

Analysis of Consumer Satisfaction with the Quality of Smoked Fish Products at the Kenjeran Smoked Fish Center, Surabaya City

Gilang Rusrita Aida^{1*}, Angga Pratama Putra², Rosidah Wahyu², Didik Budiyanto³, Maria Erlinda Sarida², Filemon Cabrin Agun²

¹Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, Fakultas Pertanian, Universitas Dr. Soetomo, Jl. Semolowaru, No. 84, Surabaya 60283

²Program Studi Agrobisnis Perikanan, Fakultas Pertanian, Universitas Dr. Soetomo, Jl. Semolowaru, No. 84, Surabaya 60283

³Program Studi Budidaya Perairan, Fakultas Pertanian, Universitas Dr. Soetomo, Jl. Semolowaru, No. 84, Surabaya 60283

*Corresponding Author: gilangrusrita@unitomo.ac.id

Submitted: 16 January 2024

Revised: 29 April 2024

Accepted: 30 April 2024

ABSTRACT

Keywords:
Smoked fish;
Consumer satisfaction;
Customer Satisfaction Index (CSI);
Importance Performance Analysis (IPA).

Kenjeran is one of the coastal villages in the city of Surabaya. It is one of the coastal tourist attractions in Surabaya, famous as a center for smoked fish. The processing and marketing of smoked fish at the Kenjeran Smoked Fish Center still cannot be said to be hygienic and the sanitation aspect is still not taken into account, so it is necessary to analyze the level of consumer satisfaction as input for improving the quality of smoked fish in Kenjeran to increase the sales turnover of smoked fish. The methods used to analyze consumer satisfaction include the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). Data was taken through a questionnaire to respondents who were determined using purposive sampling. The research results show that the level of consumer satisfaction based on the CSI value is already satisfactory. Then, based on the IPA Performance Analysis Index, no attribute is the main priority for improving the performance of smoked fish products. This is because the attributes of price, freshness, hygiene, safety for consumption, and product durability have entered quadrant II and their performance must be maintained. Meanwhile, the attributes of savory taste, attractive aroma, sameness, wholeness, water content, and organic processing fall into quadrant III, which means that these attributes are considered less important by consumers and the level of performance is still not in line with what consumers expect.

ABSTRAK

Kata Kunci:
Ikan Asap;
Kepuasan Konsumen;
Customer Satisfaction Index (CSI);

Kenjeran merupakan salah satu kelurahan pesisir di Kota Surabaya dan menjadi salah satu tempat wisata pesisir di Kota Surabaya yang terkenal sebagai sentra ikan asap. Proses pengolahan dan pemasaran ikan asap di Sentra Ikan Asap Kenjeran masih belum bisa dikatakan higienis dan aspek sanitasinya masih belum diperhatikan, sehingga perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan konsumen sebagai masukan perbaikan kualitas ikan asap di Kenjeran untuk meningkatkan omset

<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	<i>penjualan ikan asap. Metode yang digunakan untuk analisis kepuasan konsumen, diantaranya Customer Satisfaction Index (CSI) an Importance Performance Analysis (IPA). Data diambil melalui kuesioner kepada responden yang ditentukan secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen berdasarkan nilai CSI sudah berada pada level sudah memuaskan. Kemudian, berdasarkan Index Performance Analysis (IPA), tidak ada atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kinerja produk ikan asap. Hal ini dikarenakan atribut harga, kesegaran, higienis, keamanan untuk dikonsumsi, ketahanan produk sudah masuk ke kuadran II dan harus dipertahankan kinerjanya. Sementara atribut rasa gurih, aroma menarik, sarna, keutuhan, kandungan air, pengolahan secara organik masuk kedalam kuadran III yang berarti atribut tersebut dianggap kurang penting oleh konsumen dan tingkat kinerjanya masih belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen.</i>
--	--

