

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN BUAH DURIAN PADA USAHA DURIAN AA KADU

CONSUMER SATISFACTION ANALYSIS IN THE PURCHASE OF DURIAN FRUIT AT AA KADU DURIAN FARM

REZA FADHILAH^{1*}, H.D. YADI HERYADI², RIANTIN HIKMAH WIDI³

Program Studi Agribisnis, Pascasarjana Universitas Siliwangi

*E-mail: ezafadhilah123@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan sebuah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk yang dibeli dengan harapannya. Dengan adanya keanekaragaman buah durian di pasaran, konsumen menjadi mudah berpindah dari satu produk ke produk lain yang disebabkan karena ketidakpuasan konsumen pada produk tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen buah durian AA Kadu secara keseluruhan dan menganalisis atribut yang menjadi prioritas utama konsumen buah durian AA Kadu. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode survey dengan 80 responden konsumen buah durian di Kebun Durian AA Kadu, yang dihitung menggunakan simple random sampling. Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai dengan bulan September 2025. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner melalui google form dan disebar langsung lalu dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen tergolong puas dan atribut prioritas yang perlu diperbaiki yaitu atribut tekstur dan kesegaran buah durian.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen; Buah Durian; *Importance Performance Analysis*; *Customer Satisfaction Index*

ABSTRACT

Consumer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing the perceived performance of a purchased product with the consumer's expectations. With the diversity of durian fruit available in the market, consumers can easily switch from one product to another due to dissatisfaction with a particular product. This study aims to analyze the overall level of consumer satisfaction with AA Kadu durian and to identify the attributes that become the main priorities for AA Kadu durian consumers. The research was conducted using a survey method with 80 respondents who were consumers of durian at AA Kadu Durian Farm, selected through simple random sampling. The study was carried out from March to September 2025. Data collection was conducted through questionnaires distributed via Google Forms and through direct distribution, then analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that the level of consumer satisfaction falls into the "satisfied" category, and the priority attributes that need improvement are the texture and freshness of the durian fruit.

Keywords: *Consumer Satisfaction*; *Durian Fruit*; *Importance Performance Analysis*; *Customer Satisfaction Index*

PENDAHULUAN

Sektor pertanian memiliki peranan yang cukup strategis dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Salah satu sub sektor yang cukup penting adalah sub sektor hortikultura. Penelitian Ramadhani et al. (2025), menyatakan keragaman hayati tanaman hortikultura memegang peranan penting sebagai sumber pangan, gizi, dan pendapatan masyarakat. Salah satu komoditas hortikultura yang mempunyai nilai jual sangat tinggi dan peluang pasar yang cukup bagus adalah buah durian. Hal tersebut didukung dengan data dari buku statistik konsumsi pangan 2024 yang diterbitkan oleh Kementerian Pertanian, bahwa konsumsi perkapita dalam seminggu terhadap durian di Indonesia pada tahun 2024 mencapai angka 0,060, naik tiga kali lipa dari tahun 2023 dan enam kali lipat dari tahun 2022. Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu sentra durian di Indonesia yang terus mengalami peningkatan produksi dalam beberapa tahun terakhir, diantaranya Kabupaten Tasikmalaya dan Kota Tasikmalaya. Berdasarkan data produksi buah-buahan di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2021-2024, maka produksi buah durian di Kota Tasikmalaya dan Kabupaten Tasikmalaya menunjukkan kecenderungan peningkatan produksi. Di Kota Tasikmalaya produksi pada tahun 2021

sebanyak 269 kuintal, dan pada tahun 2024 menjadi 6.307 kuintal. Demikian pula di Kabupaten Tasikmalaya mengalami peningkatan dari tahun 2021 sebanyak 82.448 kuintal menjadi 227.971 kuintal pada tahun 2024. Meskipun produksi durian menunjukkan tren peningkatan signifikan, namun tingkat konsumsi per kapita terhadap durian di berbagai kabupaten dan kota di Provinsi Jawa Barat, termasuk Kabupaten dan Kota Tasikmalaya, justru menunjukkan fluktuasi dan kecenderungan penurunan. Konsumsi per kapita masyarakat terhadap buah durian di Kabupaten Tasikmalaya dan Kota Tasikmalaya mengalami fluktuasi dan kecenderungan penurunan dalam beberapa tahun. Sebagai contoh, konsumsi per kapita durian di Kota Tasikmalaya turun drastis dari 0.116 kg/minggu pada tahun 2018 menjadi hanya 0.002 kg/minggu pada tahun 2022 (BPS Jawa Barat, 2023). Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara peningkatan pasokan dan permintaan konsumen. AA kadu merupakan salah satu produsen durian terbesar di Kota Tasikmalaya yang membudidayakan serta menjual buah durian serta bibit-bibit durian. AA kadu memiliki kebun sendiri dengan luas lebih dari 20 hektar di Desa Cikeusal Kecamatan Tanjungjaya Kabupaten Tasikmalaya, dan beberapa kebun lainnya.

