

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN RENDANG LOKAN
PADA UMKM RENDANG LOKANA DI KABUPATEN
PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

Oleh



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN RENDANG LOKAN PADA UMKM RENDANG LOKANA DI KABUPATEN PESISIR SELATAN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Rendang Lokana, sebuah produk olahan rendang khas yang diproduksi oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. Produk ini telah menjadi salah satu ikon kuliner lokal yang banyak diminati, sehingga penting untuk mengetahui sejauh mana produk ini mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumennya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 51 orang yang merupakan konsumen dari produk Rendang Lokana. Data dianalisis menggunakan dua metode, yaitu *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan atau produk yang perlu dipertahankan dan diperbaiki, serta *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas terhadap produk Rendang Lokana, dengan nilai CSI sebesar 79,5%. Nilai ini termasuk dalam kategori "puas", yang berarti kinerja produk secara umum telah sesuai dengan harapan konsumen. Namun demikian, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa atribut penting yang berada pada kuadran I (prioritas utama perbaikan) yaitu ukuran produk, pelayanan, harga produk terjangkau yang artinya kinerja pada atribut tersebut masih rendah meskipun tingkat kepentingannya tinggi di mata konsumen. Temuan ini memberikan masukan yang berarti bagi pelaku UMKM Rendang Lokana dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif serta meningkatkan mutu dan kualitas produk agar dapat bersaing secara berkelanjutan di pasar lokal maupun nasional.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, CSI, IPA, UMKM, Rendang Lokana

Customer Satisfaction Analysis of Rendang Lokan at Rendang Lokana MSME in Pesisir Selatan Regency

Abstract

This study aims to analyze the level of consumer satisfaction of Rendang Lokana, a traditional rendang-based product produced by Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Pesisir Selatan Regency, West Sumatra. As one of the region's popular culinary icons, it is important to assess how the product meets consumer expectations. This research employed a quantitative approach using a survey method. The sampling technique used was accidental sampling, with a total of 51 respondents who are consumers of Rendang Lokana. Data were analyzed using two methods. First is Importance Performance Analysis (IPA), which identifies product or service attributes that need to be maintained or improved. The second is the Customer Satisfaction Index (CSI), which measures the overall level of customer satisfaction. The results show that most consumers are satisfied with Rendang Lokana, with a CSI score of 79.5%, indicating a satisfied category. However, the IPA analysis reveals that are three important attributes (product size, services, affordable product price) fall into Quadrant I. It indicates that performance in these areas is low while they are important attributes to consumers. These findings provide valuable input for Rendang Lokana to formulate more effective marketing strategies and improving product quality, in order to remain competitive in both local and national markets.

Keywords : Customer Satisfaction, MSMEs, Rendang Lokana

