

JURNAL

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMSI MINYAK
GORENG CURAH DI PASAR PINASUNGKULAN KAROMBASAN**

YUNETRIS SARENDAREN

100314033

Dosen Pembimbing :

- 1. Dr. Ir. Leonardus R. Rengkung, ME**
- 2. Ir. Joachim Dumais, ME.**
- 3. Ir. Vicky R.B. Moniaga, MSi**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SAM RATULANGI
FAKULTAS PERTANIAN
JURUSAN SOSIAL EKONOMI
MANADO
2015**

ABSTRAK

Yunetris Sarendaren. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Konsumsi Minyak Goreng Curah Di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado, dibawah bimbingan Dr. Ir. Leonardus R. Rengkung, ME sebagai Ketua, Ir. Joachim Dumais, ME Sebagai Anggota, Ir.Vicky R.B. Moniaga, MSi sebagai Anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk minyak goreng curah di kota Manado ditinjau dari harga, produk, lokasi dan pelayanan di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado.

Pengumpulan data dilakukan selama 3 bulan yaitu dari bulan Januari sampai Maret 2015. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan kepada responden. Data sekunder diperoleh dari seluruh pemilik usaha/toko atau konsumen minyak goreng curah yang terkait dalam penelitian ini, yaitu para pedagang dan konsumen baik yang berjualan dan berbelanja di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan produk yang ditawarkan oleh 13 toko sekitar Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado sangatlah terjangkau sehingga membuat para masyarakat atau konsumen merasa puas terhadap harga dan produk minyak goreng curah yang dijual dipasaran. Namun di sisi lainnya lokasi pasar Pinasungkulan Karombasan Manado dan pelayanannya masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Konsumsi minyak goreng curah, dan tingkat kepuasan.

ABSTRACT

Yunetris Sarendaren. **Analysis of Consumer Satisfaction Of Bulk Cooking Oil Consumption In Pinasungkulan Market Karombasan Manado** (under the guidance of Dr. Ir. Leonardus R. Rengkung, ME as a Chairman, Ir. Joachim Dumais, ME as a Member, Ir. Vicky R.B Moniaga, MSi as Members).

The objective of this research is to determine the level of customer satisfaction of the cooking oil products in the city of Manado in terms of price, product, location and service in Pinasungkulan Market Karombasan Manado.

Data collection was conducted for 3 months from January to March 2015. The data used in this study were primary data and secondary data. Primary data were obtained by using questionnaire to respondent. Secondary data was collected from all business owners/store cooking oil involved in this study that were the traders in the Pinasungkulan Market Karombasan Manado.

The research result showed that the price and products offered by 13 stores around the Pinasungkulan Market Karombasan Manado is affordable therefore the public or consumers are satisfied with the price of cooking oil and product sold in the market. On the other side the place and service of Pinasungkulan Market Karombasan Manado were still needed to improved.

Keyword : Cooking Oil Consumption, and level of satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan sub sektor perkebunan khususnya kelapa sawit merupakan salah satu bagian penting dalam pembangunan pertanian serta merupakan bagian integral pembangunan nasional. Kelapa sawit merupakan salah satu komoditas perkebunan utama sumber minyak nabati yang berperan penting dalam perekonomian Indonesia.

Selain sebagai sumber pendapatan bagi jutaan keluarga petani, sumber devisa negara, penyedia lapangan kerja, pemicu dari pertumbuhan sentra-sentra ekonomi baru. Minyak goreng kelapa sawit dapat berupa minyak goreng kelapa sawit yang bermerek dan yang tidak bermerek atau curah. Minyak goreng kelapa sawit yang tidak bermerek (Curah) paling banyak dikonsumsi oleh

masyarakat, terutama masyarakat menengah ke bawah (Kotler, Amstrong 2000).

Perpindahan ke merek pesaing sangat erat hubungannya dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk. Apabila pelanggan puas, maka kecenderungan untuk membeli produk secara berulang akan besar. Tingkat harga juga merupakan pertimbangan masyarakat di dalam membeli minyak goreng. Dalam penelitian ini saya memilih salah satu pasar yang sangat terkenal di kota Manado, yaitu pasar Pinasungkulan Karombasan Manado.

Pasar ini adalah salah satu pasar tradisional yang banyak menjual minyak goreng curah. Walaupun dengan kondisi lokasi yang tidak terlalu menyenangkan tapi banyak para masyarakat yang gemar berbelanja kebutuhan pokok dapur di pasar tersebut. Hal tersebut ditambahkan kembali oleh Kotler dan Keller (2009), yaitu konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika satu usaha memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk yang lama.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, hal yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan masyarakat (konsumen) dalam mengkonsumsi

minyak goreng curah di pasar Karombasan Manado.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk minyak goreng curah di kota Manado ditinjau dari harga, produk, lokasi dan pelayanan di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado.

Adapun manfaat penelitian ini adalah mengarahkan penjual Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado, agar lebih memperhatikan lagi hal hal yang menyangkut kepuasan konsumen lokasi yang tepat agar setiap Toko dapat bertahan. Dan bagi penulis, memberikan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di Fakultas Pertanian Unsrat Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Produk Minyak Goreng Curah

Pada umumnya, minyak kelapa yang diproduksi oleh industri kecil dijual dalam bentuk minyak curah. Persaingan pada usaha ini berasal dari penjualan minyak goreng perusahaan-perusahaan besar yang mempunyai merk dagang tertentu yang berasal dari minyak kelapa dalam saja ataupun minyak kelapa sawit namun dijual dalam bentuk minyak curah. Menurut Winarno (2004), pada saat ini tidak semua industri minyak goreng mempunyai produk minyak goreng kemasan, karena untuk

memasarkan produk kemasan memerlukan strategi dan usaha yang ulet.

Pengertian Minyak Goreng

Stanton (2003), mendefinisikan minyak goreng adalah minyak yang berasal dari lemak tumbuhan atau hewan yang dimurnikan dan berbentuk cair dalam suhu kamar dan biasanya digunakan untuk menggoreng bahan makanan. Minyak goreng berfungsi antara lain sebagai penghantar panas, penambah rasa gurih dan penambah nilai kalori bahan pangan (Winarno, 2004).

Perbedaan Minyak Goreng Curah Dan Minyak Goreng Kemasan

Menurut Dewi dan Hidajati, (2012) menyimpulkan adapun perbedaan minyak goreng curah dan minyak goreng kemasan biasanya mempunyai mutu.

Definisi Kepuasan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat. Menurut pakar pemasaran Kotler dan Keller (2009), menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Hal tersebut ditambahkan kembali oleh Kotler dan Keller (2009) yaitu

konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama.

Definisi Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Kotler, 2001). Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali, maka dia disebut pengecer atau distributor.

Definisi Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan atau konsumen berhubungan dengan mutu dari produk yang ditawarkan oleh mereka. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Hassanudin, 2005). Mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono, (2006), ada empat metode yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Untuk mengidentifikasi masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang

terkumpul untuk memberikan masukan bagi perusahaan.

2. Survei kepuasan konsumen

Survei kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara survey melalui pos surat telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti ungkapan “seberapa puas saudara terhadap pelayanan tempat usaha A pada skala berikut: sangat tidak puas, netral, puas, sangat puas.

3. Analisis Masalah dalam pemilihan produk

Konsumen yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, pertama, masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan, kedua, saran-saran untuk melakukan analisis.

4. Resiko kehilangan pelanggan

Tingkat kehilangan konsumen menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya. Perusahaan seharusnya menganalisa dan memahami mengapa konsumen tersebut berhenti mengkonsumsi produk yang ditawarkan.

Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen

Dalam menghadapi persaingan yang semakin meningkat sekarang ini, perusahaan ataupun badan usaha apapun itu perlu menata dan menetapkan strategi yang tepat. Menurut Irawan dalam Maulana (2011), faktor-faktor pendorong kepuasan konsumen terbagi atas empat bagian, yaitu :

1. Produk

Definisi produk menurut Kotler dan Armstrong (2000) produk adalah semua hal yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk menarik perhatian, akuisisi, penggunaan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Menurut Assauri (2001) produk adalah sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk mendapat perhatian, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi yang meliputi barang secara fisik, jasa, kepribadian, tempat, organisasi dan gagasan atau buah pikiran.

