

**TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA SAYURAN BABY BUNCIS
(*Phaseolus vulgaris* L.) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PASAR INDUK CIANJUR)**

**LEVEL OF IMPORTANCE AND PERFORMANCE OF BABY BEAN
VEGETABLES (*Phaseolus vulgaris* L.) ON CONSUMER SATISFACTION
(CASH STUDY PASAR INDUK CIANJUR)**

Nisa Nurmala¹, Ruli Basuni², Rahmat Taufiq Dwi Jatmika³

^{1, 2, 3} Universitas Suryakencana

¹ nisanurmala6@gmail.com, ² rulibasuni@unsur.ac.id, ³ r.jatmika@unsur.ac.id

Masuk: 31 Oktober 2024	Penerimaan: 14 Desember 2024	Publikasi: 24 Desember 2024
------------------------	------------------------------	-----------------------------

ABSTRAK

Buncis merupakan salah satu komoditas hortikultura yang menempati posisi penting sebagai produk pertanian yang memiliki potensi untuk dikembangkan. Produksi buncis di Kabupaten Cianjur mencapai 252,019 kuintal. Penelitian bertujuan untuk: 1. Untuk mengetahui besaran tingkat kepentingan sayuran baby buncis terhadap kepuasan konsumen di Pasar Induk Cianjur, 2. Untuk mengetahui besaran tingkat kinerja sayuran baby buncis terhadap kepuasan konsumen di Pasar Induk Cianjur, 3. Untuk mengetahui besaran kepuasan konsumen di Pasar Induk Cianjur menggunakan pendekatan CSI. Variabel bebas pada penelitian ini terdiri dari tingkat kepentingan dan kinerja dengan variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen. Data yang didapatkan bahwa 60 responden pada penelitian ini didominasi berjenis kelamin perempuan dengan rentang usia 51- ≤60 Tahun. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan memiliki nilai sebesar 82,61 dengan nilai rata-rata sebesar 4,35 dan tingkat kinerja memiliki nilai sebesar 78,75 dengan nilai rata-rata sebesar 4,14. Adapun indeks kepuasan konsumen sayuran baby buncis masuk kedalam kategori sangat memuaskan dengan persentase 82,97%. Namun, Pasar Induk Cianjur harus melakukan perbaikan pada kuadran I yaitu (prioritas utama) dan kuadran III yaitu (prioritas rendah) karena, kuadran tersebut dianggap kurang memuaskan oleh konsumen.

Kata Kunci: Sayuran Buncis, Kepentingan, Kinerja, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Beans are a horticultural commodity that occupies an important position as an agricultural product that has the potential to be developed. Bean production in Cianjur Regency reached 252,019 quintals. The research aims to: 1. To find out the level of importance of baby bean vegetables on consumer satisfaction at the Cianjur Main Market, 2. To find out the level of performance of baby bean vegetables on consumer satisfaction at the Cianjur Main Market, 3. To find out the level of consumer satisfaction at the Main Market Cianjur uses the CSI approach. The independent variables in this research consist of the level of importance and performance with the dependent variable being consumer satisfaction. The data obtained shows that the 60 respondents in this study were predominantly female with an age range of 51-≤60 years. The sampling technique used is *non-probability sampling* with *accidental sampling* technique. The analytical methods used are *Importance Performance Analysis* (IPA) and *Customer Satisfaction Index* (CSI). The research results show that the level of importance has a value of 82.61 with an average value of 4.35 and the level of performance has a value of 78.75 with an average value of 4.14. The consumer satisfaction index for baby bean vegetables is in the very satisfactory category with a percentage of 82.97%. However, the Cianjur Main Market must make improvements in quadrant I, namely (top priority) and quadrant III, namely (low priority) because these quadrants are considered unsatisfactory by consumers.

