

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PRODUK FRESH MILK CIMORY MELALUI
PEMBELIAN LANGSUNG DI ALFAMART
KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

**MUHAMMAD ICHSAN NIZAR
I011 20 1029**



**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PRODUK FRESH MILK CIMORY MELALUI
PEMBELIAN LANGSUNG DI ALFAMART
KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

**MUHAMMAD ICHSAN NIZAR
I011 20 1029**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Peternakan
Pada Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin**

**FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ichsan Nizar

NIM : 1011 20 1029

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul:
**Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk *Fresh Milk* Cimory Melalui
Pembelian Langsung di Alfamart Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar**
adalah asli.

Apabila sebagian atau seluruhnya dari karya skripsi ini tidak asli atau
plagiasi maka saya bersedia dikenakan sanksi akademik sesuai peraturan yang
berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Makassar, April 2024

Peneliti



Muhammad Ichsan Nizar

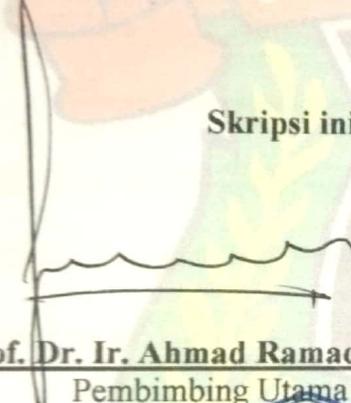
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk
Fresh Milk Cimory Melalui Pembelian Langsung di
Alfamart Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar**

Nama : **Muhammad Ihsan Nizar**

NIM : **I011201029**

Skripsi ini Telah Diperiksa dan Disetujui oleh :


Prof. Dr. Ir. Ahmad Ramadhan Siregar, M.S **Dr. Ir. Kasmiyati Kasim, S.Pt., M.Si**
Pembimbing Utama Pembimbing Pendamping


Dr. Agr. Ir. Renny Fatmyah Utamy, S.Pt., M.Agr., IPM
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : **18- APRIL -2024**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kepada Allah ta'ala yang masih melimpahkan rahmat sehingga penulis tetap menjalankan aktivitas sebagaimana mestinya, dan tak lupa pula penulis hanturkan salawat serta salam kepada junjungan besar baginda Nabi Muhammad sallallahu'alaihi wasallam, beserta keluarga dan para sahabat, tabi'in dan tabiuttabi'in yang terdahulu, yang telah memimpin umat islam dari jalan addinul yang penuh dengan cahaya kesempurnaan.

Limpahan rasa horomat, kasih sayang, cinta dan terima kasih tiada tara, kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah melahirkan, mendidik, dan membesarkan dengan cinta dan kasih sayang yang begitu tulus serta senantiasa memanjatkan doa dalam kehidupannya untuk keberhasilan penulis.

Terimakasih terucap bagi segenap pihak yang telah meluangkan waktu, pemikiran dan tenaganya sehingga penyusunan Makalah Hasil Penelitian ini selesai. Oleh sebab itu, sepantasnyalah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Ahmad Ramadhan Siregar, M.S** selaku pembimbing utama penulisan makalah seminar usulan penelitian yang telah meluangkan banyak waktu dan perhatiannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun makalah ini.
2. Ibu **Dr. Ir. Kasmiyati Kasim S.Pt., M.Si.** selaku pembimbing pendamping penulisan makalah seminar usulan penelitian yang telah meluangkan banyak waktu dan perhatiannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun makalah ini.

3. Kakanda senior ukm **KOPMA** yang telah memberikan bantuan, arahan dan dukungan sehingga makalah ini dapat selesai tepat waktu.
4. Teman Seperjuangan **Jl.Sesat** terima kasih atas segala bantuannya dalam penyelesaian makalah ini.
5. Teman-teman seangkatan 2020, mereka adalah **CROWN 20** yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala waktu yang telah diluangkan dan bantuannya dalam penyusunan makalah ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Makalah Hasil Penelitian ini tidak lepas dari kekurangan dan kesempurnaan, untuk itu penulis memohon maaf atas kekurangan tersebut. Maka dari itu, penulis berharap masukan dari semua pihak dan semoga makalah ini bermanfaat bagi pembaca.