2. Harga

Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan atau pemasukan bagi perusahaan, sedangkan ketiga unsur lain seperti produk, tempat dan promosi menyebabkan timbulnya biaya atau pengeluaran. Menurut Stanton (2003), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar

konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

3. Lokasi

Tempat (*place*) dalam pelayanan dari kegiatan usaha merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi. Pentingnya lokasi untuk jasa tergantung pada jenis dan tingkat interaksi yang terjadi.

Menurut Philip Kotler dan Armstrong (2000), tempat atau saluran distribusi adalah berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produknya mudah diperoleh dan tersedia untuk konsumen sasaran.

4. Pelayanan

Kita semua harus dapat memahami bahwa layanan (*service*) berasal dari orang-orang, bukan dari organisasi atau perusahaan. Menurut Irawan, Handi (2002), Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini berlangsung selama 3 bulan yaitu bulan Januari sampai Maret 2015, dari persiapan sampai penyusunan laporan hasil penelitian. Penelitian dilakukan di Pasar Minyak Kelapa Curah yang ada di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado.

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey (kuisisioner). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dengan menggunakan teknik memberikan pertanyaan langsung kepada responden. Dalam hal ini responden (konsumen) minyak goreng curah, dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data. Sedangkan data sekunder diperoleh dari seluruh pemilik usaha minyak goreng curah yang terkait dalam penelitian ini, yaitu para pedagang di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado.

Metode Pengambilan Sampel

Lokasi untuk pengambilan data dalam penelitian ini adalah toko atau tempat usaha yang berada di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado, yaitu sebanyak 13 toko. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan metode *Accidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok atau sesuai dengan ketentuan sebagai sumber data. Kuisisioner diberikan kepada konsumen setelah membeli produk minyak goreng curah dan yang bersedia diwawancarai.

Validitas Dan Reabilitas

Dalam proses pengambilan Validitas dan Reabilitas pada penelitian ini didasarkan pada konsep "*Pilot Test*", dalam artian peneliti menyusun beberapa

pertanyaan yang dimaksud disini adalah dipakai dalam kondisi yang sesuai oleh lokasi yang diteliti oleh peneliti dan untuk digunakan pada 5 sampel konsumen, peneliti juga berupaya mendapatkan saran dan masukan dari berbagai konsumen dan akhirnya dapat ditetapkan valid atau sesuai.

Konsep Pengukuran Variabel

Konsumen yang datang berkunjung itu bervariasi, ada yang hanya sekedar menanyakan harga, ada yang membeli sekedar bahan sembako dan adapun yang hanya membeli minyak goreng curah dan serta ada yang membeli semuanya. Variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah, antara lain :

1. Karakteristik responden :
 - a. Jenis kelamin (Laki-Laki/Perempuan),
 - b. Umur/Usia : adalah lamanya waktu hidup terhitung sejak responden dilahirkan sampai saat diwawancara (tahun).
 - c. Pekerjaan : Profesi dari responden pada saat wawancara,
 - d. Domisili : Lokasi tempat tinggal dari responden tersebut,
 - e. Frekuensi berkunjung : banyaknya kunjungan yang telah dilakukan responden sampai saat diwawancara.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk minyak goreng curah dari segi produk, harga dan lokasi yang diterapkan oleh pemilik usaha.
 - a. Produk minyak goreng yang dikonsumsi yang berkaitan produk yang telah ditawarkan oleh produsen, mencakup :

- Ukuran kemasan minyak goreng curah
 - *Higienitas* atau kebersihan dari produk yang ditawarkan
 - Tampilan fisik produk
- b. Harga minyak curah yang dikonsumsi, mencakup :
 - Keterjangkauan harga
 - Kesesuaian harga dengan minyak goreng yang diperoleh
 - c. Lokasi pembelian dari minyak goreng yang akan dikonsumsi, mencakup :
 - Tingkat kenyamanan sekitar lokasi minyak goreng curah tersebut
 - Tingkat kebersihan terhadap produk minyak goreng curah yang dijual
 - Penampilan fisik dari bangunan yang menjadi sarana usaha minyak goreng
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk minyak goreng curah yang ditawarkan oleh pemilik usaha dari segi pelayanan produk minyak kelapa curah tersebut. Dari segi pelayanan (*service*) oleh karyawan di pasar tempat minyak goreng dibeli yaitu di Pasar Karombasan Manado, yaitu :
 - a. Kualitas atau kehandalan jasa pelayanan (*Reliability*), yaitu kecepatan dalam melayani konsumen.
 - b. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesigapan karyawan dalam memberikan atau melayani dan menangani keluhan para konsumen.
 - c. Keyakinan (*Assurance*), yaitu pengetahuan karyawan terhadap produk yang ingin dipromosikan kepada konsumen.

- d. Empati (*Emphaty*), yaitu keramahan karyawan dalam melayani keinginan konsumen minyak goreng dalam bertutur kata.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan merupakan analisis deskriptif yang dianalisis dengan menggunakan skala pengukuran sikap *Likert Scale* dan disajikan menggunakan tabel. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrument yang berupa pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata. Instrument pertanyaan juga mengukur tingkat kepuasan konsumen dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan disusun 13 pertanyaan. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata berikut :

SP : Sangat Puas Skor : 5

P : Puas Skor : 4

CP : Netral Skor : 3

TP : Tidak Puas Skor : 2

STP : Sangat Tidak Puas Skor : 1

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan :

Jumlah Skor Tiap Kriteria = Capaian Skor X Jumlah Responden

Untuk :

$$S_5 = 5 \times 75 = 375$$

$$S_4 = 4 \times 75 = 300$$

$$S_3 = 3 \times 75 = 225$$

$$S_2 = 2 \times 75 = 150$$

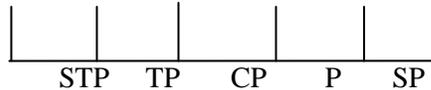
$$S_1 = 1 \times 75 = 75$$

Jumlah skor ideal untuk setiap item pertanyaan (skor tertinggi) = 375 (Sangat Puas)

Jumlah skor terendah = 75 (Sangat tidak puas)

Dengan interpretasi nilai :

0 75 150 225 300 375



Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen minyak goreng curah dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan :

Jumlah Skor

Seluruh Kriteria = Capaian Jumlah Skor X

Jumlah Responden X Jumlah keseluruhan instrument pernyataan (Indikator).

Untuk :

$$S_5 = 5 \times 75 \times 13 = 4875$$

$$S_4 = 4 \times 75 \times 13 = 3900$$

$$S_3 = 3 \times 75 \times 13 = 2925$$

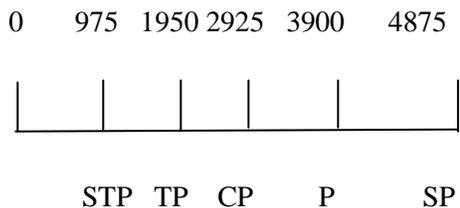
$$S_2 = 2 \times 75 \times 13 = 1950$$

$$S_1 = 1 \times 75 \times 13 = 975$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 4875 (Sangat Puas)

Jumlah skor terendah = 975 (Sangat Tidak Puas)

Dengan Indeks tingkat kepuasan konsumen :

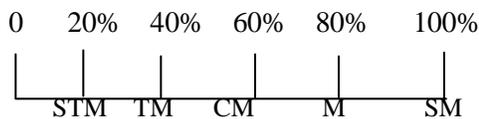


Analisis data yang digunakan merupakan analisis deskriptif yang dianalisis dengan menggunakan sikap Likert Scale, Dimana menurut Ridwan dalam buku Rumus dan Data dalam Analisis Statistika (2011), adalah sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan Konsumen

$$= \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (Tertinggi)}} \times 100\%$$

Dengan indeks tingkat kepuasan konsumen :