PENDAHULUAN

Ikan asap merupakan salah produk hasil pengolahan ikan secara tradisional yang memiliki beberapa keunggulan. Menurut Leki & Mardyaningsih, (2017); Ndahawali et al., (2018); Radjawane et al., (2016); dan Rorano & Nur, (2019) keunggulan tersebut antara lain yang pertama adalah meningkatkan waktu simpan ikan sehingga bisa dikonsumsi dalam waktu yang lebih lama. Hal ini dikarenakan daging ikan asap memiliki kadar air lebih rendah dibandingkan kadar air ikan tanpa diolah. Kandungan air yang cukup tinggi (>60%) pada daging ikan dapat mempercepat proses pembusukan. Kedua, ikan asap memiliki kandungan histamin lebih rendah. Senyawa histamin bersifat toksik bagi tubuh manusia dan dapat menyebabkan terjadinya gejala alergi maupun keracunan. Ketiga, kadar asam lemak jenuh ikan asap lebih rendah dibandingkan ikan segar sehingga ikan asap tidak cepat berbau tengik. Keempat, pengasapan mampu meningkatkan cita rasa ikan. Kelima, ikan asap memiliki nilai jual yang lebih tinggi dibandingkan ikan olahan lainnya.

Meskipun memiliki beberapa keunggulan seperti uraian di atas, menurut Natalia & Nurozy (2012), hasil olahan perikanan Indonesia kurang dapat bersaing dan bahkan berada di bawah negara-negara ASEAN lainnya seperti Thailand dan Vietnam. Kunci untuk memenangi persaingan ini terletak pada dua faktor yaitu kualitas dan keamanan produk (Sulistijowati et al., 2011). Namun demikian, menurut Prihantoro, (2014) dan Sulistijowati et al., (2011), industri pengasapan ikan tradisional selama ini identik dengan tingkat higienitas dan aspek sanitasi yang kurang baik sehingga produk ikan asap memiliki citra yang buruk sebagai bahan makanan bagi konsumen. Selain itu, produk ikan asap juga dinilai kurang berkualitas dan bernutrisi, sifat fungsionalnya tidak konsisten serta tidak ada jaminan mutu dan keamanannya.

Umumnya, para pelaku UMKM ikan asap menyadari bahwa menyediakan produk yang berkualitas dan memberikan pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting (Rahmawan et al., 2021). Begitu juga pedagang ikan asap di Kenjeran, Kota Surabaya. Terlebih lagi Kelurahan Kenjeran merupakan salah kelurahan pesisir di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang memang saat ini sudah menjadi salah satu tempat wisata pesisir di Kota Surabaya. Selain terkenal dengan wisata pantainya, Kenjeran juga terkenal dengan sentra produk hasil pemanfaatan sumberdaya pesisir yaitu sentra ikan asapnya.

Hasil survei pendahuluan untuk mengetahui kondisi lapang Sentra Ikan Asap di Kenjeran proses pengolahannya masih dilakukan secara tradisional menggunakan batok kelapa sebagai media pembakarannya. Proses persiapan ikan yang akan diasap dan proses pengasapannya pun masih belum bisa dikatakan higienis dan masih belum memperhatikan aspek sanitasi yang baik. Begitu pula dengan proses penjualannya yang sebagian besar masih dilakukan di pinggir jalan tanpa ada penutup yang digunakan untuk menutupi ikan asap yang siap dipasarkan dari asap kendaraan yang melintas di jalan dan juga debu. Berdasarkan hal tersebut, perlu kiranya dilakukan analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas ikan asap di Kenjeran. Dengan mengetahui seberapa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas ikan asap di Kenjeran, tentunya bisa digunakan sebagai masukan bagi para penjual ikan asap untuk meningkatkan kualitas produk ikan asap sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen ikan asap dan keuntungan pengusaha ikan asap.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan konsumen atau pelanggan dapat dikatakan sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan apa yang diharapkan. Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dengan yang diharapkan. Sedangkan menurut Hasan (2014) kepuasan dan ketidakpuasan adalah evaluasi setelah pembelian, dimana alternatif yang dipilih setidaknya sama atau melebihi harapan pelanggan, dan ketidakpuasan terjadi ketika hasil tidak memenuhi harapan.

Kepuasan yang tinggi akan membawa pelanggan untuk Kembali lagi menggunakan barang dan jasa sehingga berdampak pada keuntungan suatu usaha (Wicaksana, 2020). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang membuat pelanggan tidak puas antara lain dapat disebabkan oleh faktor internal maupun faktor eksternalnya. Contoh faktor internalnya adalah karyawan yang kurang sopan dalam melayani, tidak tepat waktu dalam melakukan pelayanan serta terjadi kesalahan dalam melakukan pencatatan transaksi. Faktor eksternal yang membuat pelanggan tidak puas yaitu bisa disebabkan oleh faktor diluar

kendali dari perusahaan tersebut, bisa berupa terjadi bencana alam, aktivitas kriminal maupun masalah pribadi pelanggan itu sendiri (Mardeni, 2020).