Makassar, Mei 2024

Muhammad Ichsan Nizar

ABSTRAK

MUHAMMAD ICHSAN NIZAR (I011 20 1029). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk *Fresh Milk* Cimory Melalui Pembelian Langsung di Alfamart Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Pembimbing. Dibawah bimbingan **Ahmad Ramadhan Siregar** selaku pembimbing utama dan **Kasmiyati Kasim** selaku pembimbing pendamping.

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan konsumen produk fresh milk Cimory melalui pembelian langsung di Alfamart kecamatan tamalanrea kota Makassar. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2024 di Alfamart kecamatan Tamalanrea. Jenis penelitian ini yaitu deksriptif kuantitatif. Sampel pada penelitian sebanyak 64 responden yang pernah membeli produk fresh milk Cimory di Alfamart. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Analisis data statistik deskriptif dengan mengelompokkan, menyederhanaan, dan menyajikan data seperti tabel distribusi frekuensi dan pengukuran dengan menggunakan metode *Importance perfomance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap produk *fresh milk* Cimory melalui pembelian langsung di Alfamart sangat puas (87,62%) yang berada pada rentang 81-100% yang termasuk kriteria sangat puas. Adapun kinerja 4,39, fitur 4,19, konsistensi 4,65, kesesuaian 4,47, daya tahan 4,38, estetika 4,01 dan kualitas yang dirasakan 4,59.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kepuasan Konsumen
Importance perfomance Analysis (IPA).

ABSTRACT

MUHAMMAD ICHSAN NIZAR (I011 20 1029). Level of Consumer Satisfaction with Cimory Fresh Milk Products Through Direct Purchases at Alfamart, Tamalanrea District, Makassar City. Pembimbing. Under the guidance of **Ahmad Ramadhan Siregar** as the main supervisor and **Kasmiyati Kasim** as the co-supervisor.

This study aims to determine the level of consumer satisfaction of Cimory fresh milk products through direct purchases at Alfamart, Tamalanrea sub-district, Makassar city. This research was conducted in January 2024 at Alfamart Tamalanrea sub-district. This type of research is quantitative descriptive. The sample in the study were 64 respondents who had bought Cimory fresh milk products at Alfamart. The sampling technique used accidental sampling. The data collection methods used are observation, interviews using questionnaires and literature studies. Descriptive statistical data analysis by classifying, simplifying, and presenting data such as frequency distribution tables and measurements using Importance performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. Based on the results of the research, the level of consumer satisfaction with Cimory fresh milk products through direct purchases at Alfamart is very satisfied (87.62%) which is in the range of 81-100% which includes very satisfied criteria. The total average sub-variable value of performance 4.39, features 4.19, consistency 4.65, suitability 4.47, durability 4.38, aesthetics 4.01 and perceived quality 4.59.

Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI), Customer Satisfaction Importance performance Analysis (IPA).

DAFTAR ISI

	Halaman
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	viii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	4
Tujuan Penelitian	4
Kegunaan Penelitian.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	5
Tinjauan Umum Susu.....	5
Tinjauan Umum Pembelian Langsung.....	6
Tinjauan Umum Reseller	6
Tinjauan Umum Alfamart	11
Kepuasan Konsumen.....	12
Kerangka Pikir	14
METODE PENELITIAN	16
Waktu dan Tempat	16
Jenis Penelitian.....	16
Jenis dan Sumber Data	16
Metode Pengumpulan Data	17
Populasi dan Sampel	18
Analisis Data	19
Variabel Penelitian	24
Konsep Operasional	26
GAMBARAN UMUM LOKASI.....	27
Toko Alfamart.....	27
Visi Misi.....	28
Struktur Organisasi.....	30

KEADAAN UMUM RESPONDEN	31
Umur	31
Jenis Kelamin.....	32
Pekerjaan.....	33
Pendidikan.....	34
Pendapatan	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
Analisis kepuasan konsumen dengan metode (IPA)	36
Metode CSI	55
PENUTUP.....	56
Kesimpulan	56
Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

No.	Halaman
1. Data Populasi	17
2. Variabel Penelitian.....	23
3. Gerai Alfamart	28
4. Karakteristik Umur	31
5. Karakteristik Jenis Kelamin.....	32
6. Karakteristik Pekerjaan.....	33
7. Karakteristik Pendidikan.....	34
8. Karakteristik Pendapatan	35
9. Tingkat kesesuain kepuasan dan kepentingan	37
10. Tingkat Total kesesuain Kepuasan dan Kepentingan	39
11. Perhitungan CSI.....	55