- Keterangan : Kriteria Intrepretasi skor
- Angka 0% - 20% = Sangat tidak memuaskan
 - Angka 21% - 40% = Tidak memuaskan
 - Angka 41% - 60% = Cukup Memuaskan
 - Angka 61% - 80% = Memuaskan
 - Angka 81% - 100% = Sangat memuaskan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Wilayah Penelitian

Pasar Pinasungkulan Karombasan merupakan salah satu pasar besar tradisional yang berada di daerahpusat Manado. Di pasar Pinasungkulan

Karombasan ini terdapat penjual-penjual mulai dari pedagang kaki lima hingga toko-toko besar yang di bangun didalamnya, sehingga Pasar karombasan ini telah menjadi pusat perbelanjaan bagi masyarakat Manado. Tak jarang Pasar Tradisional Pinasungkulan Karombasan ini sering dibanjiri pedagang maupun pengunjung. Untuk mengoptimalkan pelayanan pasar Karombasan ini, para penjual selalu memperhatikan Sektor kebersihan dan kenyamanan yang menjadi prioritas utama untuk memberikan pelayanan maksimal kepada para pengunjung pasar. Selain menjual bahan pokok makanan seperti Bawang, Cabai, Ikan, Sayur dan bahan makanan lainnya, di pasar ini juga banyak terdapat tempat usaha (warung/Toko), sehingga orang-orang dapat dengan mudah memperoleh minyak goreng, antara lain minyak goreng kemasan yang bermerek dan minyak goreng curah.

Tabel 1. Daftar Tempat Usaha/Toko Di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado

No	Nama Tempat Usaha/Toko
1.	Kios Minanga
2.	Kios Manalagi
3.	Kios Karitas
4.	Kios Om Salim
5.	Kios La Fella
6.	Kios Berkat
7.	Kios Sembilan Rupa
8.	Kios Macam Macam
9.	Kios Harapan
10.	Kios Sembako
11.	Kios Tante Uli
12.	Kios Teruna
13.	Kios Kartens

Sumber : Data Primer, 2015

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat 13 tempat usaha di daerah pasar Pinasungkulan Karombasan Manado yang menjual produk minyak goreng curah. Jam operasional setiap toko pada umumnya terlihat sama namun ada jam tertentu yang membuat pasar ini ramai yaitu pada pukul 05.00 Wita sampai dengan jam 07.00 Wita dan kembali ramai pada pukul 16.00 Wita sampai dengan pukul 17.00 Wita. Di sepanjang jalan dan sekitar pasar Pinasungkulan Karombasan terdapat banyak tempat usaha serta pedagang kaki lima yang berjualan bahan Sembako, semua produk sembako yang ditawarkan dijamin terpenuhi dengan harga yang cukup wajar. Pasar Pinasungkulan Karombasan yang panjangnya kurang dari 1 KM pun dinobatkan menjadi pasar tradisional pada tahun 1969 dan sudah banyak dikenali para masyarakatnya karena Pasar Pinasungkulan Karombasan tersebut menjadi pusat perbelanjaan tradisional di Manado.

Karakteristik Responden

Kegiatan membeli minyak goreng curah sebenarnya pada dasarnya tidak terpengaruh pada jenis kelamin konsumen, dalam artian produk minyak goreng curah telah menjadi salah satu bahan kebutuhan pokok dapur yang telah menjadi pilihan bahan dalam memenuhi kebutuhan pangan masyarakat. Berikut tabel 2 yang menunjukkan jenis kelamin responden membeli produk minyak goreng curah di “Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado” pada penelitian.

Tabel 2. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	30	25,3
2.	Perempuan	45	74,7
Jumlah		75	100

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 2 menunjukkan jumlah responden konsumen produk minyak goreng curah di “Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado”. Secara umum Responden laki laki dan perempuan hampir tidak sama rata, yaitu konsumen responden berjenis kelamin perempuanlah yang lebih berperan sebagai pengambil keputusan membeli produk minyak goreng curah untuk kebutuhan pokok rumah tangga daripada responden yang berjenis kelamin laki laki dari total seluruh responden.

Umur Responden

Tingkat umur mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan aktifitas maupun konsep berpikir. Konsumen yang memiliki umur yang lebih muda tentunya memiliki kondisi yang kuat, berkeinginan untuk mencoba produk yang baru, serta memiliki daya berpikir yang lebih kreatif dibandingkan dengan dengan konsumen yang berusia lebih tua. Selain itu, konsumen yang berusia yang lebih tua cenderung memilih produk yang paling aman bagi kesehatannya. Umur produktif berada pada usia antara 20-55 tahun. Dari data primer yang diperoleh, usia konsumen produk minyak goreng curah di “Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado” berkisar dari usia 20-65tahun. Komposisi umur responden dalam penelitian ini disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasar Tingkat Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1.	20-25	12	38,2
2.	26-35	31	30,5
3.	36-45	10	9,8
4.	46-55	9	8,7
5.	>65	13	12,8
Jumlah		75	100

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berada pada interval umur 26-35 tahun yaitu sebanyak (29,5%) dan responden kelompok umur 20-25 tahun yang sebagian besar merupakan ibu rumah tangga dan pegawai (pekerja kantor) dari total keseluruhan jumlah responden. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen produk minyak goreng curah di Pasar Pinasungkulan Karombasan yang menjadi responden pada usia produktif (20-55 tahun) dalam penelitian ini sedangkan sisanya yaitu responden pada usia sudah tidak produktif (>65 tahun).

Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan seseorang sangat mempengaruhi tingkat pendapat yang akan diterima untuk memenuhi kebutuhan hidup orang tersebut dan keluarganya. Jenis pekerjaan juga akan mempengaruhi cara berpikir dalam memilih produk mana yang terbaik untuk dikonsumsi saat ini. Tabel 4 menunjukkan jenis pekerjaan konsumen produk minyak goreng curah yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Tabel 4. Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persen
1. Ibu Rumah Tangga	39	37,5
2. Swasta	14	10,5
3. Wiraswasta	7	16,5
4. Mahasiswa	8	6,8
5. Pegawai Negeri Sipil	7	28,7
Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini terdapat 4 kategori jenis pekerjaan dari responden yaitu, mahasiswa/pelajar, karyawan swasta, wiraswasta, dan pegawai negeri sipil. Kategori pekerjaan sebagai ibu rumah tanggalah merupakan jenis pekerjaan responden terbanyak dalam penelitian ini, yaitu sebanyak 39 orang dari keseluruhan jumlah responden. Dengan demikian ibu rumah tangga merupakan pengambil keputusan dalam berbelanja minyak goreng curah untuk memenuhi kebutuhan. Adapun pekerjaan pegawai negeri yang pada sore hari datang berkunjung setelah selesai melaksanakan pekerjaan datang berbelanja di lokasi pasar ini.

Domisili atau Tempat Tinggal Responden

Domisili atau lokasi tempat tinggal seseorang sangat mempengaruhi pilihan orang tersebut untuk membeli suatu produk atau mengunjungi suatu tempat perbelanjaan. Konsumen yang loyal atau ingin mencari tahu dimana tempat perbelanjaan tradisional yang menjual semua kebutuhan dapur dan sembako yang terbaik dan murah pasti akan datang untuk mencarinya dan mendatangi tempat tersebut. Hal inilah yang terjadi di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado. Tabel 5

menunjukkan jumlah responden berdasarkan domisili atau tempat tinggal konsumen.

Tabel 5. Responden Menurut Domisili atau Tempat Tinggal

No. Domisili	Jumlah Responden	Persentase
1. Paal 2	33	30,5
2. Perkamil	10	19,5
3. Paal 4	6	7,5
4. Ranotana	18	0,1
5. Tonsea	4	6,8
6. Tuminting	1	5,2
7. Kleak	1	0,1
8. Wanea	1	4,5
9. Teling	1	8,5
Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden konsumen produk minyak goreng curah di pasar Pinasungkulan Karombasan seluruhnya berasal dari di Sulawesi Utara. Responden yang paling banyak yang berdomisili di Paal 2 yaitu 31 orang karena jalur angkutan umum yang dilewati sangat mudah dan dapat dilalui oleh para konsumen yang berdomisili di Paal 2. Sedangkan konsumen yang berdomisili lainnya lebih banyak berkunjung ketika mempunyai kesempatan untuk datang di pasar Karombasan atau setelah selesai melakukan pekerjaan.

Frekuensi Berkunjung Responden

Frekuensi kedatangan konsumen produk minyak goreng curah ke Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat loyalitas konsumen, dimana salah satu tujuan utama suatu usaha penjualan produk adalah selain untuk

memperoleh keuntungan, juga untuk memenuhi kepuasan konsumen yang akhirnya menciptakan loyalitas konsumen. Semakin seringnya seorang konsumen berkunjung ke suatu tempat berbelanja tersebut, maka dapat disebut bahwa usaha penjualan di tempat tersebut mampu menarik pelanggan atau konsumen dan memenuhi kepuasannya. Frekuensi kedatangannya atau kunjungan responden konsumen produk minyak goreng curah di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado ditunjukkan pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan

No.	Frekuensi Kedatangan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase
1.	Sangat Sering	20	18
2.	Sering	37	47,9
3.	Jarang/Pernah Datang	9	24,9
4.	Pertama Kali	9	8,4
	Jumlah	75	100

Sumber: Data Primer, 2015

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden konsumen minyak goreng curah dalam penelitian ini memiliki frekuensi berkunjung yang jarang (hanya 1kali setiap bulan atau sudah pernah datang sekali sebelumnya), dari keseluruhan jumlah responden. Hasil wawancara mendalam menjelaskan bahwa sebagian besar konsumen tidak dapat berkunjung ke Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado setiap hari, dikarenakan tempat bekerja atau tempat beraktifitas pengunjung tidak berada di titik pasar Karombasan dan hanya lebih memilih mengunjungi swalayan terdekat, meskipun masih terletak di Kota Manado. Namun dengan begitu konsumen yang datang

mengunjungi ke Pasar Pinasungkulan Karombasan pada saat pekerjaan mereka telah usai dan pada saat tertentu serta jika ada kesempatan. Hal ini juga dipengaruhi fakta yang menunjukkan bahwa bukan karena harga jual di pasar Pinasungkulan Karombasan yang terlampau mahal tapi melainkan kondisi pasar yang bau amis, jalan kotor serta adanya becek dan tak terawat daripada pasar-pasar lainnya atau swalayan yang sudah diketahui tingkat *higienitasnya*. Adapun konsumen yang menyatakan sering mengunjungi pasar Karombasan Manado, yaitu sebanyak 3-4kali setiap bulannya. Responden konsumen kategori ini biasanya merupakan kelompok konsumen yang bekerja tinggal di lingkungan yang dekat dengan lokasi Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado, sehingga dapat dengan mudah mengakses lokasi ini tanpa harus mengalami kerugian waktu atau biaya transportasi.

Sumber Informasi Tentang lokasi Pasar Karombasan Manado

Kegiatan publikasi atau promosi tidak diperlukan lagi karena pasar ini adalah dimana pasar tradisional yang sudah dikenal oleh masyarakat Manado pada umumnya sejak awal, sehingga pasar ini sangat mudah ditemui dan dikunjungi oleh konsumen, namun hanya saja bagi konsumen yang ingin berbelanja sembako murah harus membawa seorang kerabat yang dekat. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sangat minim kegiatan promosi atau publikasi yang dilakukan oleh lokasi ini. Sehingga dapat dikatakan bahwa kegiatan publikasi utama yang dilakukan adalah berasal dari mulut ke mulut yang dilakukan

antar konsumen dan calon konsumen lainnya. Hal ini ditunjukkan pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Sumber

Informasi			
No.	Asal Informasi	Jumlah Responden (Orang)	Persentase
1.	Keluarga	35	42,8
2.	Teman	15	9,6
3.	Tetangga	25	47,6
Jumlah		75	100

Sumber : Data Primer, 2015

Tabel 7 menunjukkan bahwa secara rata rata sumber informasi yang diperoleh konsumen minyak goreng curah mengenai Pasar Karombasan yaitu dari keluarga, teman dan tetangga namun hal ini dinyatakan bahwa dengan adanya tetangga yang lebih banyak memberikan adanya Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado yang paling banyak menjual bahan sembako termasuk didalamnya adalah minyak goreng curah. Hal ini menunjukkan bahwa publikasi dari mulut ke mulut yang terjadi dalam pengenalan lokasi Pasar Karombasan sebagai penyedia produk minyak goreng curah. Lokasi ini telah dianggap sudah sangat terkenal dan menjadi salah satu *icon* tempat perbelanjaan tradisional besar Kota Manado.

Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Minyak Goreng Curah Di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado

Terdapat 3 indikator (pertanyaan) untuk mengukur kepuasan konsumen minyak goreng curah di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado dari segi produk,

yaitu berdasarkan ukuran, higienitas produk, dan tampilan fisik produk.

Kepuasan Konsumen Terhadap Ukuran Produk Minyak Goreng Curah

Tujuan utama seseorang mengkonsumsi produk tersebut yaitu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan pengelola tempat usaha atau toko harus menentukan secara tepat ukuran pada setiap kemasan yang dijual agar setiap ukurannya yang ditimbang dapat memuaskan konsumen dan tetap memperoleh keuntungan dari setiap kemasan yang terjual. Tabel 8 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di Pasar Karombasan Manado berdasarkan ukuran pada setiap kemasan minyak goreng curah yang dibeli.

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Responden Konsumen terhadap Indikator Ukuran pada setiap Kemasan Minyak Goreng Curah

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
SP	5	17	35,8	190
P	4	38	41,8	76
N	3	19	21,9	51
TP	2	1	0,5	2
STP	1	-	-	-
Jumlah		75	100	319

Sumber: Data Primer, 2015

Hasil penelitian ini menunjukkan total skor yang diperoleh dari total 75 responden pada indikator ukuran kemasan minyak goreng curah adalah sebesar 319 (Sangat Puas) dengan rata rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase :

$(319/375 \times 100\% = 85,06\%)$ sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa takaran ukur setiap kemasan minyak goreng curah yang dijual telah tepat dan mampu memuaskan pelanggan.

Kepuasan Konsumen Terhadap Higienitas atau Kebersihan Produk Minyak Goreng Curah

Faktor Higienitas atau kebersihan produk menjadi salah satu indikator utama yang harus dipenuhi oleh suatu usaha, karena dengan adanya produk minyak goreng curah tersebut yang higienis dan terlihat bersih dapat menggugah selera konsumen untuk membeli dan menjadi daya tarik konsumen membeli produk minyak goreng tersebut. Produk minyak goreng yang terlihat kotor ataupun kurang bersih dapat menjadi pantangan utama yang harus dihindari oleh setiap penjual produk minyak goreng karena akan membuat konsumen enggan untuk membeli produk tersebut. Higienitas produk minyak Goreng curah yang perlu dilihat yaitu, kebersihan tempat berjualan, dan tempat tersedianya minyak goreng tersebut. Tabel 9 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen berdasarkan higienitas dan kebersihan produk minyak goreng yang dijual.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Responden Konsumen Terhadap Indikator Higienitas dan Kebersihan Produk Minyak Goreng Curah

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	20	33,0	100
Puas	4	40	55,7	160
Netral	3	9	8,5	27
Tidak Puas	2	6	2,8	12
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		75	100	299

Sumber: Data Primer, 2015

Total skor yang diperoleh dari total 75 responden pada indikator higienitas dan kebersihan produk minyak goreng curah adalah sebesar 299 (Puas) dengan rata rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase $299/375 \times 100\% = 79,73\%$, sehingga intepretasi nilainya tergolong memuaskan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap toko atau tempat usaha di lokasi Pasar Karombasan Manado memiliki standart keterjaminan terhadap kebersihan produk yang dijualnya, mulai dari tempat/lokasi serta tempat penyimpanan yang digunakan. Hasil wawancara ataupun survey dengan beberapa pemilik warung/tempat usaha menyatakan bahwa sedikit adanya pengeluhan mengenai kebersihan produk yang disuarakan oleh para konsumen.