Keywords: Bean Vegetables, Importance, Performance, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Hortikultura merupakan cabang ilmu pertanian yang berkaitan dengan budidaya tanaman hias, tanaman buah-buahan, sayuran, bunga dan tanaman hortikultura lainnya. Jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar merupakan sebuah peluang bagi pasar domestik. Namun pada kenyataannya pangsa pasar yang besar tersebut belum dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari masih rendahnya tingkat konsumsi produk hortikultura yang masih di bawah rekomendasi Organisasi Pangan dan Pertanian Dunia yakni *Food Agriculture Organization* (FAO) (Pitaloka, 2020). Menurut (Alfiah *et al.*, 2020) salah satu sayuran yang kaya akan vitamin yaitu sayuran buncis, buncis dikenal sebagai kacang panjang atau kacang polong adalah sayuran yang berasal dari Amerika Tengah dan Selatan.

Menurut Aprilliana (2020) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2022), kepentingan berarti keperluan atau kebutuhan. Kebutuhan atau *needs* didefinisikan sebagai segala sesuatu yang diperlukan oleh manusia dan harus ada, sehingga dapat menggerakkan manusia sebagai dasar (alasan) untuk mau berusaha agar dapat memenuhi kebutuhannya (Hidayati, 2018). Kinerja merupakan sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi (Lengkong *et al.*, 2019).

Pasar Induk Cianjur merupakan salah satu pasar tradisional yang berada di wilayah cianjur. Pasar induk cianjur ini bergerak di berbagai bidang usaha atau penjualan salah satunya tempat penjualan sayuran, yang dimana sayuran ini menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat terutama sayuran buncis yang banyak di konsumsi oleh masyarakat karena produknya cukup mudah didapatkan dan harganya terbilang cukup murah. Namun pada saat melakukan observasi peneliti melihat beberapa konsumen sayuran baby buncis di Pasar Induk Cianjur, mereka cenderung melihat atribut-atribut produk salah satunya dari kualitas. Kualitas diartikan sebagai kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja sayuran buncis terhadap kepuasan konsumen di Pasar Induk Cianjur yang sudah dirasakan serta menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas pelayanan. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti judul “Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Sayuran Baby Buncis (*Phaseolus vulgaris* L.) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pasar Induk Cianjur)”. Dengan demikian, diharapkan

nantinya pihak pasar induk cianjur dan lingkungan terkaitnya mendapatkan manfaat dari penelitian ini untuk mengembangkan usahanya di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Pasar Induk Cianjur. Lokasi ini dipilih secara sengaja (*purposive*) karena Pasar Induk Cianjur merupakan salah satu pusat perdagangan terbesar di wilayah Kabupaten Cianjur. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023 sampai dengan bulan Maret 2024. jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif dengan sumber data primer dan sekunder, menurut Purba *et al.*, (2018) data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama, data primer ini diperoleh dari konsumen sebagai responden penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data data sekunder ini diperoleh dari jurnal, buku, internet, BPS dan Pasar Induk Cianjur.

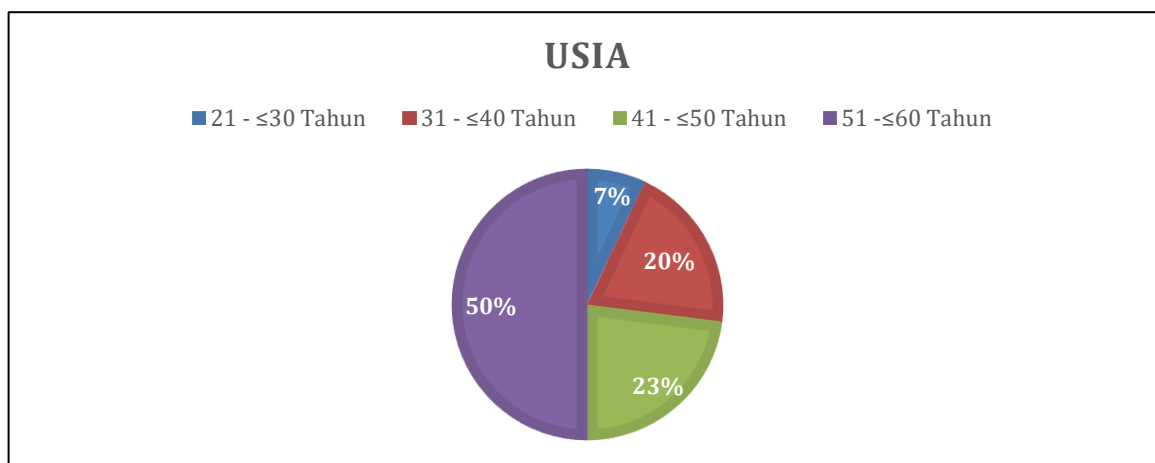
Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independen variabel*) yaitu Tingkat Kepentingan dan Kinerja, sedangkan variabel terikat (*dependen variabel*) yaitu kepuasan konsumen. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan rancangan analisis data, analisis data merupakan proses pengolahan data untuk tujuan menemukan informasi yang berguna dan dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu masalah (Ramadhan, 2021)

