kepuasan terendah, tetapi nilai tersebut masih ada rentang skala puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa konsumen Kutaraja *Farm* merasa puas dengan indeks kepuasan nilai yang diperoleh. Kutaraja *Farm* harus terus meningkatkan kinerja perusahaan dan juga perbaikan terhadap atribut produk agar konsumen merasa puas agar nilai CSI dapat mencapai nilai 100% .

#### **D. Importance Performance Analysis (IPA)**

Upaya yang dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen durian di Kutaraja *Farm* adalah dengan mengidentifikasi atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. Kutaraja *Farm* perlu mengetahui atribut yang perlu diutamakan untuk diperbaiki untuk dapat meningkatkan kinerja atribut. Atribut yang perlu diutamakan untuk diperbaiki yaitu atribut yang memiliki tingkat harapan tinggi namun tingkat kinerja yang diberikan masih dipandang rendah oleh konsumen (Jannah *et al*, 2023). Alat bantu yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA menggambarkan tingkat harapan dan tingkat kinerja masing–masing atribut yang kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius.

*Importance Performance Analysis* (IPA) menjawab pertanyaan tentang atribut apa yang perlu dipertahankan atau diperbaiki oleh Kutaraja *Farm* agar dapat dijadikan sebagai rekomendasi perbaikan kinerja. Analisis IPA dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu menghitung nilai kesesuaian antara nilai kinerja dengan harapan dari setiap atribut ( $TK_i$ ), menghitung tingkat kinerja ( $X_i$ ) dan tingkat harapan ( $Y_i$ ) lalu menjumlahkan seluruh skor  $X_i$  dan  $Y_i$  untuk mendapatkan rata-rata (Cahyaningsih, 2018). Selanjutnya, rata-rata tersebut akan digunakan sebagai titik potong pada sumbu pada kuadran di dalam IPA dan mengelompokkan setiap atribut ke dalam kuadran I-IV. Hasil perhitungan rata-rata skor kinerja dan harapan pengunjung Kutaraja *Farm* selengkapnya tersaji pada Tabel 20.



Tabel 20. Perhitungan rata-rata skor kinerja dan harapan pengunjung di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

No.	Atribut	Xi	Yi	$\bar{X}_i$	$\bar{Y}_i$	TKi (%)
1.	Rasa	334	373	4,07	4,55	89,54
2.	Ukuran	339	358	4,13	4,37	94,69
3.	Kebersihan	339	367	4,13	4,48	92,37
4.	Kesegaran	339	367	4,13	4,48	92,37
5.	Harga	296	358	3,61	4,37	82,68
6.	Lokasi	299	357	3,65	4,35	83,75
7.	Sarana parkir	367	366	4,48	4,46	100,27
8.	Tempat	364	372	4,44	4,54	97,84
9.	Media sosial	294	362	3,59	4,41	81,21
10.	Promosi	305	367	3,72	4,48	83,10
11.	Keramahan	368	370	4,49	4,51	99,45
12.	Kecepatan	359	361	4,38	4,40	99,44
<b>Jumlah</b>		<b>4003</b>	<b>4378</b>	<b>48,82</b>	<b>53,39</b>	<b>1096,8</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>333,58</b>	<b>364,83</b>	<b>4,07</b>	<b>4,45</b>	<b>91,43</b>

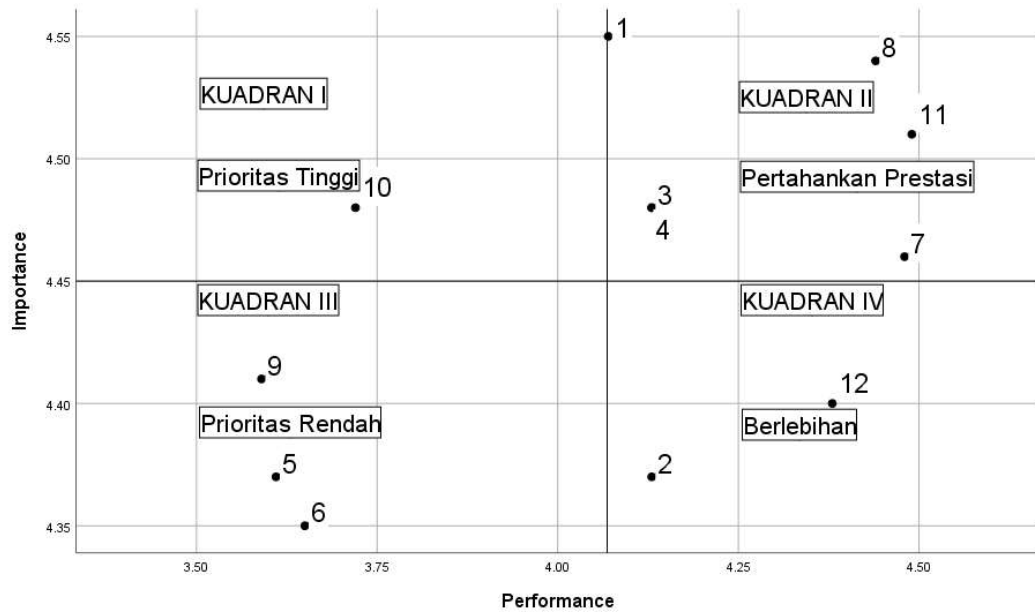
Keterangan: Xi= Jumlah skor kinerja, Yi= Jumlah skor harapan,  $\bar{X}_i$  = Rata-rata skor kinerja,  $\bar{Y}_i$ = Rata-rata skor harapan, TKi (tingkat kesesuaian) =  $X_i/Y_i \times 100$

Sumber: Data primer, 2024

Tabel 20 menunjukkan bahwa rata-rata TKi atau total nilai persentase tingkat kesesuaian adalah sebesar 91,43. Hal ini berarti tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja yang diberikan oleh Kutaraja *Farm* sangat baik dan sesuai dengan keinginan konsumen. Penggolongan kriteria kesesuaian tersebut dilakukan berdasarkan pembagian kriteria tingkat kesesuaian menurut Syahputra *et al.*, (2020), yang dapat dilihat pada Tabel 8. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Sudaryanto (2007) dalam Siyamto (2017), yang mengatakan bahwa jika persentase tingkat kesesuaian antara 85%-100%, maka dapat dikatakan kinerja dari setiap atribut telah memenuhi harapan dari konsumen, akan tetapi perlu dilakukan perbaikan. Atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah atribut nomor 9, yaitu media sosial dengan nilai kesesuaian sebesar 81,21%. Hal ini dikarenakan kurang beragamnya media sosial untuk mempromosikan produk

durian di Kutaraja *Farm*, sehingga konsumen kesulitan untuk mendapatkan informasi. Selama ini promosi durian hanya dilakukan di satu media sosial yaitu hanya di *instagram* padahal tidak semua konsumen memiliki *Instagram* oleh karena itu Kutaraja *Farm* diharapkan dapat menambah keragaman media sosialnya. Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada atribut nomor 7, yaitu sarana parkir yang mendapatkan nilai sebesar 100%. Hal ini dikarenakan Kutaraja *Farm* memiliki tempat parkir yang luas cukup untuk pengguna sepeda motor, mobil dan truk, sehingga dapat dikatakan bahwa konsumen sangat puas dengan tempat ketersediaan parkir yang membuat pelanggan merasa puas dan loyal.

Tabel 20 menunjukkan bahwa, didapatkan perhitungan hasil dari rata-rata tingkat kinerja sebesar 4,07 dan tingkat harapan konsumen yaitu sebesar 4,45. Artinya, nilai tingkat kinerja mendekati dari tingkat harapan konsumen dimana hanya selisih 0,38 dari ketidakpuasan yang dialami konsumen di Kutaraja *Farm*. Nilai rata-rata skor harapan ( $\bar{Y}_i$ ) dan nilai rata-rata skor kinerja ( $\bar{X}_i$ ) di setiap atribut selanjutnya digunakan untuk membuat diagram IPA yang memotong garis lurus pada sumbu vertikal dan horizontal. Sumbu vertikal digunakan untuk mencerminkan tingkat harapan dari atribut yang diperoleh ( $\bar{Y}_i$ ) sedangkan sumbu horizontal untuk mencerminkan tingkat kinerja atribut ( $\bar{X}_i$ ). Masing-masing atribut meliputi rasa, ukuran, kebersihan, kesegaran, harga, lokasi, sarana parkir, kenyamanan tempat, keragaman media sosial, kejelasan informasi promosi, keramahan karyawan, dan kecepatan pelayanan. Diagram kartesius analisis IPA durian di Kutaraja *Farm* selengkapnya tersaji pada Gambar 4.