Diantara hal yang membuat AA Kadu semakin *viral*, dikenal dan diminati masyarakat, karena selain menjual buah durian serta bibitnya, juga menawarkan keindahan dan luasnya kebun durian yang dimiliki. Bagi pelaku produsen durian seperti AA Kadu, yang telah membudidayakan dan menjual durian sejak 2019, pemahaman yang kuat mengenai atribut buah durian dan kepuasan konsumen dalam pembelian buah durian sangat penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen buah durian AA Kadu secara keseluruhan dan untuk mengetahui Atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki untuk memberikan kepuasan konsumen buah durian AA Kadu.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan selama tujuh bulan, terhitung mulai bulan Maret sampai dengan bulan September 2025. Tempat penelitian dilaksanakan di salah satu kebun durian AA Kadu yang berlokasi di Kampung Cibanasih, Desa Cikeusal Kecamatan Tanjungjaya, Kabupaten Tasikmalaya, karena kebun tersebut merupakan kebun durian AA Kadu terluas, dengan luas lahan 20 hektar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey*. Dimana total populasi didapatkan berasal dari jumlah

total konsumen dalam satu musim terakhir durian di kebun durian AA Kadu Kampung Cibanasih sebanyak 100 responden. Penentuan Populasi dan Sampel menggunakan rumus Slovin untuk mewakili populasi sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot e^2)}$$
$$n = \frac{100}{(1 + 100 (0.05)^2)}$$

n = 80

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan (*margin of error*)

yang ditoleransi

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian buah durian di kebun durian AA Kadu, dan penyebaran kuisioner dilakukan melalui media google form *online*. Data sekunder diperoleh dari instansi yang menjadi penunjang dalam penulisan ini yaitu seperti Badan Pusat Statistik (BPS). Variabel operasional dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Tingkat kepentingan adalah atribut yang dianggap penting oleh konsumen sehingga mendorong untuk melakukan pembelian buah durian AA Kadu.
2. Tingkat kinerja adalah mengacu pada seberapa baik buah durian AA Kadu

- dapat memenuhi harapan konsumen terhadap atribut tersebut.
3. Atribut buah durian adalah sesuatu yang melekat pada buah durian AA Kadu dan dijadikan pertimbangan ketika membeli produk tersebut. Atribut-atribut tersebut berupa harga, ukuran, tekstur, aroma, cita rasa, warna, kesegaran, kebersihan, dan jenis durian.
4. Kepuasan konsumen adalah persepsi pelanggan terhadap produk buah durian AA Kadu sesuai dengan harapannya.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert, dengan panduan sebagai berikut:

Tabel 1 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja		
1	Sangat Penting (STP)	Tidak Penting (TP)	Sangat Baik (SB)	Tidak Baik (TB)
2	Cukup Penting (CP)		Tidak Baik (TB)	Cukup Baik (CB)
4	Penting (P)		Baik (B)	
5	Sangat Penting (SP)		Sangat Baik (SB)	

Sumber: Supranto 2006

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh, dengan mempertimbangkan tingkat kinerja dan kepentingan atribut-atribut yang dinilai oleh konsumen. Menurut Lerbin & Aritonang, (2005) tahapan-tahapan yang dilakukan yaitu Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS), Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), menghitung *Wighting Factor* (WF), menghitung

Weighted Score (WS), menghitung *Weighted Average Total* (WAT), dan menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki untuk memberikan kepuasan konsumen buah durian AA Kadu. Tahapan-tahapannya adalah penentuan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja dari setiap atribut, perhitungan rata-rata tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y) untuk setiap atribut yang diteliti secara keseluruhan dan dibuat pemetaan menggunakan diagram kartesius untuk melihat atribut-atribut yang telah dikategorikan ke dalam empat kuadran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Daerah Penelitian

Perusahaan AA Kadu berfokus pada penjualan sarana produksi durian dan budidaya durian serta berkomitmen untuk menghasilkan buah durian yang berkualitas agar harga jual buah tinggi. Target perusahaan AA Kadu pada setiap bulannya yaitu mendapat omset dari penjualan bibit, pupuk, pestisida dan alat berkebun dengan target 1 miliar perbulan. Sedangkan, penjualan buah hanya dilakukan setiap 1 tahun sekali pada musim panen. Pada tahun 2025, target penjualan buah durian yaitu 70

juta/pohon. AA Kadu merupakan perusahaan yang memiliki perkebunan durian dengan luas lahan sekitar 26 hektar (Ha) dan terletak di beberapa tempat yaitu 1 kantor pemasaran di Sambongjaya, Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya dan 3 perkebunan durian yaitu di Kampung Cisapi, Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya dan di Kabupaten Tasikmalaya yaitu Kampung Cibokor Desa Linggaraja dan Kampung Cibanasih Desa Cikeusal (AA Kadu, 2024).

a. Kampung Cibanasih, Desa Cikeusal Perkebunan yang berada di Kampung Cibanasih, Desa Cikeusal, Kecamatan Tanjungjaya, Kabupaten Tasikmalaya merupakan perkebunan pertama yang dimiliki oleh AA Kadu sehingga dinamakan Kebun 1 dan merupakan perkebunan terluas dari 3 tempat lainnya. Luas perkebunannya sekitar 20 hektar dan terdapat 2.000 pohon durian dengan 90% nya varietas musangking, 10% sisanya bawor dan duri hitam. Kebun ini dijadikan sebagai lokasi wisata untuk para pecinta durian yang ingin membeli bibit durian dan memetik langsung buah durian dari pohonnya. Perkebunan ini juga dilengkapi fasilitas seperti mushola, peternakan domba, peternakan rusa, toilet, dan tempat istirahat.

b. Kampung Cibokor, Desa Linggaraja Perkebunan durian di Desa Linggaraja terdiri dari 37 pohon dengan luas lahan sekitar 4 hektar, jarak tanam antar pohon 10x10 meter persegi dan sudah berbuah.

c. Kampung Cisapi, Kelurahan Gununggede

Perkebunan durian di Kampung Cisapi Kecamatan Kawalu, Kota Tasikmalaya memiliki 230 pohon dengan luas lahan 2 hektar. Usia pohnnya 3 tahun sehingga belum waktunya berbuah dan jarak tanam antar pohon yaitu 10x10 meter persegi.

2. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Berikut adalah tabel 7 yang menyajikan hasil data karakteristik responden berdasarkan jenis kelaminnya

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	51	63.75
2	Perempuan	29	36.25
Total		80	100

Sumber : Data Primer (2025) diolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 63,75 persen responden yang membeli buah durian di kebun durian AA Kadu adalah laki-laki.

b. Usia

Hasil data berdasarkan usia pada responden buah durian AA Kadu di kebun durian AA Kadu.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Responden (Orang)	Persentase (%)
1	≤18 tahun	1	1.25
2	19-59 tahun	74	92.50
3	≥60 tahun	5	6.25
	Total	80	100

Sumber : Data Primer (2025) diolah

Hasil dari penelitian menunjukkan usia responden konsumen buah durian di kebun durian AA Kadu didominasi oleh konsumen dengan rentang usia 19-59 tahun dengan persentase 92,50 persen. Pada usia tersebut sering dianggap sebagai usia produktif, di mana individu berada dalam fase aktif dalam kehidupan kerja sehingga cenderung memiliki penghasilan yang stabil dan lebih mampu mencoba varietas durian premium.

c. Pendapatan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Responden (Orang)	Persentase (%)
1	< Rp. 1.000.000	4	5.00
2	Rp. 1.000.000 - Rp. 2.999.000	17	21.25
3	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.999.000	21	26.25
4	Rp. 5.000.000 - Rp. 6.999.000	27	33.75
5	≥ Rp. 7.000.000	11	13.75
	Total	80	100

Sumber : Data Primer (2025) diolah

Setelah dikategorikan, konsumen buah durian AA Kadu di dominasi oleh konsumen dengan pendapatan Rp.5.000.000-Rp.6.999.000 dengan jumlah 27 orang (33,75 %) dari total responden. Pendapatan seseorang dapat

memperkirakan seberapa besar konsumen mampu membayar lebih produk atau jasa yang diinginkannya. Menurut Mahendra dan Mamilianti, (2020) mengatakan bahwa konsumen berpendapatan tinggi bersedia membayar lebih untuk mendapatkan pengalaman konsumsi yang lebih baik.

d. Pekerjaan

Pekerjaan adalah aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan barang atau jasa dengan imbalan upah atau gaji.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden (Orang)	Persentase (%)
1	PNS/ASN	19	23.75
2	wiraswasta	11	13.75
3	Karyawan Swasta	15	18.75
4	Karyawan BUMN	9	11.25
5	guru/dosen	6	7.50
6	pensiunan PNS	6	7.50
7	lain-lainnya	14	17.50
	Total	80	100

Sumber : Data Primer (2025) diolah

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa konsumen buah durian AA Kadu di kebun durian AA Kadu terbanyak adalah konsumen yang bekerja sebagai PNS atau ASN dengan persentase sebesar 23,75 persen. Hal tersebut dikarenakan PNS atau ASN memiliki penghasilan tetap setiap bulan sehingga memiliki kemampuan finansial lebih baik untuk membeli produk dengan harga premium, termasuk durian berkualitas unggul (tekstur lembut, rasa manis legit, dan aroma khas). Menurut Schiffman dan Kanuk (2010), konsumen

dengan pendapatan lebih tinggi memiliki kecenderungan membeli produk yang menawarkan prestise dan kualitas lebih baik sebagai bentuk ekspresi status sosial.

e. Tanggungan keluarga

Tanggungan keluarga merupakan jumlah anggota keluarga yang biaya hidupnya ditanggung oleh kepala keluarga yang terdiri istri, anak dan tanggungan lainnya.

Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan Keluarga

No	Tanggungan Keluarga	Responden (Orang)	Percentase (%)
1	Tidak Ada	10	12.50
2	1-2	45	56.25
3	3-4	25	31.25
	Total	80	100

Sumber : Data Primer (2025) diolah

Berdasarkan tabel tersebut, konsumen buah durian AA Kadu terbanyak adalah konsumen yang memiliki jumlah tanggungan 1 sampai dengan 2 orang dan 3 sampai dengan 4 orang tanggungan, yang masing-masing memiliki persentase sebesar 56,25 persen dan 31,25 persen. Sejalan dengan penelitian Mulyasari et al., (2020), hasil analisis chi square menunjukkan bahwa adanya hubungan antara jumlah anggota keluarga dengan jumlah pengeluaran untuk pembelian durian dalam 1 tahun dan hubungan antara pekerjaan dengan jumlah pembelian durian dalam 1 tahun. Selain itu juga, pada penelitian Sayyidah (2017) tentang karakteristik dan

preferensi konsumen durian lokal di Kabupaten Jember, karakteristik konsumen berdasarkan jumlah anggota keluarga, mayoritas memiliki 2 hingga 4 orang.

f. Tujuan pembelian buah durian

Data hasil penelitian berdasarkan tujuan pembelian buah durian AA Kadu dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembelian buah durian

No	Tujuan Pembelian Buah Durian	Responden (Orang)	Percentase (%)
1	Dijual Kembali	2	2.50
2	Dikonsumsi Pribadi	78	97.50
	Total	80	100

Sumber : Data Primer (2025) diolah

Penelitian menunjukkan berdasarkan tujuan pembelian konsumen dalam membeli buah durian AA Kadu 97,50 persen memberikan jawaban yaitu untuk dikonsumsi pribadi. Hal ini mencerminkan bahwa konsumen lebih memilih kualitas buah durian yang lebih tinggi untuk mereka konsumsi dibanding untuk dijual kembali.

g. Varietas Buah Durian yang Pernah Dibeli

Terdapat beberapa macam jenis varietas durian yang dijual di kebun durian AA Kadu, yaitu musang king, bawor, duri hitam, dan masmuar. Berdasarkan hasil penelitian jumlah pembelian berdasarkan varietas terbanyak adalah varietas musang king.

Tabel 8. Varietas Buah Durian yang Pernah Dibeli

No	Varietas Buah Durian	Jumlah Pembelian (Kali)	Percentase (%)
1	Musang King	54	55.10
2	Bawor	28	28.57
3	Duri Hitam	14	14.29
4	Masmuar	2	2.04
Total		98	100

Sumber : Data Primer (2025) diolah

Varietas musang king memiliki persentase pembelian tertinggi dibanding varietas lainnya yaitu 55,10 persen. Sejalan dengan penelitian Azizah et al. (2020), cita rasa khas dan aroma intens pada Musang King menjadi atribut sensorik utama yang membedakannya dari varietas lain seperti Monthong atau D24, serta menjadi alasan utama konsumen bersedia membayar harga lebih tinggi.

3. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen setelah membeli buah durian AA Kadu di kebun durian AA Kadu. Untuk mengukur kepuasan dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut buah durian sehingga di dapatkan persentase hasil kepuasan konsumen secara keseluruhan. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil analisis CSI

No	Atribut	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
		MIS	WF	MSS	WS
1	Harga	4.10	11.02	3.46	38.15
2	Ukuran	4.20	11.29	4.15	46.84
3	Tekstur	4.23	11.35	4.14	46.98
4	Aroma	4.40	11.82	4.46	52.76
5	Cita rasa	4.65	12.50	4.70	58.73
6	Warna	3.61	9.71	4.03	39.07
7	Kesegaran	4.18	11.22	4.14	46.42
8	Kebersihan	4.23	11.35	4.30	48.82
9	Jenis	3.63	9.74	3.95	38.48
		37.21		37.33	
				416.25	
Total Costumer Satisfaction Index (CSI) %		83.25			

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 20, di dapat nilai Customer Satisfaction index (CSI) sebesar 83,25 persen. Nilai tersebut berada pada rentang 80 persen sampai 100 persen, yang menunjukkan bahwa hasil tersebut termasuk dalam kriteria sangat puas sedangkan 16,75 persen yaitu keinginan konsumen yang belum terpenuhi. Hal ini menjelaskan bahwa, konsumen buah durian AA Kadu menilai kinerja atribut buah durian secara umum lebih tinggi dibandingkan dengan harapannya sebelum membeli buah durian AA Kadu.

4. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

a. Analisis Tingkat Kesesuaian Pada Setiap Atribut durian AA Kadu

Pada penelitian ini terdapat perbandingan antara dua variabel yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut durian. Melalui dua variabel tersebut

dapat diketahui kesenjangan antara tingkat kinerja produk dengan harapan kosumen

dalam membeli durian AA Kadu di kebun durian AA Kadu.

Tabel 10. Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan dari Atribut-Atribut durian AA Kadu

No	Atribut	Tingkat kepentingan (Y _i)	Tingkat kinerja (X _i)	Tingkat kesesuaian (T _{ki} %)	Rata-rata (\bar{Y}_i)	Rata- rata (\bar{X}_i)
1	Harga	328	277	84.45	4.10	3.46
2	Ukuran	336	332	98.08	4.20	4.15
3	Tekstur	338	331	97.92	4.23	4.14
4	Aroma	352	357	101.42	4.40	4.46
5	Cita rasa	372	376	101.07	4.65	4.70
6	Warna	289	322	111.41	3.61	4.03
7	Kesegaran	334	331	99.10	4.18	4.14
8	Kebersihan	338	344	101.75	4.23	4.30
9	Jenis	290	316	108.96	3.63	3.95
Total				904.16	37.21	37.33
Rata-rata				100.46	4.13	4.15

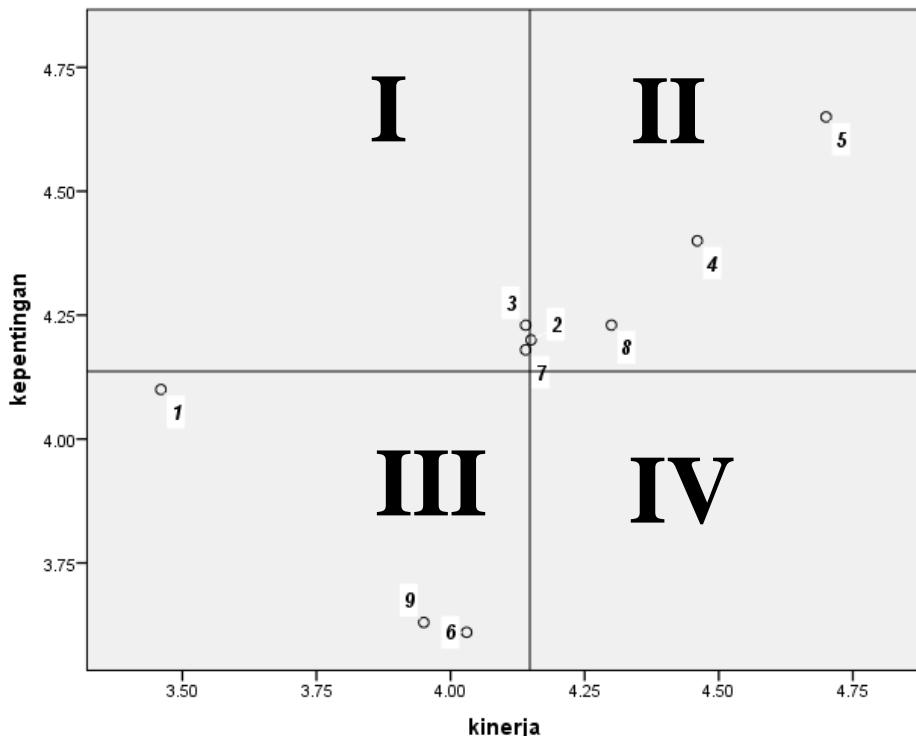
Sumber : Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel menunjukkan 9 atribut yang ditawarkan buah durian AA Kadu. Hasilnya menunjukkan nilai persentase tingkat kesesuaian mulai dari 84,45 persen sampai 111,41 persen. Pada tabel diketahui nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari atribut buah durian AA Kadu yaitu sebesar 100,46 persen, artinya atribut pada buah durian AA Kadu sudah memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen. Hal ini didukung dengan pendapat Sukardi dan Chandrawatisma (2006), ketika nilai dari tingkat kesesuaian berada pada 100 persen atau diatas rata-rata maka dapat dikatakan bahwa tingkat kesesuaian melebihi harapan konsumen.

b. Atribut Prioritas Konsumen Buah Durian

Diagram kartesius merupakan sebuah grafik yang dibagi menjadi empat kuadran, di mana setiap kuadran tersebut menggambarkan kategori tertentu. Garis pemisah yang membagi empat bagian ini berupa garis tegak lurus pada koordinat (X,Y) dengan sumbu X mewakili rata-rata skor tingkat kinerja dengan nilai sebesar 4,15 dan sumbu Y mewakili rata-rata skor tingkat kepentingan dengan nilai yang diperoleh sebesar 4,13. Hasil diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar.

DIAGRAM KARTESIUS



Gambar Diagram Kartesius IPA menggunakan SPSS v 23

Atribut-atribut yang terdapat pada diagram dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 11. Tabel kuadran I, II dan III.

No	Atribut	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)
Kuadran I			
1	Tekstur	4.14	4.23
2	Kesegaran	4.14	4.18
Kuadran II			
1	Ukuran	4.15	4.20
2	Kebersihan	4.30	4.23
3	Aroma	4.46	4.40
4	Cita rasa	4.70	4.65
Kuadran III			
1	Harga	3.46	4.10
2	Jenis	3.95	3.63
3	Warna	4.03	3.61

Sumber : Data Primer diolah, 2025

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada bagian ini merupakan posisi di mana atribut- atribut tersebut dianggap penting oleh konsumen, akan tetapi kenyataannya kinerja yang diberikan oleh produk buah durian AA Kadu belum memenuhi harapan dari konsumen dan menyebabkan tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah.

a) Atribut Tekstur

Daging durian yang lembut, legit, dan tidak berserat biasanya lebih disukai karena memberikan sensasi makan yang lebih nikmat dan mewah (Wahyuni, 2021).

Berdasarkan hasil observasi, lebih banyak konsumen yang memberikan penilaian kurang dari kinerjanya dibanding kepentingannya atau harapannya. Hal ini bisa disebabkan karena tekstur lembut dan legit yang dirasa konsumen kurang yang bisa disebabkan perbedaan teknik budidaya, seperti kondisi tanah dan pemupukan (Subhadrabandhu & Ketsa, 2001), pengairan (Siriphanich, 2011), kepadatan tajuk (Hassan et al., 2020), dan tingkat kematangan saat panen (Paull & Chen, 2016). Namun banyaknya konsumen yang memberikan penilaian tinggi untuk kinerja atribut buah durian, sehingga pada diagram posisi atribut mendekati atau bahkan menyentuh garis kuadran II.

b) Atribut Kesegaran

Menurut hasil survei di lapangan, banyak konsumen memberikan penilaian dibawah kepentingan atau harapan. Hal ini bisa diakibatkan oleh penanganan pasca panen, dimana buah durian yang sudah di panen tidak langsung dikonsumsi melainkan terdapat selang waktu. Buah yang sudah terlalu lama dipanen atau mengalami kerusakan selama distribusi akan kehilangan sebagian karakteristik sensoriknya, seperti rasa dan aroma yang optimal, sehingga menurunkan kepuasan konsumen (Sari dan Nugroho, 2021). Meskipun demikian, banyak juga konsumen yang memberikan

nilai kinerja tinggi, sehingga posisi atribut kesegaran mendekati kuadran II.

2) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pada bagian ini, posisi dimana atribut-atribut tersebut merupakan atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan konsumen pun merasa bahwa kinerja yang diberikan oleh buah durian AA Kadu sudah memenuhi harapannya.

a) Atribut ukuran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja atribut ukuran durian AA Kadu dinilai tinggi oleh banyak responden. konsumen merasa ukuran buah durian AA Kadu besar dan membuat kenyang, karena daging nya juga tebal. Hal ini bisa disebabkan oleh jenis dan perawatan durian yang baik dari kebun durian AA Kadu.