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
1. Kerangka Pikir	14
2. Rumus Diagram kartesius	21
3. Struktur Organisasi	29
4. Diagram Kartesius	50

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Produk peternakan merujuk pada berbagai hasil atau komoditas yang dihasilkan dari kegiatan peternakan hewan. Kegiatan peternakan meliputi pemeliharaan, perawatan, dan reproduksi hewan ternak dengan tujuan untuk memperoleh produk-produk tersebut. Produk peternakan memainkan peran penting dalam menyediakan sumber daya protein bagi manusia dan ekonomi global. Namun, tantangan dalam hal kesejahteraan hewan, keberlanjutan, dan dampak lingkungan perlu ditangani secara serius dan juga memanfaatkan teknologi dalam pemasaran digital agar industri peternakan dapat berkelanjutan dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Ada berbagai jenis produk peternakan namun pada saat ini produk peternakan yang paling diminati adalah produk susu (Deviyanti dkk, 2022).

Produk susu merupakan sumber gizi penting yang kaya akan kalsium, protein, dan berbagai vitamin dan mineral yang diperlukan untuk kesehatan tulang dan pertumbuhan. Produk-produk susu seperti susu segar, yogurt, dan keju telah menjadi bagian penting dari pola makan manusia selama ribuan tahun. Pembelian produk susu sering kali dibeli secara langsung melalui toko-toko seperti minimarket alfamart.

Pembelian produk susu langsung dapat dilakukan apada toko Alfamart. Alfamart merupakan salah satu toko serba ada terkemuka di Indonesia, Alfamart menawarkan berbagai pilihan produk susu, termasuk susu segar, susu UHT,

yoghurt, dan produk susu lainnya. layanan yang nyaman dan tersebar luas kita dapat dengan mudah menemukan produk susu yang dibutuhkan di toko-toko Alfamart di berbagai lokasi. Selain itu, alfamart juga seringkali menawarkan promo dan diskon untuk produk susu maupun produk lainnya, sehingga kita dapat mendapatkan produk susu dengan harga yang terjangkau di toko-toko mereka Alfamart juga menjual salah produk yang sedang tren di pasaran yaitu produk fresh milk cimory.

Produk *fresh milk* Cimory tidak hanya menjadi tren di pasar fisik melalui toko-toko fisik seperti Alfamart. Cimory telah menjalankan penjualan melalui toko fisik dengan sukses dengan terjadinya peningkatan penjualan sebesar 120%. Mereka menghadirkan produk-produknya dalam berbagai format yang mudah diakses secara langsung di toko resmi mereka dan berbagai toko reseller terkemuka. Konsumen dapat dengan mudah mendapatkan produk Cimory kapan saja dan di mana saja di berbagai wilayah, menjadikannya lebih nyaman bagi mereka yang lebih suka berbelanja secara langsung. Masalah yang dihadapi produk susu Cimory adanya isu kandungan gula yang terlalu tinggi sehingga tidak bisa dikonsumsi anak-anak. Masalah lain yang dihadapi produk susu Cimory yang menjual produknya melalui yaitu masalah teknis berupa seperti produk yang habis sehingga banyak membuat konsumen frustrasi, maka dari itu perlu menguji tingkat kepuasan konsumen pada produk *fresh milk* Cimory yang dijual di Alfamart (Cimory News, 2022).

Kepuasan konsumen adalah ukuran sejauh mana produk atau jasa yang diberikan oleh suatu bisnis atau brand memenuhi ekspektasi dan kebutuhan konsumen. Hal ini melibatkan evaluasi konsumen terhadap kualitas produk atau

jasa, harga, pelayanan, dan pengalaman keseluruhan dengan bisnis atau brand. Kepuasan konsumen pada produk peternakan yaitu susu Cimory merujuk pada tingkat kepuasan atau kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh penjual. Melakukan analisis kepuasan terhadap produk susu cimory perlu dilakukan untuk menjaga dan membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Hal inilah yang melatarbelakangi dibuatnya makalah usulan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Fresh Milk Cimory Melalui Pembelian Langsung di Alfamart Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Fresh Milk Cimory Melalui Pembelian Langsung Di Alfamart Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Fresh Milk Cimory Melalui Pembelian Langsung di Alfamart Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan antara lain

1. Untuk menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai kepuasan konsumen produk *fresh milk* Cimory melalui pembelian langsung di Alfamart.