Menurut Sugiyono, (2016) mengemukakan bahwa kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan memperoleh terlebih dahulu data dari kuesioner yang kemudian diolah menggunakan *Software Microsoft Excel* dan *Statistic Product and Service Solution (SPSS)* dengan metode analisis data sebagai berikut: 1. Analisis deskriptif kuantitatif, 2. Uji validitas, 3. Uji reliabilitas, 4. *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Sastisfaction Index (CSI)*.

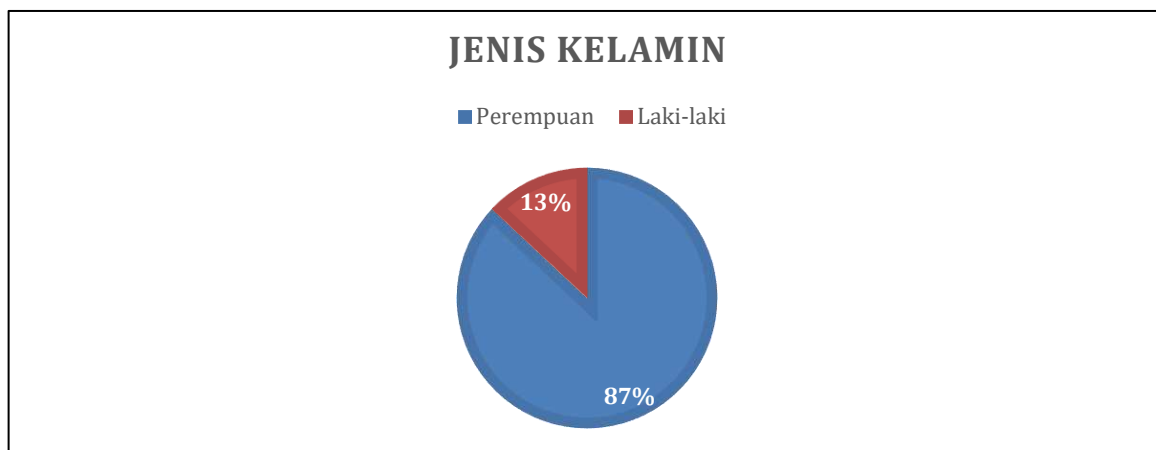
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasar Induk Cianjur merupakan sebuah pasar terbesar di Kabupaten Cianjur yang terletak di Jalan Lingkar Selatan, Kampung Pasir hayam, Desa Sirnagalih, Kecamatan Cilaku, Kabupaten Cianjur. Pasar induk cianjur menjadi pusat perdagangan dan dibangun di atas lahan 8,5 hektar dengan biaya Rp75 miliar dari APBD Cianjur pada tahun anggaran 2012-2016. Pasar Induk Cianjur di resmikan pada tanggal 30 Desember 2016 semasa Bupati Cianjur, H. Tjetjep Muhtar Soleh. Dibangun 4.300 unit kios, los atau apak yang dapat menampung sekitar 5.000 pedagang terdiri dari 1.856 kios, 90 unit toko, 24 unit ruko, 340 unit los dan 2.300 unit lapak. Para pedagangnya berasal dari Pasar Induk lama sebanyak 3.533 pedagang, dari Pasar Bojong Meron, Salaerih sebanyak 292 pedagang dan dari komunitas pedagang Kaki Lima Jalan Raya (Papajar) sebanyak 603 pedagang.