Ada beberapa metode yang digunakan untuk analisis kepuasan konsumen, diantaranya *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen ikan asap secara keseluruhan. Sementara metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis sejauh mana tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan terhadap tingkat kinerja Sentra Ikan Asap Kenjeran.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan analisis kuantitatif yang berupa presentase kepuasan pengguna terhadap suatu produk. Menurut Anriyani (2018) CSI adalah indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen dalam persentase secara menyeluruh sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi atas kualitas pelayanan suatu jasa yang diberikan perusahaan. *Customer Satisfaction Index* dapat mengidentifikasi level kepuasan konsumen secara komprehensif berdasarkan kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan (Umam & Hariastuti, 2018). Langkah-langkah analisis CSI dimulai dari mencari nilai *Mean Importance Score* (MIS), *Weight Factor* (WF), *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Score* (WSi), dan terakhir adalah menghitung nilai CSI.

Index Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi indikator yang penting dan harus dimiliki oleh bisnis untuk mencapai kepuasan konsumen (Lubis et al., 2019; Rizki et al., 2021). Metode ini juga bisa memetakan layanan yang perlu perbaikan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dengan hasil yang mudah dipahami (Fauziah, 2022; Safira, 2022). Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan (Siyamto, 2017). Nilai skor rata-rata kinerja dan kepentingan atribut produk yang digunakan dan diplotkan dalam diagram kartesius. Setiap kuadran menggambarkan kategori tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan rekomendasi strategi kedepan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2023 di Sentra Ikan Asap Bulak, Kenjeran, Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menjelaskan tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk ikan asap berdasarkan variabel kepentingan dan kinerja. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen atau pembeli ikan asap di Sentra Ikan Asap Bulak, Kenjeran, Kota Surabaya dengan pengambilan sampel responden

secara *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013).

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang berisi sebelas atribut kualitas produk ikan asap yang diadopsi dari Izzhati et al., (2018). Atribut tersebut meliputi kesegaran, warna, rasa yang gurih, bau yang khas, dapat disimpan lama, kebersihan, harga yang terjangkau, keamanan untuk dikonsumsi, daging ikan yang utuh (tidak hancur), tingkat kekeringan ikan, proses pengolahan yang organik (tanpa bahan kimia). Atribut-atribut tersebut dinilai menggunakan 5 (lima) skala likert untuk mengetahui tingkat kepentingan atau kepuasan dari kualitas produk ikan asap yaitu sangat penting atau puas (poin 5), penting atau puas (poin 4), cukup penting atau puas (poin 3), tidak penting atau tidak puas (poin 2), dan sangat tidak penting atau sangat tidak puas (poin 1).

Guna memastikan data yang sudah dikumpulkan telah layak digunakan, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data yang sudah dikumpulkan dapat dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Pengujian reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, data dapat dinyatakan reliabel apabila hasil dari *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Jika data dinyatakan valid dan reliabel, dilanjutkan dengan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Index Performance Analysis* (IPA) (Sugiyono, 2014).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tiga analisis data yaitu analisis deskriptif, analisis CSI, dan analisis IPA. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dalam penelitian ini. Analisis CSI digunakan untuk mengukur seberapa jauh konsumen telah puas terhadap layanan saat ini berdasarkan indikator tertentu (Rangga et al., 2020). Secara berturut-turut, tahapan dan formula untuk menghitung nilai CSI dapat dilihat melalui persamaan berikut:

1. Menghitung *Weighting Factors* (WF) dari nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *mean important score* (MIS). Bobot ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. i adalah atribut ke- i .

$$WF = \frac{MIS_i}{Total MS} \times 100\%$$

2. Menghitung *Weighted Score* (WS) yaitu bobot perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kinerja atau *mean satisfaction score* (MSS).

$$WS = MSS \times WF$$

3. Menghitung *Weighted Average Total* (WAT) yaitu menjumlahkan *Weighted Score* seluruh atribut.

$$WAT = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_N$$

4. Menghitung *customer satisfaction index* (CSI) yaitu *Weighted Average Total* (WAT) dibagi *highest scale* (HS).

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut (Widodo & Sutopo, 2018):

0% - 34,99%	= sangat tidak puas
35% - 50,99%	= tidak puas
51% - 65,99%	= cukup puas
66% - 80,99%	= puas
81% - 100%	= sangat puas