Gambar 4. *Diagram Importance Performance Analysis (IPA)*  
 Sumber: Data primer diolah, 2024

Keterangan:

- |                    |                                 |
|--------------------|---------------------------------|
| 1. Rasa            | 7. Sarana parkir                |
| 2. Ukuran          | 8. Kenyamanan tempat            |
| 3. Kebersihan buah | 9. Keragaman media sosial       |
| 4. Kesegaran       | 10. Kejelasan informasi promosi |
| 5. Harga           | 11. Keramahan Karyawan          |
| 6. Lokasi          | 12. Kecepatan pelayanan         |

Gambar 4 menunjukkan letak atribut durian di Kutaraja *Farm* yang tersebar pada kuadran koordinat Cartesius yang diperoleh dari analisis IPA. Diagram IPA tersebut terbagi menjadi empat kuadran yaitu:

#### 1. Kuadran I

Atribut yang berada pada kuadran I berarti merupakan atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya masih rendah. Atribut ini merupakan atribut yang dianggap penting oleh konsumen sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung, tetapi tidak sesuai dengan kinerja

perusahaan yang diberikan (Fuadatinnisa, 2018). Atribut yang ada pada kudran ini hanya ada satu, yaitu kejelasan informasi promosi (nomor 10). Kejelasan informasi promosi digolongkan ke dalam kuadran I yang artinya atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Pihak Kutaraja *Farm* diharapkan untuk lebih aktif dalam memberikan kejelasan informasi promosi baik melalui media sosial atau secara langsung. Hal ini dapat disebabkan karena konsumen ingin mengetahui segala bentuk informasi promosi tanpa harus mendatangi tempat tersebut. Selain itu, adanya kejelasan informasi promosi akan menarik konsumen dalam membeli buah durian di Kutaraja *Farm*. Informasi promosi durian perlu ditingkatkan karena informasi ini juga sebagai sarana promosi untuk mengenalkan produk pada konsumen. Informasi promosi juga sangat penting dilakukan agar konsumen mengetahui segala bentuk informasi baik dari segi produk, ketersediaan produk dan harga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Kutaraja *Farm* tidak melakukan informasi promosi secara besar-besaran dikarenakan sudah memiliki pasar tersendiri. Stok buah durian yang terbatas mengakibatkan Kutaraja *Farm* tidak memerlukan promosi yang besar, seharusnya Kutaraja *Farm* meningkatkan hasil produksinya agar stok durian meningkat. Produksi durian yang meningkat akan mengakibatkan stok durian melimpah oleh karena itu, Kutaraja *Farm* dapat melakukan promosi terkait informasi mengenai ketersediaan buah durian yang melimpah sehingga konsumen akan mengetahui baik dari segi ketersediaan dan informasi lainnya yang berkaitan dengan buah durian.

## 2. Kuadran II

Atribut yang berada pada kuadran II menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki kinerja yang tinggi dan merupakan atribut yang harus dipertahankan kinerjanya oleh perusahaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Wardika *et al.*, (2018) yang menyatakan kuadran II menunjukkan faktor yang dirasa penting oleh konsumen dan sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Oleh karena itu, atribut yang ada pada kuadran ini dianggap penting dan telah sesuai dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Atribut yang berada pada kuadran ini yaitu rasa (nomor 1), kebersihan (nomor 3), kesegaran (nomor 4), ketersediaan sarana parkir (nomor 7), kenyamanan tempat (nomor 8), dan keramahan karyawan (nomor 11). Berikut ini pembahasan tentang masing-masing atribut yang ada pada kuadran II:

### a. Rasa

Rasa durian termasuk pada atribut II yang berarti atribut ini merupakan atribut dengan kinerja yang tinggi. Rasa merupakan salah satu atribut yang dinilai penting untuk dapat memenuhi harapan konsumen. Fauzi (2020), menyatakan bahwa rasa buah dinilai penting karena rasa dapat dijadikan indikator pertama yang dapat mengungkapkan kualitas dari citarasa yang dimiliki buah tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, menurut konsumen rasa yang dimiliki oleh buah durian montong lebih manis daripada durian lokal, sedangkan buah durian lokal cenderung memiliki rasa yang sama antara durian jenis sunan, sukun dan petruk yang memiliki rasa manis. Hal ini sejalan dengan pendapat Maliki *et al.*,

(2021), yang menyatakan bahwa durian montong memiliki rasa yang lebih manis daripada varietas lokal sehingga memiliki nilai komersil yang lebih tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa rasa yang ada pada buah durian ini sudah sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini dikarenakan juga Kutaraja *Farm* yang selalu memberikan kualitas yang baik untuk para konsumennya agar mendapatkan buah durian dengan rasa yang diinginkannya.

b. Kebersihan

Kebersihan pada buah durian responden menilai bahwa atribut ini termasuk atribut penting yang harus dipertahankan prestasinya. Kebersihan buah dinilai penting bagi konsumen karena buah dan tumbuhan perkembangannya dipengaruhi oleh pestisida oleh karena itu kebersihan pada buah penting untuk dilakukan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Pradana *et al.*, (2018), yang menyatakan bahwa kebersihan akan suatu produk merupakan pertimbangan yang paling penting dalam proses keputusan pembelian untuk menciptakan kepuasan kepada konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, pihak Kutaraja *Farm* selalu menjaga kebersihan durian baik durian kupas maupun yang masih utuh. Selama masa panen pihak Kutaraja *Farm* selalu memeriksa kebersihan buah durian terlebih dahulu sebelum dijual ke konsumen. Buah durian yang terkena kotoran akan dipisah dengan yang bersih sehingga tidak tercampur, dan yang masih ada sisa kotoran akan dibersihkan terlebih dahulu. Konsumen menganggap selama ini produsen

sudah memberikan kualitas yang baik dengan kebersihan buah yang selalu terjaga. Terutama pada buah durian yang sudah dikupas, konsumen merasa puas walaupun buah durian itu sudah dikupas tetapi kebersihan buah masih tetap terjaga.

c. Kesegaran

Kesegaran termasuk kedalam kuadran II yang dinilai responden memiliki kinerja yang tinggi. Kesegaran buah harus tetap terjaga karena saat buah tersebut sudah tidak segar maka akan sangat berpengaruh pada rasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Bahari dan Latfa (2023), yang menyatakan bahwa kesegaran pada buah merupakan aspek penting dalam industry pertanian dan pemasaran karena kesegaran pada buah dapat menentukan kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian konsumen menganggap kesegaran buah durian sangat penting karena dapat mempengaruhi pada aroma dan rasa buah durian tersebut, jika durian sudah tidak segar biasanya rasa dan aromanyapun akan berbeda. Menurut konsumen pihak Kutaraja *Farm* sudah memberikan yang terbaik untuk atribut kesegaran seperti untuk buah durian kupas Kutaraja *Farm* memiliki tempat penyimpanan (*cold storage*) yang luas untuk menjaga kesegaran dari buah durian yang sudah dikupas. Buah durian yang masih utuh menurut konsumen juga selalu terjaga kesegarannya, hasil wawancara dengan konsumen selama membeli buah durian di Kutaraja *Farm* selalu mendapatkan buah durian yang masih terjaga kesegarannya.

