

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP GULA MERAH AREN DAN GULA
MERAH SAWIT DI PASAR SEI SIKAMBING JL. GATOT
SUBROTO, KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

**ANGGA RABIAL ARIANZA
1504300313
AGRIBISNIS**



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP GULA MERAH AREN DAN GULA
MERAH SAWIT DI PASAR SEI SIKAMBIING JL. GATOT
SUBROTO, KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

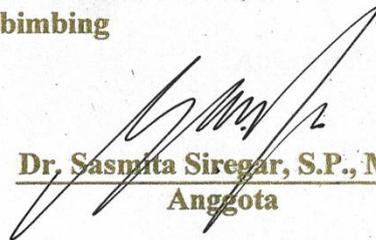
**ANGGA RABIAL ARIANZA
1504300313
AGRIBISNIS**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Strata 1 (S1) pada
Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Komisi Pembimbing



Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Si.
Ketua



Dr. Sasmita Siregar, S.P., M.Si.
Anggota

**Disahkan Oleh :
Dekan**



Assoc. Prof. Dr. Dahir Mawar Tarigan, S.P., M.Si.

Tanggal Lulus : 24-09-2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Angga Rabial Arianza

NPM : 1504300313

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Aren Dan Gula Merah Sawit Di Pasar Sei Sikambing Jl. Gatot Subroto, Kota Medan” adalah hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila pada kemudian hari ditemukan adanya penjiplakan (plagiarisme) dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Medan, Agustus 2022



Angga Rabial Arianza

RINGKASAN

Angga Rabial Arianza (1504300313) Program Studi Agribisnis dengan judul skripsi “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Aren Dan Gula Merah Sawit Di Pasar Sei Sikambing Jl. Gatot Subroto, Kota Medan”. Skripsi ini dibimbing oleh Ibu Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Si., sebagai Ketua Komisi Pembimbing dan Ibu Dr. Sasmita Siregar, S.P., M.Si. sebagai Anggota Komisi Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perbedaan perilaku konsumen Gula merah di Pasar Sei Sikambing, Kota Medan. Penelitian ini berlokasi di Pasar Sei Sikambing, Kota Medan Sumatera Utara. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*). Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, pertanyaan menggunakan kuisisioner, dan dokumentasi. Sumber dalam penyusunan skripsi ini adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah skala likert dengan memberikan skor pada kuisisioner kemudian diinterpretasikan dalam bentuk narasi dan Analisis Perbandingan menggunakan komparatif (Uji-t), yaitu membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren dan gula merah kelapa sawit.

Hasil uji komparatif (Uji-T) diketahui bahwa nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai T-hitung $5,260 > 4,738$. Dengan demikian dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan konsumen terhadap produk gula merah.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren berada pada skor indeks 64,20% yang berada pada kriteria puas. Dilihat tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah sawit berada pada skor indeks 52,27% yang berada pada kriteria puas.

SUMMARY

Angga Rabial Arianza (1504300313) Agribusiness Study Program with the title "Comparative Analysis of Consumer Satisfaction Levels with Palm Sugar and Palm Brown Sugar at Sei Sikambing Market Jl. Gatot Subroto, Medan City". This thesis was supervised by Mrs. Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Sc., as Chair of the Advisory Commission and Mrs. Dr. Sasmita Siregar, S.P., M.Sc. as a member of the Advisory Committee.

This study aims to determine differences in consumer behavior of brown sugar in Sei Sikambing Market, Medan City. This research is located in Sei Sikambing Market, Medan City, North Sumatra. The location selection was done purposively. Data collection is done by interview, question using questionnaire, and documentation. Sources in the preparation of this thesis are primary data and secondary data. The data analysis method used is the Likert scale by giving a score to the questionnaire and then interpreting it in the form of a narrative and Comparative Analysis using comparative (t-test), which compares the level of consumer satisfaction with palm sugar and palm sugar.

The results of the comparative test (T-Test) note that the sig value is $0.000 < 0.05$ and the value T-count $5,260 > 4,738$. Thus, it can be concluded that H_0 is rejected and H_1 which means that there is a significant difference between the level of consumer satisfaction with brown sugar products.

The level of consumer satisfaction with palm sugar is at an index score of 64.20% which is in the satisfied criteria. Judging from the level of consumer satisfaction with palm sugar, it is at an index score of 52.27% which is in the satisfied criteria.

RIWAYAT HIDUP

Angga Rabial Arianza, Lahir pada tanggal 11 Juli 1997 di Desa Blankahan, Kecamatan Kuala, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Ayahanda Riza Zulfan dan Ibunda Tety Muliati. Adapun pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut :

1. Tahun 2009, menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 050599 Kuala.
2. Tahun 2012, menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Swasta Panca Budi Medan.
3. Tahun 2015, menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 15 Medan.
4. Tahun 2015, melanjutkan studi ke perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada Fakultas Pertanian Program Studi Agribisnis.

Kegiatan yang pernah diikuti selama menjadi mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara antara lain:

1. Tahun 2015 mengikuti Perkenalan Kehidupan Kampus Bagi Mahasiswa Baru (PKKMB) Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Tahun 2015 mengikuti Masa Ta'aruf (MASTA) IMM Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Tahun 2018 melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Ukindo Blankahan, Kecamatan Kuala, Kabupaten Langkat.
4. Tahun 2019 melaksanakan penelitian Skripsi di Pasar Sei Sikaming, Jl Gatot Subroto Kota Medan, Sumatera Utara.

KATA PENGANTAR

Tiada kata selain Alhamdulillahirobbil'alamin penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas nikmat yang tiada terhingga diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Sholawat dan salam senantiasa tersampaikan kepada suri tauladan bagi umat manusia yaitu Nabi Muhammad SAW yang tidak pernah melupakan umatnya. Semoga diakhirat kelak kita semua dapat dipertemukan dengan Rasulullah.

Tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul skripsi ini adalah “Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Aren Dan Gula Merah Sawit Di Pasar Sei Sikambang Jl. Gatot Subroto, Kota Medan”.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat arahan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Teristimewa untuk kedua orangtua yang telah memberikan dukungan moril dan materil yang sangat berguna serta do'a yang tulus bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
2. Ibu Khairunnisa Rangkuti, S.P., M.Si. Selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah membantu serta memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Ibu Dr. Sasmita Siregar, S.P., M.Si. Selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah membantu serta memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dafni Mawar Tarigan, S.P., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Wan Arfiani Barus, M.P. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Akbar Habib, S.P., M.P. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Mailina Harahap, S.P., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh Dosen dan Staff Pegawai Biro Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan masukan dan membantu penulis menyelesaikan administrasi.
9. Para Konsumen dan Pedagang gula merah yang telah memberikan informasi kepada penulis selama penelitian.
10. Teman-teman seperjuangan kelas Agribisnis 7 Stambuk 2015 yang selalu membantu dan mendukung penulis.
11. Teman-teman organisasi yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis.

Semoga Allah membalas semua kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sehingga kritik dan saran sangat dibutuhkan agar kedepannya penulis lebih baik lagi.

Medan, Agustus 2022

Angga Rabial Arianza

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	3
Tujuan Penelitian	3
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
Gula Merah Aren	5
Gula Merah Sawit	6
Kepuasan Konsumen	8
Penelitian Terdahulu	8
Kerangka Pemikiran	12
METODOLOGI PENELITIAN	15
Metode Penentuan Lokasi	15
Metode Penarikan Sampel	15
Metode Pengumpulan Data.....	16
Metode Analisis Data	16
Defenisi Dan Batasan Operasional	19
DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN	20

Lokasi dan Letak Geografis.....	20
Demografi.....	21
Penduduk Menurut Kelompok Umur	22
Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	24
Karakteristik Sampel	24
HASIL DAN PEMBAHASAN	27
Kepuasan Konsumen	27
Gula Merah Aren.....	27
Gula Merah Sawit.....	31
Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen	34
KESIMPULAN DAN SARAN	36
Kesimpulan	36
Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Interval Skor Jawaban Likert	18
2.	Luas Wilayah Dan Jumlah Penduduk Kota Medan Per Kecamatan	21
3.	Persebaran Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	22
4.	Persebaran Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	23
5.	Persebaran Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	24
6.	Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	25
7.	Distribusi Sampel Berdasarkan Usia.....	25
8.	Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	26
9.	Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendapatan	26
10.	Tingkat Kepuasan Konsumen Gula Aren	27
11.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Gula Merah Aren .	28
12.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Gula Aren	29
13.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Rasa Gula Merah Aren ...	30
14.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Sawit.....	31
15.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Gula Merah Sawit	31
16.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Gula Merah Sawit	32
17.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Rasa Gula Merah Sawit .	33
18.	Perbandingan tingkat kepuasan konsumen	34
19.	Hasil ouput SPSS	35

DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
1. Skema Kerangka Pemikiran.....	14

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkebunan aren dan kelapa sawit tidak hanya dapat dilihat dari hasil (produk akhir), melainkan benar-benar usaha produksi, yaitu pendayagunaan tanah, investasi, tenaga kerja dan manajemen. Salah satu dari sembilan bahan pokok kebutuhan manusia adalah gula merah. Sebagai barang konsumsi, gula mempunyai peranan penting dalam sistem pangan manusia, selain sebagai penyedia rasa manis, gula merah menjadi pemasok kalori yang cukup penting. Gula merah tidak hanya dikonsumsi oleh rumah tangga konsumsi melainkan juga rumah tangga produsen khususnya pabrik yang mempergunakan bahan baku gula merah yaitu terutama pabrik-pabrik pembuat bahan makanan.

Gula merah merupakan komoditas strategis karena dikonsumsi oleh seluruh lapisan masyarakat. Pada tahun 2014 kebutuhan gula nasional mencapai 5.700 juta ton (Kementan, 2013). Kebutuhan akan gula dari setiap negara tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan pokok, tetapi juga karena gula merupakan bahan pemanis utama yang digunakan sebagai bahan baku pada industri makanan dan minuman. Kebutuhan gula sebagai bahan pemanis semakin meningkat dari tahun ke tahun. Kekurangan bahan pemanis alam mendorong untuk mengkonsumsi gula sintesis seperti sakarin dan natrium siklamat (bibit gula).

Manfaat gula merah sebagai sumber kalori bagi masyarakat selain dari beras, jagung dan umbi-umbian menjadikan gula merah sebagai salah satu bahan makanan pokok. Kebutuhan akan gula merah tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan pokok, tetapi juga karena gula merupakan bahan pemanis utama yang

digunakan sebagai bahan baku pada industri makanan dan minuman. Peranan gula merah semakin penting disebabkan oleh belum tersedianya bahan pemanis buatan yang mampu menggantikan keberadaan gula pasir. Kondisi geografis Indonesia yang cukup berpotensi untuk menghasilkan tanaman tebu menjadikan Indonesia sebagai negara yang berpotensi sebagai produsen gula terbesar di dunia (Meireni, 2006: 13).

Sejak semula, pemerintah mencoba mengarahkan ekonomi gula merah secara kental melalui pengaturan pada hampir seluruh tatanan simpulan agribisnis (industri pengolahan, harga gula). Gula merah merupakan pangan penting dunia dan karena itu pemerintah menerapkan kebijakan industri gula yang cenderung protektif, khususnya di negara maju.

Konsumen gula merah aren dan gula merah kelapa sawit melihat atribut-atribut produk salah satunya dari kualitas. Kualitas diartikan sebagai kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, terpenuhinya kebutuhan pelanggan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan akan tergantung pada kualitas produk dan jasa yang nantinya akan menciptakan profitabilitas perusahaan yang tinggi sehingga kualitas produk, kepuasan konsumen, dan profitabilitas perusahaan memiliki hubungan yang sangat erat. Kualitas produk merupakan jaminan terbaik bagi loyalitas pelanggan, pertahanan terbaik melawan persaingan, dan satu-satunya jalur menuju pertumbuhan dan pendapatan yang berkesinambungan dalam jangka waktu yang lama. Secara tidak langsung kualitas produk juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian akan terlihat dengan adanya perasaan suka dan puas pada produk tersebut karena adanya

penawaran kualitas produk yang mampu memenuhi harapan mereka. Konsumen yang puas akan cenderung melakukan pembelian kembali pada produk tersebut. Oleh karena semakin pentingnya kepuasan konsumen yang tinggi merupakan kunci mendapatkan dan mempertahankan pelanggan, perusahaan menjadikan kepuasan konsumen sebagai sasaran alat pemasaran mereka. Salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah melalui tingkat preferensi konsumen terhadap atribut suatu produk dan jasa. Preferensi menunjukkan tingkat kesukaan konsumen terhadap suatu produk yang mengartikan bahwa konsumen merasa puas dengan produk tersebut. Dengan demikian, perusahaan dapat menyediakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah kelapa sawit?
3. Bagaimana perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk gula merah aren dan gula merah kelapa sawit?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren.
2. Untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah kelapa sawit.
3. Untuk menganalisis bagaimana perbedaan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk gula merah aren dan gula merah kelapa sawit.

Kegunaan Penelitian

1. Bagi pelaku usaha dapat memberikan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan, yang bertujuan untuk membantu pelaku usaha mengembangkan usahanya.
2. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai perbandingan tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren dan gula merah kelapa sawit.

TINJAUAN PUSTAKA

Gula Merah

Gula merah atau sering dikenal dengan istilah gula jawa adalah gula yang memiliki bentuk padat dengan warna yang coklat kemerahan hingga coklat tua. Menurut Standar Nasional Indonesia (SNI 01-3743-1995) gula merah atau gula palma adalah gula yang dihasilkan dari pengolahan nira pohon palma yaitu aren (*Arengapinnata* Merr), nipah (*Nypafruticans*), siwalan (*Borassusflabellifera* Linn), dan kelapa (*Cocos nucifera* Linn). Gula merah biasanya dijual dalam bentuk setengah elips yang dicetak menggunakan tempurung kelapa, ataupun berbentuk silindris yang dicetak menggunakan bambu. (Kristianingrum, 2009).

Gula Merah Aren

Gula aren sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia sebagai salah satu pemanis makanan dan minuman yang bisa menjadi substitusi gula pasir (gula tebu). Gula aren diperoleh dari proses penyadapan nira aren yang kemudian dikurangi kadar airnya hingga menjadi padat. Kekhasan gula aren dibandingkan dengan gula lainnya adalah gula aren mengandung kadar sukrosa lebih tinggi (84%), dibandingkan gula tebu (20%) dan gula bit (17%). Selanjutnya kandungan nutrisi gula aren seperti kadar protein, lemak, kalium dan fosfor ternyata lebih tinggi dibandingkan dengan gula tebu dan gula bit. Sebagai bahan komparasi, Tabel 6 memperlihatkan kandungan beberapa zat penting dalam komoditas gula yang berasal dari sumber bahan baku yang berbeda. (Kusumah, 1992).

Proses penyadapan nira biasanya ditampung dalam bumbung (batang bambu sepanjang satu meter), dan proses penampungan nira dapat berlangsung hingga tiga bulan terus menerus tanpa henti. Setiap pohon dapat menghasilkan 10-20 liter nira per hari dengan dua kali penyadapan yaitu waktu pagi dan sore hari. Nira aren dalam keadaan segar berasa manis, berbau khas nira dan tidak berwarna. Nira yang baru menetes dari tandan bunga mempunyai pH + 7, akan tetapi pengaruh keadaan sekitarnya menyebabkan nira mudah terkontaminasi dan mengalami fermentasi secara alami sehingga berubah menjadi. Kandungan gula yang tinggi dalam nira aren memungkinkan nira aren dijadikan sebagai bahan baku pembuatan gula aren. Selain itu juga nira aren bila didestilasi dapat dikembangkan menjadi sumber biofuel (ethanol). Nira aren juga diolah secara tradisional menjadi minuman beralkohol tinggi yang disebut “cap tikus”. (Sinta, 2016).

Gula Merah Sawit

Bila waktu penebangan tiba, terutama batang kelapa sawit, baik pelepah maupun daun menjadi limbah padat pada perkebunan kelapa sawit. Limbah padat tersebut hingga saat ini pemanfaatannya belum maksimal, karena belum adanya pengkajian dan usaha-usaha yang dilakukan agar dapat berdaya guna dan berhasil guna serta memberi nilai tambah yang lebih tinggi dalam pemanfaatan batang kelapa sawit. Sementara limbah padat tersebut tersedia cukup banyak di Indonesia. (Lubis dan Darmoko, 1994).

Pemanfaatan yang optimal dari kelapa sawit ini perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan daya guna pohon kelapa sawit selain dari buah

penghasil minyak sawit. Seperti pemanfaatan nira yang didapat dari penyadapan umbut kelapa sawit. Penelitian pertama mengenai nira sawit ini dilakukan di Sumatera Utara, dan masih perlu dilakukan lebih lanjut, baik dari segi prospeknya, maupun cara penyadapan yang paling baik untuk mendapatkan nira sawit yang baik dan berkadar penelitian gula tinggi dan juga cara pengolahan nira sawit menjadi bahan pangan.

Gula merah sawit sama halnya dengan gula merah aren yang membedakannya ialah campuran bahan baku (nira) yang digunakan dalam pembuatannya saja. Gula merah sawit diperoleh dari nira yang disadap dari batang pohon sawit. Nira kelapa sawit didapatkan melalui proses penyadapan. Metode penyadapan yang berbeda memberikan pengaruh yang nyata terhadap kadar air, total gula, total padatan terlarut dan total asam. Penyadapan melalui bunga jantan menghasilkan nira yang mempunyai kadar air tinggi (99,51%), total gula rendah (0,18%) dan volume nira yang sedikit (89,12 ml). Penyadapan melalui titik tumbuh pohon tumbang yang tidak melalui pelayuan, menghasilkan nira dengan total gula yang tidak tinggi (2,52%) dengan volume yang rendah yaitu (124,17 ml). Sedangkan penyadapan melalui titik tumbuh pohon tumbang yang telah melalui pelayuan memberikan hasil total gula yang tinggi (18,47%) dengan volume yang cukup besar (6 liter). Identifikasi gula nira sawit dengan menggunakan HPLC (High Performance Liquid Chromatography) mendeteksi adanya sukrosa (11,66%), glukosa (2,32%) dan fruktosa (1,47) dalam nira tersebut. (Suwandi, 1993).

Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut jurnal Bachtiar. (2011), kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk tersebut.

Menurut teori Kotler dalam jurnal Suwardi. (2011), menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

1. Re-purchase : membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.
2. Menciptakan Word-of-Mouth : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
3. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
4. Menciptakan keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Ramdan. dkk. (2016), tentang analisis saluran pemasaran gula aren (*arenga pinnata*) (studi kasus di desa capar kecamatan salem kabupaten brebes). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Saluran pemasaran gula aren di Desa Capar Kecamatan Salem Kabupaten Brebes; (2) Besarnya biaya dan keuntungan pemasaran gula aren di Desa Capar Kecamatan Salem Kabupaten Brebes; (3) Besarnya margin pemasaran gula aren untuk setiap tingkatan lembaganya; (4) Besarnya bagian harga yang diterima perajin keseluruhan harga yang di bayar oleh konsumen; Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Dimana penelitian dilakukan dalam ruang alamiah atau bukan buatan dan penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data. Sampel yang sebagian diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Sampel pada penelitian ini yaitu seluruh perajin gula aren di Desa Capar sebanyak 30 orang, pedagang pengumpul 5 orang, pedagang besar 1 orang dan pedagang pengecer 6 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan dapat diuraikan mengenai pola saluran pemasaran gula aren di Desa Capar Kecamatan Salem Kabupaten Brebes. Pengumpulan data untuk mengetahui berbagai hasil pemasaran gula aren yang digunakan, diperoleh dengan cara penelusuran jalur pemasaran gula aren mulai dari perajin, lembaga pemasaran, sampai konsumen. Saluran pemasaran I banyak digunakan perajin gula aren yaitu 21 orang (70 persen) dan saluran pemasaran II sebanyak 9 orang (30 persen). Konsumen dalam hal ini adalah para konsumen yang membeli gula aren yang masih berada dalam batas Desa Capar Kecamatan

Salem Kabupaten Brebes, sebab penelitian gula aren ini dibatasi hanya di Desa Capar.

Penelitian Jumiya. (2017), tentang Analisis Kelayakan Pengolahan Gula Merah dari Nira Kelapa Sawit (Studi Kasus: Desa Pegajahan Kecamatan Pegajahan, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar biaya, pendapatan dan untuk menganalisis kelayakan usaha pengolahan gula merah dari nira kelapa sawit di daerah penelitian. Metode analisis data untuk mengetahui besar biaya pengolahan menggunakan rumus TC, untuk menganalisis besar pendapatan menggunakan rumus pendapatan (Income), dan untuk menganalisis kelayakan usaha dianalisis dengan BEP dan R/C Ratio. Penentuan sampel dilakukan secara sensus dengan jumlah pengrajin sampel sebanyak 15 pengrajin gula merah. Data yang digunakan adalah data primer dengan bantuan daftar pertanyaan kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari instansi atau lembaga terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya < penerimaan. BEP Produksi < Produksi, BEP Harga < Harga output. R/C Ratio > 1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa usaha gula merah layak dikembangkan secara finansial di daerah penelitian. Dari hasil pengolahan data pada usaha pengolahan gula merah dari nira kelapa sawit dalam sekali produksi (per hari) di Desa Pegajahan menunjukkan bahwa nilai R/C Ratio yang diperoleh pengrajin adalah sebesar 1,06 dimana R/C Ratio lebih besar dari 1 ($1,06 > 1$) berarti usaha tersebut secara ekonomi layak untuk diusahakan, karena setiap pengeluaran investasi Rp 1 maka hasil yang diperoleh adalah Rp 1,06.

Penelitian Hendrayani. (2008), tentang Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Produk Gula Pasir Merek Gulaku di Kota Bogor

(Studi Kasus di Giant Botani Square dan Ramayana BTM). Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kota Bogor pada Giant Botani Square dan Ramayana BTM, Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari–April 2008. Pengambilan data dilakukan pada minggu ke 2 bulan Maret sampai minggu ke 2 bulan April. Data primer adalah informasi penelitian yang dikumpulkan melalui survei dan observasi. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yang melakukan pembelian gula pasir merek Gulaku pada ; Giant Hypermarket Bogor dan Ramayana BTM. Data sekunder yang diperoleh melalui instansi terkait seperti studi literatur, Badan Pusat Statistik Jakarta (BPS), Dewan Gula Indonesia (DGI), Distributor Gulaku, Manajemen Giant Botani Square, Manajemen Ramayana BTM. Pengambilan sampel responden dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu memilih responden yang datang pada saat dilaksanakan pengambilan responden dengan menggunakan beberapa pertanyaan sebagai screening. Penentuan sampel atau responden ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dengan kelonggaran sebesar 10 %. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja yang diberikan oleh produk gula pasir Gulaku berada pada tingkatan “ puas” yaitu sebesar 77,73 persen, jadi harapan atau tingkat kepentingan konsumen telah dipenuhi oleh Gulaku sebesar 77,73 persen. Atribut yang kinerjanya harus diprioritaskan untuk segera diperbaiki oleh Gulaku adalah variabel harga, atribut yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan SGC sehingga harus dipertahankan yaitu atribut kebersihan, kemudahan diperoleh, daya tahan dan ketersediaan tanggal kadaluarsa. Atribut yang menjadi prioritas rendah karena kurang penting menurut responden ada tiga macam yaitu ukuran berat bervariasi,

lokasi penjualan dan iklan televisi. Dan atribut yang dinilai berlebihan menurut responden adalah rasa, bentuk atau desain kemasan, merek dan kelarutan.

Penelitian Irianto, Heru. dkk. (2017), tentang Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Beras Organik di Kota Surakarta. Tujuan penelitian adalah, (1) mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut produk beras organik, (2) mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen dalam pembelian beras organik di Kota Surakarta. Metode dasar penelitian ini adalah metode deskriptif analitik. Metode penentuan daerah penelitian dilakukan dengan metode purposive sampling dan metode penentuan sampel dilakukan dengan metode judgement sampling dengan jumlah 100 responden. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah (1) Importance Performance Analysis (IPA) (2) Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari perhitungan IPA terdapat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut produk beras organik dengan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 94,91% yang artinya tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja baik dan sesuai dengan harapan konsumen. Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa konsumen sudah merasa puas dalam pembelian beras organik di Kota Surakarta dengan nilai tingkat kepuasan konsumen sebesar 76,6%.

Penelitian Rizal. (2015), dengan judul penelitian “Survey Mutu Dan Keamanan Gula Merah Di Pasar Kota Bandar Lampung”. Gula merah merupakan produk olahan nira kelapa/aren yang dilakukan oleh pengrajin gula merah semakin diminati karena berbagai kelebihan yang dimilikinya. Namun dalam