Importance Performance Analysis (IPA) terdapat dua buah variable yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kinerja sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan. Tahap pertama dalam analisis ini adalah menentukan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Tki : kesesuaian responden

Xi : bobot penilaian konsumen terhadap kepuasan terhadap atribut produk ikan asap

Yi : bobot penilaian konsumen terhadap kepentingan terhadap atribut-atribut produk ikan asap

Langkah-langkah selanjutnya adalah memetakan atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran dengan menghitung nilai skor rata-rata kinerja dan kepentingan atribut produk yang digunakan. Setiap kuadran menggambarkan kategori tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan rekomendasi strategi kedepan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penjabaran dari masing-masing kuadran sebagai berikut (Ong & Pambudi, 2014; Siyamto, 2017):

1. **Prioritas utama (Kuadran I).**

Kuadran ini memiliki beberapa faktor yang dianggap penting dan diharapkan konsumen atau pelanggan akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan pelanggan sehingga dari pihak owner atau perusahaan perlu

berkontribusi untuk memperbaiki sumber daya guna untuk meningkatkan performa yang termasuk di dalam kuadran tersebut.

2. **Pertahankan prestasi (Kuadran II).**

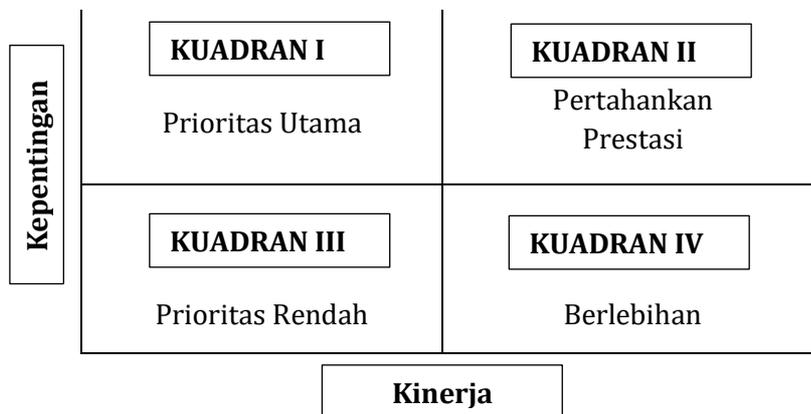
Kuadran ini mempunyai faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai salah satu faktor yang menunjang kepuasan pelanggan sehingga perusahaan wajib untuk memepertahankan prestasi kinerja tersebut.

3. **Prioritas rendah (Kuadran III).**

Kuadran ini memiliki beberapa faktor yang di anggap tingkat persepsi atau actual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu dinantikan oleh konsumen, sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan dan memebrikan perhatian yang lebih pada faktor tersebut.

4. **Berlebihan (Kuadran IV).**

Kuadran ini mempunyai faktor-faktor yang tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik untuk memperbaiki sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih diutamakan.



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan perbulan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada Tabel 1, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 11 orang dengan presentase 27,5% dan responden perempuan yaitu sebanyak 29 Orang dengan presentase 72,5%.

Sebagian besar adalah responden perempuan yaitu sebesar 72,5% hal ini di karenakan di lapangan paling banyak pembeli ikan asap adalah perempuan.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	11 orang	27,5%
Perempuan	29 orang	72,5%
Total	40 Orang	100%

Sumber: olah data, 2023

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah	Presentase
17-25	7	17,5%
26-34	5	12,5%
35-42	14	35%
>43	14	35%
Total	40	100%

Sumber: olah data, 2023

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/mahasiswa	5	12,5%
PNS	0	0%
Swasta	20	50%
lainnya	15	37,5%
Jumlah	40	100%

Sumber: olah data, 2023

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan atau pendapatan perbulan

Penghasilan perbulan	Jumlah	presentase
<1.000.000	2	5%
1.000.000-2.000.000	18	45%
2.100.000-4.000.000	16	40%
>4.000.000	4	10%
Total	40	100%

Sumber: olah data, 2023

Karakteristik umur responden pada Tabel 2 tersebut, menunjukkan bahwa responden yang berumur antara 17-25 tahun sebanyak 7 orang dengan presentase

17,5 %, responden yang berumur 26-34 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase 5%, responden dengan umur 35-42 sebanyak 14 orang dengan presentase 35% kemudian dengan umur yang lebih dari 43 tahun sebanyak 14 orang dengan presentase 35%. Berdasarkan karakteristik responden sebagian besar adalah umur 35-42 dan umur lebih dari 43 tahun yang masing-masing sebanyak 14 orang dan presentase sebanyak 35% dikarenakan umur tersebut mempunyai penghasilan yang lebih banyak.