Oleh karena itu atribut ini dinilai sangat penting bagi konsumen dan harus dipertahankan prestasinya oleh Kutaraja *Farm*.

d. Ketersediaan sarana parkir

Ketersediaan sarana parkir dinilai oleh responden memiliki kinerja tinggi, oleh karena itu termasuk kedalam kuadran II. Sarana parkir merupakan atribut yang penting bagi responden dikarenakan hal ini juga memudahkan responden dalam melakukan pembelian buah di Kutaraja *Farm*. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Alfin dan Nurudin (2017), yang menyatakan bahwa konsumen akan merasa leluasa jika toko menyediakan tempat parkir yang luas karena membuat pelanggan merasa nyaman dalam berbelanja. Berdasarkan hasil penelitian sarana parkir yang disediakan oleh Kutaraja *Farm* menurut konsumen dirasa sudah cukup luas. Tempat parkir yang disediakan dapat untuk memarkir kendaraan roda dua sampai roda empat sehingga dengan adanya parkir yang luas akan sangat membantu konsumen untuk memarkirkan kendaraannya agar tidak mengganggu pengguna jalan yang lain, oleh karena itu konsumen merasa puas akan ketersediaan sarana parkir yang luas.

e. Kenyamanan tempat

Kenyamanan tempat termasuk kedalam kuadran II yang dinilai responden memiliki kinerja tinggi dan dianggap penting oleh responden. Berdasarkan hasil penelitian kenyamanan tempat yang diberikan Kutaraja *Farm* sudah baik dan mampu memberikan kepuasan bagi konsumen dimulai dari tempat yang bersih dan luas. Suasana yang nyaman mampu



diciptakan oleh pihak Kutaraja *Farm* hal ini dikarenakan Kutaraja *Farm* menyediakan tempat yang luas bagi konsumennya yang ingin langsung memakan buah durian ditempatnya selain itu juga dapat digunakan untuk berkumpul bersama keluarga atau kerabat. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Sugeng (2017), yang menyatakan bahwa kenyamanan tempat merupakan kebutuhan dasar manusia salah satunya tempat peristirahatan saat lelah oleh karena itu seseorang membutuhkan kenyamanan tempat untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

f. Keramahan karyawan

Keramahan karyawan ini dinilai oleh responden memiliki kinerja tinggi dan dianggap penting. Keramahan karyawan merupakan atribut yang dinilai penting juga oleh responden, karena saat pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan harapan atau responden tidak mendapatkan pelayanan yang baik maka konsumen enggan untuk melakukan pembelian di tempat tersebut. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Marlius (2018), yang menyatakan bahwa keramahan karyawan dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sikap karyawan Kutaraja Farm sudah baik, seperti kesiapan karyawan dalam melayani, keramahan karyawan dalam mengatasi keluhan dari pelanggan dengan tanggapan yang menyenangkan dan membuat konsumen merasa senang dan tidak sungkan dan selalu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan keinginan konsumen.

### 3. Kuadran III

Kuadran III yang berarti prioritas rendah, atribut pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden dengan penilaian kinerja yang kurang istimewa karena manfaat yang dirasakan konsumen masih sangat kecil. Hal ini sejalan dengan pendapat Yudha *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa atribut yang ada pada kuadran III mempunyai tingkat kepentingan yang masih lemah dan tingkat kinerjanya juga rendah dimata konsumen. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III yaitu harga (nomor 5) lokasi (nomor 6) dan keragaman media sosial (nomor 9). Berikut ini pembahasan tentang atribut yang ada pada kuadran tiga :

#### a. Harga

Harga digolongkan kedalam kuadran III, dimana atribut harga adalah salah satu atribut yang dinilai oleh konsumen kurang penting tetapi kinerja yang diberikan juga tidak terlalu baik. Harga buah durian memang dikenal dengan harga yang sedikit mahal dibanding dengan harga buah lainnya. Menurut Swasono dan Nuswardani (2017), harga durian Rp 15.000,00/kg dengan kualitas biasa sementara untuk yang berkualitas tinggi sebesar Rp 30.000,00/kg. Harga durian di Kutaraja *Farm* bervariasi tergantung besar kecil dan kualitas yang didapatkan. Kutaraja *Farm* memberikan harga durian lokal berkisar Rp 20.000,00-Rp 40.000,00/kg sedangkan untuk durian montong Rp 40.000,00-Rp 110.000,00/kg. Berdasarkan hasil penelitian konsumen sebesar 86,58% menyatakan bahwa harga yang telah ditetapkan pihak Kutaraja *Farm* sudah sesuai.

Hasil wawancara dengan para konsumen, harga tersebut sudah sesuai dengan harga durian di pasaran dan harga durian yang mahal sudah sangat sesuai dengan kualitas yang didapatkan. Mahalnya buah durian tergantung pada kualitas dari buah tersebut, semakin tinggi kualitas buah maka akan semakin tinggi juga harganya. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Mukminatin (2014) yang menyatakan bahwa suatu produk dengan kualitas bagus akan diikuti dengan harga yang tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang bukan penggemar buah durian biasanya cenderung memilih buah durian lokal yang harganya lebih murah karena belum mengetahui perbedaan kualitas yang dimiliki setiap durian, sebagian konsumen juga ada yang tidak memperhatikan harga dalam membeli durian di Kutaraja Farm karena dirasa harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kualitas yang didapatkan.

b. Lokasi

Lokasi digolongkan kedalam kuadran III karena atribut ini dianggap kurang penting bagi konsumen dan kinerja yang diberikan tidak terlalu baik. Menurut Husaini dan Fadhlani (2017), lokasi yang strategis dapat menarik konsumen sehingga mudah untuk dijangkau dan dikenali. Berdasarkan hasil penelitian, konsumen yang menyatakan tidak strategis berasal dari konsumen yang jarak antara rumah dan gerai Kutaraja *Farm* terlalu jauh dan juga seorang konsumen yang tidak memiliki kendaraan pribadi, sehingga konsumen merasa terlalu jauh atau sulit untuk membelinya. Gerai Kutaraja *Farm* memang terletak jauh dari pusat kota,

namun gerai Kutaraja *Farm* masih mudah untuk dijangkau karena masih ada kendaraan umum yang melewati gerai tersebut. Pihak Kutaraja *Farm* diharapkan dapat membuka cabang yang dekat dengan pusat kota agar mudah untuk dijangkau oleh konsumen. Terbukti pendapat dari beberapa responden yang mengeluhkan bahwa lokasi Kutaraja *Farm* kurang strategis dan terletak jauh dari pusat kota.

c. Keragaman media sosial

Keragaman media sosial pada atribut ini dianggap kurang penting bagi konsumen tetapi kinerja yang diberikan juga tidak terlalu baik. Kutaraja *Farm* hanya mempunyai satu media sosial yaitu *Instagram* dengan pengelolaan media sosial kurang maksimal. Hal ini juga diakui oleh pihak Kutaraja *Farm* yang menyatakan bahwa pengelolaan media sosial memang tidak terlalu ditekankan karena Kutaraja *Farm* sudah memiliki pelanggan khusus yang sudah menjadi langgan dan mengambil dalam jumlah besar. Hal ini yang menyebabkan pihak Kutaraja *Farm* tidak terlalu menekan promosi lewat media sosial dikarenakan takut persediaan stok buah durian kurang mencukupi. Menurut konsumen, pihak Kutaraja *Farm* kurang aktif dalam pengelolaan media sosial, sehingga konsumen kesulitan untuk mengakses segala bentuk informasi terbaru baik dari segi promosi maupun ketersediaan stok buah durian. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Kurnia (2021) yang menyatakan bahwa media sosial merupakan tempat untuk mendukung adanya promosi sehingga konsumen dapat mengetahui dari bentuk, harga dan rasa, sehingga

konsumen tertarik untuk membelinya. Konsumen menginginkan keragaman media sosial lebih dikembangkan lagi agar konsumen mudah untuk mengakses berbagai informasi. Pihak Kutaraja *Farm* diharapkan dapat memberikan keragaman media sosial yang lebih banyak untuk mempermudah konsumen dalam mengakses segala bentuk informasi dan juga sebagai bentuk promosi.