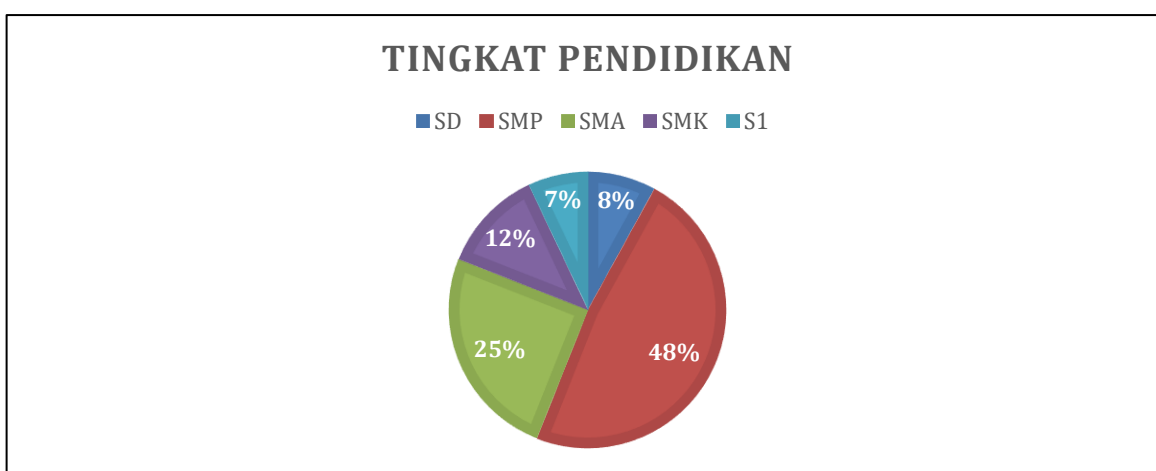
Karakteristik responden sangat penting dalam sebuah penelitian. Hal ini dapat membantu dalam mempermudah peneliti untuk mendapatkan sebuah informasi mengenai identitas responden (Dimiyati, 2019). Responden dalam penelitian ini sebanyak 60 orang, yaitu konsumen yang pernah membeli sayuran baby buncis di Pasar Induk Cianjur. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 bagian, yang meliputi: usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Berikut akan disajikan kedalam diagram *pie chart* yang menyajikan mengenai karakteristik responden.



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Nailissyifa, 2019). Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan program IBM SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solution*). Untuk mengetahui nilai r-tabel menggunakan rumus $df = (N-2)$ yang akan menghasilkan jumlah N sebesar 58 dengan nilai r-tabel sebesar 0,259.

Tabel 1. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Item	r-hitung	r-tabel	Cutt-off	Keterangan
A1.1	0,650	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.2	0,777	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.3	0,697	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.4	0,718	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.5	0,617	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.6	0,817	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.7	0,790	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.8	0,788	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.9	0,736	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.10	0,565	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.11	0,741	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.12	0,758	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.13	0,818	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.14	0,755	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.15	0,617	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.16	0,787	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.17	0,870	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.18	0,696	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.19	0,602	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A1.20	0,781	0,259	0,30	Valid dan Signifikan

Sumber: Data Primer, diolah (2024).

Hasil uji validitas pada variabel tingkat kepentingan secara keseluruhan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh nilai r-hitung dari variabel tingkat kepentingan lebih besar daripada nilai *cutt-off* yang sudah ditentukan, yaitu dengan nilai 0,30 dan seluruh nilai r-hitung juga lebih besar daripada nilai t-tabel yang seluruh datanya valid dan signifikan.

