

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK  
DAGING SAPI POTONG DI RPH UD AKBAR JAYA SEJAHTERA  
KABUPATEN GOWA**



**MUHAMAD AKBAR TANJUNG  
I011 20 1141**



**PROGRAM STUDI PETERNAKAN  
FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK  
DAGING SAPI POTONG DI RPH UD AKBAR JAYA SEJAHTERA  
KABUPATEN GOWA**

**MUHAMAD AKBAR TANJUNG  
I011 20 1141**



**FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK  
DAGING SAPI POTONG DI RPH UD AKBAR JAYA SEJAHTERA  
KABUPATEN GOWA**

**MUHAMAD AKBAR TANJUNG  
I011 20 1141**

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Peternakan

Pada

**PROGRAM STUDI PETERNAKAN  
FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

# SKRIPSI

## ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAGING SAPI POTONG DI RPH UD AKBAR JAYA SEJAHTERA KABUPATEN GOWA

**MUHAMAD AKBAR TANJUNG**  
1011 20 1141

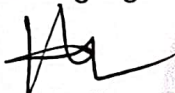
Skripsi

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana pada tanggal bulan tahun  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada

Program Studi Peternakan  
Fakultas Peternakan  
Universitas Hasanuddin  
Makassar

Mengesahkan:  
Pembimbing tugas akhir,



Prof. Dr. Ir. Hastang, M.Si, IPU  
NIP. 19650917 199002 2 001

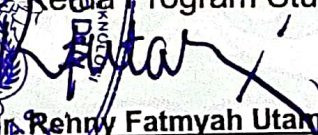
Pembimbing Pendamping,



Dr. Ir. Muh. Ridwan, S.Pt., M.Si, IPU.  
NIP. 19760616 200003 1 001



Mengetahui  
Ketua Program Studi



Dr. Agr. Ir. Renny Fatmyah Utami, S.Pt., M.Agr., IPM  
NIP. 197201201998032001



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAGING SAPI POTONG DI RPH UD AKBAR JAYA SEJAHTERA KABUPATEN GOWA" adalah benar karya sayadengan arahan dari pembimbing Prof. Dr. Ir. Hastang, M.Si, IPU. Pembimbing Utama dan Dr. Ir. Muh. Ridwan, S.Pt., M.Si, IPU. sebagai Pembimbing Pendamping. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, November 2024



*Muhamad Akbar Tanjung*  
Muhamad Akbar Tanjung

I011201141

## Ucapan Terima Kasih

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan skripsi ini dapat terampungkan atas bimbingan, diskusi dan arahan ibu Prof. Dr. Ir. Hastang, M.Si, IPU sebagai pembimbing utama dan Dr. Ir. Muh. Ridwan, S.Pt., M.Si, IPU sebagai pembimbing pendamping. Saya mengucapkan berlimpah terima kasih kepada mereka. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada ibu Vidyahwati Terrisanna, S.Pt., M.Ec., Ph.D. dan ibu Dr. Ir. Siti Nurlaelah, S.Pt., M.Si., IPM. selaku dosen penguji yang telah memberikan pengetahuan dan masukan berupa kritik dan saran yang membangun selama proses penyusunan skripsi berlangsung. Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada Universitas Hasanuddin dan Fakultas Peternakan yang telah memfasilitasi saya menempuh program sarjana serta para dosen dan rekan-rekan dalam tim penelitian.

kepada kedua orang tua tercinta Ibunda Nurbaya dan ayah saya Hasrun Hamid saya mengucapkan limpah terima kasih dan sembah sujud atas doa, pengorbanan dan motivasi selama saya menempuh pendidikan

Terima kasih juga kepada teman-teman CROWN 20 yang telah memberi semangat, motivasi dan menemani kuliah dari awal hingga saat ini. Serta himpunan saya tercinta HIMSENA UH, dan sahabat ENTAH, VICTORIOUS, DESSUN yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan, semangat serta teman berbagi cerita selama penyusunan skripsi ini.

Penulis, 25 November 2025



Muhamad Akbar Tanjung

## ABSTRAK

**Muhamad Akbar Tanjung.** I011201141. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Daging Sapi Potong Di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa. Dibimbing Oleh **Hastang** dan **Muh Ridwan**.