#### 4. Kuadran IV

Kuadran IV merupakan kriteria berlebihan yaitu kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada kenyataannya tingkat pelaksanaan tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Kurniati *et al.*, (2016) yang menyatakan bahwa pada kuadran IV memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh konsumen terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relative tinggi. Atribut yang termasuk kedalam kuadran empat yaitu ada ukuran (nomor 2) dan kecepatan pelayanan (nomor 12). Berikut ini penjelasan tentang atribut yang ada pada kuadran empat:

##### a. Ukuran durian

Ukuran durian dianggap kurang penting bagi konsumen, akan tetapi kinerja dari atribut ini sudah baik. Hal ini dikarenakan ukuran pada buah durian sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan atau sesuai dengan harapan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, atribut ukuran mendapatkan nilai TKi atau persentase tingkat kesesuaian sebesar 94,69% yang berarti hal ini berarti tingkat harapan dan kinerja yang diberikan oleh

Kutaraja *Farm* sudah sangat sesuai dengan keinginan konsumen. Menurut konsumen, Kutaraja *Farm* selalu memberikan pilihan ukuran durian sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumennya. Berat durian di Kutaraja *Farm* antara 3-6kg bagi konsumen ukuran tersebut sudah sangat sesuai dengan keinginan konsumen. Pihak Kutaraja *Farm* selalu mengusahakan untuk memberikan ukuran durian yang diinginkan konsumen sehingga mampu meningkatkan minat dan kepuasan konsumen. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Fuadatinnisa (2018) yang menyatakan bahwa ukuran buah merupakan tampilan luar yang perlu diperhatikan oleh calon pembeli agar sesuai dengan keinginannya. Akan tetapi, bagi konsumen yang berkunjung untuk membeli, tidak terlalu memperhatikan atribut ini sebagai prioritas utama yang di pertimbangkan dalam pemenuhan kepuasan.

b. Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan dianggap kurang penting bagi konsumen akan tetapi kinerja dari atribut ini sudah baik. Hal ini dikarenakan kecepatan pelayanan saat konsumen melakukan pembelian di Kutaraja Farm sudah sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Sabililah *et al.*, (2023), kecepatan pelayanan dapat diartikan sebagai mutu dari jasa *service* yang dilakukan oleh pemilik jasa yang berupa kecepatan sikap dalam memberikan pelayanan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan terhadap konsumen. Hasil penelitian, konsumen mengatakan bahwa kecepatan yang diberikan oleh pihak Kutaraja *Farm* sudah cukup baik, dilihat dari respon penjual yang selalu cepat dan sigap dalam melayani

pembelinya. Meskipun demikian konsumen tidak terlalu memperhatikan atribut ini menjadi prioritas yang utama dalam kepuasan. Hal ini dikarenakan kecepatan pelayanan tidak dapat diukur pada umumnya penjual akan melayani dengan cepat tanpa harus diminta, sehingga atribut kecepatan pelayanan dijadikan prioritas terakhir untuk memperbaiki kinerjanya karena konsumen menganggap bahwa atribut kecepatan pelayanan bukan menjadi prioritas utama dalam kepuasan.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat 9 karakteristik konsumen yaitu jenis kelamin yang didominasi oleh perempuan dengan umur 34-41 tahun, pekerjaan swasta dengan pendapatan Rp. 1.000.000-Rp.2.999.999, pendidikan terakhir S1, frekuensi membeli yaitu kadang, jenis durian yang paling disukai yaitu montong, tingkat kesukaan yaitu “suka”, dan kesesuaian terhadap harga yaitu “sesuai”.
2. Tingkat kepuasan konsumen pada buah durian Kutaraja Farm berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CS) adalah sebesar 81,42% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Kutaraja Farm berada pada kategori “sangat puas”.
3. Atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu harga, lokasi, keragaman media sosial, dan kejelasan informasi promosi. Atribut yang harus dipertahankan kinerjanya yaitu atribut rasa, kebersihan buah, kesegaran buah, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan tempat, dan keramahan karyawan.



## **B. Saran**

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kutaraja Farm diharapkan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas dari atribut informasi tentang promosi lebih diperjelas karena akan menarik konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Atribut ini dianggap tidak penting namun pada kasus ini beberapa atribut yang menjadi prioritas dalam pemenuhan kepuasan konsumen sehingga tetap diperlukan penyesuaian dari segi harga, lokasi dan keragaman media sosial.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan analisis terhadap attribute-atribut selain yang telah dilakukan dari produk yang dianggap penting untuk menunjang peningkatan kepuasan serta tingkat kualitas buah durian di Kutaraja Farm

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A. A., I. Ratniarsih dan W. W. Widjajanti. 2021. Perancangan Kompleks Perdagangan dan Pengolahan Buah Durian Di Wonosalam Dengan Tema Arsitektur Hijau. *In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*. 9(1): 253-258.
- Alfin, M. R., dan S. Nurdin. 2017. Pengaruh store atmosphere pada kepuasan pelanggan yang berimplikasi pada loyalitas pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. 1(2). 240-249.
- Amanah, S. 2015. Peranan Strategi Promosi Pemasaran Terhadap Peningkatan Volume Penjualan. *Jurnal Lentera: Kajian Keagamaan, Keilmuan dan Teknologi*. 13(1): 47-55.
- Amanda, T., dan R. Nurmalina. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Waroeng Hotplate Odon Cibanteng, Bogor, Jawa Barat. *In Forum Agribisnis: Agribusiness Forum*. 8(1): 81-96.
- Amalia, N. 2019. Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Endess di Bangkalan). *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*. 6(2): 96-104.
- Anggraeni, D. P., dan S. Kumadji dan S. Sunarti. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal administrasi bisnis JAB*. 37(1): 171-177.
- Arfah, Y. 2022. Keputusan Pembelian Produk. PT Inovasi Pratama Internasional. Jakarta.
- Arianto, M., dan N. Mahmudah. 2016. Analisis kepuasan konsumen di jatiroso catering service. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*. 1(2): 102-120.
- Arsyad, M. A. 2016. Analisis Perilaku Konsumen Buah Durian di Durian Ucok. *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Medan Area, Medan.
- Apriasty, I., dan M. E. Simbolon. 2022. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga (Literature Strategic Marketing Management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*. 1(1): 135-145. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.21>
- Ashari, S. 2017. *Durian King of the fruits*. Universitas Brawijaya Press.
- Badan Pusat Statistik 2022. *Statistik Indonesia Tahun 2022*. Jakarta Pusat. BPS.

- Badan Pusat Statistik 2016. *Brebes Dalam Angka*. 2016. BPS Kabupaten Brebes.
- Bogdan, R., dan Biklen, S. K. (2017). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories and Methods* (6th ed.). Pearson
- Bahari, S. D. P., dan Latifa, U. (2023). Klasifikasi Buah Segar Menggunakan Teknik Computer Vision Untuk Pendeteksian Kualitas Dan Kesegaran Buah. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*. 7(3): 1567-1573.
- Budhi, I.T.P., dan N. K. Sumiari. 2017. Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika*. 7(1): 25-37. <http://dx.doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>
- Cahyani, P. R. 2021. Perbanyak Tanaman Durian (*Durio Zibethinus Murr.*) Dengan Cara Sambung Pucuk Di Pt Wahana Insan Kemilau. *Doctoral Dissertation*. Politeknik Negeri Lampung.
- Cahyaningsih, W. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Komoditas The PT. KPB Nusantara. *Skripsi*. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Dewi., R. Yuni . *Tepung Biji Durian sebagai Substitusi Tepung Terigu Dalam Pembuatan Kue Brownies*. Diss. STP AMPTA Yogyakarta, 2020.
- Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Kabupaten Brebes 2023. *Brebes Dalam Data 2023*. Kabupaten Brebes Tahun 2022.
- Diwanggoro, E., dan M. M. Dewi . 2017. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas kopi dan kualitas pelayanan di Kafe Kopi Garasi Candi Winangun Ngaglik Sleman Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*. 6(2): 1-8.
- Fahriani, N. S., dan I. R. Febriyanti. 2022. Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. 2(3): 1-11.
- Fauzi, A. 2020. Analisis preferensi konsumen buah nanas madu di Kecamatan Belik Kabupaten Pemasang. *Doctoral dissertation*. Program Studi S1 Agribisnis Departemen Pertanian.
- Fauzi, Y., H. Taime., H. Hanafiah., M. Yusuf., dan M. Asir. 2023. Literature Review: Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk dan Harga Kompetitif. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*. 4(1): 183-188. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i1.1246>