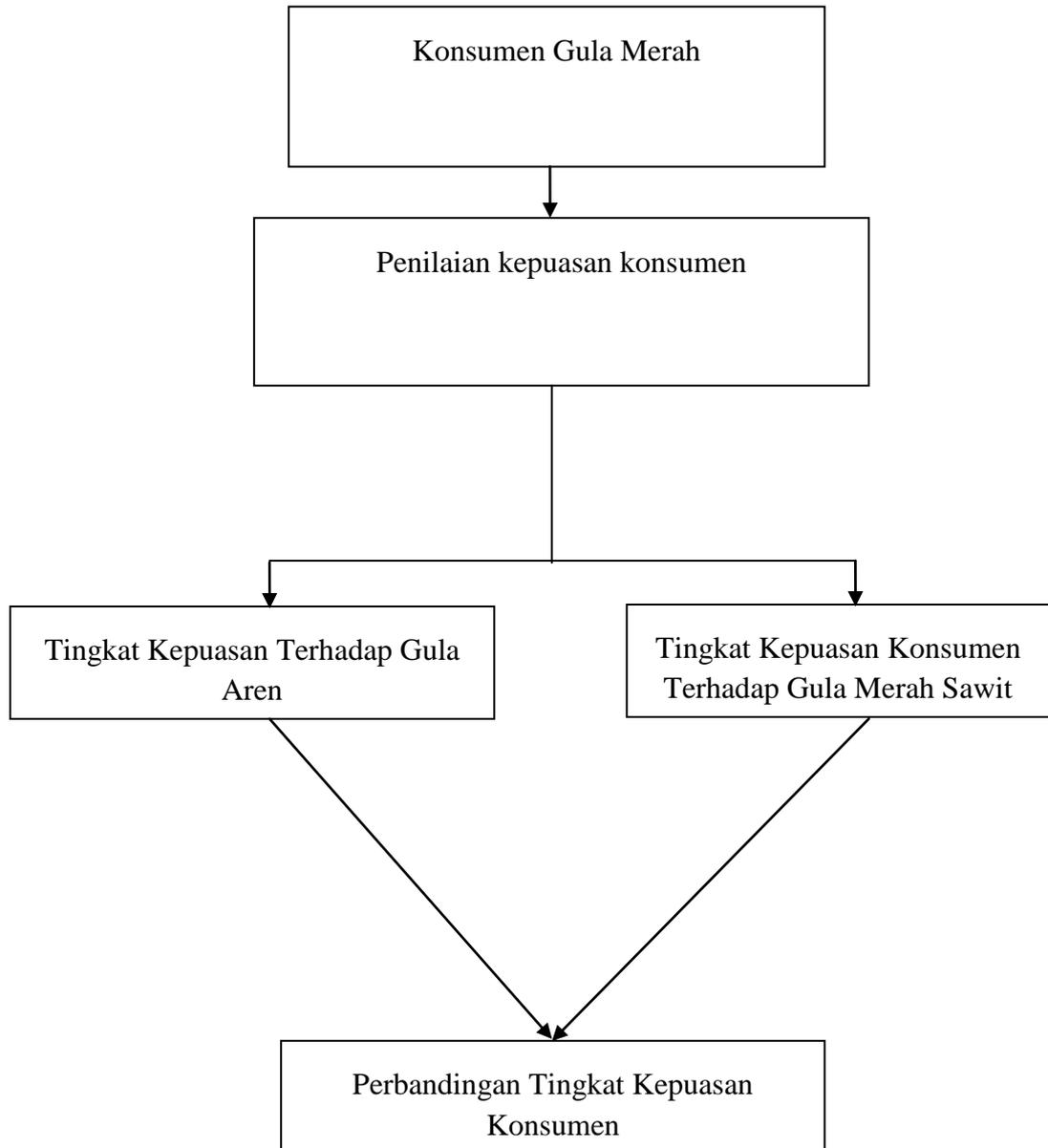
proses pengolahannya ada peluang ditambahkan bahan-bahan lain yang berlebihan atau membahayakan kesehatan demi keuntungan sepihak. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui mutu dan keamanan gula merah yang beredar di pasar Kota Bandar Lampung. Lokasi sampling gula merah ditentukan mengacu pada ISO 82431991 yaitu 10 pasar dari 13 pasar yang ada di Bandar Lampung yang dipilih secara purposive sampling. Setiap pasar diambil sampel sebanyak akar N ($N =$ jumlah pedagang gula merah di pasar terkait) dan masing-masing titik sampling diambil sampel gula merah sebanyak 0,5 kg. Sampel gula merah kemudian dianalisis mutu (kadar abu dan padatan tidak larut) serta analisis boraks secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu gula merah di pasar Kota Bandar Lampung dilihat dari kadar abu dan padatan tidak larut masih belum baik. Sebanyak 63% sampel yang dianalisis belum memenuhi persyaratan mutu gula merah (SNI 0137431995) yaitu kadar abu maksimal 2% dan hanya 5% sampel yang memenuhi persyaratan padatan tidak larut maksimal 1%. Hasil analisis boraks secara kualitatif menunjukkan seluruh sampel gula merah tidak mengandung boraks atau gula merah yang beredar di pasar-pasar Kota Bandar Lampung aman dari boraks.

Kerangka Pemikiran

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Gula merah aren adalah gula merah yang terbuat dari hasil olahan nira aren sedangkan gula merah kelapa sawit adalah gula merah yang terbuat dari hasil olahan nira kelapa sawit. Perbandingan kepuasan konsumen terhadap produk gula

merah aren dan gula merah kelapa sawit di analisis dengan uji beda rata-rata. Konsumen dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah pernah mengkonsumsi kedua jenis produk gula merah.



Gambar I. Kerangka Pemikiran

Keterangan :

→ Menunjukkan hubungan

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penentuan Lokasi

Dalam menentukan lokasi penelitian, Moleong. (2014), berpendapat bahwa cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian ialah dengan mempertimbangkan teori substantive dan dengan mempelajari secara mendalam fokus serta rumusan masalah penelitian. Keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, Perlu dipertimbangkan dalam penentuan lokasi penelitian.

Metode penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*), yaitu cara pengambilan daerah penelitian dengan mempertimbangkan alasan yang diketahui dari daerah penelitian tersebut, seperti jumlah sampel, letak pasar, karakteristik sampel/konsumen, dsb. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pasar Sei Sikambing Jl. Gatot Subroto, Kota Medan. Dengan pertimbangan pasar tersebut merupakan salah satu pasar tradisional terbesar di kota Medan. Objek dalam penelitian ini dibatasi pada konsumen gula merah.

Metode Penarikan Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah para konsumen gula merah aren dan gula merah kelapa sawit, yang melakukan pembelian gula merah di pasar Sei Kambinh. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling* yaitu menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Yakni siapa saja yang memenuhi kriteria penelitian ini yaitu konsumen yang membeli gula merah aren dan gula

merah kelapa sawit. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang reponden yang sedang melakukan pembelian gula merah.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dan instrumen pengumpul data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan apa alat yang digunakan. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk pada suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, kuesioner, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan lain sebagainya. Instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat, maka instrument dapat berupa lembar cek list, kuesioner (angket terbuka/tertutup), pedoman wawancara dan lainnya.

Metode Analisis Data

Untuk menyelesaikan rumusan masalah pertama dan kedua menggunakan skala likert dengan memberikan skor pada kuisisioner kemudian di interprestasikan dalam bentuk narasi. Skala likert di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono, 2016).

Dengan skala likert, maka variabel yang akan di ukur di jabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut di jadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau

pernyataan. Jawaban setiap item instrumen menggunakan gradasi sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skor dari setiap indikator sebagai berikut:

Puas = 3

Cukup Puas = 2

Tidak Puas = 1

Interprestasi Skor Perhitungan

Agar mendapatkan hasil interprestasi, terlebih dahulu harus di ketahui nilai skor tertinggi (maksima l), indeks skor dan interval skor.

1. Menghitung Skor Maksimal

$$\begin{aligned} \text{Skor Maksimal} &= \text{Jumlah Responden} \times \text{Jumlah Skor} \times \text{Jumlah Pertanyaan} \\ &= 30 \times 4 \times 5 \\ &= 600 \end{aligned}$$

2. Menghitung Indeks Skor

$$\text{Indeks Skor (\%)} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

3. Rumus Interval

$$I = \frac{100}{\text{Jumlah skor likert}}$$

$$I = \frac{100}{4}$$

$$I = 25$$

Tabel 1. Interval Skor Jawaban Likert.

Indeks Skor	Keterangan
0% - 24,99%	Tidak Puas
25% - 49,99%	Cukup Puas
50% - 74.99%	Puas
75% - 99.99%	Sangat Puas

Untuk menguji perumasan masalah tiga dianalisis dengan analisis komparatif (Uji-t), yaitu membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren dan gula merah kelapa sawit. Menurut Sugiyono (2009) untuk menguji sampel berkorelasi atau berpasangan maka digunakan t-test sampel related dengan formulasi sebagai berikut :

$$T_{\text{hitung}} = \frac{\bar{x} - \mu}{S/\sqrt{n}}$$

Keterangan :

- T = nilai t_{hitung}
 \bar{x} [?] = rata-rata sampel
 μ = nilai parameter
s = standar deviasi
n = jumlah sample

Data diolah dengan program SPSS dengan kriteriaan pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Jika probabilitas (p) < 0,001 atau 0,05 maka hipotesis ditolak
2. Jika probabilitas (p) \leq 0,01 atau 0,05 maka hipotesis diterima

Defenisi Dan Batasan Operasional

1. Lokasi penelitian dilaksanakan di Pasar Tradisional Sei Sikambing Kota Medan.
2. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah pernah mengkonsumsi kedua jenis produk.
3. Tingkat kepuasan konsumen adalah penilaian yang diberikan konsumen terhadap suatu prodak berdasarkan pertimbangan tertentu.
4. Jumlah sampel dalam penilitan sebanyak 30 orang konsumen yang telah pernah membeli dan mengkonsumsi kedua jenis produk gula merah aren dan gula merah kelapa sawit.
5. Dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode *CIPP*.
6. Kreteria penialian kepuasan diberikan dalam bentuk 3 indikator yaitu puas cukup puas dan tidak puas.
7. Untuk menganalisis perbandingan tingkat kepuasan konsumen di analisis dengan uji beda rata-rata.
8. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2019.

DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN

Letak Geografis Daerah Penelitian

Kota Medan merupakan wilayah yang subur di wilayah dataran rendah timur dari propinsi Sumatera Utara. Secara geografis, Medan terletak pada $3,30^{\circ}$ - $3,43^{\circ}$ LU dan $98,35^{\circ}$ - $98,44^{\circ}$ BT dengan topografi cenderung miring ke utara dengan ketinggian berada pada 2,5- 37,5 meter di atas permukaan laut. Sebagian wilayah kota ini merupakan tempat pertemuan dua sungai penting yaitu Sungai Deli dan Sungai Babura yang bermuara di Selat Malaka. Adapun Kota Medan berbatasan dengan Kabupaten Deli Serdang pada sebelah utara, selatan, barat dan timur. Letak yang strategis ini menyebabkan Kota Medan berkembang menjadi pintu gerbang kegiatan perdagangan barang dan jasa baik itu domestik maupun internasional. Kota Medan memiliki iklim tropis basah dengan curah hujan rata-rata yaitu 2000-2500 mm per tahun. Suhu udara Kota Medan berada pada maksimum berkisar yaitu $32,15^{\circ}$ - $34,21^{\circ}$ C dan minimum berkisar antara $22,49$ - $23,97$ °C. Kelembaban udara di wilayah Kota Medan rata-rata 78 - 85%, dan kecepatan angin rata-rata sebesar 2,4m/sec, sedangkan rata-rata total laju penguapan tiap bulannya yaitu 108,2 mm. Hari hujan di kota medan pada tahun 2017 per bulan 14 hari dengan rata - rata curah hujan stasiun sampali per bulannya 179 mm. Kota Medan ini merupakan pusat pemerintahan Daerah Tingkat I Sumatera Utara. Selain itu, Kota ini juga merupakan salah satu dari 33 daerah tingkat II di Sumatera Utara dengan luas daerah sekitar 265,10 km².

Luas wilayah Kota Medan adalah 265,10 km² secara administratif terdiri dari 21 Kecamatan dan 151 Kelurahan. Berikut adalah tabel luas wilayah kota medan per kecamatan.

Table 2. Luas Wilayah Dan Jumlah Penduduk Kota Medan Per Kecamatan.

No	Nama Kecamatan	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah	Kepadatan Penduduk
1	Medan Tuntungan	68.983	14,90	4.63
2	Medan Johor	113.593	15,00	7.573
3	Medan Amplas	111.771	13,84	8.076
4	Medan Denai	137.69	8,86	15.541
5	Medan Area	107.558	3,90	27.579
6	Medan Kota	82.982	5,40	15.367
7	Medan Maimun	48.958	3,98	12.301
8	Medan Plonia	52.034	8,28	6.284
9	Medan Baru	43.524	4,94	8.81
10	Medan Selayang	48.208	19,80	2.435
11	Medan Sunggal	108.496	15,70	6.91
12	Medan Helvet	142.187	11,60	12.258
13	Medan Petisah	67.057	4,50	14.902
14	Medan Barat	77.867	6,60	11.798
15	Medan Timur	112.108	7,60	14.751
16	Medan Tembung	103.759	4,40	23.582
17	Medan Perjuangan	139.065	6,80	20.451
18	Medan Deli	145.714	17,60	8.275
19	Medan Labuhan	104.829	45,20	2.319
20	Medan Marelan	121.716	36,20	3.362
21	Medan Belawan	94.735	10	9.474
Total		2.067.288	265,10	7.798

Sumber: BPS Kota Medan 2017.

Demografi

Mobilitas dan persebaran penduduk yang optimal berdasarkan pada adanya keseimbangan antara jumlah penduduk dengan daya dukung dan daya tampung lingkungan. Pada tahun 2015, penduduk Kota Medan mencapai 2.210.624 jiwa. Dibanding hasil Proyeksi Penduduk 2015, terjadi penambahan penduduk sebesar 19.484 jiwa (0,89%). Dengan luas wilayah mencapai 265,10km², kepadatan penduduk mencapai 8.339 jiwa/km². Berikut tabel jumlah penduduk di Kota Medan per tahun 2015.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (2018) dapat dilihat pada tahun 2017, penduduk Kota Medan telah mencapai 2.247.425 jiwa yang tersebar di setiap kecamatan di Kota Medan. Dibandingkan jumlah Penduduk pada tahun 2016 yaitu 2.229.408 jiwa terjadi pertambahan penduduk sebesar 18.017 jiwa (0,81%). Dengan luas wilayah mencapai 265,10 km², digambarkan kepadatan penduduk kota medan mencapai 8.478 jiwa/km².

Table 3. Persebaran Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Klamin	Jumlah (Jiwa)
1	Laki-Laki	1.091.937
2	Wanita	1.118.687
	Total	2.210.624

Sumber: BPS Kota Medan, 2016.

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Kota Medan paling banyak adalah berjenis klamin Wanita yaitu sebanyak 1.118.687 jiwa sedangkan untuk penduduk berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 1.091.937 jiwa.

Penduduk Menurut Kelompok Umur

Penduduk Kota Medan tahun 2017 berjumlah 2.247.425 jiwa yang dapat dilihat dari golongan umur tertentu dan jenis kelaminnya, hal ini berdasarkan pada rumah tangga (RT) yang berjumlah 515.649 yang tersebar di setiap kecamatan di Kota Medan. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai jumlah dan persentase penduduk dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Distribusi Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Medan, Tahun 2017.

Golongan Umur (Tahun)	Laki - laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Jumlah
0-4	100.103	96.332	196.435
5-9	101.771	97.630	199.401
10-14	95.510	90.845	186.355
15-19	106.418	109.965	216.383
20-24	124.026	130.034	254.060
25-29	97.733	99.164	196.897
30-34	86.987	90.306	177.293
35-39	81.247	85.731	166.978
40-44	75.043	77.443	152.486
45-49	65.097	67.585	132.682
50-54	55.379	58.936	114.315
55-59	46.385	48.716	95.101
60 – 64	34.594	35.439	70.033
65 – 69	20.508	22.269	42.777
70 – 74	11.257	14.171	25.428
75+	7.942	12.859	20.801
Total	1.110.000	1.137.425	2.247.425

Sumber: BPS, Medan dalam angka 2018.

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa penduduk Kota Medan pada tahun 2017 yang berjumlah 2.247.425 jiwa terdiri dari jenis kelamin laki - laki 1.110.000 jiwa dan perempuan 1.137.425 jiwa. Dari data tersebut bisa dilihat bahwa jumlah penduduk perempuan lebih banyak daripada laki - laki, walaupun terlihat jumlah laki - laki hampir menyeimbangi jumlah perempuan. Selain itu, tabel ini juga menunjukkan jumlah usia non produktif (0 - 14 tahun) yang terdiri dari bayi, balita, anak-anak, dan remaja adalah sebanyak 582.191 jiwa atau 25,90%, jumlah usia produktif yaitu 15- 54 tahun adalah sebanyak 1.411.094 jiwa atau 62,79% dan jumlah usia manula > 55 tahun adalah sebanyak 254.140 jiwa atau 11,31%.

Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan setiap orang yang telah ditempuhnya berbeda - beda, salah satunya ialah penduduk Kota Medan. Adapun menurut tingkat pendidikan terdiri dari Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Perguruan Tinggi. Untuk melihat lebih jelas mengenai tingkat pendidikan penduduk kota medan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. Distribusi Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	106.432	11,77
SMP	161.062	17,82
SMA	360.301	39,86
Perguruan Tinggi	276.175	30,55
Jumlah	903.970	100

Sumber: BPS, Medan dalam angka, 2019.

Berdasarkan pada tabel 5 dapat diketahui bahwa penduduk Kota Medan tingkat pendidikannya yang lebih dominan adalah tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 360.301 atau 39,86%. Kemudian diikuti oleh Perguruan tinggi sebanyak 276.175 atau 30,55%, tingkat pendidikan SMP yaitu sebanyak 161.062 atau 17,82% dan tingkat pendidikan yang paling sedikit jumlahnya adalah SD yaitu 106.432 atau 11,77%.

Karakteristik Sampel

. Dari hasil penelitian dapat diketahui karakteristik sampel penelitian adalah sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Karakteristik sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya datanya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Distribusi Sampel Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	2	6,67
2	Perempuan	28	93,33
	Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah sampel penelitian jenis kelamin laki-laki sebanyak 2 orang. Sedangkan untuk jumlah sampel penelitian jenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang.

b. Usia

Karakteristik sampel penelitian berdasarkan rentang usia dapat dibedakan seperti yang terdapat pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Distribusi Sampel Penelitian Berdasarkan Usia.

No	Rentang Usia (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	20-35	17	56,67
2	36-45	10	33,33
3	> 46	3	10
	Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan data yang ada pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel penelitian yang terbanyak berada pada rentang usia 10-35 tahun, yakni 17 orang atau 56,67% dari keseluruhan jumlah sampel.

c. Tingkat Pendidikan

Karakteristik sampel berdasarkan tingkat pendidikan dibedakan seperti yang terdapat pada tabel berikut.

Tabel 8. Tingkat Pendidikan Responden.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	SMP	3	10
2	SMA	23	76,67
3	S1	4	13,34
	Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan data yang ada pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah sampel penelitian yang terbanyak pada tingkat pendidikan SMA yakni 23 orang atau 76,67 % dari keseluruhan jumlah sampel.

d. Tingkat Pendapatan

Karakteristik sampel berdasarkan tingkat pendapatan dibedakan seperti yang terdapat pada tabel berikut.

Tabel 9. Tingkat Pendapatan Responden.

No	Tingkat Pendapatan (Rp)	Jumlah (Jiwa)	Persentase(%)
1	1500.000-2500.000	19	63,33
2	2600.000-3600.000	7	21,33
3	>3600.000	4	13,34
	Jumlah	30	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan data yang ada pada tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan sampel penelitian yang terbanyak pada tingkat pendapatan 1.500.000-2.500.000 yakni 19 orang atau 63,33 % dari keseluruhan jumlah sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan adalah penilaian atau tanggapan yang diberikan oleh seseorang melalui proses pengamatan terhadap sebuah obyek atau segala yang terdapat dalam lingkungan melalui indera-indera manusia. Tingkat kepuasan seseorang akan sangat dipengaruhi oleh hasil pengamatan yang dilakukan dan apakah ada mamfaat positif atau negatif yang dapat ditimbulkan oleh obyek tersebut terhadap dirinya.

Untuk menganalisis rumusan masalah 1 dan 2 yaitu bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren dan gula merah kelapa sawit dianalisis dengan menggolong menjadi tiga kategori yaitu harga, kualitas, rasa. Berikut adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap kedua produk.

Gula Merah Aren

Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk gula merah yang terbuat dari aren dapat dilihat pada tabel.

Tabel 10. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Aren.

Indikator	Indeks Skor (%)	Keterangan
Harga	63,16	Puas
Kualitas	64,33	Puas
Rasa	65,16	Puas
Total	192,65	
Rata-Rata	64,20	Puas

Sumber Data Primer Diolah 2019.

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren berada pada skor indeks 64,20% yang berada pada kriteria puas.

Dari ke tiga indikator yang diajukan indikator yang memperoleh nilai indeks skor tertinggi adalah rasa produk yaitu dengan skor indeks sebesar 65,16% pada kriteria puas sedangkan untuk penilaian skor terendah berada pada indikator harga yaitu sebesar 63,16% dengan kriteria puas.

1. Harga

Dari hasil pengukuran sikap atau tanggapan konsumen terhadap indikator harga gula merah aren dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Gula Merah Aren.

No	Indikator	Skor Penilaian	Total Skor
1	Indikator 1	2,33	70
2	Indikator 2	2,43	73
3	Indikator 3	2,7	81
4	Indikator 4	2,46	74
5	Indikator 5	2,7	81
	Total	12,62	379
	Indeks Skor	63,16 %	Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Dari tabel 11 dapat dilihat penilaian konsumen untuk indikator harga dalam penentuan tingkat kepuasan konsumen di bagi kepada 5 indikator antara lain : Indikator 1 harga yang ditawarkan sesuai kualitas. Indikator 2 harga produk gula aren terjangkau. Indikator 3 harga sesuai untuk kalangan menengah kebawah. Indikator 4 harga produk cukup murah dan indikator 5 harga produk sesuai dengan harga dipasaran. Dari kelima indikator tersebut indikator dengan penelian tertinggi adalah indikator 3 dan 5 dengan skor 81. Sedangkan untuk indikator dengan penilaian terendah adalah indikator 1 dengan skor 70. Tingkat kepuasan konsumen gula merah aren berada pada indeks skor 63,16% yaitu berada pada

kreteria puas. Harga merupakan komponen penting atas suatu produk karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Tinggi rendahnya harga juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli.

2. Kualitas

Dari hasil pengukuran sikap atau tanggapan konsumen terhadap indikator Kualitas gula merah aren dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 12. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Gula Merah Aren.

No	Indikator	Skor Penilaian	Total Skor
1	Indikator 1	2,6	78
2	Indikator 2	2,53	76
3	Indikator 3	2,6	78
4	Indikator 4	2,33	70
5	Indikator 5	2,8	84
	Total	12,86	386
	Indeks Skor	64,33 %	Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 12 maka dapat dilihat skor tingkat kepuasan tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren berdasarkan indikator kualitas berada pada indeks skor 64,33% yaitu berada pada kreteria puas. Penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap faktor kualitas digolongkan menjadi 5 indikator yaitu: indikator 1. Produk gula aren sangat berkualitas. Indikator 2 gula aren lebih berkualitas dibandingkan gula lain yang sejenis. Indikator 3 kualitas gula aren sesuai dengan harga jualnya. Indikator 4 kualitas dari gula aren sudah terjamin. Indikator 5 sudah merasa puas dengan kualitas dari gula aren. Dari kelima indikator tersebut indikator yang memperoleh total skor tertinggi adalah indikator 5 dengan

total skor 84, sedangkan untuk indikator dengan pemberian nilai terendah adalah indikator 4 dengan nilai total skor sebesar 70.

3. Rasa

Dari hasil pengukuran sikap atau tanggapan konsumen terhadap indikator rasa gula merah aren dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Rasa Gula Merah Aren.

No	Indikator	Skor Penilaian	Total Skor
1	Indikator 1	2,36	71
2	Indikator 2	2,73	82
3	Indikator 3	2,53	76
4	Indikator 4	2,8	84
5	Indikator 5	2,6	78
	Total	13,02	391
	Indeks Skor	65,16 %	Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Skor tingkat kepuasan konsumen terhadap rasa gula merah aren berada pada indeks skor 65,16% yaitu berada pada kriteria puas. Penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap faktor rasa digolongkan menjadi 5 indikator yaitu: indikator 1. Rasa gula aren lebih manis. Indikator 2 tekstur gula aren lebih lembut. Indikator 3 rasa gula aren sudah terjamin. Indikator 4 rasa gula aren lebih enak dibanding gula jenis lain. Indikator 5 rasa dari gula aren sesuai dengan harganya. Dari kelima indikator tersebut indikator yang memperoleh total skor tertinggi adalah indikator 4 dengan total skor 84, sedangkan untuk indikator dengan pemberian nilai terendah adalah indikator 1 dengan nilai total skor sebesar 71.

Gula Merah Sawit

Tingkat kepuasan konsumen terhadap produk gula merah sawit yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Sawit.

Indikator	Indeks Skor (%)	Keterangan
Harga	65,50	Puas
Kualitas	53,16	Puas
Rasa	38,16	Cukup Puas
Total	156,82	
Rata-Rata	52,27	Puas

Sumber: Data Primer Diolah 2019.

Berdasarkan tabel 14 dapat dilihat tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah sawit berada pada skor indeks 52,27% yang berada pada kriteria puas. Dari ke tiga indikator yang diajukan indikator yang memperoleh nilai indeks skor tertinggi adalah harga produk yaitu dengan skor indeks sebesar 65,50% pada kriteria puas sedangkan untuk penilaian skor terendah berada pada indikator rasa yaitu sebesar 38,16% dengan kriteria cukup puas.

1. Harga

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Harga Gula Merah Sawit.

No	Indikator	Skor Penilaian	Total Skor
1	Indikator 1	2,53	76
2	Indikator 2	2,66	80
3	Indikator 3	2,53	76
4	Indikator 4	2,63	79
5	Indikator 5	2,73	82
	Total	13,08	393
	Indeks Skor	65,50 %	Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Tingkat kepuasan konsumen gula merah sawit berada pada indeks skor 65,50% yaitu berada pada kriteria puas. Penilaian konsumen untuk indikator harga dalam penentuan tingkat kepuasan konsumen di bagi kepada 5 indikator antara lain : Indikator 1 harga yang ditawarkan sesuai kualitas. Indikator 2 harga produk gula merah sawit lebih murah. Indikator 3 harga terjangkau. Indikator 4 harga produk cukup murah dan indikator 5 harga produk sesuai dengan harga dipasaran. Dari kelima indikator tersebut indikator dengan penilaian tertinggi adalah indikator 5 dengan skor 82 yang berada pada kriteria puas. Sedangkan untuk indikator dengan penilaian terendah adalah indikator 1 dan 3 dengan skor 76. Harga merupakan komponen penting atas suatu produk karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Tinggi rendahnya harga juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli.

2. Kualitas

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Gula Merah Sawit.

No	Indikator	Skor Penilaian	Total Skor
1	Indikator 1	1,7	51
2	Indikator 2	2,16	65
3	Indikator 3	2,16	65
4	Indikator 4	2,2	66
5	Indikator 5	2,4	72
	Total	10,62	319
	Indeks Skor	53,16 %	Puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Skor tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah sawit berdasarkan indikator kualitas berada pada indeks skor 53,16% yaitu berada pada kriteria puas. Penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap faktor kualitas digolongkan menjadi 5 indikator yaitu: indikator 1. Produk gula sawit sangat berkualitas.

Indikator 2 gula sawit lebih berkualitas dibandingkan gula lain yang sejenis. Indikator 3 kualitas gula sawit sesuai dengan harga jualnya. Indikator 4 kualitas dari gula sawit sudah terjamin. Indikator 5 sudah merasa puas dengan kualitas dari gula sawit. Dari kelima indikator tersebut indikator yang memperoleh total skor tertinggi adalah indikator 5 dengan total skor 72, sedangkan untuk indikator dengan pemberian nilai terendah adalah indikator 1 dengan nilai total skor sebesar 51.

3. Rasa

Tabel 17. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Rasa Gula Merah Sawit.

No	Indikator	Skor Penilaian	Total Skor
1	Indikator 1	1,36	41
2	Indikator 2	1,53	46
3	Indikator 3	1,6	48
4	Indikator 4	1,56	47
5	Indikator 5	1,56	47
Total		7,61	229
Indeks Skor		38,16 %	Cukup puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Skor tingkat kepuasan konsumen terhadap rasa gula merah sawit berada pada indeks skor 38.16% yaitu berada pada kriteria cukup puas. Penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap faktor rasa digolongkan menjadi 5 indikator yaitu: indikator 1. Rasa gula sawit lebih manis. Indikator 2 tekstur gula sawit lebih lembut. Indikator 3 rasa gula sawit sudah terjamin. Indikator 4 rasa gula sawit lebih enak dibanding gula jenis lain. Indikator 5 rasa dari gula sawit sesuai dengan harganya.

Dari kelima indikator tersebut indikator yang memperoleh total skor tertinggi adalah indikator 3 dengan total skor 48, sedangkan untuk indikator dengan pemberian nilai terendah adalah indikator 1 dengan nilai total skor sebesar 41.

Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen

Untuk menguji perbandingan tingkat kepuasan konsumen dari produk gula merah yaitu gula merah aren dan gula merah sawit di analisis dengan uji beda rata-rata. Berikut adalah perbandingan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk gula aren dan gula sawit.

Tabel 18. Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen.

No	Indikator	Indeks Skor(%)
1	Gula Aren	64,20
2	Gula Sawit	52,27

Sumber : Data Primer Diolah 2019.

Berdasarkan tabel 18 diatas dapat dilihat perbandingan tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren dan gula merah sawit, bahwa tingkat kepuasan konsumen lebih tinggi untuk produk gula merah aren dibanding gula merah sawit, skor indeks kepuasan gula merah aren sebesar 64,20% sedangkan skor indeks gula merah sawit sebesar 52,27%. Selisih tingkat kepuasan konsumen terhadap kedua produk ialah 11,93%.

Berikut adalah hasil uji beda rata-rata perbandingan tingkat kepuasan konsumen dari produk gula merah aren dan gula merah sawit.

Tabel 19. Hasil output SPSS.

t-test for Equality of Means								
T	Df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	Lower	Upper	Interval of
5,260	26,449	,000	8559,777273	1627,374172	5217,422705	11902,131840		
4,738	31	,000	85597,77273	18066,99500	48749,89348	122445,65197		

Sumber: Data Primer Diolah 2019.

Dari tabel hasil output SPSS dihasilkan nilai sig $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan konsumen terhadap produk gula merah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah aren berada pada skor indeks 64,20% yang berada pada kriteria puas. Dilihat tingkat kepuasan konsumen terhadap gula merah sawit berada pada skor indeks 52,27% yang berada pada kriteria puas.
2. Nilai sig $0,000 < 0,05$, Maka dengan demikian dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan konsumen terhadap produk gula merah.

Saran

Disarankan kepada pihak pengolah gula merah kelapa sawit agar lebih meningkatkan kualitas dan rasa gula merah kelapa sawit agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan serta produk gula merah sawit agar tetap dapat bersaing di Pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar. 2011. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No. 1.
- Dachliani, D. M. 2006. Permintaan Impor Gula Indonesia Tahun 1980 – 2003, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Departemen Pertanian. 2013. Peraturan Menteri Pertanian tentang Sistem Pertanian Organik. Departemen Pertanian. Jakarta.
- Hendrayani, I. N. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Produk Gula Pasir Merek Gulaku di Kota Bogor. Skripsi Fakultas Pertanian, Universitas Institut Pertanian Bogor.
- Jumiyati. 2017. Analisis Kelayakan pengolahan Gula Merah dari Nira Kelapa Sawit (Studi Kasus: Desa Pegajahan Kecamatan Pegajahan, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara). *Jurnal Mahasiswa Universitas Sumatera Utara*.
- Kristianingrum, S. 2009. Analisis Nutrisi Dalam Gula Semut. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kusumah, R. D. 1992. Mempelajari Pengaruh Penambahan Pengawet Pada Nira Aren (*Arengapinnata Merr*) Terhadap Mutu Gula Merah, Gula Semut, Sirup.
- Lubis, A. U., P. Guritno dan Darmoko. 1994. Prospek Industri dengan Bahan Baku Limbah Padat Kelapa Sawit di Indonesia. *Berita PPKS* 2.
- Moleong, L. J. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Ramdan, M., H. S. Roni dan R. Yus. 2016. Analisis Saluran Pemasaran Gula Aren (*Arenga Pinnata*) (Studi Kasus Di Desa Capar Kecamatan Salem Kabupaten Brebes). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Agroinfo Galuh Volume 2 Nomor 2*, Januari 2016.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rizal, S. 2015. Survey Mutu Dan Keamanan Gula Merah Di Pasar Kota Bandar Lampung (Skripsi). Jurusan Teknologi Hasil Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Lampung.

- Irianto, H., R. E. Siti dan S. Ida. 2017. Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian BerasOrganik di Kota Surakarta. [jurnal]. Vol. 1 No. 1. ISSN 2615-7721. Solo (ID) : Agribisnis, Universitas Sebelas Maret.
- Sinta. 2016. Analisis Penyadapan Nira Pohon Aren. Universitas Udayana.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. RinekaCipta, Jakarta.
- Suwandi, T. 1993. Skrining Mikroorganisme Penghasil Antibiotik. Pusat Penelitian Dan Pengembangan PT Kalbe Farma. Jakarta.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan dalam Jurnal Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. 11 No 1.
- Tjiptono, F dan C. Gregorius. 2012. Service Quality & Satisfaction Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Karakteristik Sampel.

No	Nama Sampel	Karakteristik Responden				
		Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan (Tahun)	Jumlah Tanggung (jiwa)	Penghasilan /Bln (Rp)
1	Yuni	37	P	SMA	0	1500.000
2	Jumianti	23	P	SMA	2	3000.000
3	Wahyuni	28	P	SMA	0	2000.000
4	Kartika	27	P	SMA	2	2500.000
5	Rubi	25	P	SMA	0	2000.000
6	Sumiati	30	P	SMA	2	3500.000
7	Dewi	26	P	SMA	0	2500.000
8	Laila	26	P	S1	2	3000.000
9	Marni	27	P	S1	2	4000.000
10	Nova	30	P	SMA	3	2500.000
11	Tuti	27	P	S1	3	3000.000
12	Neli	32	P	SMA	1	1500.000
13	Rosmaida	33	P	SMA	1	1500.000
14	Tari Saragi	40	P	SMA	4	4000.000
15	Tika Ramlan	29	P	SMA	3	3500.000
16	Siti Khadizah	33	P	SMA	4	2500.000
17	Maimunah	32	P	SMA	1	3000000
18	Retno	33	P	SMA	1	2500.000
19	Lanna Sari	28	P	SMA	0	2000.000
20	Dara Putri	27	P	SMA	1	1500.000
21	Maryam	25	P	SMA	4	2500.000
22	Atika Hesti	29	P	SMA	0	1500.000
23	Rama	22	P	SMA	0	3500.000
24	Hermawati	27	P	SMA	2	1500.000
25	Julian	28	P	SMP	3	3500.000
26	Roma Uli	29	P	SMA	0	3000.000
27	Marni	25	P	SMP	3	2500.000
28	Dila	25	L	SMP	2	2500.000
29	Rini	33	P	S1	2	5500.000
30	Parman	39	P	SMA	3	2000.000
Jumlah		735				72.100.000
Rata-rata		24				4651612,903

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Lampiran 2. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Aren Dari Segi Harga.

No	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	Total skor
1	1	2	3	1	3	10
2	3	2	1	2	2	10
3	2	3	3	3	3	14
4	2	2	2	3	3	12
5	3	2	3	3	3	14
6	2	3	3	2	3	13
7	1	2	2	3	3	11
8	2	3	3	3	3	14
9	3	1	3	3	3	13
10	2	3	3	1	2	12
11	3	2	2	3	3	13
12	2	3	3	2	2	12
13	1	1	3	3	3	11
14	3	3	3	2	2	14
15	2	2	2	3	3	12
16	3	3	3	1	2	13
17	2	2	3	3	3	13
18	2	3	3	3	2	13
19	3	2	3	3	3	14
20	1	2	3	2	3	10
21	2	2	2	3	3	13
22	2	3	3	2	3	14
23	3	3	3	3	3	15
24	1	2	3	2	3	10
25	3	2	3	3	3	15
26	3	3	3	3	2	14
27	3	3	2	1	3	14
28	2	2	2	3	3	12
29	2	1	3	2	3	11
30	3	3	3	3	1	13
Total	70	73	81	74	81	379
Indeks Skor (%)	7.44	7.7778	9	8.222222	9	63,16

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Lampiran 3. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Aren Dari Segi Kualitas.

No	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	Total skor
1	3	3	3	3	3	15
2	3	2	1	2	2	10
3	2	1	3	3	3	12
4	2	2	2	1	3	10
5	3	3	3	3	3	15
6	2	1	3	3	3	12
7	3	2	2	1	3	11
8	2	3	3	3	3	14
9	3	3	3	1	3	13
10	2	3	3	3	3	14
11	3	2	2	3	3	13
12	2	3	3	1	2	11
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	2	3	14
15	2	2	2	1	3	10
16	3	3	3	3	3	15
17	2	3	3	3	3	14
18	2	3	3	1	2	11
19	3	2	3	3	3	14
20	3	3	3	3	3	15
21	3	2	2	3	3	13
22	2	3	3	1	3	12
23	3	3	3	3	3	15
24	2	3	2	2	3	12
25	3	3	3	3	3	15
26	3	3	3	1	2	12
27	3	3	2	3	3	14
28	3	2	2	3	3	13
29	2	1	1	2	3	9
30	3	3	3	3	1	13
Total	78	76	78	70	84	386
Indeks Skor (%)						64,33

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Lampiran 4. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Aren Dari Segi Rasa.

No	I1	I2	I3	I4	I5	Total skor
1	3	3	3	3	3	15
2	1	2	1	2	2	8
3	2	3	3	3	1	12
4	2	2	2	3	3	12
5	3	3	3	3	3	15
6	2	3	3	3	3	14
7	2	2	2	3	3	12
8	2	3	3	3	3	14
9	3	3	3	3	3	15
10	2	3	1	3	3	12
11	3	2	2	3	2	12
12	2	3	3	2	2	12
13	3	3	3	3	3	15
14	2	3	3	2	2	12
15	2	2	2	3	3	12
16	2	3	3	3	3	14
17	2	3	3	3	3	14
18	1	3	2	3	3	12
19	3	2	3	3	3	14
20	2	3	3	3	1	12
21	3	2	2	3	3	13
22	2	3	3	2	3	13
23	3	3	3	3	1	13
24	2	3	2	2	3	12
25	3	3	2	3	3	14
26	3	3	3	3	3	15
27	3	3	2	3	3	14
28	3	2	2	3	3	13
29	2	3	3	2	3	13
30	3	3	3	3	1	13
Total	71	82	76	84	78	391
Indeks Skor (%)						65,16

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Lampiran 6. Tingkat kepuasan Responden Terhadap Gula Aren.

No	Harga	Kualitas	Rasa	Total
1	10	15	15	40
2	10	10	8	28
3	14	12	12	38
4	12	10	12	34
5	14	15	15	44
6	13	12	14	39
7	11	11	12	34
8	14	14	14	42
9	13	13	15	41
10	12	14	12	38
11	13	13	12	38
12	12	11	12	35
13	11	15	15	41
14	14	14	12	40
15	12	10	12	34
16	13	15	14	42
17	13	14	14	41
18	13	11	12	36
19	14	14	14	42
20	10	15	12	37
21	13	13	13	39
22	14	12	13	39
23	15	15	13	43
24	10	12	12	34
25	15	15	14	44
26	14	12	15	41
27	14	14	14	42
28	12	13	13	38
29	11	9	13	33
30	13	13	13	39
Total	379	386	391	1156
Indeks Skor				
(%)	63,16	64,33	65,16	64,20

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Lampiran 7. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Sawit Dari Segi Harga.

No	I1	I2	I3	I4	I5	Total
1	2	2	3	1	3	11
2	3	2	1	2	2	10
3	2	3	3	3	3	14
4	2	2	2	3	1	10
5	3	2	2	2	3	12
6	2	3	2	2	3	12
7	2	2	2	3	3	12
8	2	3	3	3	3	13
9	3	2	3	3	3	13
10	3	3	3	3	3	12
11	3	3	2	2	3	12
12	2	3	3	3	2	13
13	2	2	3	3	3	13
14	3	3	2	2	2	11
15	2	3	2	3	3	13
16	3	3	3	2	3	11
17	3	2	2	3	3	10
18	2	3	3	3	2	13
19	3	2	2	3	3	13
20	2	3	3	2	3	13
21	3	2	3	3	3	10
22	2	3	3	3	3	14
23	3	3	3	3	3	15
24	3	2	3	2	3	12
25	3	3	3	3	3	15
26	2	3	3	3	2	13
27	3	3	3	3	3	12
28	3	2	3	3	3	12
29	2	2	3	3	3	12
30	3	3	3	3	3	15
Total	76	80	76	79	82	393
Indeks Skor (%)						65,50

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Lampiran 8. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Sawit Dari Segi Kualitas.

No	I1	I2	I3	I4	I5	Total
----	----	----	----	----	----	-------

1	2	2	1	1	3	9
2	1	2	1	2	2	8
3	2	3	3	2	2	12
4	2	2	2	3	1	10
5	1	2	2	2	2	9
6	2	3	2	2	3	12
7	2	2	2	3	2	11
8	2	3	3	2	3	13
9	1	2	1	3	2	9
10	2	1	1	2	2	8
11	1	2	2	2	3	10
12	2	3	3	3	2	13
13	2	2	1	1	3	9
14	2	1	2	2	2	9
15	2	3	2	3	2	12
16	1	2	1	2	3	9
17	2	2	2	3	1	10
18	2	1	3	1	2	9
19	1	2	2	3	3	11
20	2	3	3	2	2	12
21	2	2	2	1	3	10
22	2	3	3	3	3	14
23	1	1	3	1	3	9
24	1	2	2	2	2	9
25	1	3	3	3	3	13
26	2	3	3	3	2	13
27	1	1	2	1	2	7
28	2	2	2	3	3	12
29	2	2	3	2	3	12
30	3	3	3	3	3	15
Total	51	65	65	66	72	319
Indeks Skor (%)						53,16

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Lampiran 9. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Gula Merah Sawit Dari Segi Rasa.

No	I1	I2	I3	I4	I5	Total
----	----	----	----	----	----	-------

1	2	1	1	1	2	7
2	1	2	1	2	2	8
3	2	3	3	2	2	12
4	2	2	2	3	1	10
5	1	2	2	2	2	9
6	2	3	2	2	2	11
7	2	2	2	3	2	11
8	2	3	3	2	2	12
9	1	2	1	3	2	9
10	2	1	1	2	2	8
11	1	2	2	2	3	10
12	2	2	3	2	2	11
13	2	2	1	1	2	8
14	2	1	2	2	2	9
15	2	3	2	3	2	12
16	1	2	1	2	3	9
17	2	2	2	2	1	9
18	2	1	3	1	2	9
19	1	2	2	3	2	10
20	2	2	3	2	2	11
21	2	2	2	1	2	9
22	2	2	3	3	3	13
23	1	1	3	1	2	8
24	1	2	2	2	2	9
25	1	3	2	3	2	11
26	2	3	3	3	2	13
27	1	1	2	1	2	7
28	2	2	2	2	3	11
29	2	2	2	2	2	10
30	3	3	3	2	2	13
Total	41	46	48	47	47	229
Indeks Skor (%)						38,16

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Lampiran 10. Tingkat kepuasan Responden Terhadap Gula Sawit.

No	Harga	Kualitas	Rasa	Total
1	11	9	7	27

2	10	8	8	26
3	14	12	12	38
4	10	10	10	30
5	12	9	9	30
6	12	12	11	35
7	12	11	11	46
8	13	13	12	38
9	13	9	9	31
10	12	8	8	28
11	12	10	10	32
12	13	13	11	37
13	13	9	8	30
14	11	9	9	29
15	13	12	12	37
16	11	9	9	29
17	10	10	9	29
18	13	9	9	31
19	13	11	10	34
20	13	12	11	36
21	10	10	9	29
22	14	14	13	41
23	15	9	8	32
24	12	9	9	30
25	15	13	11	39
26	13	13	13	39
27	12	7	7	26
28	12	12	11	35
29	12	12	10	34
30	15	15	13	43
Total	393	319	229	941
Indeks Skor				
(%)	65,50	53,16	38,16	52,27

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Lampiran 11. Variabel Penelitian.

No	Kepuasan Konsumen		Kode	
	Guala Aren	Gula Sawit	1	2

1	40	27	1	2
2	28	26	1	2
3	38	38	1	2
4	34	30	1	2
5	44	30	1	2
6	39	35	1	2
7	34	46	1	2
8	42	38	1	2
9	41	31	1	2
10	38	28	1	2
11	38	32	1	2
12	35	37	1	2
13	41	30	1	2
14	40	29	1	2
15	34	37	1	2
16	42	29	1	2
17	41	29	1	2
18	36	31	1	2
19	42	34	1	2
20	37	36	1	2
21	39	29	1	2
22	39	41	1	2
23	43	32	1	2
24	34	30	1	2
25	44	39	1	2
26	41	39	1	2
27	42	26	1	2
28	38	35	1	2
29	33	34	1	2
30	39	43	1	2

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Sampel Gula Merah Sawit.



Sampel Gula Merah Aren.



Wawancara dengan Narasumber.



Wawancara dengan Narasumber.



Wawancara dengan Narasumber.