Kepuasan Konsumen Terhadap Tampilan Fisik Produk Minyak Goreng Curah

Tampilan fisik produk minyak goreng curah yang berwarna kuning yang cerah yang terbuat dari

hasil saringan kelapa sawit atau kelapa. Tabel 10 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di pasar Karombasan Manado.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Responden Konsumen Terhadap Indikator Tampilan Fisik Produk Minyak Goreng Curah

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	20	34,2	100
Puas	4	39	52,9	156
Netral	3	9	12,9	27
Tidak Puas	2	7	5,5	14
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		75	100	297

Sumber: Data Primer, 2015

Dengan demikian Total skor yang diperoleh dari total 75 responden pada indicator tampilan fisik produk minyak goreng curah di lokasi Pasar Karombasan Manado sebesar 297(Puas) dengan rata rata indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase $(297/375 \times 100\% = 79,2\%)$, sehingga interpretasi nilai yang tergolong memuaskan. Hal tersebut menunjukkan secara umum, setiap toko bahkan tempat usaha di lokasi pasar Pinasungkulan Karombasan Manado tersebut mampu menyediakan produk minyak goreng curah dengan tampilan fisik yang bisa diterima oleh konsumen dan dapat memberikan daya tarik agar konsumen membelinya.

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Konsumen Minyak Goreng Curah Dari Segi Produk

Tabel 11 menunjukkan rekapitulasi total skor, indeks persepsi dan interpretasi nilai dari kepuasan konsumen minyak goreng curah di lokasi Pasar Karombasan Manado dari segi produk.

Tabel 11. Rekapitulasi Jumlah Skor Pengambilan Dara, Indeks Kepuasan dan Interpretasi pada Indikator Kepuasan Konsumen dari Segi Produk

No.	Pertanyaan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
1.	Seberapa puaskah anda terhadap ukuran minyak goreng curah yang anda beli atau konsumsi?	319	85,06	Memuaskan
2.	Seberapa puaskah anda terhadap kebersihan(<i>Higienitas</i>) dari minyak goreng curah yang anda dapat atau beli?	299	79,73	Memuaskan
3.	Seberapa puaskah anda terhadap tampilan luar secara fisik dari produk minyak goreng yang anda beli?	297	79,2	Memuaskan

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2015

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari seluruh indicator kepuasan konsumen minyak goreng curah di lokasi Pasar Pinasungkulan Karombasan dari segi produk terletak pada angka indeks >70%. Artinya secara umum keseluruhan responden puas dengan

produk minyak goreng curah yang dijual oleh para penjual di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado.

Tingkat Kepuasan Konsumen Minyak Goreng Curah di Pasar Karombasan Manado dari Segi Tingkat Harga

Terdapat 4 indikator (Pertanyaan) untuk mengukur kepuasan konsumen minyak goreng curah di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado dari segi harga, yaitu berdasarkan keterjangkauan harga minyak goreng curah, kesesuaian harga dengan produk minyak goreng curah yang diperoleh, keterjangkauan harga produk pelengkap dan kesesuaian harga dengan produk pelengkap yang diperoleh.

Kepuasan Konsumen Terhadap Keterjangkauan Harga Produk Minyak Goreng Curah

Harga produk minyak goreng curah yang di jual sangat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih tempat berbelanja warung mana yang akan dikunjungi dari sekian banyak warung yang ada di sekitar pasar Pinasungkulan Karombasan Manado. Hasil survey lapangan menunjukkan bahwa harga produk minyak goreng curah di Pasar Pinasungkulan Karombasan manado tersebut berkisar antara Rp. 11.000 – Rp. 12.000 setiap per Kilogram. Tercatat Toko Minangalah yang menjual produk minyak goreng yang paling murah. Tabel 12 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado, berdasarkan keterjangkauan harga minyak goreng curah.

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Responden Konsumen Terhadap Indikator Keterjangkauan Harga Produk Minyak Goreng Curah

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	33	60	165
Puas	4	22	27,9	88
Netral	3	20	11,2	60
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		75	100	313

Sumber: Data Primer, 2015

Total skor yang diperoleh dari total 75 responden pada indikator keterjangkauan harga minyak goreng curah adalah sebesar 313 (Puas) dengan rata rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $313/375 \times 100\% = 83,46\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan. Kepuasan konsumen sudah mencapai taraf sangat memuaskan dikarenakan produk minyak goreng curah karena hanya 2 warung atau toko yang menjual sedikit mahal dari harga standart yang jual oleh para penjual di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado. Yaitu Kios Kartens dan Kios Sembakoyang menjual produk minyak goreng curahnya dengan harga Rp.12.000, sehingga tidak membuat para konsumennya khawatir terhadap harga yang dijual pasar tersebut.

Kepuasan Konsumen Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Produk Minyak Goreng Curah yang di Peroleh

Tingkat harga yang dibayarkan seorang konsumen seringkali mencerminkan kualitas produk yang akan diperoleh pembeli. Dengan kata lain, semakin mahal harga suatu barang suatu produk maka semakin tinggi pula harapan konsumen terhadap kualitas produk yang akan diperolehnya. Harga minyak goreng curah yang hampir seragam menunjukkan bahwa kualitas minyak goreng curah yang disediakan juga hampir seragam di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado sehingga memudahkan calon pembeli untuk memilih toko mana yang akan dikunjungi. Tabel 13 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado berdasarkan kesesuaian harga dengan produk minyak goreng curah yang diperoleh oleh konsumen.

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Harga dengan Produk Minyak Goreng Curah yang di Peroleh

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	28	17,7	140
Puas	4	36	78,9	144
Netral	3	11	3,4	33
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		75	100	317

Sumber: Data Primer, 2015

Rata rata indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $317/375 \times 100\% = 84,53\%$,

sehingga interpretasinya tergolong sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa harga jual yang dibayarkan konsumen sesuai dengan kualitas dan kondisi minyak goreng curah yang jual oleh para penjualnya. Hasil pengambilan data menunjukkan bahwa tidak ada konsumen tidak ada yang tidak puas, artinya konsumen tidak ada yang merasa rudi telah membayar sejumlah uang untuk membeli minyak goreng curah tersebut karena penjual berhasil mencapai tingkat kepuasan konsumen hingga ke taraf yang memuaskan.

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Konsumen Minyak Goreng Curah dari Segi Tingkat Harga

Tabel 14 menunjukkan rekapitulasi total skor, indeks persepsi dan interpretasi nilai dari kepuasan konsumen di lokasi Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado dari segi tingkat harga.

Tabel 14. Rekapitulasi jumlah skor pengambilan data, indeks Kepuasan dan Interpretasi pada Indikator Kepuasan Konsumen dari Segi Tingkat Harga

No.	Pertanyaan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
1.	Seberapa puaskah anda terhadap keterjangkauan produk minyak goreng curah yang anda konsumsi?	313	83,46	Sangat Memuaskan
2.	Seberapa puaskah anda terhadap kesesuaian harga yang anda bayarkan dengan produk minyak yang anda beli/Konsumsi?	317	84,53	Sangat Memuaskan

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2015

Tabel 14 menunjukkan bahwa seluruh indicator kepuasan konsumen minyak goreng curah di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado dari segi tingkat harga terletak pada angka indeks antara 80-85%. Artinya secara umum keseluruhan responden sangat puas dengan tingkat harga produk minyak goreng curah yang termasuk murah di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado dan merasa uang yang dikeluarkan sesuai dengan produk minyak goreng yang di peroleh.

Tingkat Kepuasan Konsumen Minyak Goreng Curah Di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado Dari Segi Lokasi Pembelian

Terdapat 3 indikator (Pertanyaan) untuk mengukur kepuasan konsumen minyak goreng curah di Pasar Karombasan Manado dari segi lokasi, yaitu berdasarkan tingkat kenyamanan tempat, tingkat kebersihan tempat, dan penampilan fisik dari bangunan tempat berjualan.