Kualitas produk mengacu pada sejauh mana suatu produk memenuhi atau melebihi standar, spesifikasi, atau harapan yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk daging sapi potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai April 2024 bertempat di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 45 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satification Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keseluruhan nilai tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja didapatkan rata-rata total persentase sebanyak 96%, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator atau atribut masuk kedalam kategori sangat sesuai. nilai CSI yang didapatkan dari konsumen terhadap kualitas produk daging sapi potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera adalah 91,72%. Berdasarkan kriteria index kepuasan, CSI dengan nilai 91,72% berada pada rentang 81%-100% yang berarti kepuasan konsumen terhadap kualitas produk daging sapi potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa termasuk dalam kriteria sangat memuaskan. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk daging sapi potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera berada pada kategori sangat puas, yang ditandai dengan nilai tingkat kesesuaian *Importance Performance Analysis* (IPA) antara kepentingan dan kinerja, dan nilai dari tingkat *Customer Service Index* (CSI).

**Kunci :** Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Tingkat Kesesuaian

## ABSTRACT

**Muhamad Akbar Tanjung.** I011201141. Analysis of Customer Satisfaction Regarding Product Quality of Beef at UD. Akbar Jaya Sejahtera Slaughterhouse in Gowa Regency. Supervised by **Hastang** and **Muh Ridwan**.

Product quality refers to the extent to which a product meets or exceeds established standards, specifications, or expectations. The purpose of this research is to determine customer satisfaction levels regarding the quality of beef products at the UD. Akbar Jaya Sejahtera Slaughterhouse in Gowa Regency, South Sulawesi. This research was conducted from March to April 2024 at the UD. Akbar Jaya Sejahtera Slaughterhouse in Gowa Regency, South Sulawesi. The study used a descriptive quantitative research approach with a sample of 45 respondents. Data collection was performed through observation, documentation, interviews, and questionnaires. The data analysis methods used in this study are Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI). The research results indicate that the overall percentage of alignment between importance and performance reached a total average of 96%, leading to the conclusion that all indicators or attributes fall into the highly suitable category. The CSI score derived from customer feedback on beef quality at UD. Akbar Jaya Sejahtera Slaughterhouse is 91.72%. Based on the satisfaction index criteria, a CSI score of 91.72% falls within the 81%-100% range, indicating that customer satisfaction with the beef product quality at UD. Akbar Jaya Sejahtera in Gowa Regency is classified as highly satisfying. The level of customer satisfaction with the beef quality at UD. Akbar Jaya Sejahtera is rated as very satisfied, as reflected in the alignment score of Importance Performance Analysis (IPA) between importance and performance and in the Customer Satisfaction Index (CSI) score.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Importance-Performance Alignment



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
UCAPAN TERIMKASIH .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.2 Tujuan dan Kegunaan.....	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Tinjauan Umum Daging Sapi Potong .....	4
2.2 Tinjauan Umum Kualitas Produk.....	4
2.3 Tinjauan Umum Kepuasan Konsumen.....	6
2.4 Penelitian Terdahulu.....	8
2.5 Kerangka Pemikiran.....	8
BAB III. METODE PENELITIAN.....	10
3.1 Waktu dan Tempat .....	10
3.2 Jenis Penelitian.....	10
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	10
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	10
3.5 Populasi dan Sampel .....	11
3.6 Pengambilan Data .....	11
3.7 Analisis Data .....	11
3.8 Variabel Penelitian .....	15
3.9 Konsep Operasional .....	16
BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	19
4.1 Gambaran Umum RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera.....	19
4.2 Struktur Organisasi Rumah Potong Hewan UD. Akbar Jaya Sejahtera .....	20
4.3 Sarana dan Prasarana.....	22

BAB V. GAMBARAN UMUM RESPONDEN .....	26
5.1 Jenis Kelamin.....	26
5.2 Pekerjaan.....	26
5.3 Umur.....	27
5.4 Pendidikan .....	28
BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
6.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	29
6.2 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	42
BAB VII. KESIMPULAN DAN SARAN .....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	45
LAMPIRAN .....	50
KUISIONER .....	66
RIWAYAT HIDUP .....	68