Karakteristik pekerjaan responden pada Tabel 3 diatas tersebut menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 5 orang dengan presentase 12,5% karyawan swasta sebanyak 20 dengan presentase 50 % dan pekerjaan lainnya sebanyak 15 orang dengan presentase 37,5% sedangkan pns tidak ada. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden sebagian besar responden adalah swasta

Terakhir, karakteristik penghasilan responden pada Tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa, karakteristik responden dengan penghasilan kurang dari 1.000.000 sebanyak 2 % dengan presentase 5%, penghasilan Rp 1.000.000-2.000.000 sebanyak 18 orang dengan presentase 45%, penghasilan Rp 2.100.000-4.000.000 sebanyak 16 orang dengan presentase 40%, penghasilan dengan penghasilan lebih dari Rp. 4.000.000 sebanyak 4 orang dengan presentase 10%.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas merupakan uji klasik yang berfungsi untuk mengevaluasi tingkat akurasi dan konsistensi dari instrumen penelitian yang digunakan kepada 40 responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi pada setiap item pertanyaan yang diperoleh dari hasil kuesioner melalui SPSS. Pernyataan pada kuesioner dikatakan valid jika nilai *Pearson Correlation* > r_{tabel} , sedangkan apabila nilai *Pearson Correlation* < r_{tabel} maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

Pada penelitian ini nilai r_{tabel} dapat diketahui dengan melihat tabel r dimana ketentuan $df = (n-2)$ dengan tingkat signifikansi 5 % sehingga diperoleh nilai r_{tabel} 0,2638. Hasil validitas untuk seluruh indikator digunakan pada penelitian ini menunjukkan hasil yang valid dengan nilai $r_{tabel} > 0,2638$ sehingga setiap item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini valid (Tabel 5).

Tabel 5. Hasil uji validitas

No.	Var	Pearson corellation Tk. Kepentingan	Pearson corellation Tk. Kinerja
1	Harga	0.567	0.430
2	Rasa gurih	0.830	0.715

No.	Var	Pearson corellation Tk. Kepentingan	Pearson corellation Tk. Kinerja
3	Kesegaran	0.526	0.524
4	Warna	0.656	0.439
5	Aroma	0.830	0.395
6	Higienis	0.567	0.446
7	Keutuhan produk	0.702	0.587
8	Kandungan air	0.537	0.665
9	Keamanan dikonsumsi	0.413	0.430
10	Pengolahan organik	0.584	0.656
11	Ketahanan produk	0.362	0.524
Total		1	1

Sumber: olah data, 2023

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika nilainya $>0,6$, maka kuesioner dinyatakan reliabel, dan jika nilainya $< 0,6$ maka kuesioner belum reliabel. Hasil penelitian ini, setelah dilakukan pengolahan pada SPSS, baik untuk tingkat kepentingan dan kinerja menunjukkan nilai $> 0,6$, sehingga dapat dikatakan bahwa kuesioner yang digunakan sudah reliabel (Tabel 6).

Tabel 6. Hasil Uji reliabilitas

Varibel	Cronbach's Alpha	Koefisien R	Ket
Kepentingan	0,820	0,6	Reliabel
Kinerja	0,731	0,6	Reliabel

Sumber: olah data, 2023

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat kenyataan dari setiap variabel 11 sebagai indikator kepuasan yang akan diukur. Tingkat kepuasan diukur menggunakan lima poin skala likert. Hasil perhitungan langkah-langkah CSI secara detail ditunjukkan oleh Tabel 7.