Kepuasan Konsumen terhadap Kenyamanan Lokasi Berjualan Salah Satu Tempat Usaha

Pengelola pasar dituntut untuk mampu menyediakan tempat yang nyaman bagi para pembeli (konsumen) untuk dapat menikmati berbelanja, apalagi lokasi Pasar Pinasungkulan Karombasan adalah pasar tradisional di Manado terkenal dengan keramaian berbelanja bahan pokok dan sembako. Kenyamanan yang dimaksud adalah dimana pembeli tidak merasa terganggu dengan lingkungan sekitar, penataan jalan yang kotor, kebisingan. Tabel 15 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di Pasar

Pinasungkulan Karombasan Manado berdasarkan Kenyamanan Pasar.

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Responden Konsumen terhadap Indikator Kenyamanan Tempat Usaha Berjualan

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	-	-	-
Netral	3	38	63,8	114
Tidak Puas	2	20	30,8	40
Sangat Tidak Puas	1	17	5,4	17
Jumlah		75	100	171

Sumber: Data Primer, 2015

Total skor yang diperoleh dari 75 responden pada indikator ini adalah sebesar 171 (Tidak Puas) dengan rata rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $171/375 \times 100\% = 45,6\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tempat usaha di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado belum berhasil menyediakan lokasi penjualan yang nyaman bagi pembeli yang datang berbelanja.

Kepuasan Konsumen Terhadap Kebersihan Lokasi Berjualan

Pasar yang bersih ditandai dengan ciri ciri bebas sampah dan bebas debu di area berjualan, tidak becek dan tidak ada bau yang dapat mengganggu kenyamanan pelanggan ketika mulai ingin berbelanja di warung tersebut. Tabel 16 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan

konsumen di Pasar Karombasan Manado berdasarkan kebersihan Lokasi.

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Responden Konsumen terhadap Indikator Kebersihan Lokasi Berjualan

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	-	-	-
Netral	3	10	8,5	30
Tidak Puas	2	38	69,8	76
Sangat Tidak Puas	1	27	21,7	27
Jumlah		75	100	133

Sumber: Data Primer, 2015

Total skor yang diperoleh dari total 75 responden pada indikator ini adalah 133 (Sangat Tidak Puas) dengan rata rata indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $133/375 \times 100\% = 35,46\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong tidak memuaskan. Hal ini menyatakan bahwa secara umum, warung atau toko tempat berjualan disekitar Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado belum berhasil menyediakan lokasi penjualan yang bersih bagi para pengunjungnya.

Kepuasan Konsumen terhadap Penampilan Fisik Bangunan Setiap Toko di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado

Pelanggan yang baru pertama kali mengunjungi lokasi Pasar Karombasan Manado tanpa mendapat referensi apapun mengenai bangunan yang akan dikunjungi akan memilih dengan menilai dari penampilan fisik bangunan kios yang dilihatnya dari luar. Bagi sebagian

pelanggan, penampilan fisik dari bentuk warung atau toko yang ada biasanya dijadikan gambaran dari harga produk minyak goreng curah dan kelengkapan produk yang ditawarkan. Tabel 17 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di lokasi Pasar tersebut berdasarkan penampilan fisik bangunan tempat berjualan.

Tabel 17. Tingkat Kepuasan Responden Konsumen terhadap Indikator Penampilan Fisik Bangunan Tempat Berjualan disekitar Pasar

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	-	-	-
Netral	3	5	4,5	15
Tidak Puas	2	40	81,8	80
Sangat Tidak Puas	1	30	13,7	30
Jumlah		75	100	125

Sumber: Data Primer, 2015

Total skor yang diperoleh dari total 75 responden pada indikator ini adalah sebesar 125 (Sangat Tidak Puas) dengan rata rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase $125/375 \times 100\% = 33,33\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penampilan fisik bangunan dari tempat berjualan di lokasi Pasar Karombasan Manado tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen, tetapi para pengelola pasar belum berhasil menciptakan penampilan fisik suatu toko atau tempat usaha berjualan yang baik.

Kepuasan Konsumen terhadap kelengkapan Sarana dan Fasilitas Tempat Berjualan Disekitar Lokasi Berjualan.

Pengelolaan pasar yang baik harus meliputi penyediaan sarana dan fasilitas suatu tempat berjualan yang sering digunakan oleh pembeli, seperti tempat parkir. Tabel 18 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di Pasar Karombasan Manado berdasarkan kelengkapan sarana dan fasilitas disekitar tempat berjualan.

Tabel 18. Tingkat Kepuasan Responden Konsumen terhadap Indikator Kelengkapan Sarana dan Fasilitas di sekitar Pasar

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	-	-	-
Puas	4	-	-	-
Netral	3	5	4,8	15
Tidak Puas	2	28	26,8	56
Sangat Tidak Puas	1	42	68,4	42
Jumlah		75	100	113

Sumber: Data Primer, 2015

Hal ini dikarenakan cukup sulitnya lahan parkir yang tersedia serta jalur jalan yang dipenuhi oleh becek dimana mana di Pasar Karombasan Manado sehingga banyak pembeli sulit memarkir kendaraannya di pinggir jalan yang sempit. Total skor yang diperoleh dari 75 responden pada indikator ini adalah sebesar 113 (Tidak Puas) dengan Rata rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $113/375 \times 100\% = 30,13\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat

tidak memuaskan. Meskipun toko yang berada di sekitar Pasar Karombasan Manado masih belum mencapai taraf memuaskan seperti yang diharapkan, tetapi tetap harus dilakukan perbaikan dalam penyediaan dan pengaturan lahan parkir untuk memudahkan pembeli untuk datang berbelanja.

Tabel 19. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Konsumen Produk Minyak Goreng Curah dari Segi Lokasi Berbelanja

No.	Pertanyaan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
1.	Seberapa puaskah anda terhadap kenyamanan pasar karombasan tempat anda membeli minyak goreng curah?	171	45,6	Cukup Memuaskan
2.	Seberapa puaskah anda terhadap kebersihan yang ada di Pasar Karombasan tempat anda berbelanja minyak goreng curah?	133	35,46	Tidak Memuaskan
3.	Seberapa puaskah anda terhadap penampilan fisik dari bangunan pada Pasar Pinasungkulan Karombasan tempat anda berbelanja minyak goreng curah?	125	33,33	Sangat Tidak Memuaskan
4.	Seberapa puaskah anda terhadap sarana atau fasilitas dari pasar yang menjual minyak goreng curah tersebut?	113	30,13	Sangat Tidak Memuaskan

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2015

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari seluruh indikator kepuasan konsumen minyak goreng curah di Pasar Karombasan Manado dari segi tingkat harga terletak pada angka indeks antara 30-40%. Indikator ketidakpuasan konsumen tertinggi pada penelitian ini adalah dari segi kebersihan tempat (35,46%), hal ini dinyatakan masih sedikitnya perhatian akan kebersihan dalam pasar tersebut.

Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Minyak Goreng Curah di sekitar Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado dari segi Pelayanan (Service) Yang diberikan oleh Karyawan Toko.

Terdapat 4 indikator (Pertanyaan) untuk mengukur kepuasan konsumen minyak goreng curah di lokasi Pasar Karombasan Manado dari segi pelayanan, yaitu kecepatan dan kesigapan karyawan/pemilik, pengetahuan karyawan, penampilan fisik karyawan serta keramahan pemilik usaha dalam memberikan pelayanan dan bertutur kata.

Kepuasan Konsumen Terhadap Kecepatan Dan Kesigapan Karyawan Atau Pemilik Toko Dalam Memberikan Pelayanan

Sebagian besar konsumen selalu berharap terhadap karyawan/tuan toko untuk selalu cepat tanggap dan sigap terhadap semua keinginan dari konsumen, baik konsumen melakukan pembelian atau ketika konsumen membutuhkan sesuatu. Suatu toko akan dianggap buruk oleh pelanggannya jika ada karyawannya bekerja lambat dalam menangani permintaan dan melayani keinginan konsumen. Tabel 19 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan

konsumen di lokasi Pasar Pinasungkulan Karombasan berdasarkan kesigapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan.