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kinerja

Item	r-hitung	r-tabel	Cutt-off	Keterangan
A2.1	0,675	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.2	0,776	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.3	0,748	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.4	0,587	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.5	0,564	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.6	0,565	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.7	0,661	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.8	0,592	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.9	0,592	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.10	0,442	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.11	0,495	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.12	0,207	0,259	0,30	Tidak valid dan Tidak Signifikan
A2.13	0,327	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.14	0,445	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.15	0,614	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.16	0,633	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.17	0,505	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.18	0,570	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.19	0,377	0,259	0,30	Valid dan Signifikan
A2.20	0,574	0,259	0,30	Valid dan Signifikan

Sumber: Data Primer, diolah (2024).

Hasil uji validitas pada variabel tingkat kinerja secara keseluruhan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh nilai r -hitung dari variabel tingkat kinerja pada 19 item pertanyaan lebih besar daripada nilai *cutt-off* yang sudah ditentukan, yaitu dengan nilai 0,30 dan seluruh nilai r -hitung juga lebih besar daripada nilai t -tabel yang seluruh datanya valid dan signifikan. Tetapi, pada item pertanyaan A2.12 (Potongan harga yang diberikan oleh pasar Induk Cianjur menarik perhatian saya), menunjukkan hasil yang tidak valid dan tidak signifikan sehingga satu item tersebut harus dihilangkan baik dari tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja, serta tidak diikuti sertakan kedalam uji-uji selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan, maka suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Amanda, *et al.*, 2019). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan program SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solution*). Menurut (Asriani *et al.*, 2022) menyatakan bahwa dalam melakukan uji reliabilitas ada ketentuannya yaitu sebagai berikut:

- Apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka data dinyatakan reliabel.
- Apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka data dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja.

Variabel	Cronbach's Alpha	Cutt-off	Hasil Uji Reliabilitas
Kepentingan	0,842	0,60	Reliabel
Kinerja	0,722	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah (2024).

Hasil uji reliabilitas pada variabel tingkat kepentingan maupun pada variabel tingkat kinerja keduanya menghasilkan nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar daripada 0,60. Tingkat kepentingan menghasilkan nilai sebesar 0,842 dan tingkat kinerja menghasilkan nilai sebesar 0,722. Dilihat dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel dan dapat diolah lebih lanjut

Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian ini, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas kinerja Pasar Induk Cianjur dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan konsumen dalam rangka memuaskan konsumen (Supriatna & Affandi, 2018). Adapun langkah-langkah dalam analisis *Importance Performan Analysis* (IPA) yaitu sebagai berikut:

a. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tabel 4. Analisis Tingkat Kesesuaian

Kode Item	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
A1	262	271	97%
A2	253	272	93%
A3	247	264	94%
A4	249	270	92%
A5	259	27p5	94%
A6	250	263	95%
A7	250	267	94%
A8	243	256	95%
A9	243	255	95%
A10	269	270	100%
A11	235	253	93%
A13	232	251	92%
A14	242	249	97%
A15	251	258	97%
A16	247	254	97%
A17	249	258	97%
A18	254	268	95%
A19	237	246	96%
A20	252	257	98%
Total	4724	4957	95,30%

Sumber: Data primer, diolah (2024).

Hasil dari tingkat kesesuaian tertinggi mendapatkan nilai sebesar 100% dan tingkat kesesuaian terendah mendapatkan nilai sebesar 92%. Dengan nilai rata-rata dari tingkat kesesuaian mendapatkan nilai sebesar 95,30%. Jika nilai ini dilihat dari ketentuan tahap *pertama Importance Performan Analysis (IPA)*, maka nilai 95,30% berada pada kategori dengan rentang 80%-100% yang berarti nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen sayuran baby buncis di Pasar Induk Cianjur untuk atribut-atribut yang telah diuji masuk ke dalam kategori yang sangat memuaskan.

b. Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan

Item	Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	GAP
A1	4,37	4,52	0,15
A2	4,22	4,53	0,31
A3	4,12	4,40	0,28
A4	4,15	4,50	0,35
A5	4,32	4,58	0,26
A6	4,17	4,38	0,21
A7	4,17	4,45	0,28
A8	4,05	4,27	0,22
A9	4,05	4,25	0,20
A10	4,48	4,50	0,02
A11	3,92	4,22	0,30
A13	3,87	4,18	0,31
A14	4,03	4,15	0,12
A15	4,18	4,30	0,12
A16	4,12	4,23	0,11
A17	4,15	4,30	0,15
A18	4,23	4,47	0,24
A19	3,95	4,10	0,15
A20	4,20	4,28	0,08
Total	78,75	82,61	3,86
Rata-Rata	4,14	4,35	

Sumber: Data primer, diolah (2024).

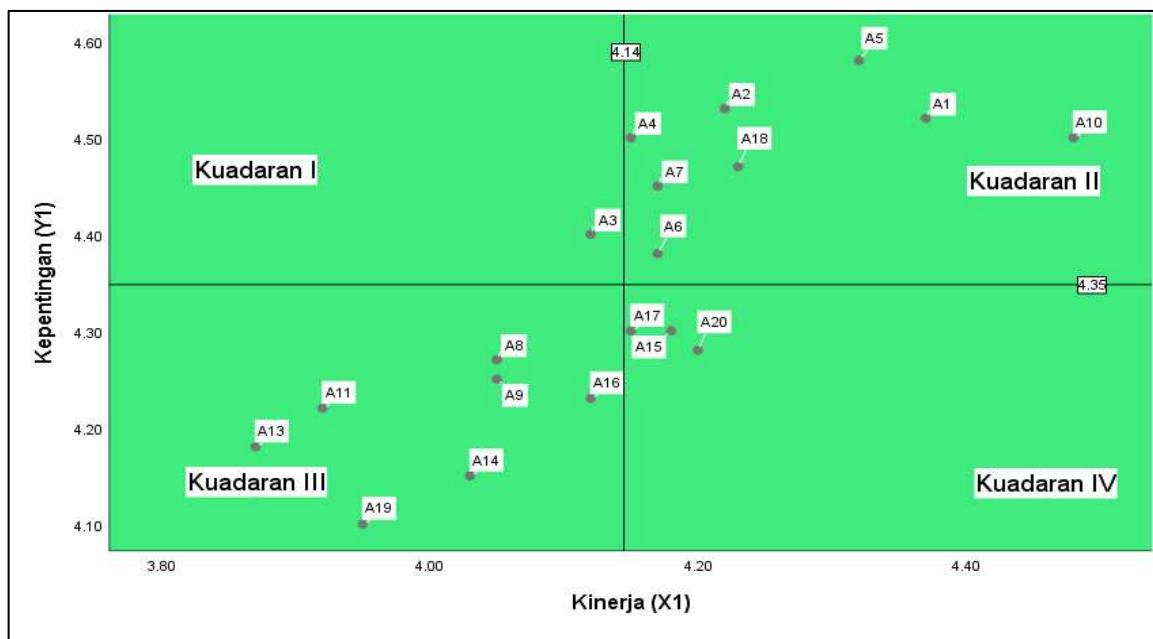
Nilai rata-rata tingkat kinerja dan Tingkat Kepentingan didapatkan hasil nilai rata-rata sebesar 4,14 untuk tingkat kinerja (Xi) dan nilai rata-rata sebesar 4,35 untuk tingkat kepentingan (Yi) serta memiliki nilai GAP sebesar 3,86.

c. Nilai Rata-Rata Kinerja Dan Kepentingan Yang Menjadi Batas Penentu Pada Diaram Kartesius.

Pada tahap ke tiga dilakukan analisis perhitungan dari seluruh atribut rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang akan menjadi batas penentu pada diagram kartesius. Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan hasil nilai rata-rata dari tingkat kinerja (Xi) sebesar 4,14 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Yi) sebesar 4,35.

d. Diagram Kartesius

Pada tahap ke empat akan melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius yang fungsinya untuk melihat posisi dari masing-masing atribut termasuk ke dalam posisi kuadran yang mana pada salah satu dari ke empat kuadran tersebut. Penentuan titik potong ditentukan menggunakan total nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang telah dihitung dan ditemukan hasilnya pada tahap ke tiga, yakni dengan nilai, tingkat kinerja (Xi) sebesar 4,14 dan tingkat kepentingan (Yi) sebesar 4,35.



Gambar 4. Diagram Kartesius.

Berdasarkan hasil pengolahan diagram kartesius menggunakan *IBM SPSS 25*, maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Kuadaran I yaitu, (prioritas utama) yang dimana kuadaran tersebut memiliki satu atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya atribut tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan harapan konsumen dan Untuk Kuadaran III yaitu, (Prioritas Rendah) yang dimana kuadaran tersebut memiliki jumlah atribut yang cukup banyak tetapi kuadaran tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen dan kinerjanya kurang memuaskan, sehingga Pasar Induk Cianjur perlu adanya perbaikan meningkatkan kinerjanya terhadap kuadaran I dan kuadaran III.

Sedangkan pada Kuadaran II yaitu, (pertahankan prestasi) yang dimana kuadaran tersebut memiliki jumlah atribut terbanyak yang dianggap penting oleh konsumen dan kinerjanya sangat memuaskan dan untuk Kuadaran IV yaitu, (berlebihan) yang dimana kuadaran tersebut memiliki tiga atribut yang dianggap kurang penting, dan kinerjanya dianggap berlebihan namun memuaskan oleh konsumen. Maka dari itu Pasar Induk Cianjur harus bisa mempertahankan atribut-atribut yang ada pada kuadaran II dan kuadaran IV dan menurut peneliti tidak perlu meningkatkan kinerja atribut ini karena masih ada atribut lain yang harus ditingkatkan lagi kinerjanya.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan

dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Widodo & Sutopo, 2018). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen ini sangat penting untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja yang dihasilkan oleh Pasar Induk Cianjur. Di dalam analisis CSI dilakukan perhitungan nilai *Weighting Factor* (WF), *Weight Score* (WS), *Weight Total* (WT) dan *Satisfaction Index*. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen sayuran baby buncis di Pasar Induk Cianjur.

Tabel 6. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kode item	Kepentingan (Yi)	Kinerja (Xi)	MIS	MSS	WF (%)	WSI
A1	271	262	4,52	4,37	5,47	23,91
A2	272	253	4,53	4,22	5,48	23,14
A3	264	247	4,40	4,12	5,33	21,94
A4	270	249	4,50	4,15	5,45	22,61
A5	275	259	4,58	4,32	5,54	23,95
A6	263	250	4,38	4,17	5,30	22,11
A7	267	250	4,45	4,17	5,39	22,46
A8	256	243	4,27	4,05	5,17	20,93
A9	255	243	4,25	4,05	5,14	20,84
A10	270	269	4,50	4,48	5,45	24,40
A11	253	235	4,22	3,92	5,11	20,02
A13	251	232	4,18	3,87	5,06	19,58
A14	249	242	4,15	4,03	5,02	20,25
A15	258	251	4,30	4,18	5,21	21,76
A16	254	247	4,23	4,12	5,12	21,10
A17	258	249	4,30	4,15	5,21	21,60
A18	268	254	4,47	4,23	5,41	22,89
A19	246	237	4,10	3,95	4,96	19,60
A20	257	252	4,28	4,20	5,18	21,76
Total	4957	4724	82,61	78,75	100,00	414,86
Rata-rata			4,35	4,14	5,26	21,83
Csi = $(\sum Wsi/5)$ x 100%						82,97%

Sumber: Data primer, diolah (2024).

Berdasarkan hasil perhitungan *CSI* pada tabel 4.7 diatas, diperoleh nilai dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,97%. Jika nilai ini didasarkan pada tabel kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) di tabel 4. 7 diatas, maka nilai 82,97% berada pada kategori dengan rentang 81%-100% yang berarti nilai ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen sayuran baby buncis di Pasar Induk Cianjur untuk atribut-atribut yang telah diuji masuk ke dalam kategori yang sangat memuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa konsumen Pasar Induk Cianjur merasa sangat puas dengan kinerja Pasar Induk Cianjur. Maka hasil yang didapatkan ini nantinya mampu membantu perusahaan untuk menentukan langkah-langkah atau upaya yang ingin dicapai perusahaan agar konsumen tetap merasa sangat puas dan menerima kinerja atau jasa yang ditawarkan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Tingkat kepentingan memiliki nilai sebesar 82,61 dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,35. Adapun tingkat kepentingan yang memiliki nilai rata-rata paling besar terdapat pada item A5 (produk sayuran baby buncis di Pasar Induk Cianjur sesuai dengan harapan saya), yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 4,58.
2. Adapun tingkat kinerja memiliki nilai sebesar 78,75 dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,14. Serta tingkat kinerja yang memiliki nilai rata-rata paling besar terdapat pada item A10 (harga yang ditawarkan sesuai dengan harapan saya), yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 4,48. Adapun hasil dari diagram kartesius menunjukkan bahwa: Pasar Induk Cianjur harus melakukan perbaikan pada Kuadaran I dan Kuadaran III secara terus menerus karena kedua kuadaran tersebut dianggap kurang memuaskan oleh konsumen serta Pasar Induk Cianjur harus bisa mempertahankan atribut-atribut yang berada pada Kuadaran II dan Kuadaran IV karena kuadaran tersebut dianggap memuaskan oleh konsumen.
3. Berdasarkan hasil dari perhitungan *Customer Sastifaction Index* (CSI) antara tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Pasar Induk Cianjur mendapatkan hasil kepuasan konsumen sebesar 82,97% dimana nilai ini berada pada rentang skala 81-100% yang artinya termasuk kedalam kategori sangat memuaskan bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, D., Nurcahyani, E., Wahyuningsih, S. & Mahfut, M. (2020). Analisis Karbohidrat Pada Planet Buncis (*Phaseolus vulgaris* L.) Secara In Vitro Hasil Induksi Kalium Dalam Cekaman Kekeringan. *Biosaintifika: Journal of Biology & Biology Education*, 20(10):1-11.
- Amanda, L., Yanuar, F. & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1):179–188.
- Asriani, A., Putri, N., Kurniawan, S., & Sani, A. (2022). Pengaruh Personal Selling Terhadap Peningkatan Penjualan Alat Tulis pada CV. Lockdown Pandemi Covid 19. *Jurnal Amkop Management Accounting Review (AMARA)*, 2(1):13-19.
- Dewi, T. R. P. (2022). Analisis Tingkat Kepentingan, Kinerja, dan Kepuasan Konsumen Di Nadia Roti. *Skripsi*. Fakultas Pertanian. Universitas Lampung.
- Dimiyati, L. (2019). Pengaruh Promosi terhadap Penjualan pada Toko “Tani Subur” Pagar Alam. *Jurnal Ekonimia*, 9(1):1-17.
- Hidayati, I. R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi pada Aplikasi (PLN) Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya (*Doctoral dissertation, UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945*).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2022). Pengertian Kepentingan. <https://kbbi.web.id/penting>.

- Lengkong, F., Lengkong, V. P. K. dan Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Keterampilan, Pengalaman dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Tri Mustika Cocominaesa (Minahasa Selatan). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1):281-290.
- Nailissyifa, M., Poerbo, S. & Farouk, U. (2019). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 21 Dalam Melapor SPT. *Jurnal JOBS (Journal Of Business Studiex)*, 5(1):63-72
- Pitaloka, D. (2020). Hortikultura: Potensi, Pengembangan dan Tantangan. *Jurnal Teknologi Terapan: G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, 1(1):1–4.
- Purba, E., Purba, B., Syafii, A., Khairad, F., Damanik, D., Siagian, V., Ginting, A.M., Silitonga, H. P., Fitrianna, N., SN., Arfandi & Ermanda, R. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supriatna, I. I., & Affandi, F. (2018). Analisis Strategi Meningkatkan Daya Saing dengan Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Hotel Rinjani Plaza Kota Sorong. *Metode: Jurnal Teknik Industri*, 4(2):29–38.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce Model Business To Customer*. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1):38-45.