2. Sebagai bahan informasi bagi pelaku usaha menengah dan bawah tentang kepuasan konsumen produk *fresh milk* Cimory melalui pembelian langsung di Alfamart.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengembangan kualitas produk *fresh milk* Cimory

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Gambaran Umum Produk Susu

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa konsumsi susu Indonesia pada tahun 2019 sebesar 16,23 liter per kapita per tahun, naik dari 0,20 liter per kapita pada tahun sebelumnya. Meskipun konsumsi susu dilaporkan meningkat, Konsumsi susu masyarakat di Asia Tenggara masih rendah. Konsumsi susu per kapita di Malaysia adalah 50,9 liter per kapita, Singapura adalah 46,1 liter per kapita, dan Vietnam adalah 20,1 liter per kapita. Konsumsi susu di Indonesia dikatakan meningkat setiap tahun, tetapi masih rendah di sekitaran Asia Tenggara (Erika dkk., 2020)

Susu adalah sumber energi karena mengandung banyak laktosa dan lemak. Hal ini juga disebut sebagai sumber zat pembangun karena mengandung banyak protein dan mineral, serta berbagai bahan pembantu dalam metabolisme seperti mineral dan vitamin. Susu normal terdiri dari air (87,20%), lemak (3,70%), protein (3,50%), laktosa (4,90%) dan mineral (0,07%) (Sannam dkk., 2014).

Produk susu adalah produk yang dihasilkan dari hewan mamalia, seperti sapi, kambing, domba, dan lain-lain. Susu sapi adalah jenis susu yang paling umum dikonsumsi oleh manusia. Susu sapi mengandung nutrisi penting seperti protein, kalsium, vitamin D, dan vitamin B12. Selain itu, susu sapi juga mengandung lemak dan gula. Produk susu dapat diolah menjadi berbagai jenis produk olahan, seperti yogurt, keju, es krim, dan lain-lain. Produk susu juga dapat dijadikan bahan baku untuk produk makanan dan minuman lainnya. Produk susu

memiliki manfaat kesehatan yang signifikan, seperti membantu menjaga kesehatan tulang dan gigi, meningkatkan kesehatan jantung dan otak, serta mengurangi risiko penyakit kardiovaskular, diabetes tipe 2, dan obesitas. Oleh karena itu, produk susu dapat menjadi bagian penting dari pola makan sehat dan seimbang (Yunaita dkk., 2022).

Jenis jenis produk susu memiliki berbagai macam jenis salah satunya susu segar. Susu segar mengandung berbagai zat makanan yang lengkap dan seimbang seperti protein, lemak, karbohidrat, mineral, dan vitamin yang sangat penting bagi tubuh manusia. Ini membuat susu segar bergizi tinggi. Susu dengan nilai gizi tinggi sangat disukai oleh mikroorganisme, yang mendorong pertumbuhan dan perkembangan mikroba. Akibatnya, jika susu tidak ditangani dengan benar, ia akan menjadi tidak layak konsumsi dalam waktu singkat. Pasteurisasi adalah salah satu metode pengolahan susu agar tetap bertahan lama dalam jangka waktu tertentu (Chrisna dan Wulandari, 2016)

Tinjauan Umum Pembelian Langsung

Pembelian langsung merujuk pada proses pembelian di mana konsumen membeli produk secara langsung dari penjual, baik itu melalui toko fisik maupun melalui transaksi langsung dengan penjual. Pembelian langsung ini dapat terjadi di berbagai tempat, seperti toko ritel, supermarket, atau warung. Proses pembelian ini melibatkan interaksi langsung antara konsumen dan penjual, dan konsumen dapat melihat langsung produk yang akan dibeli sebelum melakukan transaksi. Selain itu, pembelian langsung juga memungkinkan konsumen untuk segera membawa pulang produk yang dibeli tanpa perlu menunggu pengiriman. Definisi ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa perilaku pembelian

dipengaruhi oleh situasi, produk, dan individu, dan pembelian langsung merupakan salah satu bentuk perilaku pembelian yang dapat terjadi saat melakukan pembelian produk (Rita dkk,2015).