Tabel 20. Tingkat Kepuasan Konsumen Responden Konsumen Terhadap Indikator Kesigapan Dan Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan Dan Menangani Keluhan.

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	50	53,8	250
Puas	4	17	28,5	68
Netral	3	4	16,9	12
Tidak Puas	2	4	0,8	8
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		75	100	338

Sumber: Data Primer, 2015

Total skor yang diperoleh dari total responden 75 responden pada indikator ini adalah sebesar 338 (Puas) dengan rata rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $338/375 \times 100\% = 90,13\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan toko yang ada lingkup Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado merupakan karyawan yang sigap dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan mampu menangani keluhan pembeli dengan baik.

Kepuasan Konsumen Terhadap Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk Minyak Goreng Curah Yang Dijual

Konsumen seringkali memiliki pertanyaan tentang produk minyak goreng curah yang dijual agar dapat

disesuaikan dengan harga jual. Seorang karyawan harus mengerti betul mengenai produk minyak goreng curah yang dijual agar pertanyaan dari konsumen dapat terjawab tanpa menunggu lama kemudian menjelaskannya dengan baik dan jelas kepada pembeli tersebut. Tabel 20 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado berdasarkan pengetahuan karyawan terhadap produk minyak goreng curah yang dijual.

Tabel 21. Tingkat Kepuasan Konsumen Responden Terhadap Indikator Pengetahuan Karyawan Terhadap Produk Minyak Goreng Curah Yang Dijual

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	18	17,5	90
Puas	4	48	80,2	192
Netral	3	9	2,3	27
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		75	100	309

Sumber: Data Primer, 2015

Dan total skor yang diperoleh dari total responden 75 responden pada indikator ini adalah sebesar 309 (Puas) dengan rata rata angka indeks

tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $309/375 \times 100\% = 82,4\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan karyawan mengenai produk minyak goreng curah yang dijual dianggap sangat baik oleh pelanggan.

Kepuasan Konsumen Terhadap Penampilan Fisik Karyawan

Penampilan fisik merupakan hal pertama yang dinilai oleh para konsumen atau pembeli terhadap karyawan yang memberikan pelayanan. Penampilan fisik yang bersih, baik dari wajah dan pakaian karyawan, merupakan kunci awal dalam pemberian pelayanan yang baik. Tabel 21 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di lokasi Pasar Karombasan Manado berdasarkan penampilan fisik karyawan.

Tabel 22. Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Indikator Penampilan Fisik Karyawan

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	10	8,6	50
Puas	4	23	20,5	92
Netral	3	33	63,8	99
Tidak Puas	2	9	7,6	18
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		75	100	259

Sumber: Data Primer, 2015

Total skor yang diperoleh dari total 75 responden pada indikator ini adalah sebesar 259 (Cukup Puas/Netral) dengan rata rata angka indeks kepuasan konsumen terletak pada persentase :

$259/375 \times 100\% = 69,06\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun dalam lingkungan pasar sebagian besar para pemilik toko masih lebih mengutamakan penampilan fisik setiap karyawannya agar supaya menarik konsumen.

Kepuasan Konsumen Terhadap Keramahan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Dalam Bertutur Kata

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan harus disertai dengan keramahan dan tidak terkesan tergesa gesa agar permintaan konsumen dapat terlayani dengan baik. Dalam memberikan pelayanan, karyawan harus mampu menjaga norma kesopanan ketika berinteraksi dengan konsumen agar keinginan konsumen dapat secara jelas tersampaikan dan tidak menyinggung perasaan dari konsumen. Tabel 22 menunjukkan hasil pengambilan data mengenai tingkat kepuasan konsumen di lokasi Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado berdasarkan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan bertutur kata kepada konsumen.

Tabel 23. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Indikator Keramahan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Dan Bertutur Kata

Alternatif Jawaban	Alternatif Skor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase	Total Skor
Sangat Puas	5	58	80,4	290
Puas	4	12	15,8	48
Netral	3	5	3,8	15
Tidak Puas	2	-	-	-
Sangat Tidak Puas	1	-	-	-
Jumlah		75	100	353

Sumber: Data Primer, 2015

Total skor yang diperoleh dari total 75 responden pada indikator ini adalah 353 (Puas) dengan rata-rata angka indeks tingkat kepuasan konsumen terletak pada persentase : $353/375 \times 100\% = 94,13\%$, sehingga interpretasi nilainya tergolong sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan toko di lokasi Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado dianggap ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sopan dalam bertutur kata ketika melayani pelanggan di lokasi Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado.

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Konsumen Produk Minyak Goreng Curah Dari Segi Pelayanan (*Service*)

Tabel 23 menunjukkan rekapitulasi total skor, indeks persepsi dan interpretasi nilai dari kepuasan konsumen produk minyak goreng curah di lokasi Pasar Karombasan Manado dari segi pelayanan (*Service*).

Tabel 24. Rekapitulasi Jumlah Skor Pengambilan Data, Indeks Kepuasan Dan Interpretasi Segi Pelayanan (*Service*)

No.	Pertanyaan	Total Skor	Indeks Kepuasan (%)	Interpretasi
1.	Seberapa puasakah anda terhadap kecepatan dan kesigapan karyawan dalam melayani anda berbelanja?	338	90,13	Sangat Memuaskan
2.	Seberapa puasakah anda terhadap pengetahuan karyawan mengenai produk minyak goreng yang	309	82,4	Sangat Memuaskan

	dijual?			
3.	Seberapa puasakah anda terhadap fisik dari karyawan yang melayani anda?	259	69,09	Memuaskan
4.	Seberapa puasakah anda terhadap keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan dan bertutur kata?	353	94,13	Sangat Memuaskan

Sumber : Diolah Dari Data Primer, 2015

Tabel 23 menunjukkan bahwa indikator keramahan karyawan menjadi indikator dengan indeks kepuasan tertinggi, yaitu 94,13%. Sedangkan indikator kecepatan dan kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, pengetahuan karyawan dan penampilan fisik karyawan tergolong memuaskan. Indikator dengan indeks kepuasan terendah adalah penampilan fisik karyawan dengan angka indeks 69,09 %. Walaupun tergolong memuaskan, tetapi indikator ini paling banyak mendapat kritikan oleh konsumen yang menginginkan toko atau tempat usaha disekitar Pasar Pinasungkulan Karombasan adanya penertiban.

Rekapitulasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Minyak Goreng Curah di lokasi Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado

Rekapitulasi pengukuran tingkat kepuasan konsumen produk minyak goreng curah di lokasi Pasar Karombasan Manado dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan dengan menggunakan 13 instrumen pertanyaan atau indikator dapat dilihat pada tabel 24 berikut.

Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen produk minyak goreng curah dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan :

Jumlah Skor

Seluruh Kriteria = Capaian Jumlah Skor X Jumlah

Responden X Jumlah Keseluruhan Instrumen

Pernyataan

Untuk :

$$S5 = 5 \times 75 \times 13 = 4875$$

$$S4 = 4 \times 75 \times 13 = 3900$$

$$S3 = 3 \times 75 \times 13 = 2925$$

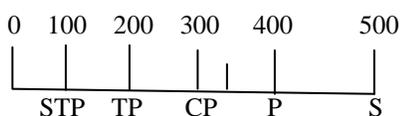
$$S2 = 2 \times 75 \times 13 = 1950$$

$$S1 = 1 \times 75 \times 13 = 975$$

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pertanyaan = 4875 (Sangat Puas)

Jumlah Skor terendah = 975 (Sangat Tidak Puas)

Berdasarkan data yang dihimpun dari sebanyak 13 instrumen pertanyaan yang diajukan kepada 75 konsumen, maka diperoleh total skor 3346, dengan letak indeks kepuasan konsumen ditentukan berdasarkan skala berikut :



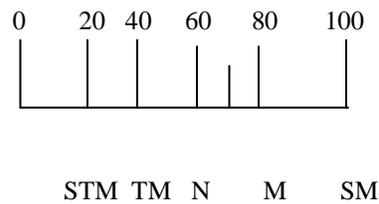
Secara persentase angka indeks tingkat kepuasan konsumen terhadap produk minyak goreng curah di Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado terletak pada:

Tingkat Kepuasan Konsumen

$$= \frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan data}}{\text{Jumlah Skor Ideal (Tertinggi)}} \times 100\%$$

$$\text{Tingkat Kepuasan Konsumen} = \frac{3346}{4875} \times 100\% = 68,63\%$$

Dengan interpretasi nilai :



Berdasarkan hasil analisis menggunakan *skala likert*, maka dapat diketahui bahwa angka indeks tingkat kepuasan konsumen produk minyak goreng curah di lokasi Pasar Karombasan Manado dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan (*Service*) berada pada titik **68,63%** dan tergolong **Cukup Memuaskan**.