- Febrian, G. C., F. Pradana., Y. I. A. Alanhar., dan B. D. Kuncoro. 2023. Kewirausahaan kuliner pisang coklat sebagai penunjang finansial mahasiswa di Kota Malang. *Maliki Interdisciplinary Journal*. 1(6), 123-128.
- Firdaus, M. R., S. L. Sonia dan K. S. Aulia. 2023. Petani Durian dalam Masyarakat Risiko. *Student Research Journal*. 1(2):290-298. <http://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/srj/article/view/256>
- Fanani, A., T. R. Nugroho., dan A. H. Moninthofa. 2014. Analisis Perilaku Konsumen dalam Pembelian Ledre (Studi Kasus di Toko Moro Seneng Desa Padangan Dan Toko Dadi Tresno Kota Bojonegoro). *Sepa: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*. 9(2). 273-282.
- Fuadatinnisa, B. 2018. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Buah Jeruk Agrowisata Petik Jeruk Desa Selorejo, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya Malang.
- Gaol, T. W. I. L., A. Purwoko., dan O. Affandi. 2015. Studi kelayakan ekonomi budidaya durian (*Durio zibethinus* Murr) rakyat di Desa Lau Bagot, Kecamatan Tigalingga, Kabupaten Dairi. *Peronema Forestry Science Journal*. 4(3): 331-338. <https://repository.usu.ac.id/handle/123456789/59666>
- Harjoko, T. 2021. Pengembangan Durian Unggul Lokal Dengan Metode Okulasi Pada Umur Batang Bawah Dan Asal Entres Yang Berbeda. *Doctoral Dissertation*. Politeknik Negeri Lampung.
- Hariputra, R. P., dan S. Defit. 2022. Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*. 4(2): 70-75.
- Hidayat, F. N. P. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
- Husaini, H., dan A. Fadhlani 2017. Pengaruh Modal Kerja, Lama Usaha, Jam Kerja dan Lokasi Usaha terhadap Pendapatan Monza di Pasar Simalingkar Medan. *Jurnal Visioner & Strategis*. 6(2): 111-126
- Indriyani, S.S. 2023. Pengambilan Keputusan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Buah Lokal di Pasar Tugu Kota Bandar Lampung. *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Lampung, Bandar Lampung.

- Jannah, Y. R., S. Edwina dan A. Rifai. 2023. Analisis Kepuasan Konsumen Berbelanja Buah di Pasar Modern saat Pandemi Covid-19 di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Jumbo Mart Delima). *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*. 20(1):96.
- Jufriyanto, M. 2020. Analisis tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan kedai kopi shelter. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*. 20(2): 79-90.
- Kamaludin, A. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotik Puji Lestari Majalengka. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. 4(12): 47-55. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v4i12.827>
- Karima, H. Q., D. Rachmawaty dan E. F. Sidik. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*. 1(2): 94-102. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jurti/article/view/27853>
- Kementrian Pertanian. 2022. Hortikultra Tahun 2021. *Direktorat Jenderal Hortikultura Kementerian Pertanian*. Jakarta.
- Khumaedi, M. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Madu (Studi Kasus Umk Bina Apiari Indonesia, Jakarta). *Skripsi*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kurniati, E., E. Silvia dan Z. Efendi. 2016. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kue Bayat Bengkulu. *Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia*. 8(2): 67-75. <https://doi.org/10.17969/jtipi.v8i2.6784>
- Kurnia, D. H. 2021. Analisis Bauran Pemasaran Produk Lempuk Durian pada Usaha Industri Lempuk Durian di Desa Selat Baru Kecamatan Bantan Kabupaten Bengkalis. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Riau.
- Lestari. W. 2022. Analisis Keputusan Konsumen dalam Pembelian Buah Lokal di Pasar Pagi Arengka Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Listyawati, I. H. 2016. Peran Penting Promosi dan Desain Produk Dalam Membangun Minat Beli Konsumen. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 3(1): 62-69.
- Limantoro, K. J., R. P. Bastari dan R. Jokom . 2016. Analisa motivasi dan tipe perilaku complain konsumen terhadap Table Service Restaurant di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. 4(2), 304-315.

- Maheza, M. 2022. Analisis Kepuasan Konsumen pada Toko Oleh-oleh Jingga Khas Riau-Pekanbaru. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Riau, Pekanbaru.
- Maliki, I., N. A. Abdilah dan S. Suyamto. 2021. Efektivitas Sari Umbi Bawang Merah (*Allium Cepa* L.) terhadap Pertumbuhan Akar Bibit Durian (*Durio Zibethinus* Murr.) Varietas Montong. *Jurnal Medika & Sains [J-Medsains]*. 1(1): 38-44.
- Maulana, M.R. 2021. Pengaruh Promosi Brand Image, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Go-Ride. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Marlius, D. 2018. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “KBP”. *Jurnal Ipteks Terapan*. 12(2): 116-128.
- Mendrofa, S. 2021. Strategi Pengembangan Usaha Durian (*Durio Zibethinus* Murr) Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Provinsi Riau. *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Islam Riau, Pekanbaru.
- Musyarofah, B., dan T. H. Setiawan. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode Immportance Performance Analysis (IPA):(Studi Kasus Di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah). *Jurnal Lebesgue: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika Dan Statistika*. 2(1): 85-95.
- Mukminatin, N.S. 2014. Strategi Pemasaran Durian Sanggaran (*Durio zibethinus* M.) di Kecamatan Matesih Kabupaten Karanganyar dengan Metode *Competitive Profile Matrix* (CPM). *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Mulyasari, V. K., E. Prasetyo, dan D. Sumarjono. 2020. Analisis Preferensi Konsumen terhadap Pembelian Durian Lokal di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*. 4(1): 87-96. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2020.004.01.09>
- Nugroho, D. S., S. P. Chaerunnisa., A. Alfain., A. N. Hikma., A. S. Damayanti., B. S. N. Ilhami., dan S. P. Yuliani. 2023. Pendampingan Pembuatan Pangsit Biji Durian di Desa Kembaran Magelang sebagai Ide Usaha Ciri Khas Daerah yang Potensial Inovasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 1(1): 1-6.
- Nurhayati, L. K., dan I. Muchlis. 2023. Pemberdayaan Ekonomi Buah Durian Montong di Desa Karang Patihan (Pulung). *Social Science Academic*. 4(2): 495-504.

- Paridewi, A. A. I. K., I. K. Budastra dan A. Yakin. 2019. Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Buah Durian Di Kota Mataram. *Jurnal Agrimansion*. 20(2): 83-95
- Pratama, A. R. 2022. Analisis Perilaku Konsumen terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Olahan Keripik Tempe Rini Snack di Kota Duri. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Riau, Pekanbaru.
- Prasetio, P. 2023. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Keripik Tempe Umkm Kritek Q Di Kabupaten Muaro Jambi. *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Jambi.
- Prabowo, I. A. 2021. Pengaruh Konsentrasi GA<sub>3</sub> dan Media Tanam Terhadap Pertumbuhan Benih Tanaman Durian (*Durio Zibethinus Murray*). *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Pekalongan, Pekalongan.
- Pradana, A. K., A. S. Slamet dan M. S. Andrianto. 2018. Analisis faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan pembelian pepaya Calina. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*. 9(2). 155-170.
- Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Kementerian Pertanian 2022. Analisis Pdb Sektor Pertanian Tahun 2022. Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian Kementerian Pertanian 2022.
- Putro, S. W. 2014. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*. 2(1), 1-9.
- Putri., dan A. N. Zamil. 2021. *Strategi Budidaya Tanaman Durian*. Elementa Agro Lestari.
- Putri, M. E., dan Fauzia, I. 2014. Strategi Pemasaran Agroindustri Pancake Durian di Kota Medan. *Journal of Agriculture and Agribusiness Socioeconomics*. 3(5): 1-17.
- Rediyono dan Asruni 2020. Prospek Pengembangan Budidaya Durian (*Durio Zibethius Murray*) di Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. *Kindai*. 16(2): 342-352. <https://doi.org/10.35972/kindai.v16i2.402>
- Rijal, A. S. 2019. Evaluasi Kesesuaian Lahan Tanaman Durian Desa Papualangi, Kabupaten Gorontalo Utara. *Jurnal Azimut*. 2(2): 141-145. <https://ojs.unitas-pdg.ac.id/index.php/azimut>
- Romiz, O. I., dan I. A. GultomDA. 2023. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Produk Internet Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus PT. Telkom Witel Lampung). *ekonomika*. 12(1):242-251.