Tabel 7. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No.	Variabel	MIS	WF	MSS	WSi
1	Harga	4,80	10,71	3,95	42,30
2	Rasa gurih	3,78	8,42	3,60	30,32
3	Kesegaran	4,75	10,60	4,03	42,65

No.	Variabel	MIS	WF	MSS	WSi
4	Warna	3,15	7,03	3,15	22,14
5	Aroma	3,90	8,70	3,60	31,32
6	Higienis	4,75	10,60	3,95	41,86
7	Keutuhan produk	3,28	7,31	3,30	24,11
8	Kandungan air	3,20	7,14	3,25	23,20
9	Keamanan dikonsumsi	4,80	10,71	4,50	48,19
10	Pengolahan organik	3,68	8,20	3,25	26,65
11	Ketahanan produk	4,75	10,60	4,25	45,04
Total		44,83	100,00	40,83	377,76

Sumber: olah data, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan CSI dengan membagi nilai total WAT (nilai total WSi) sebesar 377,76 dengan nilai skala maksimum yang digunakan, pada penelitian ini adalah lima sehingga didapatkan nilai CSI sebesar 75.55%. Nilai CSI tersebut secara jelas berada pada rentang 66%-80,99% yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen produk ikan asap Kenjeran tergolong puas. Hasil CSI berada dalam kategori puas mengindikasikan masih bisa dilakukan peningkatan kualitas pada atribut untuk bisa meningkatkan Tingkat kepuasan konsumen ke dalam kategori sangat puas. Sesuai dengan pernyataan Widodo & Sutopo (2018) bahwa CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih. Untuk mengetahui atribut apa yang sekiranya perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen perlu dilanjutkan analisis menggunakan metode *Index Performance Analysis* (IPA) (Setiawan et al., 2022).

Index Performance Analysis (IPA)

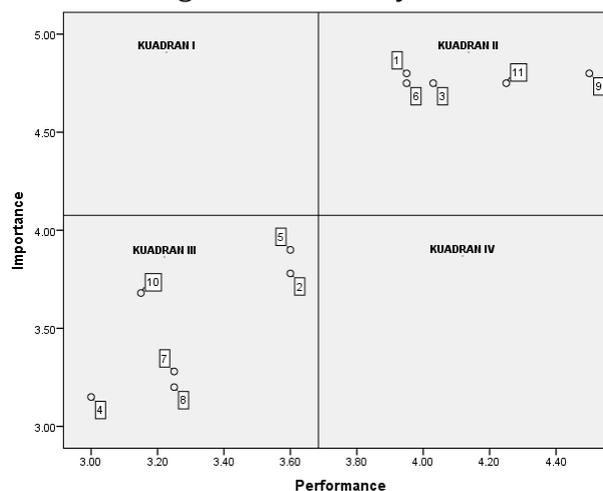
Penggunaan IPA pada penelitian ini bertujuan untuk menghitung nilai total tingkat kinerja, kepentingan dan tingkat kesesuaian konsumen ikan asap di Sentra Ikan Asap Bulak, Kenjeran, Surabaya. Tahap pertama dilakukan perhitungan nilai X (rata-rata skor kepuasan), Y (rata-rata skor kepentingan) dan TKi (tingkat kesesuaian). Tingkat kesesuaian merupakan perbandingan hasil antara skor kinerja dan skor kepentingan, sehingga dari tingkat kesesuaian ini dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan dari produk ikan asap agar dapat mencapai kepuasan konsumen. Hasil perhitungan nilai tingkat kesesuaian untuk masing-masing atribut dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil perhitungan *Index Performance Analysis* (IPA)

No.	Atribut	X	Y	TKi
1	Harga	3,95	4,80	82%
2	Rasa gurih	3,60	3,78	95%
3	Kesegaran	4,03	4,75	85%
4	Warna	3,00	3,15	95%
5	Aroma	3,60	3,90	92%
6	Higienis	3,95	4,75	83%
7	Keutuhan produk	3,25	3,28	99%
8	Kandungan air	3,25	3,20	102%
9	Keamanan dikonsumsi	4,50	4,80	94%
10	Pengolahan organik	3,15	3,68	86%
11	Ketahanan produk	4,25	4,75	89%

Sumber: olah data, 2023

Pada Tabel 8, tingkat kesesuaian setiap atribut paling besar adalah 102% (kandungan air) dan terkecil adalah 82% (harga). Sementara rata-rata dari hasil tingkat kesesuaian didapatkan nilai 91% sehingga dapat disimpulkan bahwa produk ikan asap ikan di Sentra Ikan Asap Bulak Kenjeran sudah baik dan sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini dikarenakan nilai tingkat kesesuaian sudah mendekati 100%. Sesuai dengan pernyataan Iswari et al., (2015); Sukardi & Chandrawatisma, (2006); Widiyanti, (2022) jika tingkat kesesuaian mendekati nilai 100% maka dapat dikatakan tingkat kesesuaiannya sudah baik.