Setiap konsumen produk minyak goreng curah yang datang berkunjung di Pasar Karombasan Manado memiliki sikap, motif, kepentingan, dan pengalaman dan juga harapan yang berbeda ketika memilih untuk membeli produk minyak goreng curah di lokasi tersebut dengan tujuan utama untuk memenuhi keinginannya dan kebutuhan untuk diri sendiri dan keluarganya sehari sehari. Sebanyak 13 indikator kepuasan konsumen, baik dari segi produk, harga dan lokasi serta pelayanan karyawan, telah diukur dalam penelitian ini dan secara rata rata kepuasan konsumen berada pada tingkat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengelola pasar atau setiap tempat usaha (toko) yang bersangkutan telah berhasil mencapai kepuasan konsumen meskipun masih ada beberapa indikator yang tingkat kepuasan hanya mencapai taraf cukup memuaskan, yaitu kenyamanan lokasi sekitar tempat penjualan minyak goreng curah, sedangkan tidak memuaskan, yaitu kebersihan lokasi disekitar tempat berjualan dan adapun masuk dalam taraf sangat tidak memuaskan, yaitu penampilan fisik dari bangunan

tempat minyak goreng curah itu dibeli dan kelengkapan sarana, fasilitas dari pasar tersebut yang merupakan indikator yang perlu dilakukan perbaikan. Perbaikan yang dimaksud adalah untuk indikator yang tingkat kepuasannya hanya mencapai di tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan, yaitu kebersihan lokasi pasar tersebut dan penampilan fisik dari bangunan tempat berjualan minyak goreng curah tersebut.

Masalah utama dalam kelengkapan sarana dan fasilitas dari pasar tersebut adalah berupa minimnya lahan parkir yang memadai bagi konsumen atau pembeli yang ingin berbelanja yang membawa kendaraan pribadi. Hal tersebut dianggap menyusahkan karena sempitnya arus jalan yang disediakan oleh pemerintah untuk membuat lahan parkir karena Jalan Karombasan merupakan jalan salah satu jalur yang dilewati oleh angkutan umum, sehingga sering terjadi kemacetan di jalan tersebut. Untuk menyelesaikan masalah tersebut, maka perlu dilakukan kerja sama antara pengelola pasar dan pemerintah, untuk membuat lahan khusus parkir bagi pembeli yang berkeinginan untuk datang berbelanja di lokasi “Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado” untuk membuat kebijakan agar jalan Karombasan menjadi jalur khusus untuk pembeli di Pasar Karombasan. Hal ini patut dilakukan agar kepuasan konsumen dapat semakin ditingkatkan, sekaligus dapat mengurangi kemacetan yang sering terjadi di Jalan Karombasan khususnya di pagi hari. Pada indicator penampilan fisik karyawan, pengelola pasar diharapkan dapat memperbaiki penampilan fisik dari karyawan, baik dari pakaian maupun kebersihan wajah karyawannya. Berdasarkan wawancara kepada

pelanggan, konsumen berharap agar setiap karyawan diberikan penegasan khusus tentang artinya kebersihan.

Semenjak semakin dikenalnya pasar tradisional murah meriah Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado, semakin banyak pula masyarakat yang ingin berbelanja sembako dipasar ini. Keunggulan lainnya adalah untuk menjaga nama besar lokasi ini, maka setiap tempat berjualan atau toko menetapkan standart harga produk minyak goreng curah yang sesuai dan layak dijual. Lokasi strategis kawasan ini yang terletak di pusat kota Manado juga memudahkan berbagai kalangan untuk mengunjungi lokasi ini. Jam operasional pasar ini disesuaikan jam berbelanja ibu rumah tangga dan jam pulang kerja para pekerja swasta dan di anggap paling cepat dibuka, yaitu dari jam 04.30- 06.00 WITA dan 16.00-17.00 WITA.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen produk minyak goreng curah di lokasi Pasar “Pinasungkulan Karombasan Manado” dari segi produk, harga, lokasi dan pelayanan mencapai total skor pengambilan data sebesar **3346** yang menunjukkan angka indeks pengukuran kepuasan konsumen sebesar 68,63 (mendekati 70%) dan tergolong cukup memuaskan. Hal ini disebabkan oleh satu sisi yaitu produk, harga, dan pelayanan tergolong memuaskan, namun disamping konsumen menyatakan puas adapun sisi yang lain konsumen menyatakan ketidakpuasannya terhadap kebersihan serta lokasi sekitar Pasar Karombasan.

Saran

Sebagai salah satu objek tempat perbelanjaan tradisional unggulan di Kota Manado, maka kepuasan konsumen menjadi hal penting dan paling utama untuk pengembangan lokasi Pasar “Karombasan Manado”. Berdasarkan hasil penelitian ini, perlu dirancang suatu metode untuk penyediaan lahan parkir yang memadai bagi para konsumen agar tidak menghambat arus jalan sekaligus mencari cara paling jitu untuk mengatasi kemacetan yang seringkali terjadi di Jalan Karombasan khususnya di pagi hari, dan menata kembali bangunan pasar yang sudah tidak terawat juga memperbaiki arus jalan yang becek, penuh sampah dan berbau amis. Selain itu, pihak pengelola pasar wajib memberikan ketegasan disetiap pemilik usaha atau toko juga agar mampu mengarahkan kepada karyawannya bahwa penampilan fisik setiap karyawannya sangatlah penting, serta menempatkan karyawan dengan penampilan yang bersih dan rapi untuk melayani para konsumen yang berbelanja di lokasi “Pasar Pinasungkulan Karombasan Manado”.

DAFTAR PUSTAKA.

Dewi, M. T. I. & Hidajati, N. 2012. *Peningkatan Mutu Minyak Goreng Curah*.

UNESA Journal Of Chemistry. Jakarta.

Erwanto. 2005. *Analisis Sensitivitas Harga dan Loyalitas Konsumen*

Terhadap Minyak kelapa Dalam Kemasan (AMDK) di Kota Bogor. Skripsi. Program Studi Agribisnis, Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian.

Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Hasibuan, R. 2004. *Pengantar Ekonomi Pertanian*. Prehalindo. Yogyakarta.

Hassanudin, 2005. *Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Prehallindo. Jakarta.

Irawan, Maulana 2011. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.

Irawan dan Handi 2002. *Pemasaran, Prinsip dan Kasus*, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta.

Kotler dan Amstrong. 2000. *Fungsi Ekonomi*, Jakarta.

Kotler dan Keller. 2009. *Perilaku Konsumen*, edisi pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Lia, Amaliawati dan Asfia, Murni. 2012. *Ekonomi Mikro*. Aditama, Bandung

Stanton, F. R. 2003. *Manajemen Strategis, Konsep*, Salemba Empat, Jakarta.

Tarigan, M K. 2002. *Konsumsi Minyak Goreng*. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.

Tjiptono, S. T. 2006. *Pemasaran Global*, Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta.

Tse, Nasution. 2004. *Minyak Goreng dalam Menu Masyarakat*, Edisi Pertama,
Bandung.

Turban, M, 2005. *Pedoman Pembinaan Pasar Tradisional*, Dirjen Departemen
Perindustrian dan Perdagangan, Jakarta.

Winarno, F. G. 2004. *Peranannya dalam Diet Sehat Jantung*, Gramedia
Pustaka Utama, Jakarta.