

## RINGKASAN

**Nurul Fadhilah Mansur (08320200017). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Salad Buah melalui E-commerce di Makassar (Studi Kasus di UMKM One Salad dan Medina Salad Buah pada Go Food, Grab Food dan Shopee Food) Dibawah bimbingan Ibu Sitti Rahbiah dan Ibu Farizah Dhaifina Amran.**

One Salad dan Medina Salad buah adalah usaha salad buah yang terletak di Makassar. One Salad dan Medina Salad Buah sudah menjadi langganan bagi konsumen dalam pembelian salad buah di Makassar, dengan adanya kemajuan teknologi memunculkan beragam media sosial dalam memasarkan suatu produk, dan beberapa *e-commerce* yang berada di Indonesia yaitu Go Food, Grab Food dan Shopee Food. Dengan adanya *e-commerce* tersebut memudahkan konsumen dalam membeli maupun transaksi tanpa harus keluar rumah.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mendeskripsikan jenis buah, ukuran, harga dan volume penjualan salad buah di One Salad dan Medina Salad Buah. (2) Mendeskripsikan fitur-fitur food delivery pada e-commerce Go Food, Grab Food dan Shopee Food. (3) Menganalisis indikator kepentingan untuk mencapai kepuasan konsumen pada One Salad dan Medina Salad Buah melalui jasa layanann Go Food, Grab Food dan shopee Food. (4) Menganalisis kepuasan konsumen terhadap pembelian salad buah di One Salad dan Medina Salad Buah melalui jasa layanan Go Food, Grab Food dan Shopee Food. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di One Salad dan Medina Salad Buah melalui *e-commerce* Go Food, Grab Food dan Shopee Food sebanyak 150 konsumen dan informan dalam penelitian ini ialah 1 orang pemilik usaha dan 2 orang karyawan One Salad dan Medina Salad Buah. Metode analisis yang digunakan deskriptif kualitatif, importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) One Salad memiliki 7 ukuran salad buah yaitu 300ml, 450 ml, 500ml,750ml, 1000ml, 2000ml dan 3000ml. Medina Salad Buah memiliki 4 ukuran salad buah yaitu 500ml,1500ml,2500ml dan 3000ml. Adapun daftar harga di One Salad adalah Rp.31.000, Rp.43.000, Rp.49.000, Rp.61.000, Rp.85.000, Rp.143.000 dan Rp.181.000. Adapun daftar harga di Medina Salad Buah adalah Rp.33.000, Rp.96.000, Rp.155.000 dan Rp.190.000. Jenis buah yang dipakai oleh One Salad yaitu apel, melon, pepaya, anggur, pir dan

jeruk. Jenis buah yang dipakai Medina Salad Buah yaitu apel, buah naga, peach, pepaya, anggur, pir, jeruk, mangga, kiwi dan lengkeng. Produk One Salad laku terjual sebanyak 344 pieces dalam 1 bulan penjualan. Produk Medina Salad Buah laku terjual sebanyak 74 pieces dalam 1 bulan penjualan. (2) Adapun fitur layanan pada Go Food yaitu rating, promo, metode pembayaran, pelacakan pesanan, pilihan pengantaran, pickup dan estimasi pengiriman. Fitur layanan pada Grab Food yaitu rating, promo, metode pembayaran, pelacakan pesanan, pickup, estimasi pengantaran dan pilihan pengantaran. Fitur layanan Shopee Food yaitu rating, promo, metode pembayaran, pelacakan pesanan, estimasi pengiriman dan tukar koin shopee. (3) Indikator kepentingan pada One Salad pada Go Food yaitu berada pada (kuadran II) pertahankan prestasi, indikator kepentingan pada One Salad pada Grab Food yaitu berada pada (kuadran II) pertahankan prestasi, dan indikator kepentingan pada One Salad pada Shopee Food yaitu berada pada (kuadran III) prioritas rendah. Indikator kepentingan pada Medina Salad Buah pada Go Food yaitu berada pada (kuadran II) pertahankan prestasi, indikator kepentingan pada Medina Salad Buah pada Grab Food yaitu berada pada (kuadran II) pertahankan prestasi, dan indikator kepentingan pada Medina Salad Buah pada Shopee Food yaitu berada pada (kuadran IV) berlebihan. (4) Kepuasan konsumen One salad pada Go Food yaitu berada pada kategori puas, kepuasan konsumen One salad pada Grab Food yaitu berada pada kategori sangat puas, kepuasan konsumen One salad pada Shopee Food yaitu berada pada kategori puas. Kepuasan konsumen Medina Salad Buah pada Go Food yaitu berada pada kategori puas, kepuasan konsumen Medina Salad Buah pada Grab Food yaitu berada pada kategori sangat puas, kepuasan konsumen Medina Salad Buah pada Shopee Food yaitu berada pada kategori puas.

**Kata Kunci : E-Commerce, Kepentingan Konsumen, Kepuasan Konsumen, Salad Buah**