## DAFTAR TABEL

Nomor urut	Halaman
Tabel 1. Data Penjualan Ternak Sapi Potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera pada bulan Januari-Oktober 2023.....	5
Tabel 2. Tingkatan Kepuasan Konsumen.....	11
Tabel 3. Krteria tingkat kesesuaian <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	12
Tabel 4. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	15
Tabel 5. Variabel Penelitian Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Daging Sapi Potong Di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera.....	15
Tabel 6. Sarana dan prasarana yang tersedia pada RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera.....	24
Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	26
Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan.....	26
Tabel 9. Karakteristik responden berdasarkan jenis Umur.....	27
Tabel 10. Karakteristik responden berdasarkan jenis Pendidikan.....	28
Tabel 11. Total Tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja Kualitas Produk Daging Sapi Potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera kabupaten Gowa.....	29
Tabel 12. Tingkat Kesesuaian rata- rata kepentingan dan kinerja Kualitas Produk Daging Sapi Potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera kabupaten Gowa.....	31
Tabel 13. Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	42

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor urut</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	7
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 3. Lokasi RPH.....	20
Gambar 4. Struktur Organisasi Pemeliharaan Sapi Potong RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera .....	22
Gambar 5. Sarana dan Prasarana RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera .....	25
Gambar 6. Diagram Kartesius.....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor urut	Halaman
Lampiran 1. Identitas Responden RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa.....	50
Lampiran 2. Tabel Data Primer Kepentingan/Harapan.....	52
Lampiran 3. Tabel Data Primer Kinerja/Kepuasan .....	53
Lampiran 4. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk Daging Sapi Potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	54
Lampiran 5. Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja Kualitas Produk Daging Sapi Potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	58
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Metode <i>Importance Performance Anlysis</i> (IPA) ...	63
Lampiran 7. Hasil Perhitungan Metode <i>Customer Satisfaction Indes</i> (CSI).....	64
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian .....	65



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Pengembangan peternakan melibatkan serangkaian langkah berkesinambungan untuk meningkatkan keterampilan masyarakat peternak, sehingga mereka dapat menjalankan usaha peternakan secara mandiri dengan produktivitas yang tinggi. Salah satu potensi pengembangan yang menjanjikan adalah Rumah Potong Hewan. Menurut Peraturan Menteri Pertanian (Permentan) Nomor 13 Tahun 2010, Rumah Potong Hewan (RPH) adalah suatu struktur bangunan yang direncanakan untuk menjalankan tugas dan fungsi utamanya, yaitu melakukan pemotongan hewan ternak potong dengan standar keamanan, kebersihan, sanitasi, dan kesesuaian dengan prinsip halal.

Di Sulawesi Selatan banyak perusahaan Rumah Potong Hewan (RPH) berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen. Selain itu, perusahaan juga menawarkan berbagai macam variasi produk dengan kualitas yang baik agar ada kenaikan dari tingkat pembelian konsumen. Salah satu perusahaan RPH yang memproduksi dan memasarkan produk daging sapi potong adalah RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa.

RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera merupakan unit pelayanan masyarakat dalam penyediaan daging yang aman, sehat utuh dan halal. RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera juga menawarkan produk jeroan (hati, jantung, babat tebal (rumen), trip honeycomb (abomasum), trip jarit (Omasum), paru, ginjal, otak, limpa, usus, cingur, lidah, torpedo (testicle), ambing dan lemak). Dan by product (tulang, kaki dan kulit). RPH Akbar Jaya Sejahtera masih menggunakan peralatan yang masih umum digunakan oleh masyarakat, sehingga ada beberapa konsumen yang memberikan keluhan mengenai kualitas produk daging sapi potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera seperti potongan daging yang tidak sesuai pesanan dan kebersihan dari dagingnya. Oleh karena permasalahan tersebut peneliti ingin mengetahui apa saja yang menjadi kriteria tingkat kepuasan yang diharapkan oleh konsumen.

Konsumen adalah individu atau entitas yang menggunakan produk atau layanan sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari mereka. Pada RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera terdapat dua jenis konsumen yang membeli produk daging sapi potong yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk atau dapat dikatakan sebagai orang yang mengkonsumsi berdasarkan kebutuhan pribadinya. Sedangkan konsumen antara ialah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya, dalam arti konsumen antara ialah orang yang mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk untuk kepentingan ekonomi dengan cara memperdagangkan kembali atau mengubah barang dan/atau jasa ke dalam bentuk lain untuk mendapat keuntungan (Sakti dkk., 2015).