Pembelian langsung memiliki beberapa kelebihan yang signifikan. Salah satunya adalah kemampuan konsumen untuk melihat langsung produk yang akan dibeli sebelum melakukan transaksi, sehingga konsumen dapat memastikan kualitas dan kondisi produk. Selain itu, pembelian langsung juga memungkinkan konsumen untuk segera membawa pulang produk yang dibeli tanpa perlu menunggu pengiriman, sehingga lebih efisien. Hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen karena mereka dapat segera menggunakan produk tersebut. Selain itu, pembelian langsung juga memungkinkan terjadinya interaksi langsung antara konsumen dan penjual, yang dapat membantu konsumen dalam memperoleh informasi tambahan mengenai produk yang akan dibeli seperti produk susu (Robby, 2023).-

Pembelian produk secara langsung memiliki beberapa kekurangan yang perlu dipertimbangkan. Salah satunya adalah keterbatasan stok produk yang tersedia di toko fisik, yang dapat menyebabkan ketidakterediaan produk yang diinginkan oleh konsumen. Selain itu, harga produk di toko fisik juga mungkin lebih mahal dibandingkan dengan harga di toko-toko online atau toko lainnya. Proses pembelian langsung juga memerlukan waktu dan usaha ekstra dari konsumen, terutama jika toko tersebut jauh atau ramai dikunjungi. Selain itu, interaksi langsung dengan penjual juga dapat menjadi kurang nyaman bagi sebagian konsumen. Oleh karena itu, meskipun pembelian langsung memiliki

kelebihan, konsumen juga perlu mempertimbangkan kekurangan-kekurangan tersebut sebelum melakukan transaksi (Alfiya,2013).

Tinjauan Umum Alfamart

Alfamart adalah jaringan minimarket terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai produk kebutuhan sehari-hari, termasuk makanan, minuman, produk kecantikan, dan produk rumah tangga. Alfamart memiliki toko-toko yang tersebar di seluruh Indonesia, sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, alfamart juga menawarkan berbagai promo dan diskon untuk produk-produk tertentu, sehingga pelanggan dapat membeli produk dengan harga yang lebih terjangkau. Produk susu segar dan olahan merek cimory juga tersedia di alfamart, sehingga pelanggan dapat membeli produk susu berkualitas dengan mudah di toko-toko Alfamart (Mayasari, 2010).

Toko Alfamart memiliki berbagai kelebihan yang membuatnya diminati oleh konsumen. Salah satunya adalah keberadaannya yang tersebar luas di seluruh Indonesia, sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, Alfamart juga menawarkan berbagai promo dan diskon untuk produk-produk tertentu, sehingga pelanggan dapat membeli produk dengan harga yang lebih terjangkau. Penelitian juga menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti citra toko, harga, pelayanan, dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen terhadap Alfamart. Hal ini menunjukkan bahwa Alfamart terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan produk berkualitas kepada pelanggannya (Akbar dkk, 2021).

Terdapat beberapa kekurangan yang mungkin dialami ketika melakukan pembelian produk di alfamart. Salah satu kekurangan yang mungkin terjadi adalah keterbatasan stok produk karena alfamart merupakan minimarket yang memiliki

ukuran toko yang relatif kecil, maka stok produk yang tersedia juga terbatas. Hal ini dapat menyebabkan ketidaktersediaan produk yang diinginkan oleh pelanggan. Selain itu, harga produk di alfamart mungkin lebih mahal dibandingkan dengan harga di toko-toko lain. Hal ini disebabkan oleh biaya operasional yang lebih tinggi karena Alfamart beroperasi 24 jam dan memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia. Meskipun demikian alfamart tetap menjadi pilihan yang populer bagi banyak orang karena kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh minimarket ini (Hakim, 2023).

Tinjauan Umum Reseller

Reseller adalah seseorang atau entitas yang membeli produk atau layanan dari produsen atau distributor untuk dijual kembali kepada konsumen akhir. Reseller biasanya membeli produk dalam jumlah besar dengan harga diskon dan bertanggung jawab atas pemasaran dan penjualan produk tersebut kepada konsumen akhir. Dalam konteks pemanfaatan marketplace seperti Shopee dan aplikasi Grab, para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di kampung Margajaya Pakulonan diperkenalkan teknologi pemasaran melalui internet, termasuk penggunaan marketplace dan platform jualan online yang sedang tren sekarang ini (Kusumaningsih dkk, 2022).

