

RINGKASAN

Fadya Zashilya Tifani (08320190062). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Susu Sapi Olah Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Outlet Susu Indo'ta Di Kota Makassar). Dibawah Bimbingan Ibu Nuraeni dan Ibu Rasmeidah Rasyid.

Salah satu komponen dari subsektor peternakan yang berpotensi dikembangkan adalah usaha ternak sapi perah. Sub sektor peternakan khususnya komoditi susu merupakan salah satu sumber gizi yang diminati. Proses pengolahan susu bertujuan untuk memperoleh susu yang beraneka ragam, berkualitas tinggi, berkadar gizi tinggi. Susu pasteurisasi merupakan produk olahan susu yang telah mengalami proses pemanasan selama 15-16 Detik pada suhu $71,7-75^{\circ}\text{C}$. Salah satu produksi susu sapi perah khususnya Di Sulawesi Selatan adalah Susu Indo'ta. Susu Indo'ta merupakan tempat pengolahan susu murni menjadi susu pasteurisasi. Susu Indo'ta mempertahankan usahanya serta dapat memberikan peningkatan pada kualitas produksinya agar konsumen terus berminat untuk membeli susu pasteurisasi Di Susu Indo'ta dan konsumen akan merasa senang karena produk yang diinginkan tercapai sesuai kebutuhan.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan proses pengolahan susu sapi Di Susu Indo'ta Kota Makassar, (2) mengidentifikasi varian rasa dan jumlah penjualan produk Susu Indo'ta, (3) menganalisis persepsi konsumen terhadap kualitas produk Susu Indo'ta, (4) menganalisis persepsi konsumen terhadap harga produk Susu Indo'ta, (5) menganalisis kepuasan konsumen Susu Indo'ta dan (6) menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Susu Indo'ta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Susu Indo'ta yang tidak diketahui jumlahnya. Penetapan sampel menggunakan rumus lemeshow dengan metode *purposive sampling* dan dilaksanakan secara online dengan responden 48 Orang, secara langsung dengan responden 48 Orang dengan total responden 96 Orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) bahan baku Susu Indo'ta ialah susu sapi murni yang diperoleh dari peternak yang ada Di Kabupaten Enrekang yang

telah melalui proses pasteurisasi. Susu pasteurisasi tersebut dikirim ke Outlet Susu Indo'ta yang kemudian diolah menjadi sebuah produk dengan berbagai varian rasa dan ukuran. (2) Susu Indo'ta Di Kota Makassar memiliki 11 menu varian rasa yaitu indota original, indota regal, indota coklat, indota strawberry, indota matcha, indota alpukat, susu murni, indota milo, indota kopi, indota banana dan indota kurma dengan ukuran medium (250ml) dan jumlah penjualan 707 gelas, Large (500ml) dan jumlah penjualan 787 gelas serta Botol (1L) 440 botol. (3) Variabel kualitas produk (X1) memiliki skor 8.753 yang artinya indikator kinerja, keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, kemampuan melayani, estetika, kualitas yang dirasakan berada pada kategori sangat baik. (4) Variabel harga (X2) memiliki skor sebanyak 5.050 yang artinya keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan spesifikasi, kesesuaian harga dengan manfaat dan daya saing harga berada pada kategori sangat sesuai. (5) Variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki skor 3.762 yang artinya atribut yang berhubungan dengan produk, atribut yang berhubungan dengan pelayanan dan atribut yang berhubungan dengan pembelian berada pada kategori sangat puas. (6) Berdasarkan hasil yang diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas produk (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,000. nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya variabel kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial (individu) nilai signifikansi kualitas produk (X1) sebesar 0,000, nilai signifikansi harga (X2) sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel secara individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Susu Indo'ta, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen.