Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis
P-ISSN: 2460-4321, E-ISSN: 2579-8340
Volume 11, Nomor 2, Juli 2025: 3007-3016

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Kedelai (Studi Kasus: Toko Irfan Jaya Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan)

Analysis of Soybean Consumer Satisfaction Level (Case Study: Irfan Jaya Store Wiradesa District Pekalongan Regency)

Brillianti Sekar Ayu Purnomo*, Migie Handayani, Titik Ekowati

Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto No.13, Tembalang, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah
*Email: brilliantisekarayupurnomo@gmail.com
(Diterima 28-04-2025; Disetujui 04-07-2025)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen kedelai dan memetakan hubungan antara kepentingan suatu atribut produk dan kinerja yang diberikan bagi konsumen di pelaku usaha kedelai Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan. Lokasi Penelitian yaitu di Toko Irfan Jaya, Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus dengan penentuan jumlah sampel menggunakan *quota sampling* dan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dengan kriteria responden yaitu pria dan wanita usia 18 – 67 tahun. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menunjukan bahwa karakteristik responden/konsumen kedelai di Toko Irfan Jaya paling banyak berjenis kelamin laki-laki, berusia 28 – 37 tahun, memiliki pendikan terakhir SMP, mayoritas konsumen kedelai merupakan pedagang. Konsumen memiliki penghasilan yaitu Rp. 1.000.001 – 2.000.000, dan memiliki anggota keluarga empat hingga enam orang. Hasil dari analisis CSI bernilai 81,59% yang dapat diartikan bahwa konsumen kedelai merasa sangat puas. Hasil dari analisis IPA didapat hasil Kuadran I terdapat atribut rasa kedelai, kesegaran kedelai, warna kedelai, harga kedelai di Toko Irfan Jaya dan kesesuaian harga dengan kualitas yang didapat. Atribut pada Kuadran II yaitu ketersediaan kedelai, lokasi toko dipinggir jalan, dan lokasi toko yang mudah dijangkau dan strategis. Atribut pada Kuadran III yaitu tekstur kedelai, varietas kedelai, harga kedelai di Toko Irfan Jaya dibanding toko lain, dan informasi tentang ketersediaan kedelai. Atribut pada Kuadran IV yaitu kelengkapan variasi kedelai dan waktu tunggu dari ketersediaan kedelai.

Kata kunci: CSI, IPA, Kedelai, Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyse the level of soybean consumer satisfaction and map the relationship between the importance of a product attribute and the performance provided to consumers in the soybean business sector in Wiradesa District, Pekalongan Regency. The research location was Irfan Jaya Store, Wiradesa District, Pekalongan Regency. The research method used is a case study method, with the sample size determined using quota sampling. The sampling technique applied is accidental sampling, with respondent criteria including men and women aged 18–67 years. The analytical methods used are the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The study showed that most soybean consumers at Irfan Jaya Store are male, aged 28–37 years, with junior high school as their highest level of education. The majority of soybean consumers are traders, with an income ranging from Rp. 1,000,001 – 2,000,000, and have four to six family members. The CSI analysis results in a value of 81.63%, indicating that soybean consumers are very satisfied. The IPA analysis results show: Quadrant I: Soybean taste, freshness, colour, price at Irfan Jaya Store, and price-quality suitability. Quadrant II: Soybean availability, store location on the roadside, and accessibility of the store. Quadrant III: Soybean texture, soybean variety, price comparison between Irfan Jaya Store and other stores, and information about soybean availability. Quadrant IV: Completeness of soybean variety and waiting time for soybean availability.

Keyword: Consumers, CSI, IPA, Soybeans

PENDAHULUAN

Kedelai merupakan komoditas pertanian yang banyak dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia. Kedelai sendiri menjadi bahan pangan yang penting untuk memenuhi kebutuhan konsumsi pangan dan meningkatkan gizi masyarakat, selain itu kedelai juga menjadi sumber nabati yang terjangkau dibandingkan dengan sumber protein lainnya (Bantacut, 2017). Kebutuhan kedelai terus meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang digunakan sebagai bahan pangan maupun bahan industri. Kedelai banyak digunakan sebagai bahan olahan tempe, tahu, susu kedelai, dll (Idris, 2023). Meningkatkan konsumsi kedelai juga terjadi di Kabupaten Pekalongan, menurut data Badan Pusat Statistik (2023) konsumsi kedelai di Kabupaten Pekalongan cukup tinggi dan selalu mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2021 kebutuhan konsumsi kedelai mencapai 8.877 ton/tahun dan mengalami peningkatan pada tahun 2022 dan 2023 yaitu sebesar 8.969 dan 9.159 ton/tahun. Hal ini terjadi karena kebutuhan masyarakat di Kabupaten Pekalongan akan kedelai terus meningkat. Seperti hal nya di Kecamatan Wiradesa yang terletak di Kabupaten Pekalongan merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi dalam penyediaan komoditas kedelai. Hal tersebut terjadi karena terdapat kampung tahu yang kebanyakan masyarakatnya memproduksi olahan tahu.

Para pelaku usaha kedelai di wilayah ini berperan penting dalam memenuhi kebutuhan pasar lokal dan sekitarnya. Salah satu toko yang aktif dalam perdagangan kedelai di Kecamatan Wiradesa adalah Toko Irfan Jaya. Toko Irfan Jaya sendiri menjadi sampel yang dipilih untuk pengumpulan data stok dan pasokan di pelaku usaha kedelai baik tingkat Kabupaten Pekalongan maupun Provinsi Jawa Tengah oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Pekalongan. Era globalisasi, tingkat persaingan akan suatu usaha menjadi semakin ketat, masing-masing usaha mulai meningkatkan produk yang mereka pasarkan. Kepuasan konsumen menjadi hal yang utama bagi para pelaku industri hal ini dikarenakan kepuasan konsumen sebagai evaluasi pasca konsumsi bagi konsumen. Tingkat kepuasan konsumen tinggi maka ada kemungkinan bahwa mereka akan membeli kembali produk sehingga pendapatan pelaku industri atau pelaku usaha tetap stabil atau bahkan meningkat (Hermansyah *et al*., 2021). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian dapat dilihat dari atribut produk yang dapat menggambarkan dengan jelas mengenai produk yang akan mereka beli (Sari *et al*., 2021).

Atribut produk pada dasarnya merupakan keunggulan produk yang dimiliki oleh produk dan yang merupakan pembeda antara produk sejenis yang ditawarkan oleh suatu pelaku usaha dengan produk sejenis yang ditawarkan oleh pelaku usaha lain. Atribut kedelai di Toko Irfan Jaya berupa kualitas (rasa, tekstur, kesegaran) kedelai, harga kedelai juga merupakan atribut penting dalam membeli kedelai, pastinya konsumen akan membandingkan harga yang dijual oleh pelaku usaha lainnya, ketersediaan produk menjadi atribut produk kedelai juga karena jika suatu pelaku usaha tidak menyediakan produk yang banyak diminati konsumen akan mengurangi loyalitas konsumen dan lokasi toko juga menjadi komponen penting dalam kepuasan konsumen, dan lokasi toko termasuk dalam atribut karena lokasi toko juga berpengaruh dalam kepuasan konsumen kedelai di Toko Irfan Jaya.

Kepuasan konsumen menjadi indikator utama dalam menentukan keberhasilan suatu usaha karena pelanggan yang puas akan cenderung menjadi pelanggan setia dan memberikan rekomendasi positif. Penting untuk melakukan analisis kepuasan konsumen yang dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi pelanggan terhadap produk kedelai yang dijual.Tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kinerja) diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction index* (CSI) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen *dan Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk memetakan hubungan antara pentingnya suatu atribut produk atau layanan bagi konsumen dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap atribut tersebut (Nudin *et al*., 2022).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen kedelai di pelaku usaha kedelai Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan dan memetakan hubungan antara kepentingan suatu atribut produk dan kinerja yang diberikan bagi konsumen di pelaku usaha kedelai Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan.

P-ISSN: 2460-4321, E-ISSN: 2579-8340
Volume 11, Nomor 2, Juli 2025: 3007-3016

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di pelaku usaha kedelai Toko Irfan Jaya Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan pada bulan Januari 2025. Peneltian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Metode studi kasus merupakan metode yang digunakan untuk mempelajari secara intensif atau mendalam dari suatu anggota kelompok sasaran suatu objek penelitian (Juansah *et al*., 2019). Penentuan sampel menggunakan *quota sampling* yang merupakan teknik dalam penentuan sampel dari populasi dengan kriteria yang ditentukan hingga jumlah yang dibutuhkan (Aulia *et al*., 2022). Jumlah responden ini sebanyak 100 responden yang ada di tempat pelaku usaha tersebut. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan 3009eknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Responden yang dipilih sebagai sumber data yaitu reponden yang pernah membeli kedelai di Toko Irfan Jaya dengan kriteria Pria dan Wanita usia 18 – 67 Tahun.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah dan tujuan penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari hasil jawaban responden pada saat wawancara dengan menggunakan kuesioner. Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder yang digunakan berasal dari buku, jurnal, literatur, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan pada penelitian ini untuk menguji valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu dalam mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner (Elvera & Astarina, 2021). Jika r hitung ≥ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Uji validitas dilakukan menggunakan alat bantu SPPS 26.0.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diartikan sebagai suatu nilai yang menunjukan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Dalam penelitian ini, 3009 eknik pengukuran reliabilitas yang digunakan adalah 3009eknik *Cronbach's Alpha*. Teknik *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrument penelitian reliabel atau tidak (Elvera & Astarina, 2021). Uji reliabilitas dilakukan dengan alat bantu SPSS 26.0.

3. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) atau metode indeks kepuasan merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Hal ini tergantung pada kebutuhan informasi yang ingin didapatkan. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan konsumen. Pengukuran CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mengukur tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut. *Customer Satisfaction Index* dapat dihitung dengan tahapan berikut:

$$\text{CSI} = \frac{\sum_{i=1}^{P} WSi}{HS} \times 100\%$$

Tabel 1. Kriteria Tingkat Kepuasan

No.	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Tidak Puas
5	0% - 34,99%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Widodo & Sutopo (2018)

4. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan dan item mana saja yang harus dipertahankan berdasarkan sudut pandang konsumen (Nudin *et al*., 2022). Tahapan analisis IPA sebagai berikut:

Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja melalui perbandingannya keduanya menggunakan rumus:

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian

xi = Skor Kinerja Atribut

yi = Skor Kepentingan Atribut

Menghitung rata-rata kinerja ($\overline{x}_1$) dan tingkat kepentingan ($\overline{y}_1$) untuk setiap atribut yang akan memengaruhi persepsi konsumen dengan rumus:

$$\overline{x}_i = \frac{\sum xi}{n} \qquad \overline{y}_i = \frac{\sum yi}{n}$$

Keterangan:

$\overline{x}_I$ = Skor Rata-rata Tingkat Kinerja

$\overline{y}_I$ = Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan

n = Jumlah Responden

Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja keseluruhan atribut menggunakan rumus berikut:

$$\overline{x} = \frac{\sum \overline{xi}}{n} \qquad \overline{y} = \frac{\sum \overline{yi}}{n}$$

Keterangan:

$\overline{x}$ = Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja

$\overline{y}$ = Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan

n = Jumlah Responden

Melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius untuk melihat posisi masing-masing atribut sayuran kangkung. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh garis yang perpotongan tegak lurus dengan titik-titik.

Gambar 1. Diagram Kartesius
Sumber: Setiawan *et al*., (2022)

Menentukan kuadran tiap atribut dengan pembagian sebagai berikut: (Hermansyah et al., 2021).

a. Kuadran I (Prioritas Utama) Pada kuadran I atribut-atribut menunjukan atribut-atribut yang memiliki kualitas dengan tingkat kepentingan yang tinggi tetapi memiliki tingkat kepuasan pada kinerja toko yang rendah.

P-ISSN: 2460-4321, E-ISSN: 2579-8340
Volume 11, Nomor 2, Juli 2025: 3007-3016

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Kuadran II terletak sebelah kanan atas memuat atribut yang memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Atribut tersebut wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan hasilnya sangat memuaskan.
c. Kuadran III (Prioritas Rendah) Kuadran III terletak sebelah kiri bawah memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerjanya kurang baik dinilai oleh konsumen.
d. Kuadran IV (Berlebihan) Kuadran IV terletak sebelah kanan bawah memuat atribut yang memiliki tingkat harapan rendah akan tetapi memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV dianggap tidak penting tetapi toko memiliki kinerja yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan konsumen kedelai di Toko Irfan Jaya didapatkan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan per bulan, dan jumlah anggota keluarga.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	81	81
2	Perempuan	19	19
Jumlah		100	100,00

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak daripada perempuan dikarenakan banyaknya konsumen kedelai merupakan pedagang yang mana biasanya pedagang membeli dengan jumlah yang banyak sehingga hal ini memengaruhi jumlah konsumen laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Usia Responden

No	Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	18 – 27	14	14
2	28 – 37	32	32
3	38 – 47	30	30
4	48 – 57	17	17
5	58 – 67	7	7
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Konsumen kedelai di Toko Irfan Jaya paling banyak pada rentang usia 28 – 37 tahun yang itu sebesar 32% dari total seluruh responden. Pada urutan kedua hanya selisih 2% yaitu sebesar 30% pada rentang usia 38 – 47 tahun. Banyaknya usia tersebut dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia yang produktif bagi pelaku industri olahan kedelai.

Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SD	22	22
2	SMP	50	50
3	SMA	25	25
4	D3/D4/S1	3	3
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Responden atau konsumen kedelai di Toko Irfan Jaya memiliki pendidikan terakhir yang yang tergolong masih rendah, 50% dari konsumen kedelai memiliki pendidikan terakhir SMP, mayoritas dari mereka lebih memilih berdagang dibandingkan melanjutkan pendidikannya.

Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden

Tabel 5. Kategori Partisipasi Responden

No	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pedagang	96	96
2	Wiraswasta	4	4
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa mayoritas pekerjaan responden merupakan seorang pedagang yaitu sebedar 96% hal tersebut dikarenakan kedelai merupakan sumber pangan yang dapat diolah menjadi bahan makanan seperti tempe, tahu, hingga susu kedelai.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 6. Pendapatan Responden

No	Pendapatan (Rp)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	≤1.000.000	9	9
2	> 1.000.000 - 2.000.000	47	47
3	> 2.000.000 - 3.000.000	23	23
4	> 3.000.000 - 4.000.000	11	11
5	> 4.000.000- 5.000.000	7	7
6	> 5.000.000	3	3
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pendapatan responden paling tinggi berada pada kisaran > Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000 yaitu sebesar 47% dari jumlah seluruh responden. Sebagian besar responden merupakan pedagang kecil olahan kedelai seperti pedagang tahu, tempe, dll.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga

Tabel 7. Jumlah Anggota Keluarga

No	Anggota Keluarga	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	2 – 3 orang	24	24
2	4 – 6 orang	64	64
3	>6 orang	12	12
Jumlah		100	100

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Sebagian besar konsumen kedelai Toko Irfan Jaya memiliki jumlah anggota keluarga 4 – 6 orang yaitu sebesar 64% dari jumlah responden. Disusul dengan jumlah anggota keluarga sebanyak 2 – 3 orang yaitu sebesar 24%, sedangkan paling rendah yaitu dengan jumlah anggota keluarga >6 orang yaitu sebesar 12% dari jumlah responden.

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan pada setiap item-item pertanyaan pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Jika r hitung ≥ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Pada penelitian ini uji validitas dilakukan pada setiap item pertanyaan dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Item-item pertanyaan diberikan kepada 30 responden dari toko lain yang bukan merupakan konsumen dari Toko Irfan Jaya. Seluruh butir pernyataan tentang kepuasan konsumen kedelai yang diuji dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas diartikan sebagai suatu nilai yang menunjukan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Dalam penelitian ini, teknik pengukuran reliabilitas yang digunakan

P-ISSN: 2460-4321, E-ISSN: 2579-8340
Volume 11, Nomor 2, Juli 2025: 3007-3016

adalah teknik *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas pada tingkat kinerja menyatakan bahwa 14 item pertanyaan dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai 0,674 dimana nilai tersebut lebih besar dari Cronchbach's Alpha 0,60. Uji reliabilitas pada tingkat kepentingan menyatakan bahwa 14 instrumen pertanyaan dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai 0,772 dimana nilai tersebut lebih besar dari Cronchbach's Alpha 0,60. Hal ini sesuai dengan pendapat Nudin et al., (2022) yang menyatakan bahwa seluruh atribut yang memiliki nilai *Cronbach's alpha* yaitu > 0,60 maka dapat dikatakan pertanyaan dari kuesioner tersebut reliabel.

***Customer Satisfaction Index* (CSI)**

Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI dapat mengetahui presentase kepuasan konsumen kedelai di Toko Irfan Jaya melalui kuesioner yang telah diberikan kepada responden.

Tabel 8. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No.	Atribut	MIS	WF	MSS	WS
1.	Rasa kedelai di toko irfan jaya	4,23	7,41	4,04	29,99
2.	Tekstur kedelai di toko irfan jaya	4,01	7,02	3,89	27,31
3.	Kesegaran kedelai di toko irfan jaya	4,38	7,67	3,91	29,98
4.	Varietas kedelai di toko irfan jaya	4,07	7,13	3,80	27,08
5.	Warna kedelai di toko irfan jaya	4,26	7,46	3,86	28,79
6.	Harga kedelai di toko irfan Jaya	4,47	7,83	3,94	30,83
7.	Kesesuaian harga dengan kualitas kedelai	4,18	7,32	3,86	28,25
8.	Harga di toko irfan jaya dibanding toko lain	3,56	6,23	3,92	24,43
9.	Ketersediaan kedelai di toko irfan jaya	4,32	7,56	4,38	33,13
10.	Kelengkapan variasi kedelai di toko Irfan jaya	3,96	6,93	4,26	29,53
11.	Waktu tunggu ketersediaan kedelai	3,65	6,39	4,19	26,77
12.	Informasi tentang ketersediaan kedelai	3,58	6,27	4,07	25,51
13.	Lokasi toko dipinggir jalan raya	4,23	7,41	4,45	32,95
14.	Lokasi Toko yang mudah dijangkau dan strategis	4,22	7,39	4,52	33,39
	Total	57,12		57,10	407,95

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

$$\text{CSI} = \frac{\sum_{i=1}^{P} WSi}{HS} \times 100\%$$

$$\text{CSI} = \frac{407{,}95}{5} \times 100\%$$

CSI = 81,59% (Sangat Puas)

Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan konsumen kedelai di Toko Irfan Jaya didapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebesar 81,59% dapat dikatakan bahwa konsumen kedelai merasa sangat puas dengan kinerja kedelai di Toko Irfan Jaya. Hal ini sesuai dengan pendapat Ilahi *et al*., (2021) yang menyatakan bahwa Nilai CSI yang terdapat pada rentang 81% hingga 100% yang artinya konsumen merasa sangat puas dengan kinerja dari toko tersebut dan perusahaan perlu mempertahankan kinerja yang sudah baik. Hal ini dilakukan agar konsumen tetap puas dengan kinerja perusahaan atau perusahan perlu meningkatkan kualitas kinerja agar mencapai indeks yang maksimal.

***Importance Performance Analysis* (IPA)**

Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importannce Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan oleh toko. Penilaian tingkat kinerja dan kepentingan konsumen terhadap atribut-atribut kedelai di Toko Irfan Jaya akan diolah menggunakan analisis IPA yang akan mendapatkan hasil seberapa persen tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan konsumen kedelai.

Tabel 9. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

No.	Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	$\bar{X}i$	$\bar{Y}i$	TK* --%--
1.	Rasa kedelai di toko irfan jaya	405	423	4,05	4,23	95,74
2.	Tekstur kedelai di toko irfan jaya	389	401	3,89	4,01	97,01
3.	Kesegaran kedelai di toko irfan jaya	391	438	3,91	4,38	89,27
4.	Varietas kedelai di toko irfan jaya	380	407	3,80	4,07	93,37
5.	Warna kedelai di toko irfan jaya	386	426	3,86	4,26	90,61
6.	Harga kedelai di toko irfan Jaya	394	447	3,94	4,47	88,14
7.	Kesesuaian harga dengan kualitas kedelai	386	418	3,86	4,18	92,34
8.	Harga di toko irfan jaya dibanding toko lain	392	356	3,92	3,56	110,11
9.	Ketersediaan kedelai di toko irfan jaya	438	432	4,38	4,32	101,39
10.	Kelengkapan variasi kedelai di toko Irfan jaya	426	396	4,26	3,96	107,58
11.	Waktu tunggu ketersediaan kedelai	419	365	4,19	3,65	114,79
12.	Informasi tentang ketersediaan kedelai	407	358	4,07	3,58	113,69
13.	Lokasi toko di pinggir jalan raya	445	423	4,45	4,23	105,20
14.	Lokasi toko yang mudah dijangkau dan strategis	452	422	4,52	4,22	107,11
	TOTAL	5713	5712	57,13	57,12	99,96

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

$$\text{TK Total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$\text{TK Total} = \frac{5710}{5712} \times 100\%$$

TK Total = 99,96%

Hasil yang didapat pada tingkat kesesuaian menentukan atribut mana yang menjadi prioritas utama bagi konsumen dalam membeli kedelai. Berdasarkan lampiran 11. Hasil tingkat kesesuian dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian total yaitu 99,96% dimana hal ini menunjukan bahwa kinerja kedelai dari Toko Irfan Jaya sudah sesuai dengan harapan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Ilahi *et al*., (2021) yang menyatakan bahwa jika presentase 80 - 100% maka kesesuaian tersebut dapat dikatakan kinerja dari masing-masing atribut telah dapat memenuhi harapan dari konsumen.

A. Titik Potong Sumbu X

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{K}$$

$$\bar{\bar{X}} = \frac{57,10}{14}$$

$\bar{\bar{X}}$ = 4,078

B. Titik Potong Sumbu Y

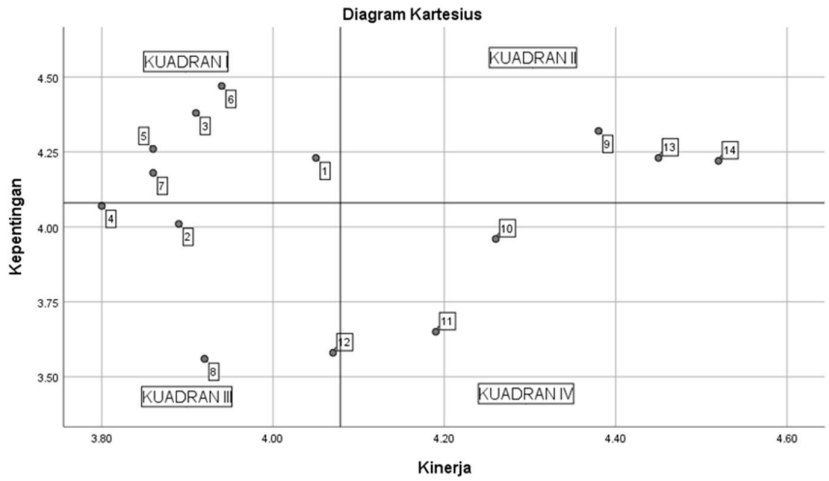
$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{K}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{57,12}{14}$$

$\bar{\bar{Y}}$ = 4,080

Setelah mendapatkan hasil dari garis batas X yaitu 4,078 dan Y yaitu 4,080 didapatkan hasil diagram kartesius dengan menggunakan SPSS Statistic 26. Diagram kartesius digunakan untuk memetakan hubungan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan pada atribut kedelai. Diagram kartesius juga dapat mengetahui atribut-atribut mana saja yang dianggap penting yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen yang mana nantinya hasil hasil tiap atribut akan berada pada tiap kuadran yang berbeda yaitu pada kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV.

P-ISSN: 2460-4321, E-ISSN: 2579-8340
Volume 11, Nomor 2, Juli 2025: 3007-3016



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Keterangan:
1. Rasa kedelai di toko irfan jaya
2. Tekstur kedelai di toko irfan jaya
3. Kesegaran kedelai di toko irfan jaya
4. Varietas kedelai di toko irfan jaya
5. Warna kedelai di toko irfan jaya
6. Harga kedelai di toko irfan Jaya
7. Kesesuaian harga dengan kualitas kedelai
8. Harga di toko irfan jaya dibanding toko lain
9. Ketersediaan kedelai di toko irfan jaya
10. Kelengkapan variasi kedelai di toko Irfan jaya
11. Waktu tunggu ketersediaan kedelai
12. Informasi tentang ketersediaan kedelai
13. Lokasi toko dipinggir jalan raya
14. Lokasi yoko yang mudah dijangkau dan strategis

Bedasarkan diagram kartesius dapat diketahui persebaran atribut di dalam keempat kuadran yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV. Di dalam Kuadran I terdapat lima atribut, Kuadran II terdapat tiga atribut, Kuadran III terdapat empat atribut, dan Kuadran IV terdapat dua atribut. Penjabaran penjelasan mengenai posisi dari masing-masing atribut dapat dijadikan acuan pemilik usaha untuk terus meningkatkan usaha dan memperbaiki kinerja pada setiap atribut agar nantinya dapat memenuhi harapan konsumen.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

   kuadran I atribut-atribut menunjukan atribut-atribut yang memiliki kualitas dengan tingkat kepentingan yang tinggi tetapi memiliki tingkat kepuasan pada kinerja toko yang rendah. Pada atribut-atribut tersebut yaitu rasa kedelai, kesegaran kedelai, warna kedelai, harga kedelai di Toko Irfan Jaya, dan kesesuaian harga dengan kualitas yang didapat perlu diperhatikan lebih dalam atau menjadi prioritas utama karena dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat Tambunan & Yudha (2024) yang mengatakan bahwa atribut-atribut pada kuadran I dinilai sangat penting tetapi nilai kinerja belum memadai.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