Kepuasan konsumen merupakan indikator untuk pengukuran kinerja pengoprasian bisnis perusahaan, hal ini dikarenakan kepuasan konsumen dapat digunakan sebagai kekuatan untuk mendorong bagi masa depan Share pasar dan profitabilitas suatu perusahaan. Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Kepuasan konsumen mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika produk sesuai ekspektasi, pelanggan tersebut senang (Kotler dan Keller, 2009).

Kualitas produk mengacu pada sejauh mana suatu produk memenuhi atau melebihi standar, spesifikasi, atau harapan yang telah ditetapkan. Kualitas produk adalah salah satu sarana positioning utama pemasar, kualitas produk merupakan karakteristik yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang diimplikasikan. Kualitas produk daging sapi RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera dapat mencakup berbagai dimensi, dan persepsi konsumen seperti kinerja, keistimewaan, kehandalan, kemampuan pelayanan, dan daya tahan. Kualitas produk juga berpengaruh dalam penjualan daging sapi, daging sapi yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penjualan daging sapi membutuhkan data penjualan, data penjualan daging mencakup informasi terkait volume penjualan, nilai penjualan, dan tren penjualan daging pada suatu periode waktu tertentu. Data ini penting untuk pemangku kepentingan dalam industri daging, termasuk produsen, pedagang, dan pengecer, untuk mengukur kinerja bisnis, mengidentifikasi peluang pasar, dan merespons perubahan permintaan konsumen. Berikut data penjualan daging sapi potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan terdapat pada Tabel 1. Data yang penjualan Ternak sapi potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

Tabel 1. Data Penjualan Ternak Sapi Potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera pada bulan Januari-Oktober 2023

<b>Bulan</b>	<b>Penjualan Ternak Sapi Potong(Ekor)</b>
Januari	623
Februari	625
Maret	620
April	751
Mei	650
Juni	925
Juli	600
Agustus	620
September	622
Oktober	633

Sumber: RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera, 2023

Data penjualan daging sapi potong RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan menunjukkan setiap bulannya memiliki rata-rata penjualan daging sapi potong 600 ekor perbulannya kemudian meningkat padabulan hari raya idul

fitri dan hari raya idul adha dibulan April dan Juni. Penjualan daging sapi potong terbanyak pada bulan Juni 2023 sebanyak 925 ekor, sedangkan penjualan daging sapi potong paling sedikit pada bulan Juli sebanyak 600 ekor. Pada penjualan periode bulan januari sampai bulan juni mengalami tren kenaikan yang signifikan, namun pada bulan juli mengalami penurunan penjualan sebanyak 325 ekor dari bulan sebelumnya.

Dari data penjualan daging sapi potong 10 bulan terakhir di tahun 2023 terdapat data penjualan yang berfluktuasi, namun cenderung meningkat pada bulan April dan mengalami penurunan pada bulan mei. Faktor tersebut dapat diakibatkan dari kualitas produk, pelayanan, harga dan hari raya, hal ini sesuai dengan pendapat Hamka (2014) yang menyatakan bahwa harga dan kualitas produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian, dimana konsumen akan melakukan pembelian jika harga dan kualitas produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk daging sapi potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk daging sapi potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Kegunaan dari hasil penelitian ini, yaitu:

### **1. Kegunaan teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori kepuasan konsumen khususnya pada RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

### **2. Kegunaan praktis**

- a. Bagi Perusahaan khususnya karyawan, dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas produk dan kinerja yang maksimal agar dapat bersaing dengan RPH lainnya
- b. Bagi peneliti, dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya khususnya mengenai kepuasan konsumen di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Umum Daging Sapi Potong**

Daging sapi potong merupakan salah satu produk pangan yang memiliki nilai gizi untuk memenuhi kebutuhan protein bagi masyarakat. Daging sapi adalah produk peternakan yang memiliki nilai ekonomis. Daging sapi mengandung gizi yang dibutuhkan oleh tubuh seperti kandungan protein yang tinggi, air, mineral, vitamin dan terdapat kandungan asam amino esensial yang lengkap dan seimbang. Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang begitu besar, kebutuhan daging akan semakin meningkat. Tingginya kebutuhan daging mengharuskan para peternak untuk membudidayakan sapi dengan memasok sapi agar memenuhi kebutuhan konsumen (Afrisawati dan Irianto, 2019).