- Sabilillah, M., P. S. Sitompul., R. Narwastu dan N. Shadrina. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buah Risman di Pasar MMTC Medan. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*. 4(4), 441-451.
- Sadika, P. H., J. S. Neyland dan A. Sutrisno. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI):(Studi Kasus di Pelabuhan Manado). *Jurnal Tekno Mesin*. 9(2): 52-61. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>
- Salim, E. 2023. Analisis Pendapatan Petani Durian Otong Dan Durian Sawerigading Kelurahan Mawa Di Kecamatan Sendana Kota Palopo. *Doctoral Dissertation*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Palopo.
- Sanaky, M.M. 2021. Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*. 11(1):432-439.
- Saputra, R. 2023. Simulasi Penyiraman Tanaman Jangka Panjang Untuk Tanaman Durian Berbasis Iot. *Doctoral Dissertation*. Universitas Teknologi Digital Indonesia.
- Sari, I., R. M. Iswandi dan M. A. Limi. 2022. The Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty at Wong Solo Restaurant During the Covid-19 Pandemic in Kendari City. *Buletin Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Haluoleo*. 24(2): 81-87. <https://doi.org/10.37149/sosek.v24i2.22>
- Saputri, R. M., R. Rosmawati., dan Y. Indarsyih. 2024. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Konsumen Terhadap Buah Durian Di Kota Kendari. *Innovative: Journal Of Social Science Research*.4(2): 164-172.
- Safitri, D. 2019. Analisa Kadar Alkohol Pada Buah Durian Berdasarkan Beberapa Macam Jenisnya. *Doctoral Dissertation*. Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Setiawan, R. A. 2015. Morfologi Tanaman Durian (*Durio Zibethinusmurr.*) Kultivar Belimbing. *Doctoral Dissertation*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Setyanigrum, Febriyani. 2014. Pengaruh Konsentrasi BAP terhadap Pertumbuhan Awal Entres Tiga Varietas Durian (*Durio zibethinus Murr*) pada Perbanyak Vegetatif Okulasi. *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Marat Surakarta.



- Sekaran, U., dan Bougie, R. 2016. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley
- Septian, D. 2020. Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Putera Batam.
- Seroja. P. 2023. Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Salad Buah melalui Jasa Layanan Go Food, Grab Food Dan Shopee Food (Studi Kasus : Umkm Nayo Salad). *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Medan Area.
- Siyamto, Y. 2017. Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 3(01), 63-76.
- Statistik, Badan. Pusat. 2020. *Statistik Hortikultura*. Badan Pusat Statistik. Jakart
- Sumartini, L. C., dan D. F. A. Tias. 2019. Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja. *Jurnal E-bis*. 3(2): 111-118.
- Suryati, N. 2021. Keuntungan Usaha Pengolahan Lempok Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang. *Jurnal Agribis*. 14(1): 1726-1733. <https://orcid.org/0000-0003-2677-8411>
- Sulistyawati, W., W. Wahyudi dan S. Trinuryono. 2022. Analisis Motivasi Belajar Siswa dengan Menggunakan Model Pembelajaran Blended Learning saat Pandemi Covid-19 (Deskriptif Kuantitatif di SMAN 1 Babadan Ponorogo). *Kadikma*. 13(1): 68-73. <https://doi.org/10.19184/kdma.v13i1.31327>
- Sugeng, W.M. 2017. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk “Olahan Durian” Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisaction Index (CSI). *Skripsi*. Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya Malang.
- Suripatty, P. M dan M. Tantoly. 2019. Keputusan Konsumen dalam Pembelian Buah–Buahan di Pasar Mardika Kota Ambon. *Jurnal Agribisnis Kepulauan*. 7(3): 298-313.
- Silvi, I. A., E. Sudrajat dan A. Syauqi. 2020. Sistem Pakar Diagnosis Hama Dan Penyakit Pada Pohon Buah Durian Montong Menggunakan Metode Forward Chaining Dengan Php Native: Array. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Peradaban*. 1(1): 6-11.
- Swasono, M. A. H., dan R. S. K. Nuswardhani. 2017. Analisis Pengembangan Pasar Durian Di Kabupaten Pasuruan. *Agromix*. 8(2), 122-143.

- Syahputra, H., A. Ramadhanu dan R. B. Putra. 2020. Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *JEMSI*. 1(4):334-340.
- Syahputra, R. 2019. Strategi Pemasaran Dalam Alquran Tentang Promosi Penjualan. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*. 6(2): 83-88.
- Tirtawinata, M. R., P. J. Santoso., dan L. H. Apriyanti. 2016. *Durian: Pengetahuan Dasar untuk Pecinta Durian*. Agriflo.
- Wati, M. 2017. Uji Kandungan Protein dalam Susu Biji Durian (*Durio zibethinus*) Sebagai Referensi Mata Kuliah Biokimia pada Materi Macam-Macam Protein *Doctoral dissertation*. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Wardika, O.P., K. R. Dewi dan P. W. N. Artini. 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Membeli Buah-Buahan Segar di Moena Fresh Bali. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*. 7(1): 81-90.
- Widodo, S. M., dan J. Sutopo. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*. 4(1): 2460-4801. <https://doi.org/10.26877/jiu.v4i1.2224>
- Winarno, G. D., dan S. P. Harianto. 2018. *Durian: All in one*. Pustaka Media. Jawa Timur.
- Wisanggeni, P. D., A. Hartiati dan C. A. B. Sadyasmara. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di “Waroeng Kampoeng” Jimbaran menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*. 8(4): 535.
- Yudha, E. P., D. N. Suryana dan A. A. P. Sitio. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Perusahaan Multinasional Dunkin Donuts. *In Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Agribisnis*. 6(1): 392-400.
- Yulianti, K., dan U. Utomo. 2022. Perbandingan Implementasi Pembelajaran Daring dan Luring di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*. 6(2): 2410-2418. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i2.223>
- Zulfahmi, Z., R. S. Batubara., dan R. Rosmaina. 2022. Viabilitas Serbuk Sari dan Keberhasilan Persilangan antara Durian Montong dan Sitokong pada Tiga Waktu Berbeda. *Journal Agrotechnologi Research*. 6(2): 103-109. <https://doi.org/10.20961/agrotechresj.v6i2.62361>
- Zulkarnain, Z. 2017. *Budidaya buah-buahan tropis*. Cv Budi Utama. Yogyakarta.

# LAMPIRAN

## **Lampiran 1. Kuesioner kepuasan konsumen Kutaraja *Farm* Desa Pamijen.**

No Responden:

Hari/tanggal:

---

### **Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Buah Durian (*Durio zibethinus Murr*) Di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes**

Oleh Zainuna Almas Atika

Mahasiswa Program Studi Agribisnis,  
Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Peradaban  
2024

---

Saudara/saudari responden yang terhormat,

Bersama ini, kami mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner yang dibawah ini. Informasi saudara/i berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi kami dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

---

#### **A. Identitas Responden**

1. Nama responden :
2. Jenis kelamin
  - a. Perempuan
  - b. Laki-laki
3. Umur :                      tahun
4. Pekerjaan responden
  - a. PNS
  - b. Swasta
  - c. Wirausaha

d. Pelajar/Mahasiswa

e. Lainnya .....

5. Estimasi pendapatan responden

a. < 500.000 – Rp 1.000.000

b. > Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000

c. > Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000

d. > Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000

e. > Rp 4.000.000 – Rp 5.000.000

f. > Rp 5.000.000

6. Tingkat Pendidikan

a. SD

b. SMP

c. SMA/SMK

d. D1-D3

e. S1

f. S2

g. S3

7. Frekuensi anda membeli buah di Kutaraja Farm

a. Sangat sering (lebih dari 2 kali sebulan)

b. Sering (1-2 kali sebulan)

c. Kadang (beberapa kali dalam setahun)

d. Jarang ( 1 tahun sekali)

e. Sangat jarang (belum tentu 1 tahun sekali)

8. Jenis durian apa yang paling anda sukai?
- a. Montong
  - b. Sunan
  - c. Sukun
  - d. Petruk
9. Tingkat kesukaan anda terhadap durian di Kutaraja Farm!
- a. Sangat suka
  - b. Suka
  - c. Biasa saja
  - d. Tidak suka
  - e. Sangat tidak suka
10. Menurut anda sudah sesuaikah harga yang ditetapkan dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh Kutaraja Farm?
- a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Tidak sesuai
- Alasan: .....
11. Bagaimana pendapat anda mengenai Kutaraja Farm?
- .....
- .....
- .....

## B. Petunjuk Pengisian Kuisioner Kepuasan Konsumen

Berilah tanda bulat pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara. Kreteria penelitian :

STS : Sangat Tidak Setuju = skor 1

TS : Tidak Setuju = skor 2

KS : Kurang Setuju = skor 3

S : Setuju = skor 4

SS : Sangat Setuju = skor 5

No.	Variabel/indikator	Kinerja produsen	Harapan konsumen	Skor	Ket.
<b>A.</b>	<b>Produk</b>				
1.	Rasa durian	a. Sangat manis b. Manis c. Kurang manis d. Tidak manis e. Sangat tidak manis	a. Sangat manis b. Manis c. Kurang manis d. Tidak manis e. Sangat tidak manis	5 4 3 2 1	
2.	Ukuran durian	a. Sangat besar b. Besar c. Sedang d. Kecil e. Sangat kecil	a. Sangat besar b. Besar c. Sedang d. Kecil e. Sangat kecil	5 4 3 2 1	
3.	Kebersihan durian	a. Sangat bersih b. Bersih c. Kurang bersih d. Tidak bersih e. Sangat tidak bersih	a. Sangat bersih b. Bersih c. Kurang bersih d. Tidak bersih e. Sangat tidak bersih	5 4 3 2 1	
4.	Kesegaran buah	a. Sangat segar b. Segar c. Kurang segar d. Tidak segar e. Sangat tidak segar	a. Sangat segar b. Segar c. Kurang segar d. Tidak segar e. Sangat tidak segar	5 4 3 2 1	
<b>B.</b>	<b>Harga</b>				
1.	Harga durian	a. Sangat murah b. Murah c. Kurang murah d. Tidak murah	a. Sangat murah b. Murah c. Kurang murah d. Tidak murah	5 4 3 2	

		e. Sangat tidak murah	e. Sangat tidak murah	1	
<b>C.</b>	<b>Tempat</b>				
1.	Lokasi	a. Sangat strategis b. Strategis c. Kurang strategis d. Tidak strategis e. Sangat tidak strategis	a. Sangat strategis b. Strategis c. Kurang strategis d. Tidak strategis e. Sangat tidak strategis	5 4 3 2 1	
2.	Ketersediaan sarana parkir	a. Sangat tersedia b. Tersedia c. Kurang tersedia d. Tidak tersedia e. sangat tidak tersedia	a. Sangat tersedia b. Tersedia c. Kurang tersedia d. Tidak tersedia e. sangat tidak tersedia	5 4 3 2 1	
3.	Kenyamanan tempat	a. Sangat nyaman b. nyaman c. kurang nyaman d. tidak nyaman e. sangat tidak nyaman	a. Sangat nyaman b. nyaman c. kurang nyaman d. tidak nyaman e. sangat tidak nyaman	5 4 3 2 1	
<b>D.</b>	<b>Promosi</b>				
1.	Keragaman media social	a. Sangat beragam b. Beragam c. Kurang beragam d. Tidak beragam e. Sangat tidak beragam	a. Sangat beragam b. Beragam c. Kurang beragam d. Tidak beragam e. Sangat tidak beragam	5 4 3 2 1	
2.	Kejelasan informasi promosi	a. Sangat jelas b. Jelas c. Kurang jelas d. Tidak jelas e. Sangat tidak jelas	a. Sangat jelas b. Jelas c. Kurang jelas d. Tidak jelas e. Sangat tidak jelas	5 4 3 2 1	
<b>E.</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>				
1.	Keramahan Karyawan	a. Sangat ramah b. Ramah c. Kurang ramah d. Tidak ramah e. Sangat tidak ramah	a. Sangat ramah b. Ramah c. Kurang ramah d. Tidak ramah e. Sangat tidak ramah	5 4 3 2 1	
2.	Kecepatan Pelayanan	a. Sangat cepat b. Cepat c. Kurang cepat d. Tidak cepat e. Sangat tidak cepat	a. Sangat cepat b. Cepat c. kurang cepat d. tidak cepat e. sangat tidak cepat	5 4 3 2 1	



**Lampiran 2. Rekapitulasi hasil penilaian skor kinerja produsen terhadap kepuasan konsumen buah durian di Kutaraja Farm, Desa Pamijen untuk uji instrumen**

No Responden	Kinerja Produsen												Jumlah
	kp 1	kp2	kp3	kp4	kp5	kp6	kp7	kp8	kp9	kp10	kp11	kp12	
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	50
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	59
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	40
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	55
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	42
6	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	45
7	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
9	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
10	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	52
r hitung	0,89	0,78	0,84	0,78	0,81	0,75	0,87	0,76	0,68	0,87	0,76	0,79	
r tabel	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	
Keputusan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Varian total													33,344
Varian butir	0,4	0,77	0,54	0,22	0,27	0,4	0,4	0,18	0,67	0,32	0,18	0,27	4,6111

**Lampiran 3. Rekapitulasi hasil penilaian skor harapan konsumen terhadap kepuasan konsumen buah durian di Kutaraja Farm, Desa Pamijen untuk uji instrumen**

No Responden	Harapan Konsumen												Jumlah
	hp1	hp2	hp3	hp4	hp5	hp6	hp7	hp8	hp9	hp10	hp11	hp12	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	52
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	52
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	57
r hitung	0,94	0,75	0,75	0,81	0,87	0,87	0,94	0,87	0,87	0,87	0,75	0,94	
r tabel	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	
Keputusan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	
Varian total													30,011
Varian butir	0,28	0,28	0,28	0,46	0,27	0,27	0,28	0,27	0,27	0,27	0,28	0,28	0,2778

Lampiran 4. Data responden durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur (tahun)	Pekerjaan
1.	Winda	Perempuan	36	Guru
2.	Furqon	Laki-laki	36	PNS
3.	Yolanda	Perempuan	29	Swasta
4.	Latifa	Perempuan	34	IRT (Ibu Rumah Tangga)
5.	Hindun	Perempuan	61	IRT
6.	Sofia	Perempuan	25	Swasta
7.	Azam	Laki-laki	25	Swasta
8.	Azhar	Laki-laki	32	Lainnya
9.	Agus	Laki-laki	34	Lainnya
10.	Eko	Laki-laki	53	Swasta
11.	Nining	Perempuan	59	Lainnya
12.	Ismi	Perempuan	30	Swasta
13.	Mujiroh	Perempuan	58	Swasta
14.	Yogi	Laki-laki	33	Swasta
15.	Evi eva	Perempuan	40	PNS
16.	Rismawati	Perempuan	40	Swasta
17.	Arifin	Laki-laki	43	Swasta
18.	Solicha	Perempuan	45	IRT
19.	Nandang	Perempuan	42	Swasta
20.	Heri Sukamto	Laki-laki	47	PNS
21.	Basitoh	Perempuan	45	IRT
22.	Lina krisnawati	Perempuan	48	Swasta
23.	Rina ika	Perempuan	44	Swasta
24.	Budiman	Laki-laki	45	Wirausaha
25.	Ali Ghozi	Laki-laki	48	PNS

Lanjutan Lampiran 4. Data responden durian di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

26.	Hanah	Perempuan	25	Mahasiswa
27.	Tuafik	Laki-laki	30	Swasta
28.	Ika yus	Perempuan	39	Swasta
29.	Alfiah	Perempuan	40	IRT
30.	Ekky	Perempuan	25	Mahasiswa
31.	Aji	Laki-laki	35	Wirausaha
32.	Nanda	Laki-laki	40	Wirausaha
33.	Halimatul	Perempuan	36	PNS
34.	Endang	Perempuan	40	Swasta
35.	Umi	Perempuan	41	Swasta
36.	Nadia	Perempuan	19	Mahasiswa
37.	Olivia	Perempuan	21	Mahasiswa
38.	Taruno	Laki-laki	54	Swasta
39.	Utami	Perempuan	27	PNS
40.	Herman	Laki-laki	32	Swasta
41.	Farhamah	Perempuan	36	PNS
42.	Muh. Nabil	Laki-laki	55	Swasta
43.	Yani	Perempuan	33	Swasta
44.	Indun	Perempuan	40	Swasta
45.	Fitri	Perempuan	39	Swasta
46.	Hapipah	Perempuan	39	Swasta
46.	Hilda	Perempuan	36	Lainnya
47.	Anton	Laki-laki	34	Lainnya
48.	Tyas	Perempuan	26	Lainnya (IRT)
49.	Liza	Laki-laki	31	Lainnya
50.	Ainun	Perempuan	33	Lainnya (IRT)

Lanjutan Lampiran 4. Data responden durian di Kutaraja Farm, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

51.	Feri	Laki-laki	35	Wirausaha
52.	Anggriyanto	Laki-laki	37	Lainnya
53.	Yudha	Laki-laki	39	Wirausaha
54.	Melika	Perempuan	33	Wirausaha
55.	Madinna	Perempuan	27	Lainnya (Bidan)
56.	Hasna	Perempuan	31	Lainnya
57.	Dini	Perempuan	23	Swasta
58.	Malika	Perempuan	25	Swasta
59.	Riska	Perempuan	25	Wirausaha
60.	Akhrul	Laki-laki	25	Wirausaha
61.	Anwar	Laki-laki	29	Swasta
62.	Nurul	Perempuan	36	Wirausaha
63.	Slamet	Laki-laki	50	Lainnya
64.	Nikmah	Perempuan	36	Wirausaha
65.	Samsul	Laki-laki	57	Lainnya
66.	Aisy	Perempuan	20	Mahasiswa
67.	Dewi	Perempuan	33	Wirausaha
68.	Isna	Perempuan	51	Lainnya
69.	Sadiyah	Perempuan	56	Lainnya
70.	Karimah	Perempuan	40	Wirausaha
71.	Zulfa	Perempuan	33	Lainnya
72.	Dina Amalia	Perempuan	27	Swasta
73.	Sarinah	Perempuan	51	Wirausaha
74.	Sri Yatimul	Perempuan	27	Lainnya
75.	Siti Masrikha	Perempuan	55	Lainnya
76.	Kekeh Nada Nazifa	Perempuan	27	Wirausaha

Lanjutan Lampiran 4. Data responden durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

77.	Adinda Yaumi	Perempuan	30	Wirausaha
78.	Faridatun	Perempuan	56	Swasta
79.	Jaliludin	Laki-laki	27	Wirausaha
80.	Ardah	Perempuan	41	Swasta
81.	Hendro	Laki-laki	33	Swasta
82.	Rafiqi	Laki-laki	26	Wirausaha

Lampiran 5. Hasil Rekapitulasi Perhitungan CSI durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

No.	Kinerja Produsen (Atribut ke 1-12)												Harapan Konsumen (Atribut ke 1-12)											
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
1.	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4.	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5.	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
6.	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7.	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9.	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10.	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11.	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
12.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13.	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
14.	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
15.	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16.	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17.	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20.	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21.	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22.	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23.	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
24.	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
25.	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
26.	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

Lanjutan Lampiran 5. Hasil Rekapitulasi Perhitungan CSI durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

No.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
27.	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
28.	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
29.	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
30.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
31.	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32.	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
33.	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5
34.	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
35.	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
36.	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
37.	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5
38.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
39.	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
40.	5	5	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4
41.	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4
42.	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4
43.	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
44.	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5
45.	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
46.	4	4	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4
47.	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
48.	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4
49.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51.	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
52.	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5



Lanjutan Lampiran 5. Hasil Rekapitulasi Perhitungan CSI durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

No.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
53.	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4
54.	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5
55.	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
56.	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
57.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
58.	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4
59.	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
60.	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5
61.	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	5	5
62.	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
63.	4	3	4	3	4	2	4	5	2	3	4	5
64.	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	5	5
65.	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4
66.	3	5	5	4	5	2	5	5	2	2	4	4
67.	3	5	4	4	5	2	4	4	2	2	5	5
68.	4	4	5	4	3	2	4	5	2	2	4	4
69.	3	4	4	4	5	3	5	4	3	2	5	4
70.	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	5
71.	4	5	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5
72.	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4
73.	3	4	3	3	3	2	5	5	4	2	5	4
74.	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5
75.	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4
76.	4	4	4	4	2	3	4	5	2	2	4	4
77.	4	4	4	4	2	4	4	5	3	3	4	5
78.	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4
79.	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	4	5

Lanjutan Lampiran 5. Hasil Rekapitulasi Perhitungan CSI durian di Kutaraja *Farm*, Desa Pamijen, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes

No.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
80.	4	4	5	5	4	3	4	4	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81.	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
82.	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Rat a-rata	MSS												MIS											
	4,0 7	4,1 3	4,1 3	4,1 3	3,6 1	3,6 5	4,4 7	4,4 4	3,5 9	3,7 2	4,4 8	4,3 7	4,5 5	4,3 7	4,4 8	4,4 8	4,3 7	4,3 5	4,4 6	4,5 4	4,4 1	4,4 8	4,5 1	4,4 0
jml h	Xi												Yi											
	33 4	33 9	33 9	33 9	29 6	29 9	36 7	36 4	29 4	30 5	36 8	35 9	37 3	35 8	36 7	36 7	35 8	35 7	36 2	37 2	36 2	36 7	37 0	36 1
WF	Y ke i / total skor harapan $\times 100$ $4,55/53,39 \times 100 = 8,52$																							
WS	WF ke i $\times$ MSS ke i $8,52 \times 4,07 = 34,70$																							
WT	Total WS 407,1																							
CSI	WT/5 =81,42																							

Lampiran 6. Dokumentasi wawancara dengan responden



Lampiran 7. Gerai Kutaraja *Farm*



Lampiran 8. Durian kupas Kutaraja *Farm*






Lampiran 9. Stok durian Kutaraja *Farm*



Lampiran 10. Stok durian beku Kutaraja *Farm*



Lampiran 11. Surat permohonan pelaksanaan penelitian

 **LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)**  
**UNIVERSITAS PERADABAN**  
Alamat : Jalan Raya Pagojengan Km. 3 Paguyangan Brebes 52276  
Telp. (0289) 432032 Fax (0289) 430003

---

Nomor : 249/PL/LPPM.061042/V/2024  
Hal : Permohonan Pelaksanaan Penelitian

Yth. Kepala Kutaraja Farm Kecamatan Tonjong  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*


Sehubungan dengan rencana penelitian untuk tugas akhir (skripsi) Universitas Peradaban tersebut di bawah ini :


Nama	: Zainuna Almas Atika
NIM	: 42220012
Program Studi	: Agribisnis
Judul	: Pengambilan Keputusan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Buah Durian (Durio Zibethinus Murr) di Kutaraja Farm, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes
Lokasi	: Kutaraja Farm Kecamatan Tonjong
Waktu	: Mei s.d Juni 2024

Untuk keperluan tersebut di atas, mohon izin mengadakan penelitian di Kutaraja Farm Kecamatan Tonjong yang bapak / ibu pimpin dan hasil penelitian hanya digunakan sebagai laporan tugas akhir (skripsi).

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian bapak / ibu kami mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Bumayu, 08 Mei 2024  
Hormat kami,  
Ketua LPPM Universitas Peradaban  
  
Dr. Sulaiman, S.Si., M.M.



Tembusan:  
Asip

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Brebes pada tanggal 12 Maret 2002, dengan nama Zainuna Almas Atika. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Slamet dan Ibu Khayatun. Penulis memiliki satu saudara bernama Zainina Ainun. Saat ini penulis bertempat tinggal di Desa Linggapura Rt 002 Rw 001, Kecamatan Tonjong, Kabupaten Brebes. Penulis memulai pendidikan ke Tingkat Dasar di SD Negeri 2 Linggapura lulus pada tahun 2014. Melanjutkan ke jenjang tingkat menengah pertama di SMP Negeri 1 Tonjong lulus pada tahun 2017. Jenjang pendidikan menengah atas di SMA Islam Ta'alumul Huda Bumiayu lulus pada tahun 2020. Penulis melanjutkan pendidikan strata 1 Program Studi Agribisnis, Fakultas Sains dan Teknologi. Selama menempuh studi penulis ikut tergabung dalam Organisasi Himpunan Mahasiswa Agribisnis (HIMANIS) tahun 2020-2022.