   Kuadran II tingkat kinerja dari pelaku usaha dianggap sesuai dengan tingkat kepentingan, sehingga perlaku usaha cukup dengan mempertahankan kinerja dari atribut-atribut kedelai. Atribut-atribu pada kuadran II yaitu ketersediaan kedelai, lokasi toko dipinggir jalan, dan lokasi toko yang mudah dijangkau dan strategis. Hal ini sesuai dengan pendapat Azwan *et al*., (2022) yang menyatakan bahwa atribut-atribut pada kuadran II merupakan atribut yang sangat penting dan memiliki nilai kinerja yang sangat puas.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tergolong relatif rendah sehingga toko perlu memperhatikan dan mengelola lebih mengenai atribut-atribut tersebut. atribut-atribut pada kuadran III yaitu tekstur kedelai, varietas kedelai, harga kedelai di Toko Irfan Jaya disbanding toko lain, dan informasi tentang ketersediaan kedelai.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV ini tingkat kepentingan dari konsumen pada atribut-atribut tersebut relatif rendah namun tingkat kinerja pada atribut ini tergolong tinggi. Atribut-atribut pada kuadran IV yaitu kelengkapan variasi kedelai dan waktu tunggu dari ketersediaan kedelai.

KESIMPULAN

Diperoleh hasil analisis CSI yaitu 81,59% yang dapat diartikan bahwa konsumen kedelai merasa sangat puas terhadap kinerja atribut-atribut kedelai yang dijual di Toko Irfan Jaya. Hasil dari analisis IPA didapat hasil pemetaan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan pada setiap kuadran. Kuadran I terdapat atribut rasa kedelai, kesegaran kedelai, warna kedelai, harga kedelai di Toko Irfan Jaya dan kesesuaian harga dengan kualitas yang didapat. Atribut pada Kuadran II yaitu ketersediaan kedelai, lokasi toko dipinggir jalan, dan lokasi toko yang mudah dijangkau dan strategis. Atribut pada Kuadran III yaitu tekstur kedelai, varietas kedelai, harga kedelai di Toko Irfan Jaya dibanding toko lain, dan informasi tentang ketersediaan kedelai. Atribut pada Kuadran IV yaitu kelengkapan variasi kedelai dan waktu tunggu dari ketersediaan kedelai.

DAFTAR PUSTAKA

Aulia, K. R., & Suciati, L. P. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dan Faktor yang Berkorelasi dengan Konsumsi Kopi Wulan Kecamatan Maesan Kabupaten Bondowoso. J. Ekonomi Pertanian dan Agribisnis. 6(4): 1378 – 1388.

Azwan, M. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Cabe Merah di Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Green Swarnadwipa: J. Pengembangan Ilmu Pertanian. 11(3): 433 – 444.

Bantacut, T. (2017). Pengembangan Kedelai untuk Kemandirian Pangan, Energi, Industri, dan Ekonomi. J. Pangan. 26(1): 81–96.

Elvara & Astarina, Y. (2021). Metode Penelitian. Andi: Yogyakarta.

Hermansyah, D., Roessali, W., & Prasetyo, E. (2021). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen pada pembelian sawi organik di Farmers Market Semarang. J. Litbang Provinsi Jawa Tengah. 19(2): 177 – 188.

Idris, F. (2023). Strategi Pengembangan Usahatani Kedelai di Kecamatan Montoramba, Kabupaten Jeneponto, Provinsi Sulawesi Selatan. J. Ekonomi Dan Pertanian (JEPA). 7(1): 215–224.

Ilahi, I. R., Hindarti, S., & Khoiriyah, N. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Jagung UD. Sahabat Tani di Desa Susuhbango Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri. J. Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis. 9(3): 1 – 11.

Nudin, I., Dolorosa, E., & Suharyani, A. (2022). Kepuasan Konsumen Sayuran Hidroponik di Kota Pontianak: Sebuah Analisis Customer Satisfaction Index (CSI). JSEP *(Journal of Social and Agricultural Economics)*. 15(3): 247 – 256.

Sari, D. N., Afriani, I., Zulkarnain, Z., Mardliyah, A., & Maryati, M. (2020). Analisis kepuasan konsumen pada sayuran organik di pasar swalayan. J. Manajemen dan Bisnis Performa. 17(1): 1 – 13.

Tambunan, P. C. M., & Yudha, E. P. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Produk Serbuk Kedelai Mandala 525. Mimbar Agribisnis: J. Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis. 10(1): 682 – 692.