Gambar 2. Diagram Kartesius *Index Performance Analysis* (IPA) Ikan Asap di Sentra Ikan Asap Bulak, Kenjeran, Surabaya
Sumber: olah data, 2023

Tahap selanjutnya, dilakukan pembuatan diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran menggunakan aplikasi SPSS 24 yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Pembagian atribut ke dalam diagram kartesius ini memperlihatkan gambaran atribut-atribut yang perlu di dilakukan perbaikan dan perlu dipertahankan agar diperoleh kepuasan maksimum dari konsumen (Purnomo & Riandadari, 2015).

Kuadran I merupakan tingkat kepentingan atribut yang ditanyakan pada kuesioner tinggi tapi tingkat kinerja atau layanannya masih rendah. Pada kuadran ini, jika ada atribut yang masuk, maka menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kualitas produk ikan asap di Kenjeran. Berdasarkan hasil analisis menggunakan diagram kartesius, tidak ada atribut pada kepuasan produk ikan asap yang masuk ke dalam kuadran ini.

Kuadran II merupakan kuadran yang menunjukkan kepentingan dan kinerja sudah bagus sehingga perlu dipertahankan (Purnomo & Riandadari, 2015; Setiawan et al., 2022). Kuadran ini juga menunjukkan tingkat kinerja sudah sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh konsumen. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah Harga (X1), Kesegaran (X3), Higienis (X6), Keamanan untuk dikonsumsi (X9), Ketahanan produk (X11).

Kuadran III menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan tingkat kinerja masih belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Rasa gurih (X2), Aroma menarik (X5), Warna (X4), Keutuhan (X7), Kandungan air (X8), Pengolahan secara organik (X10). Pada kuadran ini tidak perlu membutuhkan perhatian tinggi karena memiliki nilai prioritas yang rendah (Setiawan et al., 2022).

Kuadran IV merupakan kuadran yang dianggap tidak penting oleh konsumen, tetapi kinerja yang dilakukan dengan sangat baik (Setiawan et al., 2022). Berdasarkan Gambar 2 data, tidak ada yang masuk ke kuadran IV. Pada kuadran ini merupakan faktor-faktor yang tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik untuk memperbaiki sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih diutamakan (Siyamto, 2017).

Meskipun hasil *plotting* atribut ke dalam diagram kartesius menunjukkan tidak adanya atribut yang menjadi prioritas perbaikan utama, peningkatan kinerja bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Prioritas perbaikan atribut dapat dilihat dari nilai TKi dari masing-masing atribut (Walida et al., 2023). Berdasarkan nilai TKi (Tabel 8), atribut harga menjadi atribut yang kinerjanya yang pertama kali harus diperbaiki karena memiliki nilai tingkat kesesuaian terkecil yaitu sebesar 82%. Atribut selanjutnya secara berturut-turut yaitu tingkat higienitas dengan nilai TKi sebesar 83% diikuti atribut kesegaran sebesar 85%, atribut pengolahan secara organik sebesar 86%, atribut ketahanan produk sebesar 89%, atribut aroma sebesar 92%, atribut keamanan dikonsumsi sebesar 94%, atribut rasa gurih dan warna sebesar 95%, dan atribut keutuhan produk sebesar 99%.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk ikan asap di Sentra Ikan Asap Bulak, Kenjeran, Kota Surabaya berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sudah berada pada level sudah memuaskan dengan nilai CSI sebesar 75.55%. Kemudian, berdasarkan *Index Performance Analysis* (IPA), tidak ada atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan kinerja produk ikan asap. Hal ini dikarenakan atribut harga, kesegaran, higienis, keamanan untuk dikonsumsi, ketahanan produk sudah masuk ke kuadran II dan harus dipertahankan kinerjanya. Sementara atribut rasa gurih, aroma menarik, sarna, keutuhan, kandungan air, pengolahan secara organik masuk kedalam kuadran III yang berarti atribut tersebut dianggap kurang penting oleh konsumen dan tingkat kinerja masih belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Lembaga Penelitian Universitas Dr. Soetomo yang telah mendanai kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauziah, I. (2022). Market Basket Analysis with Equivalence Class Transformation Algorithm (ECLAT) For Inventory Management Using Economic Order Quantity (EOQ). *Proceedings of the 3rd South American International Industrial Engineering and Operations Management Conference*, 1552–1561.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Iswari, I. I. M., Wiranatha, A. A. S., & Satriawan I Ketut. (2015). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Rstoran Warung Subak, Peguyangan, Denpasar). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 3(3), 51–60.
- Izzhati, D. N., Talitha, T., & Mastriswadi, H. (2018). Identifikasi Kebutuhan Pelanggan Terhadap Ikan Asap (Smoked Fish) Dengan Menggunakan Quality Function Deployment. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 17(1), 36–45. <https://doi.org/10.23917/jiti.v17i1.5203>
- Kotler, Phillip, & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12). PT. Indeks
- Leki, A., & Mardyaningsih, M. (2017). Karakteristik Mutu Se'i Tuna yang Diproses Menggunakan Metode Liquid Smoking, Smoking Cabinet dan Tungku Tradisional. *Prosiding Sentrinov*, 138–149.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 16(02), 25–31.