Ciri-ciri seorang reseller dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, reseller biasanya membeli produk dalam jumlah besar dengan harga diskon dari produsen atau distributor. Kedua, reseller bertanggung jawab atas pemasaran dan penjualan produk kepada konsumen akhir. Ketiga, reseller tidak perlu memiliki stok barang dan gudang penyimpanan sendiri. Keempat, reseller dapat membantu

produsen atau distributor dalam memasarkan produk ke pasar yang lebih luas di berbagai pangsa pasar (Afifah, 2022).

Kelebihan dan kekurangan reseller dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kelebihan menjadi reseller meliputi keunggulan khusus dengan agen atau makelar, yang menghasilkan keuntungan dengan modal yang lebih rendah dibandingkan dengan menjual produk secara mandiri. Selain itu, reseller tidak perlu memiliki stok barang dan gudang penyimpanan sendiri. Oleh karena itu, reseller dapat membantu produsen atau distributor dalam memasarkan produk mereka ke pasar yang lebih luas. Namun, terdapat beberapa isu terkait pemberitahuan informasi halal pada aplikasi Grab Food yang belum lengkap, yang menjadi perhatian dalam konteks keberlanjutan dan kepatuhan terhadap aturan hukum ekonomi syariah. Oleh karena itu, reseller perlu memperhatikan etika bisnis Islam dalam menjalankan bisnis reseller (Febri, 2016).

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Konsumen tidak puas jika kinerja di bawah harapan, dan mereka akan sangat senang atau puas jika kinerja melebihi harapan. Selain opini orang lain, pengalaman pribadi mereka dengan produk tersebut, dan informasi iklan yang dijanjikan oleh perusahaan yang menghasilkan produk tersebut, konsumen dapat mengetahui apa yang diharapkan dari produk tersebut.

Kepuasan konsumen terhadap produk peternakan merupakan perasaan gembira atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja

sebuah produk peternakan yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen terjadi ketika seseorang membandingkan kinerja produk dengan harapannya. Jika sebuah produk peternakan melebihi harapan, konsumen merasa puas. Namun, jika produk peternakan tidak memenuhi harapan, konsumen merasa tidak puas. Semakin produk peternaka melampaui harapan, semakin besar kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen juga mencerminkan perasaan yang dirasakan oleh konsumen saat menggunakan jasa maupun barang (Tommy dan Mukti, 2016).

Kepuasan konsumen (customer satisfaction) diputuskan oleh persepsi konsumen atas performance (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terpenuhi. Kepuasan juga dapat dikatakan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terlebih dahulu kita harus mengetahui harapan dari pelanggan yang kemudian digunakan sebagai landasan untuk memberikan produk/jasa yang diinginkan sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi untuk memuaskan pelanggan, perusahaan harus lebih dahulu mengetahui produk apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Suryawan dan Dharmayanti, 2013).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi apakah konsumen merasa puas atau tidak dengan produk atau jasa yang mereka gunakan. Pertama, fitur produk atau jasa yang ditawarkan dapat signifikan mempengaruhi evaluasi konsumen dan kepuasan mereka. Konsumen akan membandingkan berbagai fitur dari produk atau jasa yang ditawarkan, seperti harga, kualitas pelayanan, dan

keramahan personel pemberi jasa. Selain itu, perasaan konsumen juga dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kepuasan atas produk atau jasa. Kondisi suasana hati konsumen saat menggunakan produk atau jasa dapat memengaruhi perasaan mereka dan mempengaruhi kepuasan mereka (Zeithaml dkk., 2003).

Ketika suatu produk dinilai dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapan konsumen, itu dapat memuaskan mereka. Kualitas juga merupakan komponen paling penting dari kepuasan konsumen dan kesuksesan dalam persaingan. Faktanya, kualitas seharusnya merupakan hal yang penting untuk semua ukuran perusahaan dan untuk tujuan mengembangkan praktek kualitas serta menunjukkan kepada pelanggan bahwa mereka mampu mencapai harapan yang lebih tinggi dari kualitas (Mulyono, 2004).