b) Atribut kebersihan

Durian yang disajikan dalam kondisi bersih, kulit bebas tanah, debu, atau jamur, serta ditangani dengan alat dan tempat yang higienis, cenderung lebih menarik perhatian dan menumbuhkan kepercayaan konsumen (Handayani & Susanto, 2020). Hasil penelitian, menunjukkan bahwa buah durian AA Kadu sangat bersih dan higienis. Hal ini diakibatkan oleh pohon durian yang terawat dengan baik, dan kebersihan kebun AA Kadu pun dijaga, sehingga menghasilkan buah durian yang higienis dan berkualitas. Selain itu, *quality control* yang diterapkan

saat proses panen pun dijaga dengan baik oleh tim kebun AA Kadu.

c) Atribut aroma

Aroma yang tajam, manis, dan khas biasanya diasosiasikan dengan tingkat kematangan dan kualitas durian yang baik, sehingga mampu meningkatkan daya tarik dan minat beli konsumen (Suryani & Ramadhan, 2019). Berdasarkan hasil survey, banyak responden yang memberikan nilai kinerja tinggi untuk aroma, karena wanginya harum berbeda dengan durian lokal, dan tidak terlalu menyengat contoh pada durian jenis musang king.

d) Atribut cita rasa

Menurut hasil *survey*, banyak konsumen yang menyatakan bahwa buah durian AA Kadu rasanya sangat manis dan enak, kemudian untuk varietas musang king menawarkan profil rasa yang berbeda, yang memiliki rasa manis-pahit seimbang dan tekstur creamy. Buah durian AA Kadu memiliki rasa yang premium sehingga banyak konsumen membayar mahal asalkan rasanya sesuai dengan yang diharapkan.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Bagian dari kuadran ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen, dan pada kenyataannya kinerjanya pun tidak menonjol. Kinerja dan kepentingannya berada pada titik ter rendah,

sehingga tidak perlu adanya perbaikan pada saat itu juga.

a) Atribut harga

Berdasarkan hasil *survey*, banyak konsumen buah durian AA Kadu dengan latarbelakang pendapatan kelas menengah atas, sehingga tidak terlalu mementingkan harga dari buah durian yang dibelinya, asalkan kualitas rasa, aroma, kebersihan, kesegaran, tekstur dan ukuran buah durian dinilai baik. Namun demikian, banyak juga responden yang menilai penting terhadap atribut harga durian. Harga buah durian AA Kadu termasuk kedalam atribut pada kuadran III, karena harga yang ditawarkan AA Kadu untuk buahnya juga termasuk tinggi atau mahal bagi sebagian besar responden. Contoh harga untuk varietas musang king yang dijual adalah Rp. 300.000 per kilogram, dengan rata-rata berat buah 3 kilogram maka konsumen harus membayar Rp. 900.000, dan harga tersebut tergolong mahal bagi sebagian besar konsumen sehingga posisi atribut harga mendekati kuadran I.

b) Atribut jenis

Hasil penelitian menunjukkan konsumen tidak terlalu mengagap penting apa jenis atau varietas buah durian yang akan mereka beli. Hal ini karena sebagian besar konsumen, terutama di tingkat pasar umum lebih berorientasi pada karakteristik sensori

langsung (seperti rasa manis, kelembutan, dan aroma khas) daripada nama atau jenis varietas tertentu (Siringoringo & Lubis, 2019). Berdasarkan hasil penelitian, juga atribut jenis buah durian AA Kadu dinilai rendah karena banyak konsumen yang juga menginginkan jenis durian lokal, karena harganya yang terjangkau bagi sebagian konsumen kelas menengah.

c) Atribut warna

Sama seperti jenis durian, atribut warna buah durian pun banyak konsumen buah durian AA Kadu tidak menganggapnya terlalu penting karena konsumen lebih berorientasi pada karakteristik sensori langsung (seperti rasa manis, kelembutan, dan aroma khas).

Hasil penelitian pun menunjukkan, atribut

warna pada durian tidak terlalu tinggi kinerjanya, yang bisa disebabkan karena ketidaksesuaian pemeliharaan buah durian.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Bagian ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi kinerjanya melebihi harapan konsumen, sehingga perlu dikurangi untuk mengoptimalkan atribut yang lebih dianggap penting. Berdasarkan hasil penelitian, tidak ada atribut yang termasuk pada bagian tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa data ini lebih banyak difokuskan pada atribut-atribut yang memang dianggap penting oleh konsumen sehingga tidak ada pemborosan usaha, biaya atau perhatian.

Saran

Bagi produsen durian AA Kadu perlu adanya perbaikan terhadap atribut tekstur dan kesegaran, karena menurut konsumen tekstur dan kesegaran buah durian AA Kadu belum dapat memenuhi harapannya. Beberapa cara yang dapat dilakukan yaitu dengan manajemen budidaya, panen, dan pascapanen secara terpadu. Beberapa diantaranya Pemupukan seimbang dan pengelolaan air yang tepat, Panen pada tingkat kematangan optimal, Penanganan pascapanen yang hati-hati dan Distribusi dan pemasaran cepat setelah panen. Hal ini dilakukan dengan harapan dapat

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan konsumen tergolong puas, berarti konsumen sudah puas terhadap atribut-atribut buah durian AA Kadu diantaranya harga, ukuran, tekstur, aroma, cita rasa, warna, kesegaran, kebersihan dan jenis pada buah durian AA Kadu di kebun durian AA Kadu. Berdasarkan matriks IPA atribut yang menjadi prioritas utama adalah atribut tekstur dan kesegaran, karena memiliki nilai tingkat kepentingan tinggi akan tetapi tingkat kinerjanya masih sedikit rendah.

meningkatkan loyalitas konsumen terhadap produk buah durian AA Kadu dan dapat meningkatkan persaingan dari penjual durian lainnya. Produsen durian AA Kadu dapat mempertahankan atribut ukuran, kebersihan, aroma dan cita rasa untuk mempertahankan kepuasan konsumen sehingga loyalitas konsumen dapat terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N., Rahman, R. A., & Hashim, N. (2020). Physico-chemical characteristics and sensory evaluation of Malaysian durian (*Durio zibethinus* Murr.) cultivars. *Journal of Tropical Agriculture and Food Science*, 48(2), 87–98.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2023). Konsumsi buah per kapita per minggu Provinsi Jawa Barat tahun 2018–2022.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. (2024). Produksi tanaman buah-buahan dan sayuran tahunan menurut kabupaten/kota dan jenis tanaman di Provinsi Jawa Barat tahun 2021–2024.
- Handayani, L., & Susanto, D. (2020). Pengaruh kebersihan produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada komoditas hortikultura di pasar tradisional. *Jurnal Agribisnis dan Agritek*, 11(2), 123–131.
- Hassan, H. A., Rahman, R. A., & Aziz, M. G. (2020). Influence of canopy management and light exposure on fruit quality and yield of durian (*Durio zibethinus*). *Malaysian Journal of Agricultural Sciences*, 23(2), 45–54.
- Lerbin, R., & Aritong, R. (2005). Kepuasan pelanggan. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mahendra, M., & Mamianti, W. (2020). Persepsi konsumen dan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian beras premium. *Journal of Agricultural Socio-Economics*, 1(1), 1–12.
- Mulyasari, V., Prasetyo, E., & Sumarjono, D. (2020). Analisis preferensi konsumen terhadap pembelian durian lokal di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*.
- Paull, R. E., & Chen, N. J. (2016). Postharvest biology and technology of tropical and subtropical fruits. Woodhead Publishing.
- Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian, Sekretariat Jenderal, Kementerian Pertanian Republik Indonesia. (2024). Statistik konsumsi pangan 2024. Jakarta Selatan.
- Ramadhani, F., Ayu, I. W., Novantara, R. Y., & Suhada, I. (2025). Keragaman tanaman hortikultura lokal dan potensinya untuk ketahanan pangan lokal di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Riset Kajian Teknologi dan Lingkungan*, 8(1).
- Sari, M. D., & Nugroho, R. A. (2021). Kualitas sensorik dan daya simpan buah durian lokal berdasarkan waktu panen. *Jurnal Teknologi Hasil Pertanian*, 14(1), 67–74.
- Sayyidah, B. E. (2017). Karakteristik dan preferensi konsumen durian lokal di Kabupaten Jember (Laporan/Artikel). Universitas Jember.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). Consumer behavior (10th ed.). Pearson Education.
- Siringoringo, H., & Lubis, R. (2019). Analisis atribut produk yang mempengaruhi keputusan pembelian buah durian lokal di pasar tradisional. *Jurnal Agribisnis Terpadu*, 12(2), 123–133.
- Siriphanich, J. (2011). Durian (*Durio zibethinus* Murray). In E. M. Yahia (Ed.), Postharvest biology and technology of tropical and subtropical fruits (pp. 80–112). Woodhead Publishing.

- Subhadrabandhu, S., & Ketsa, S. (2001). Durian: King of tropical fruit. CABI Publishing.
- Sukardi, & Chandrawatisma, C. (2006). Analisis tingkat kepuasan terhadap produk corned proses produksi PT CIP Denpasar Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 18(2).
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Bineka Cipta.
- Suryani, N., & Ramadhan, A. (2019). Preferensi konsumen terhadap karakteristik durian di pasar tradisional. *Jurnal Agribisnis dan Pembangunan Lokal*, 6(2), 103–110.
- Wahyuni, S. (2021). Studi kelayakan usaha dan strategi pemasaran durian lokal. Universitas Brawijaya.