Daging sapi sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan, sarana dan prasarana tempat pemotongan (RPH), kondisi ternak sebelum disembelih, alur proses penyembelihan dan penanganan karkas, proses pengangkutan daging, proses penjualan sampai pada proses pengolahan. Daging merupakan bahan pangan yang bersifat mudah rusak (*perishable food*), hal ini disebabkan karena daging mengandung unsur zat gizi yang cukup baik. Adanya kandungan gizi pada daging sapi tersebut mengakibatkan daging mudah rusak dan menjadi media yang sangat cocok bagi pertumbuhan mikroorganisme terutama bakteri. Adanya kontaminasi bakteri pada daging akan berdampak pada penurunan mutu daging tersebut. Penurunan kualitas daging yang paling mudah dideteksi adalah menganalisis sifat fisik daging (Kuntoro dkk., 2013).

Tingginya kandungan protein dalam daging sapi mendorong konsumen untuk meningkatkan asupan daging sapi. Makanan yang mengandung protein berperan penting dalam mendukung fungsi organ tubuh. Tanpa protein, fungsi organ seperti hati dan jantung dapat terganggu. Namun, penting untuk mengonsumsi protein dalam jumlah yang sesuai dengan kebutuhan tubuh, agar tidak terjadi kelebihan asupan protein dan agar manfaat konsumsi daging bisa dirasakan. Kadar protein yang berlebihan, terutama dari daging, dapat menyebabkan masalah pencernaan seperti konstipasi atau kesulitan buang air besar, yang kemudian dapat berkontribusi pada risiko penyakit jantung. Selain itu, perubahan pola konsumsi masyarakat dapat menyebabkan asupan gizi yang berlebihan, berpotensi menyebabkan peningkatan berat badan dan obesitas (Maiyena dan Rahmi, 2022).

#### **2.2 Tinjauan Umum Kualitas Produk**

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Dengan kualitas produk yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam di benak konsumen. Selain itu, konsumen juga semakin kritis terhadap apa yang mereka terima dan harapkan dari sebuah produk. Jika tidak sesuai dengan harapan pelanggan, perusahaan akan

kehilangan pelanggan potensialnya (Weenas, 2013). Kualitas fisik daging sapi adalah warna daging, dan tekstur daging. Pada waktu sebelum dipotong, faktor penentu kualitas dagingnya adalah tipe ternak, jenis kelamin, umur, dan cara pemeliharaan yang meliputi pemberian pakan dan perawatan kesehatan. Sedangkan kualitas daging sesudah dipotong dipengaruhi oleh metode pemasakan, pH daging, hormon, dan metode penyimpanan.

Warna daging yang baik untuk daging sapi adalah jika daging tersebut berasal dari sapi dewasa, warna daging yang baik adalah merah terang. Sedangkan untuk daging sapi muda, warna daging yang baik adalah kecokelatan merah muda. Kesan keempukan daging secara keseluruhan meliputi tekstur dan melibatkan tiga aspek yaitu pertama, kemudahan awal penetrasi gigi ke dalam daging; kedua, mudahnya daging dikunyah menjadi fragmen/potongan-potongan yang lebih kecil, dan ketiga jumlah sisa fragmen/potongan yang tertinggal setelah pengunyahan. Marbling adalah garis-garis tipis dan bintik-bintik lemak putih pada potongan daging. Marbling dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk pola makan, genetika, kondisi, dan lokasi tempat ternak tersebut berada. Daging sapi yang berkualitas baik mempunyai rasa yang relatif gurih, enak dan aroma yang sedap yang dapat pula dijabarkan sebagai tasty. Hewan yang sakit, terutama yang menderita radang bersifat akut pada organ dalam, akan menghasilkan daging yang berbau seperti mentega tengik. Sedangkan hewan dalam masa pengobatan terutama dengan pemberian antibiotika, akan menghasilkan daging yang berbau obat-obatan (Gunawan, 2013).

Menurut Kotler and Armstrong dalam (Putro dkk., 2014) menyatakan kualitas produk sebagai *“the ability of a product to perform its functions. It includes the product’s overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes”* yang artinya kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Berdasarkan informasi-informasi tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas produk merupakan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, yang merupakan gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan dari suatu produk. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk antara lain sebagai berikut:

1. *Performance* (kinerja) yaitu hal ini berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli barang tersebut.
2. *Features* (keragaman produk) yaitu aspek performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya.
3. *Reability* (keandalan) yaitu hal yang berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu barang berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi tertentu pula.
4. *Durability* (daya tahan dan ketahanan) yaitu suatu refleksi umur ekonomis berupa ukuran daya tahan atau masa pakai barang/produk.
5. *Serviceability* (kemampuan pelayanan) yaitu karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan barang/produk. Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan



kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.

Faktor-faktor diatas saling berhubungan dan bermanfaat. Karena konsumen akan selalu berupaya menemukan nilai tertinggi dari produk yang tersebdia. Apabila sebuah produk yang berkualitas sudah lengket dikepala konsumen, maka perusahaan memiliki peluang besar untuk memperoleh keuntungan dan bertahan dalam bisnisnya.

### **2.3 Tinjauan Umum Kepuasan Konsumen**

Kata konsumen dalam bahasa Inggris yaitu *consumer*, dan dalam bahasa Belanda *consument*. Pengertian konsumen secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang” (Nasution, 2022). Dalam kepustakaan ekonomi dikenal dengan istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk atau dapat dikatakan sebagai orang yang mengkonsumsi berdasarkan kebutuhan pribadinya. Sedangkan konsumen antara ialah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya, dalam arti konsumen antara ialah orang yang mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk untuk kepentingan ekonomi dengan cara memperdagangkan kembali atau mengubah barang dan/atau jasa ke dalam bentuk lain untuk mendapat keuntungan.

Kepuasan merupakan ungkapan dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan hasil kinerja suatu produk dengan harapan yang diyakini tersebut (Kotler dan Keller , 2009). Sedangkan Lovelock dan Wright (2007) mendefinisikan bahwa kepuasan adalah reaksi seseorang pascapembelian sebuah produk atau kondisi emosional yang ditunjukkan berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu situasi kognitif pembeli yang berhubungan dengan kesepadanan (kesesuaian/kesenangan) atau ketidaksepadanan (tidak senang) dari hasil yang diperoleh dengan dibandingkan pengorbanan yang telah dilakukan (Tjiptono dan Chandra, 2014).

Kepuasan pelanggan penting untuk meningkatkan kualitas produk yang berfokus pada pelanggan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas produk merupakan konsep pemasaran yang selama ini banyak dilaksanakan oleh perusahaan, sehingga kualitas produk menjadi faktor keunggulan daya saing perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh Khan dan Ahmed (2012), bahwa kualitas produk adalah penentu yang paling penting dari kepuasan konsumen.

Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk jangka waktu yang lama, serta membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama,selain itu ia akan membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain,

mereka tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu mementingkan harga, mereka juga menawarkan ide produk dan jasa kepada perusahaan, dan biaya pelayanannya lebih murah dari pada konsumen baru karena transaksi menjadi suatu hal yang rutin. Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan konsumen yaitu :

a. *Expectations*

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

b. *Performance*

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

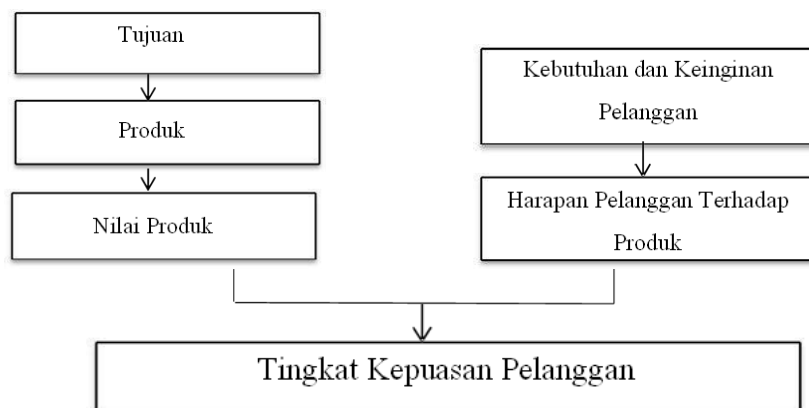
c. *Comparison*

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. *Confirmation/Disconfirmation*