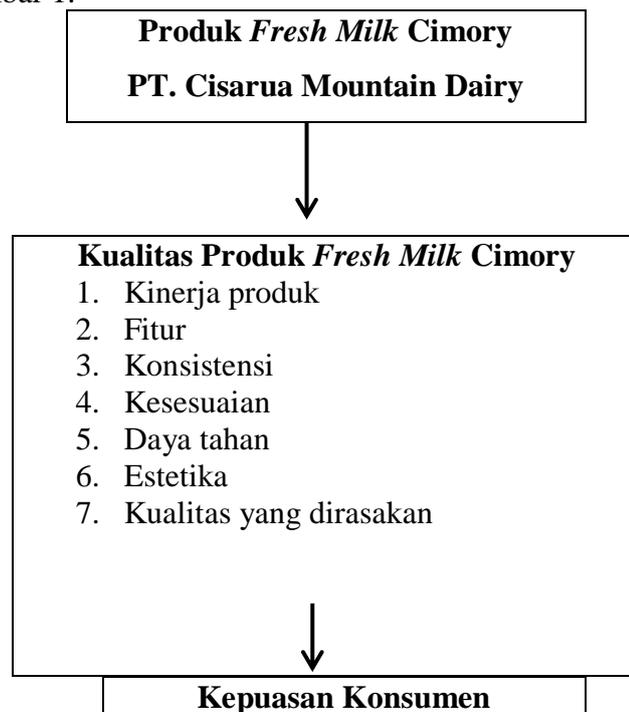
Terdapat dua metode yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu sistem pengaduan dan saran (*Complaint and Suggestion System*) yang dimana setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka dan Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*). Metode ini memungkinkan perusahaan untuk memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan. Survei ini juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan peduli terhadap para pelanggannya atau konsumennya (Riri dkk., 2019).

Kerangka Pikir

Fresh Milk Cimory, sebuah produk susu berkualitas tinggi, telah memperluas jangkauan distribusinya melalui penjualan melalui *reseller*, termasuk toko-toko Alfamart. Keputusan ini merupakan strategi yang cerdas untuk

memudahkan akses konsumen terhadap produk tersebut, mengingat Alfamart memiliki jejak toko yang luas dan tersebar di berbagai lokasi. Dengan memanfaatkan saluran distribusi ini, *Fresh Milk Cimory* dapat mencapai lebih banyak konsumen potensial, menyediakan produk segar berkualitas tinggi langsung ke tangan konsumen melalui pengecer terkemuka. Melibatkan *reseller* seperti Alfamart tidak hanya meningkatkan ketersediaan produk di pasar, tetapi juga menciptakan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh produk *Fresh Milk Cimory* dalam berbagai lokasi, meningkatkan pengalaman berbelanja dan memperluas dampak merek di kalangan masyarakat. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen produk *fresh milk Cimory* menggunakan prinsip pengukuran kualitas produk seperti kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, Usia produk, Pelayanan, estetika dan kualitas yang dirasakan.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat digambarkan sebuah kerangka pikir seperti Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pikir Tingkat Kepuasan Konsumen Produk *Fresh Milk Cimory* melalui Pembelian Langsung di Alfamart Kecamatan Tamalanrea

Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Peneliti, Tahun Terbit	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Pengaruh Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Susu Cimory Uht. Amilliya. 2023.	Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk	Kuantitatif	Pengaruh harga mempengaruhi keputusan konsumen membeli susu uht Cimory begitu juga dengan citra dan kualitas produk
2	Tinjauan Kualitas Produk Minuman Susu Ultra Pada Pt.Ultrajaya Milk Industry Tbk. Bandung. Ruswanto. 2007.	Kualitas Produk dan Harga	Kuantitatif	Melihat pentingnya peranan kualitas yang baik dan kemasan yang disenangi oleh konsumen produk susu ultra seperti kemasan-kemasan harus mudah dibuka, harus mudah untuk dipakai lagi.
3	Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pembelian Susu Ultra. Luqiana. 2021.	Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk	Kuantitatif	Harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan hasil thitung Kualitas Produk yaitu H0 ditolak dan H1 diterima, hal ini berarti Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pembelian Susu Ultra di Wilayah Sidoarjo