- Mardeni. (2020). Information System for Monitoring of Pregnant Mother in Riau Province Health Office. *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, 1(2), 85–90.
- Natalia, D., & Nurozy. (2012). Kinerja Daya Saing Produk Perikanan Indonesia di Pasar Global. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, 6(1), 69–88.
- Ndahawali, D. H., Ondang, H. M. P., Tumanduk, N., Ticoalu, F., & Rakhmayeni, D. A. (2018). Pengaruh Lama Waktu Pengasapan Dan Waktu Penyimpanan Terhadap Kandungan Gizi Ikan Tandipan (*Dussumieria* SP). *Jurnal Sains Dan Teknologi, Universitas Negeri Manado*, 1(3), 273–282. www.unima.ac.id/lppm/
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@TI Undip*, IX(1), 1–10.
- Prihantoro, B. (2014). *Analisis Nilai Produksi pada Usaha Pengasapan Ikan di Kelurahan Bandarharjo Kota Semarang*.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT Arina Parama Jaya, Gresik. *JTM*, 3(3), 54–63.
- Radjawane, C., Darmanto, Y. S., & Swastawati, F. (2016). Kajian Kandungan Histamin Ikan Cakalang (*Katsuwonus pelamis*) Segar dan Asap pada Sentral Pengolahan Ikan Asap di Kota Ambon. *Prosiding Seminar Nasional Kelautan*, 27, 316–320.
- Rahmawan, A., Ma'rifat, T. N., & Rahmi, A. (2021). Studi Pendahuluan: Evaluasi Produk Ikan Asap di Kawasan Wisata Pantai Progo, Kabupaten Trenggalek dengan Metode GAP Analysis. *Seminar Nasional Perikanan Dan Kelautan Dalam Rangka Memperingati Hari Ikan Nasional (HARKANNAS) Tahun 2021*, 155–160.
- Rangga, A., Nalendra, A., Givan, B., & Sari, I. (2020). Persepsi Warga Jakarta Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode IPA Dan CSI. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 294–306. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica>
- Rizki, M., Try Almi, A., Kusumanto, I., Anwardi, & Silvia. (2021). Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 18(02), 180–187.
- Rorano, M., & Nur, R. M. (2019). Sanitasi dan Higienie Pengolahan Ikan Tuna dan Cakalang Asap di Tanah Tinggi Desa Gotalamo, Kabupaten Pulau Morotai. *Jurnal Aksara Public*, 3(2), 134–141. <https://www.researchgate.net/publication/335310674>
- Safira, E. (2022). Evaluation of Human Factors in Redesigning Library Bookshelves for The Blind Using The Ergonomic Function Deployment (EFD) Method. *Proceedings of the 3rd South American International Industrial Engineering and Operations Management Conference*, 2050–2062.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 1(4), 286–295.

- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomu Islam*, 3(1), 63–76.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-Tujuh Belas. Bandung: Alfabeta
- Sukardi, & Chandrawatisma, C. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 18(2), 106–107.
- Sulistijowati, R., Djunaedi, O. S., Nurhajati, J., Afrianto, E., & Udin, Z. (2011). *Mekanisme Pengasapan Ikan* (W. Nadeak, Ed.; 1st ed.). UNPAD PRESS.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VI*, 339–344.
- Walida, Z., Muamilah, H., & Jannah, F. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Sepeda Motor Yamaha di Kota Negara. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(10), 4656–4665.
- Wicaksana, W. (2020). Pentingnya Kepuasan Pelanggan pada Suatu Bisnis. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 317–323. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Widiyanti, W. (2022). Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 20(1), 50–59. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1>
- 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.