Bagi Pelanggan Tujuan Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Produk Harapan Pelanggan Terhadap Produk Nilai Produk Tingkat Kepuasan Pelanggan Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation / disconfirmation*.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Engel Dkk (1994), mengatakan pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan karena berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat dilihat dalam Gambar 1.



Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Konsep kepuasan pelanggan di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan pada dasarnya perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila konsumen telah puas terhadap kinerja suatu perusahaan, maka kepuasan konsumen inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya konsumen yang loyal atau setia. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung kepada suksesnya perusahaan dalam memuaskan konsumen (Abrar, 2017).

## 2.4 Penelitian Terdahulu

1. Syahputra (2019) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Daging Sapi Di Pasar Syariah Ulul Albab Pasir Putih Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan rumus perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Konsumen Daging Sapi Pada Pasar Syariah Ulul Albab Pasir Putih berdasarkan *Important Performance Analysis* (IPA) memperlihatkan prioritas utama adalah atribut kandungan air pada daging sapi yang dikarenakan masih banyaknya air yang terdapat pada daging yang disebabkan oleh penyimpanan yang kurang baik, harga daging sapi dikarenakan harga daging sapi yang terlalu mahal dirasakan konsumen, dan keakuratan timbangan dikarenakan dalam penimbangan kurang akurat yang dirasakan konsumen terkadang tidak pas dengan berat yang dibeli oleh konsumen, penggunaan timbangan biasa akan lebih sulit untuk akurat dalam penimbangan. Berdasarkan indeks kepuasan konsumen Daging Sapi Pada Pasar Syariah Ulul Albab Pasir Putih semua atribut dikatakan kurang puas berdasarkan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) yang diperoleh adalah 0,68 atau 68%. Perbaikan atribut yang diperoleh melalui IPA diharapkan dapat meningkatkan nilai CSI hingga 100%.
2. Ayuningtyas dkk (2023) dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Daging Ayam Broiler Di Gelael Supermarket Semarang. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang digunakan untuk menguji tujuan pertama dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk menguji tujuan kedua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perhitungan tingkat kepuasan konsumen Gelael Supermarket Semarang terhadap seluruh atribut bauran pemasaran menghasilkan nilai kepuasan sebesar 83 , 65% , hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera merupakan unit pelayanan masyarakat dalam penyediaan daging yang aman, sehat, utuh, dan halal. RPH UD. Akbar Jaya juga menawarkan produk jeroan (hati, jantung, babat tebal (rumen), trip honeycomb (abomasum), trip jarit (omasum), paru, ginjal, otak, limpa, usus, cingur, lidah, torpedo

(testicle) dan lemak) dan by product (Tulang, kaki, dan kulit). Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi. Oleh karena itu, dengan mengetahui kepuasan konsumen maka keinginan atau harapan dapat terpenuhi sehingga akan mengakibatkan pembelian ulang dan akan berdampak positif terhadap meningkatnya volume penjualan. Kualitas produk dapat diukur melalui Kinerja (*performance*) yaitu menunjukkan dasar bekerjanya karakteristik produk. Keandalan (*reliability*) adalah keandalan menunjukkan probabilitas produk bekerja dengan baik dalam jangka waktu tertentu. Keistimewaan (*feature*) merupakan fitur tambahan atas fitur dasar. Daya tahan (*durability*), menunjukkan berapa lama produk akan berakhir sehingga tidak dapat digunakan lagi atau sampai memerlukan penggantian. Kemampuan pelayanan (*serviceability*), dimana kemampuan pelayanan suatu produk tersebut menghasilkan kesimpulan akan kualitas produk yang dinilai secara subjektif oleh konsumen (Fitriyana, dkk., 2013). Adapun skema kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk Daging Sapi Potong di RPH UD. Akbar Jaya Sejahtera Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran