

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

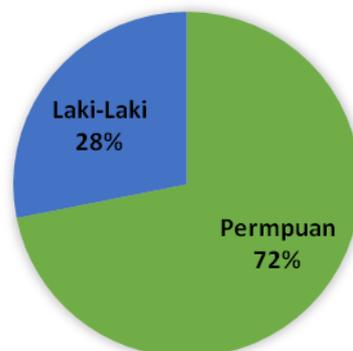
###### **4.1.1.1 Sejarah Singkat Ladu Ketan Asli Nikmat**

Ladu merupakan salah satu makanan khas Garut, khususnya di daerah Malangbong, yang sering dikenal dengan sebutan Ladu Ketan. Salah satu UMKM yang memasarkan produk Ladu yaitu Ladu Ketan Asli Nikmat yang dimiliki oleh Ny. Agus Samsudin sebagai Oleh-oleh Khas Malangbong. Produk Ladu Ketan Asli Nikmat sudah memiliki DEP.KES RI No. SP.0111/10.22/1988. Meskipun masih cukup asing di telinga masyarakat umum, Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki reputasi yang sangat baik di wilayahnya. Makanan ini terbuat dari beras ketan yang diolah dengan teknik khusus, memberikan bentuk dan cita rasa yang unik dibandingkan dengan makanan lainnya. Saat digigit, Ladu memiliki kenyalan mirip dodol, namun yang membedakannya adalah teksturnya yang agak kasar, memberikan sensasi tersendiri selama mengonsumsinya. Bagi para pecinta makanan manis, Ladu Ketan Asli Nikmat merupakan pilihan yang wajib dicoba. Makanan ini merupakan hasil olahantepung ketan yang dipadukan dengan gula putih, gula aren merah, dan kelapa yang telah diparut. Salah satu produsen Ladu Ketan Asli Nikmat yang terkenal dapat ditemukan di pusat oleh-oleh UMKM Khas Malangbong, yang beralamat di Jl Raya Selatan Malangbong.

#### 4.1.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, dapat digambarkan secara umum mengenai Bentuk Produk, Cita Rasa dan Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat dapat ditinjau dari berbagai aspek dengan karakteristik yang berbeda-beda. Dari berbagai karakteristik responden tersebut diharapkan mampu memberi gambaran tanggapan tentang Bentuk Produk, Cita Rasa dan Kepuasan Konsumen. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan responden sebanyak 96 orang.

Karakteristik responden dilihat dari segi jenis kelamin, pekerjaan, usia dan berapa kali membeliprodukLadu Ketan AsliNikmat. Karakteristik responden adalah menguraikan atau memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini, sebab dengan menguraikan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, maka akan dapat diketahui sejauh mana identitas responden dalam penelitian ini(Siregar, 2020:128).Berikut adalah karakteristik dari responden berdasarkan jenis kelamin pada Gambar 4.1.

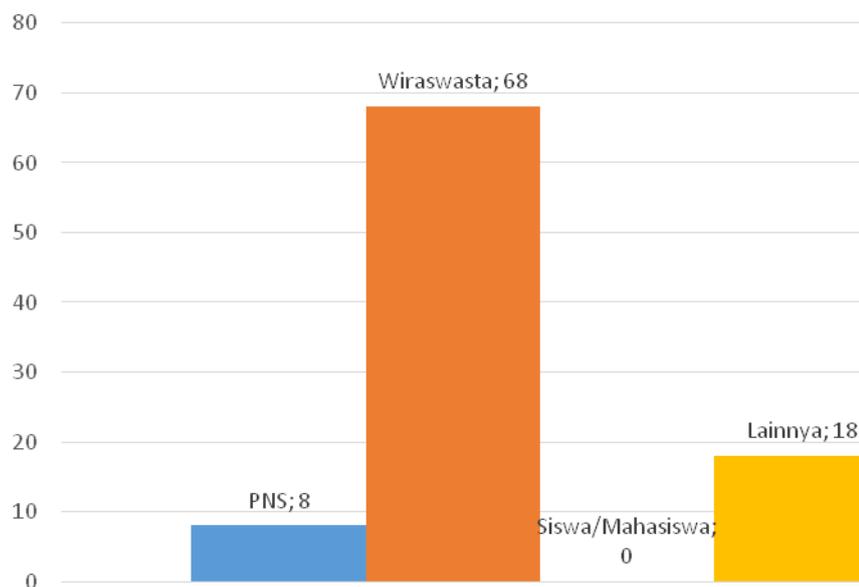


Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

**Gambar 4.1**  
**Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan Gambar 4.1, diketahui bahwa pelanggan Ladu Ketan Asli Nikmat menurut Jenis kelamin paling banyak jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 69 orang atau 72% dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang atau 28%. Hal ini dikarenakan preferensi rasa dan teksturladu yang lebih sesuai dengan selera perempuan atau juga karena tradisi atau kebiasaan lokal yang membuat Ladu lebih populer di kalangan wanita.

Berikut adalah karakteristik dari responden berdasarkan pekerjaan pada Gambar 4.2.



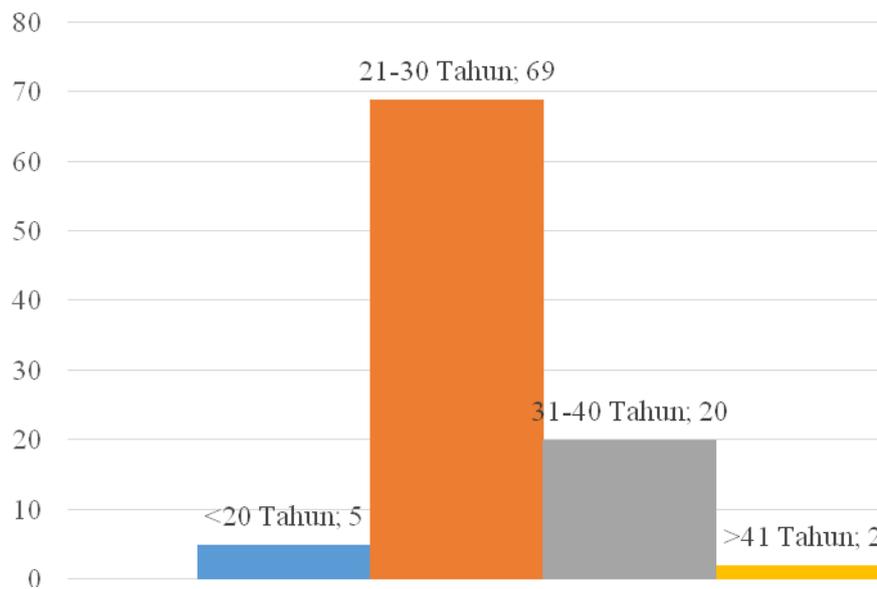
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

**Gambar 4.2**  
**Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan Gambar 4.2, diketahui bahwa pelanggan Ladu Ketan Asli Nikmat menurut pekerjaannya paling banyak sebagai wiraswasta sebanyak 68 orang atau 72,34%, sedangkan sebanyak 18 orang atau 19,15% memiliki

pekerjaan lainnya dan sebanyak delapan orang atau 8,51% memiliki pekerjaan sebagai PNS. Hal ini karena preferensi dan kesukaan para wiraswastaterhadapmakanankhassepertiLadu, yang mungkin di anggap sebagai hidangan yang unik dan istimewa. Selain itu, kemungkinan faktor lokasi bisnis dan aktivitas pemasaran yang lebih terfokus pada kalangan wiraswasta.

Berikut adalah karakteristik dari responden berdasarkan usia pada Gambar 4.3.



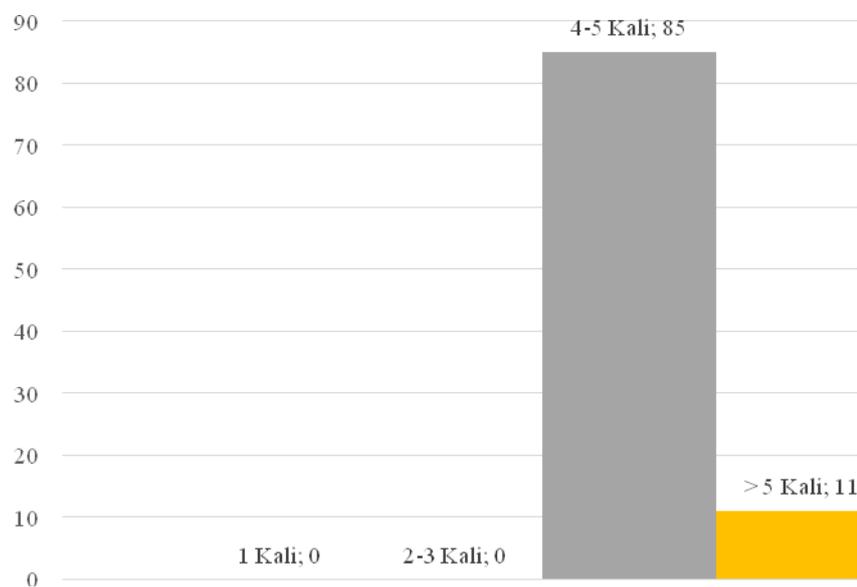
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

**Gambar 4.3**  
**Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan Gambar 4.3, diketahui bahwa pelanggan Ladu Ketan Asli Nikmat menurut usia sebagian besar pada usia 21-30 Tahun sebanyak 69 orang atau 71,88% dan sebanyak 20 orang atau 20,83% berada di usia 31-40 Tahun, sebanyak 5 orang atau 5,21% berada pada usia kurang dari 20 Tahun sedangkan

sebanyak 2 orang atau 2,08% berada pada usia lebih dari 41 tahun. Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa dominasi pelanggan pada rentang usia 21-30 tahun yang mencerminkan daya tarik Ladu Ketan Asli Nikmat yang khususnya menarik perhatian generasi muda.

Berikut adalah karakteristik dari responden berdasarkan berapa kali membeli Ladu Ketan Asli Nikmat pada Gambar 4.4.



Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

**Gambar 4.4**  
**Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali membeli Ladu Ketan Asli Nikmat**

Berdasarkan Gambar 4.4, diketahui bahwa pelanggan Ladu Ketan Asli Nikmat paling yang paling banyak mengunjungi 4-5 Kali yaitu sebanyak 85 orang atau 88,54%. Sebanyak lebih dari 5 Kali yaitu 11 orang atau 11,56%. Hal ini menunjukkan dominasi pelanggan yang membeliladusebanyak 4-5 kali mencerminkan kepuasan mereka terhadap Ladu Ketan Asli Nikmat dan pengalaman positif yang mereka dapatkan.

### 4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti

Pada bagian ini akan disajikan deskripsi penelitian berupa data persepsi responden dengan menggunakan skala sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut, sehingga dapat menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2019:145). Variabel penelitian ini bentuk produk, cita rasa dan kepuasan konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat. Hasil pernyataan responden selanjutnya dicari skor dengan menggunakan rumus menurut Umar (2019:164) sebagai berikut.

$$\text{Nilai} = \sum (\text{Frekuensi} \times \text{Bobot})$$

Setelah diperoleh skor, kemudian untuk menginterpretasikan jawaban responden, digunakan hasil perhitungan skor pernyataan kuesioner sebagai berikut.

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 96 = 480$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 96 = 96$$

$$\text{Untuk menentukan panjang interval} = \frac{480 - 96}{5} = 76,80$$

Klasifikasi kriteria penilaian jawaban responden adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.1**  
**Interprestasi Jawaban Responden**

No	Interval	Kategori
1	96 – 172,80	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik
2	172,90 – 249,60	Tidak Setuju/ Tidak Baik
3	249,70 – 326,40	Ragu-ragu/Cukup Baik
4	326,40 – 403,20	Setuju/Baik
5	403,30 - 480	Sangat Setuju/Sangat Baik

Sumber: Umar (2019:164)

#### 4.1.3.1 Deskripsi Tentang Bentuk Produk UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat

Untuk mencari data tentang bentuk produk, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang berkunjung ke Ladu Ketan Asli Nikmat. Kuesioner berisi tentang pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan Bentuk Produk dari dua indikator, diantaranya ukuran dan strukturfisik. Jumlah responden sebanyak 96 (sembilan puluh enam) orang dan masing-masing responden diberikan 12 pernyataan. Adapun hasil rekapitulasi nilai yang telah disebar oleh peneliti untuk mengetahui data mengenai Bentuk Produk, maka dapat dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Ukuran

Untuk mengetahui sejauh mana Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki berat yang pas, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.2**  
**Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Berat yang Pas**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	59	295	61,46
Setuju	4	35	140	36,46
Ragu-ragu	3	2	6	2,08
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>441</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>			<b>SangatSetuju</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki berat yang pas. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 59 orang atau 61,46%, sedangkan sebanyak 35 orang atau 36,46% menyatakan setuju, dan sebanyak dua orang atau 2,08% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 441 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam

kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki berat yang pas.

Untuk mengetahui sejauh mana Model atau bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki ciri khas sebagai pembeda dengan produk lainnya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.3**  
**Model Atau Bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Ciri Khas Sebagai Pembeda dengan Produk Lainnya**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	44	220	45,83
Setuju	4	31	124	32,30
Ragu-ragu	3	20	60	20,83
Tidak Setuju	2	1	2	1,04
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>406</b>	<b>100,00</b>
		<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Model atau bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki ciri khas sebagai pembeda dengan produk lainnya. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 44 orang atau 45,83%, sedangkan sebanyak 31 orang atau 32,30% menyatakan setuju, sebanyak 20 orang atau 20,83% menyatakan ragu-ragu, dan satu orang menyatakan tidak setuju atau 1,04%. Dengan total skor yang didapat sebesar 406 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Model atau bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki ciri khas sebagai pembeda dengan produk lainnya.

Untuk mengetahui sejauh mana Dengan memperhatikan produk, konsumen dapat memperkirakan ukuran secara akurat berdasarkan tampilannya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.4**  
**Dengan Memperhatikan Produk, Konsumen Dapat Memperkirakan Ukuran Secara Akurat Berdasarkan Tampilannya**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	41	205	42,71
Setuju	4	24	96	25,00
Ragu-ragu	3	29	87	30,21
Tidak Setuju	2	2	4	2,08
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>392</b>	<b>100,00</b>
		<b>Kategori</b>	<b>Setuju</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa Dengan memperhatikan produk, konsumen dapat memperkirakan ukuran secara akurat berdasarkan tampilannya. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 41 orang atau 42,71%, sedangkan sebanyak 29 orang atau 30,21% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 orang atau 25% menyatakan setuju, dan sebanyak dua orang atau 2,08% menyatakan tidak setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 392 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Dengan memperhatikan produk, konsumen dapat memperkirakan ukuran secara akurat berdasarkan tampilannya.

Untuk mengetahui sejauh mana Model atau bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki ciri khas sebagai pembeda dengan produk lainnya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.5**  
**Model atau bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki ciri khas sebagai pembeda dengan produk lainnya**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat setuju	5	4	20	4,17
Setuju	4	42	168	43,75
Ragu-ragu	3	50	150	52,08
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>338</b>	<b>100,00</b>
		<b>Kategori</b>	<b>Setuju</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Model atau bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki ciri khas sebagai pembeda dengan produk lainnya. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu yaitu sebanyak 50 orang atau 52,08%, sedangkan sebanyak 42 orang atau 43,75% menyatakan setuju, dan sebanyak empat orang menyatakan sangat setuju atau hanya sebesar 4,17%. Dengan total skor yang didapat sebesar 338 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Model atau bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki ciri khas sebagai pembeda dengan produk lainnya.

Untuk mengetahui sejauh mana Ukuran suatu produk mencerminkan dari kualitasnya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.6**  
**Ukuran suatu produk mencerminkan dari kualitasnya**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	66	330	68,75
Setuju	4	30	120	31,25
Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>			<b>SangatSetuju</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Ukuran suatu produk mencerminkan dari kualitasnya. Bahwa responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 66 orang atau 68,75%, sedangkan sebanyak 30 orang atau 31,25% menyatakan setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 450 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Ukuran suatu produk mencerminkan dari kualitasnya.

Untuk mengetahui sejauh mana Ukuran produk menjadi faktor penting dalam menilai suatu produk, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.7**  
**Ukuran produk menjadi faktor penting dalam menilai suatu produk**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
-----------------	-------	---	------	-----

Sangat setuju	5	0	0	0,00
Setuju	4	2	8	2,08
Ragu-ragu	3	48	144	50,00
Tidak Setuju	2	35	70	36,46
Sangat tidak setuju	1	11	11	11,46
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>233</b>	<b>100,00</b>	
<b>Kategori</b>	<b>TidakSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa ukuran produk menjadi faktor penting dalam menilai suatu produk. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu yaitu sebanyak 46 orang atau 48,94%, sedangkan sebanyak 48 orang atau 50% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 35 orang 36,46% menyatakan tidak setuju, sedangkan sebanyak 11 orang atau 11,46% menyatakan sangat tidak setuju, dan dua orang atau 2,08% yang menyatakan setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 233 berada pada interval 172,90-249,60, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori tidak setuju. Hasil ini menunjukkan ukuran belum menjadi faktor penting dalam menilai produk.

2.

S

### struktur Fisik

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen menyukai dengan tekstur Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.8**  
**Konsumen menyukai dengan tekstur Ladu Ketan Asli Nikmat**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	33	165	34,38
Setuju	4	44	176	45,83
Ragu-ragu	3	19	57	19,79
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>	

<b>Kategori</b>	<b>Setuju</b>
-----------------	---------------

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Konsumen menyukai dengan tekstur Ladu Ketan Asli Nikmat. Sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 44 orang atau 45,83%, sedangkan sebanyak 33 orang atau 34,38% menyatakan sangat setuju, dan sebanyak 19 orang atau 19,79% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 398 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen menyukai dengan tekstur Ladu Ketan Asli Nikmat.

Untuk mengetahui sejauh mana Bentuk Ladu menjadi daya tarik bagi konsumen, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.9**  
**Bentuk Ladu menjadi daya tarik bagi konsumen**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat setuju	5	15	75	15,63
Setuju	4	33	132	34,38
Ragu-ragu	3	48	144	50,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>351</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>Setuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Bentuk Ladu menjadi daya tarik bagi konsumen. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu yaitu sebanyak 48 orang atau 50%, sebanyak 33 orang atau 34,38% menyatakan setuju, dan sebanyak 15 orang atau 15,63% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 351 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam

kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Bentuk Ladu menjadi daya tarik bagi konsumen.

Untuk mengetahui sejauh mana Struktur fisik yang terlihat pada produk memberikan gambaran yang kuat tentang Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.10**  
**Struktur Fisik Yang Terlihat Pada Produk Memberikan Gambaran yang Kuat Tentang Ladu Ketan Asli Nikmat**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	46	230	47,92
Setuju	4	46	184	47,92
Ragu-ragu	3	3	9	3,13
Tidak Setuju	2	1	2	1,04
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>425</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Struktur fisik yang terlihat pada produk memberikan gambaran yang kuat tentang Ladu Ketan Asli Nikmat. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju dan setuju yang masing-masing sebanyak 46 orang atau 47,92%, sedangkan sebanyak tiga orang atau 3,13% menyatakan ragu-ragu, dan hanya satu orang atau 1,04% menyatakan tidak setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 425 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Struktur fisik yang terlihat pada produk memberikan gambaran yang kuat tentang Ladu Ketan Asli Nikmat.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen dapat mengetahui langsung produk Ladu Ketan Asli Nikmat dari struktur fisiknya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.11**  
**Konsumen Dapat Mengetahui Langsung Produk Ladu Ketan Asli Nikmat**  
**Dari Struktur Fisiknya**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	69	345	71,88
Setuju	4	26	104	27,08
Ragu-ragu	3	1	3	1,04
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>452</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>SangatSetuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan KonsumendapatmengetahuilangsungprodukLadu Ketan AsliNikmatdaristrukturfisiknya. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 69 orang atau 71,88%, sedangkan sebanyak 26 orang atau 27,08% menyatakan setuju, dan satu orang atau 1,04% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 452 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan KonsumendapatmengetahuilangsungprodukLadu Ketan AsliNikmatdaristrukturfisiknya.

Untuk mengetahui sejauh mana Struktur fisik suatu produk memengaruhi persepsi konsumen tentang kualitasnya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.12**  
**Struktur fisik suatu produk memengaruhi persepsi konsumen tentang kualitasnya**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	23	115	23,96
Setuju	4	38	152	39,58
Ragu-ragu	3	35	105	36,46
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>372</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>		

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Struktur fisik suatu produk memengaruhi persepsi konsumen tentang kualitasnya. Bahwa responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 38 orang atau 39,58%, sedangkan sebanyak 35 orang atau 36,46% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 23 orang atau 23,96% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 372 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Struktur fisik suatu produk memengaruhi persepsi konsumen tentang kualitasnya.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen memilih produk berdasarkan daya tarik visual dari produk Ladu, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.13**  
**Konsumen memilih produk berdasarkan daya tarik visual dari produk Ladu**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	60	300	62,50
Setuju	4	32	128	33,33
Ragu-ragu	3	4	12	4,17
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>440</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>SangatSetuju</b>		

Sumber: Data diolahPeneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Konsumenmemilihprodukberdasarkandayatarik

visual dari produk Ladu. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 60 orang atau 62,50%, sedangkan sebanyak 32 orang atau 33,33% menyatakan setuju, dan sebanyak empat orang 4,26% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 440 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen memilih produk berdasarkan daya tarik visual dari produk Ladu.

Untuk mengetahui Bentuk Produk pada UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dilakukan pengumpulan data melalui angket yang dibagikan kepada 96 orang. Berikut hasil rekapitulasi data mengenai Bentuk Produk pada UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat.

**Tabel 4.14**  
**Rekapitulasi Kuesioner Bentuk Produk Pada UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat**

No	Uraian	Skor Ideal	Total Skor	Skor Rata-Rata	Ket.
<b>Ukuran</b>					
1	Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki berat yang pas	5x96=480	441	376,67	Baik
2	Iklan di Media sosial memberikan kesadaran pada konsumen berkaitan dengan merek Bloods	5x96=480	406		
3	Dengan memperhatikan produk, konsumen dapat memperkirakan ukuran secara akurat berdasarkan tampilannya	5x96=480	392		
4	Model atau bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki ciri khas sebagai pembeda dengan produk lainnya	5x96=480	338		
5	Ukuran suatu produk mencerminkan dari kualitasnya	5x96=480	450		
6	Ukuran produk menjadi faktor penting dalam menilai suatu produk	5x96=480	233		
<b>Struktur Fisik</b>					

No	Uraian	Skor Ideal	Total Skor	Skor Rata-Rata	Ket.
7	Konsumen menyukai dengan tekstur Ladu Ketan Asli Nikmat	5x96=480	398	406,33	Sangat Baik
8	Bentuk Ladu menjadi daya tarik bagi konsumen	5x96=480	351		
9	Struktur fisik yang terlihat pada produk memberikan gambaran yang kuat tentang Ladu Ketan Asli Nikmat	5x96=480	425		
10	Konsumen dapat mengetahui langsung produk Ladu Ketan Asli Nikmat dari struktur fisiknya	5x96=480	452		
11	Struktur fisik suatu produk memengaruhi persepsi konsumen tentang kualitasnya	5x96=480	372		
12	Konsumen memilih produk berdasarkan daya tarik visual dari produk Ladu	5x96=480	440		
<b>Jumlah</b>		<b>5760</b>	<b>4698</b>	<b>783</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>480</b>	<b>391,50</b>	<b>391,50</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui hasil rekapitulasi kuesioner mengenai Bentuk Produk Ladu Ketan Asli Nikmat didapat skor ideal adalah 480 yang berasal dari nilai tertinggi skor x jumlah pernyataan. Skor rata-rata tertinggi diketahui pada indikator struktur fisik yaitu sebesar 406,33 sedangkan skor terendah pada indikator ukurannya yaitu sebesar 376,67. Adapun rumus untuk menentukan jarak interval serta klasifikasi untuk memberikan penilaian terhadap rekapitulasi kuesioner Bentuk Produk pada UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat yaitu:

$$\text{Skor Tertinggi } 5 \times 12 \times 96 = 5760$$

$$\text{Skor Terendah } 1 \times 12 \times 96 = 1152$$

Berdasarkan perhitungan jarak interval dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5} = \frac{5760 - 1152}{5} = 921,60$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka peneliti menggunakan interval sebagai berikut.

**Tabel 4.15**  
**Pedoman Interpretasi Tentang Bentuk Produk**

No	Klasifikasi Interval	Penilaian
1	1152 – 2073,50	Sangat Tidak Baik
2	2073,60 – 2995,10	Tidak Baik
3	2995,20 – 3916,70	Cukup Baik
4	<b>3916,80 – 4838,30</b>	<b>Baik</b>
5	4838,40 – 5760	Sangat baik

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan klasifikasi interval pada tabel 4.15, maka Bentuk Produk memperoleh skor sebesar 4698 yang berada pada kategori baik atau berada pada interval 3916,80 – 4838,30. Artinya Bentuk Produk pada UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat termasuk dalam kategori baik.

#### **4.1.3.2 Deskripsi Tentang Cita Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat**

Untuk mencari data tentang Cita Rasa, peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang berkunjung ke Ladu Ketan Asli Nikmat. Kuesioner berisi tentang pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan Cita Rasa dari tiga indikator, diantaranya bau, rasa dan rangsangan mulut. Jumlah responden sebanyak 96 (sembilan puluh enam) orang dan masing-masing responden diberikan 15 pernyataan. Adapun hasil rekapitulasi nilai yang telah disebar oleh peneliti untuk mengetahui data mengenai Cita Rasa, maka dapat dijelaskan sebagai berikut.

##### **1. Bau**

Untuk mengetahui sejauh mana mengenai Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki aroma yang meningkatkan selera konsumen, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.16**  
**Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki aroma yang meningkatkan selera konsumen**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	33	165	34,38
Setuju	4	44	176	45,83
Ragu-ragu	3	19	57	19,79
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>Ragu-ragu</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan tentang Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki aroma yang meningkatkan selera konsumen. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 44 orang atau 45,83%, sedangkan sebanyak 33 orang atau 34,38% menyatakan sangat setuju. Dan sebanyak 19 orang atau 19,79% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 398 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki aroma yang meningkatkan selera konsumen.

Untuk mengetahui sejauh mana Aroma Ladu Ketan Asli Nikmat menyengat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.17**  
**Aroma Ladu Ketan Asli Nikmat Menyengat**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	45	225	46,88
Setuju	4	51	204	53,13

Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>429</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Aroma Ladu Ketan Asli Nikmat menyengat. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 53,13%, sedangkan sebanyak 45 orang atau 46,88% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 429 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Aroma Ladu Ketan Asli Nikmat menyengat.

Untuk mengetahui sejauh mana Aroma atau bau dari Ladu dapat menentukan klezatannya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.18**  
**Aroma Atau Bau Dari Ladu Dapat Menentukan Klezatannya**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat setuju	5	46	230	47,92
Setuju	4	46	184	47,92
Ragu-ragu	3	3	9	3,13
Tidak Setuju	2	1	2	1,04
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>425</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Aroma atau bau dari Ladu dapat menentukan klezatannya. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju dan setuju yang masing-masing sebanyak 46 orang atau 47,92%, sedangkan sebanyak tiga orang atau 3,13% menyatakan ragu-ragu, dan hanya satu orang atau 1,04% menyatakan tidak

setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 425 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Aroma atau bau dari Ladu dapat menentukan klezatannya.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen memilih Ladu dengan aroma yang kuat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.19**  
**Konsumen Memilih Ladu Dengan Aroma Yang Kuat**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat setuju	5	69	345	71,88
Setuju	4	26	104	27,08
Ragu-ragu	3	1	3	1,04
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>452</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>SangatSetuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Konsumen memilih Ladu dengan aroma yang kuat. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 69 orang atau 71,88%, sedangkan sebanyak 26 orang atau 27,08% menyatakan setuju, dan satu orang atau 1,04% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 452 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen memilih Ladu dengan aroma yang kuat.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen mempertimbangkan aroma suatu makanan sebelum membelinya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.20**  
**Konsumen Mempertimbangkan Aroma Suatu Makanan Sebelum Membelinya**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	23	115	23,96
Setuju	4	38	152	39,58
Ragu-ragu	3	35	105	36,46
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>372</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>Ragu-ragu</b>			

Berdasarkan Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Konsumen mempertimbangkan aroma suatu makanan sebelum membelinya. Bahwa responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 38 orang atau 39,58%, sedangkan sebanyak 35 orang atau 36,46% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 23 orang atau 23,96% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 372 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen mempertimbangkan aroma suatu makanan sebelum membelinya.

## 2. Rasa

Untuk mengetahui sejauh mana Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sangat nikmat dilidah, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.21**  
**Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat Sangat Nikmat Dilidah**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	60	300	62,50
Setuju	4	32	128	33,33
Ragu-ragu	3	4	12	4,17
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>440</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sangat nikmat dilidah. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 60 orang atau 62,50%, sedangkan sebanyak 32 orang atau 33,33% menyatakan setuju, dan sebanyak empat orang 4,26% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 440 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sangat nikmat dilidah.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen menyukai rasa Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.22**  
**Konsumen Menyukai Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat Setuju	5	41	205	42,71
Setuju	4	24	96	25,00
Ragu-Ragu	3	29	87	30,21
Tidak Setuju	2	2	4	2,08
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>392</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.22 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Konsumen menyukai rasa Ladu Ketan Asli Nikmat. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 41 orang atau 42,71%, sedangkan sebanyak 29 orang atau 30,21% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 orang atau 25% menyatakan setuju, dan dua orang atau 2,08% menyatakan tidak setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 392 berada pada interval 326,40-

403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen menyukai rasa Ladu Ketan Asli Nikmat.

Untuk mengetahui sejauh mana Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki rasa yang unik atau tidak familiar, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.23**  
**Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Rasa Yang Unik Atau Tidak Familiar**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	23	115	23,96
Setuju	4	43	172	44,79
Ragu-ragu	3	30	90	31,25
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>377</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>		

Sumber: Data diolahPeneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.23 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki rasa yang unik atau tidak familiar. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 43 orang atau 44,79%, sedangkan sebanyak 30 orang atau 31,25% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 23 orang atau 23,96% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 377 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki rasa yang unik atau tidak familiar.

Untuk mengetahui sejauh mana mengenai Konsumen menilai kualitas rasa berdasarkan rasa manis dari Ladu, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.24**  
**Konsumen Menilai Kualitas Rasa Berdasarkan Rasa Manis Dari Ladu**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	33	165	34,38
Setuju	4	44	176	45,83
Ragu-ragu	3	19	57	19,79
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>398</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan tentang Konsumen menilai kualitas rasa berdasarkan rasa manis dari Ladu. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 44 orang atau 45,83%, sedangkan sebanyak 33 orang atau 34,38% menyatakan sangat setuju. Dan sebanyak 19 orang atau 19,79% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 398 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen menilai kualitas rasa berdasarkan rasa manis dari Ladu.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen menilai bahwa rasa Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki komposisi yang seimbang, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.25**  
**Konsumen Menilai Bahwa Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Komposisi Yang Seimbang**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	45	225	46,88
Setuju	4	51	204	53,13
Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>429</b>	<b>100,00</b>

<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>
-----------------	---------------------

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.25 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Konsumen menilai bahwa rasa Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki komposisi yang seimbang. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 53,13%, sedangkan sebanyak 45 orang atau 46,88% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 429 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen menilai bahwa rasa Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki komposisi yang seimbang.

### 3. Rangsangan Mulut

Untuk mengetahui sejauh mana Ladu Ketan Asli Nikmat membuat konsumen ketagihan untuk mengkonsumsinya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.26**  
**Ladu Ketan Asli Nikmat Membuat Konsumen Ketagihan Untuk Mengkonsumsinya**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat setuju	5	46	230	47,92
Setuju	4	46	184	47,92
Ragu-ragu	3	3	9	3,13
Tidak Setuju	2	1	2	1,04
Sangat tidak Setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>425</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>SangatSetuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.26 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Ladu Ketan Asli Nikmat membuat konsumen ketagihan untuk mengkonsumsinya. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju

dan setuju yang masing-masing sebanyak 46 orang atau 47,92%, sedangkan sebanyak tiga orang atau 3,13% menyatakan ragu-ragu, dan hanya satu orang atau 1,04% menyatakan tidak setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 425 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Ladu Ketan Asli Nikmat membuat konsumen ketagihan untuk mengkonsumsinya.

Untuk mengetahui sejauh mana Ladu Ketan Asli Nikmat cocok dilidah semua orang, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.27**  
**Ladu Ketan Asli Nikmat Cocok Dilidah Semua Orang**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat setuju	5	0	0	0,00
Setuju	4	0	0	0,00
Ragu-ragu	3	28	84	29,17
Tidak Setuju	2	52	104	54,17
Sangat tidak setuju	1	16	16	16,66
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>204</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>TidakSetuju</b>		

Sumber: Data diolahPeneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.27 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Ladu Ketan Asli Nikmat cocok dilidah semua orang. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 52 orang atau 54,17%, sedangkan sebanyak 28 orang atau 29,17% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 16 orang menyatakan sangat tidak setuju atau hanya sebesar 16,66%. Dengan total skor yang didapat sebesar 204 berada pada interval 172,90-249,60, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori tidak setuju. Hasil ini menunjukkan Ladu Ketan Asli Nikmat tidak cocok dilidah semua orang.

Untuk mengetahui sejauh mana Tekstur makanan memiliki nilai dalam pengalaman rasa ladu, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.28**  
**Tekstur Makanan Memiliki Nilai Dalam Pengalaman Rasa Ladu**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	43	215	44,79
Setuju	4	53	212	55,21
Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>427</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Berdasarkan Tabel 4.28 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Tekstur makanan memiliki nilai dalam pengalaman rasa ladu. Sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 53 orang atau 55,21%, sedangkan sebanyak 43 orang atau 44,79% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 427 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Tekstur makanan memiliki nilai dalam pengalaman rasa ladu.

Untuk mengetahui sejauh mana Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki tekstur yang sesuai dengan harapan konsumen, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.29**  
**Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Tekstur Yang Sesuai Dengan Harapan Konsumen**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	81	405	84,38
Setuju	4	15	60	15,63
Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>465</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.29 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki tekstur yang sesuai dengan harapan konsumen. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 81 orang atau 84,38%, sedangkan sebanyak 15 orang atau 15,63% menyatakan setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 441 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki tekstur yang sesuai dengan harapan konsumen.

Untuk mengetahui sejauh mana Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki perubahan tekstur ketika dikonsumsi, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.30**  
**Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Perubahan Tekstur Ketika Dikonsumsi**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat setuju	5	7	35	7,29
Setuju	4	25	100	26,04
Ragu-ragu	3	53	159	55,21
Tidak Setuju	2	11	22	11,46
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>316</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.33 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki perubahan tekstur ketika dikonsumsi. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu yaitu sebanyak 53 orang atau 55,21%, sebanyak 25 orang atau 326,04% menyatakan sangat setuju, sebanyak 11 orang atau 11,46% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak tujuh orang atau 7,29% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 316 berada pada interval 249,70-326,40, mengacu pada tabel 4.1 termasuk

dalam kategori ragu-ragu. Hasil ini menunjukkan Tempat parkir yang belumlah untuk konsumen.

Untuk mengetahui Cita Rasa UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dilakukan pengumpulan data melalui angket yang dibagikan kepada 96 orang. Berikut rekapitulasi data mengenai Cita Rasa UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat pada Tabel 4.31.

**Tabel 4.31**  
**Rekapitulasi Kuesioner Cita Rasa UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat**

No.	Uraian	Skor Ideal	Total Skor	Skor Rata-Rata	Kriteria
<b>Bau</b>					
1	Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki aroma yang meningkatkan selera konsumen	5x96=480	398	415,20	Sangat Baik
2	Aroma Ladu Ketan Asli Nikmat menyengat	5x96=480	429		
3	Aroma atau bau dari Ladu dapat menentukan klezatannya	5x96=480	425		
4	Konsumen memilih Ladu dengan aroma yang kuat	5x96=480	452		
5	Konsumen mempertimbangkan aroma suatu makanan sebelum membelinya	5x96=480	372		
<b>Rasa</b>					
6	Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sangat nikmat dilidah	5x96=480	440	411,20	Sangat Baik
7	Konsumen menyukai rasa Ladu Ketan Asli Nikmat	5x96=480	392		
8	Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki rasa	5x96=480	377		

No.	Uraian	Skor Ideal	Total Skor	Skor Rata-Rata	Kriteria
	yang unik atau tidak familiar				
9	Konsumen menilai kualitas rasa berdasarkan rasa manis dari Ladu	$5 \times 96 = 480$	441		
10	Konsumen menilai bahwa rasa Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki komposisi yang seimbang	$5 \times 96 = 480$	406		
<b>RangsanganMulut</b>					
11	Ladu Ketan Asli Nikmat membuat konsumen ketagihan untuk mengkonsumsinya	$5 \times 96 = 480$	392		
12	Ladu Ketan Asli Nikmat cocok dilidah semua orang	$5 \times 96 = 480$	204		
13	Tekstur makanan memiliki nilai dalam pengalaman rasa ladu	$5 \times 96 = 480$	427		
14	Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki tekstur yang sesuai dengan harapan konsumen	$5 \times 96 = 480$	465		
15	Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki perubahan tekstur ketika dikonsumsi	$5 \times 96 = 480$	316		
<b>Jumlah</b>		<b><math>480 \times 15 = 7200</math></b>	<b>5936</b>	<b>1187,20</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>480</b>	<b>395,73</b>	<b>395,73</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.31 diketahui hasil Rekapitulasi Kuesioner mengenai Cita Rasa UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat didapat skor ideal adalah 480 yang berasal dari nilai tertinggi skor x jumlah pernyataan. Skor rata-rata tertinggi

diketahui pada indikator bau yaitu sebesar 415,20 sementara skor terendah pada indikator rangsangan mulut yaitu dengan skor sebesar 360,80. Adapun rumus untuk menentukan jarak interval serta klasifikasi untuk memberikan penilaian terhadap rekapitulasi kuesioner Cita Rasa UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat yaitu :

$$\text{Skor Tertinggi } 5 \times 15 \times 96 = 7200$$

$$\text{Skor Terendah } 1 \times 15 \times 96 = 2440$$

Berdasarkan perhitungan jarak interval dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5} = \frac{7200 - 2440}{5} = 1152$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka peneliti menggunakan interval sebagai berikut.

**Tabel 4.32**  
**Pedoman Interpretasi Tentang Cita Rasa**

No	Klasifikasi Interval	Penilaian
1	1440 – 2591	Sangat Tidak Baik
2	2592 – 3743	Tidak Baik
3	3744 – 4895	Cukup Baik
4	<b>4896 – 6047</b>	<b>Baik</b>
5	6048 – 7200	Sangat baik

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan klasifikasi table interval 4.32 maka Cita Rasa memperoleh skor sebesar 5936 yang berada pada kategori baik atau berada pada interval 4896-6047. Maka, Cita Rasa UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat termasuk dalam kategori baik.

#### **4.1.3.3 Deskripsi Tentang Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat**

Untuk mencari data Kepuasan Konsumen peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang berkunjung ke Ladu Ketan Asli Nikmat. Kuesioner berisi tentang pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan Kepuasan Konsumen dari tiga indikator, diantaranya kesesuaian harapan, minat berkunjung dan kesediaan merekomendasi. Jumlah responden sebanyak 96 (sembilan puluh enam) orang dan masing-masing responden diberikan 15 pernyataan. Adapun hasil rekapitulasi nilai yang telah disebar oleh peneliti untuk mengetahui data mengenai Kepuasan Konsumen, maka dapat dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Kesesuaian Harapan

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.33**  
**Konsumen Merasa Puas Dengan Produk Yang Ditawarkan**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	31	155	32,29
Setuju	4	65	260	67,71
Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>415</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.33 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan. Sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 65 orang atau 67,71%, dan sebanyak 31 orang atau 32,29% menyatakan sangat setuju.

Dengan total skor yang didapat sebesar 415 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan.

Untuk mengetahui Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sesuai dengan harapan konsumen, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.34**  
**Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sesuai dengan harapan konsumen**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	31	155	32,29
Setuju	4	65	260	67,71
Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>415</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.34 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sesuai dengan harapan konsumen. Sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 65 orang atau 67,71%, dan sebanyak 31 orang atau 32,29% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 415 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sesuai dengan harapan konsumen.

Untuk mengetahui sejauh mana Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.35**  
**Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	64	320	66,67
Setuju	4	32	128	33,33

Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>448</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.35 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 64 orang atau 66,67%, sedangkan sebanyak 32 orang atau 33,33% menyatakan setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 448 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen memiliki pengalaman yang baik dari Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.36**  
**Konsumen memiliki pengalaman yang baik dari Ladu Ketan Asli Nikmat**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	39	195	40,63
Setuju	4	53	212	55,20
Ragu-ragu	3	4	12	4,17
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>419</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.36 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Konsumen memiliki pengalaman yang baik dari Ladu Ketan Asli Nikmat. Sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 53 orang atau 55,21%, sedangkan sebanyak 39 orang atau 40,63% menyatakan

sangat setuju, dan sebanyak empat orang menyatakan ragu-ragu atau hanya sebesar 4,17%. Dengan total skor yang didapat sebesar 441 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumenmemilikipengalaman yang baikdariLadu Ketan AsliNikmat.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen merasa puas dengan tingkat kesesuaian produk dan pelayanannya, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.37**  
**Konsumen merasa puas dengan tingkat kesesuaian produk dan pelayanannya**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	0	0	0,00
Setuju	4	0	0	0,00
Ragu-ragu	3	28	84	29,17
Tidak Setuju	2	52	104	54,17
Sangat tidak setuju	1	16	16	16,66
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>204</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>TidakSetuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.37 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Konsumen merasa puas dengan tingkat kesesuaian produk dan pelayanannya. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 52 orang atau 54,17%, sedangkan sebanyak 28 orang atau 29,17% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 16 orang menyatakan sangat tidak setuju atau hanya sebesar 16,66%. Dengan total skor yang didapat sebesar 204 berada pada interval 172,90-249,60, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori

tidak setuju. Hasil ini menunjukkan konsumen belum merasa puas dengan produk dan pelayanannya.

## 2. Minat Berkunjung Kembali

Untuk mengetahui sejauh mana Jika Konsumen membutuhkan oleh-oleh khas Jawa Barat maka akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.38**  
**Jika Konsumen membutuhkan oleh-oleh khas Jawa Barat maka akan Membeli Ladu Ketan Asli Nikmat**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	43	215	44,79
Setuju	4	53	212	55,21
Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>427</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.38 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Jika Konsumen membutuhkan oleh-oleh khas Jawa Barat maka akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat. Sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 53 orang atau 55,21%, sedangkan sebanyak 43 orang atau 44,79% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 427 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Jika Konsumen

membutuhkan oleh-oleh khas Jawa Barat maka akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat.

Untuk mengetahui sejauh mana Kemungkinan besar konsumen akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat kembali, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.39**  
**Kemungkinan besar konsumen akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat kembali**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	81	405	84,38
Setuju	4	15	60	15,63
Ragu-ragu	3	0	0	0,00
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>465</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.39 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Kemungkinan besar konsumen akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat kembali. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 81 orang atau 84,38%, sedangkan sebanyak 15 orang atau 15,63% menyatakan setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 441 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan kemungkinan besar konsumen akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat kembali.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen memiliki rencana akan melakukan pembelian kembali Ladu Ketan Asli Nikmat dalam waktu dekat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.40**  
**Konsumen Memiliki Rencana Akan Melakukan Pembelian Kembali Ladu Ketan Asli Nikmat Dalam Waktu Dekat**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
-----------------	-------	---	------	-----

Sangat setuju	5	7	35	7,29
Setuju	4	25	100	26,04
Ragu-ragu	3	53	159	55,21
Tidak Setuju	2	11	22	11,46
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>316</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>	<b>Ragu-ragu</b>			

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.40 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Konsumen memiliki rencana akan melakukan pembelian kembali Ladu Ketan Asli Nikmat dalam waktu dekat. Sebagian besar responden menyatakan ragu-ragu yaitu sebanyak 53 orang atau 55,21%, sebanyak 25 orang atau 326,04% menyatakan sangat setuju, sebanyak 11 orang atau 11,46% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak tujuh orang atau 7,29% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 316 berada pada interval 249,70-326,40, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori ragu-ragu. Hasil ini menunjukkan tidak semua akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat dalam waktu dekat.

Untuk mengetahui sejauh mana Adanya pengalaman positif membuat konsumen selalu membeli Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.41**  
**Adanya Pengalaman Positif Membuat Konsumen Selalu Membeli Ladu Ketan Asli Nikmat**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	60	300	62,50
Setuju	4	32	128	33,33
Ragu-ragu	3	4	12	4,17
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>440</b>	<b>100,00</b>

<b>Kategori</b>	<b>SangatSetuju</b>
-----------------	---------------------

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.41 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Adanya pengalaman positif membuat konsumen selalu membeli Ladu Ketan Asli Nikmat. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 60 orang atau 62,50%, sedangkan sebanyak 32 orang atau 33,33% menyatakan setuju, dan sebanyak empat orang 4,26% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 440 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan AdanyapengalamanpositifmembuatkonsumenselalumembeliLadu Ketan AsliNikmat.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen tetap setia dengan produk Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.42**  
**Konsumen Tetap Setia Dengan Produk Ladu Ketan Asli Nikmat**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat Setuju	5	41	205	42,71
Setuju	4	24	96	25,00
Ragu-Ragu	3	29	87	30,21
Tidak Setuju	2	2	4	2,08
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>392</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>		

Sumber: Data diolahPeneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.42 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Konsumen tetap setia dengan produk Ladu Ketan Asli Nikmat. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 41 orang atau 42,71%, sedangkan sebanyak 29 orang atau 30,21% menyatakan ragu-

ragu, sebanyak 24 orang atau 25% menyatakan setuju, dan dua orang atau 2,08% menyatakan tidak setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 392 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen tetap setia dengan produk Ladu Ketan Asli Nikmat.

### 3. Ketersediaan Merekomendasikan

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen akan merekomendasikan oleh-oleh khas Jawa Barat yaitu Ladu Ketan Asli Nikmat kepada teman ataupun orang lain, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.43**  
**Konsumen Akan Merekomendasikan Oleh-Oleh Khas Jawa Barat Yaitu Ladu Ketan Asli Nikmat Kepada Teman Ataupun Orang Lain**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	23	115	23,96
Setuju	4	43	172	44,79
Ragu-ragu	3	30	90	31,25
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>377</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>SangatSetuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.43 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Konsumen akan merekomendasikan oleh-oleh khas Jawa Barat yaitu Ladu Ketan Asli Nikmat kepada teman ataupun orang lain. Sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 43 orang atau 44,79%, sedangkan sebanyak 30 orang atau 31,25% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 23 orang atau 23,96% menyatakan sangat setuju. Dengan total skor yang didapat

sebesar 377 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen akan merekomendasikan oleh-oleh khas Jawa Barat yaitu Ladu Ketan Asli Nikmat kepada teman ataupun orang lain.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen bersedia memberikan ulasan positif agar memberikan pengaruh terhadap orang lain, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.44**  
**Konsumen Bersedia Memberikan Ulasan Positif Agar Memberikan Pengaruh Terhadap Orang Lain**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	59	295	61,46
Setuju	4	35	140	36,46
Ragu-ragu	3	2	6	2,08
Tidak Setuju	2	0	0	0,00
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>441</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>Sangat Setuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.44 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Konsumen bersedia memberikan ulasan positif agar memberikan pengaruh terhadap orang lain. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 59 orang atau 61,46%, sedangkan sebanyak 35 orang atau 36,46% menyatakan setuju, dan sebanyak dua orang atau 2,08% menyatakan ragu-ragu. Dengan total skor yang didapat sebesar 441 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori sangat

setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen bersedia memberikan ulasan positif agar memberikan pengaruh terhadap orang lain.

Untuk mengetahui sejauh mana Konsumen memiliki keyakinan bahwa rekomendasi yang diberikan kepada orang lain akan memberikan pengaruh untuk membeli Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.45**  
**Konsumen Memiliki Keyakinan Bahwa Rekomendasi Yang Diberikan Kepada Orang Lain Akan Memberikan Pengaruh Untuk Membeli Ladu Ketan Asli Nikmat**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat setuju	5	44	220	45,83
Setuju	4	31	124	32,30
Ragu-ragu	3	20	60	20,83
Tidak Setuju	2	1	2	1,04
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>406</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>SangatSetuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.45 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai Konsumen memiliki keyakinan bahwa rekomendasi yang diberikan kepada orang lain akan memberikan pengaruh untuk membeli Ladu Ketan Asli Nikmat. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 44 orang atau 45,83%, sedangkan sebanyak 31 orang atau 32,30% menyatakan setuju, sebanyak 20 orang atau 20,83% menyatakan ragu-ragu, dan satu orang menyatakan tidak setuju atau 1,04%. Dengan total skor yang didapat sebesar 406 berada pada interval 403,30-480, mengacu pada tabel 4.5

termasuk dalam kategori sangat setuju. Hasil ini menunjukkan Konsumen memiliki keyakinan bahwa rekomendasi yang diberikan kepada orang lain akan memberikan pengaruh untuk membeli Ladu Ketan Asli Nikmat.

Untuk mengetahui sejauh mana Pengalaman pribadi konsumen menjadi dasar untuk merekomendasikan ke orang lain, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.46**  
**Pengalaman Pribadi Konsumen Menjadi Dasar Untuk Merekomendasikan Ke Orang Lain**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot</b>	<b>F</b>	<b>Skor</b>	<b>(%)</b>
Sangat setuju	5	41	205	42,71
Setuju	4	24	96	25,00
Ragu-ragu	3	29	87	30,21
Tidak Setuju	2	2	4	2,08
Sangat tidak setuju	1	0	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>392</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>Setuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.46 dapat diketahui bahwa Pengalaman pribadi konsumen menjadi dasar untuk merekomendasikan ke orang lain. Sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 41 orang atau 42,71%, sedangkan sebanyak 29 orang atau 30,21% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 24 orang atau 25% menyatakan setuju, dan sebanyak dua orang atau 2,08% menyatakan tidak setuju. Dengan total skor yang didapat sebesar 392 berada pada interval 326,40-403,20, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori setuju.

Hasil ini menunjukkan Pengalaman pribadi konsumen menjadi dasar untuk merekomendasikan ke orang lain.

Untuk mengetahui sejauh mana Kepercayaan konsumen bahwa teman atau keluarga akan merasakan kepuasan yang sama dengan yang dirasakan, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.47**  
**Kepercayaan konsumen bahwa teman atau keluarga akan merasakan kepuasan yang sama dengan yang dirasakan**

Pilihan Jawaban	Bobot	F	Skor	(%)
Sangat setuju	5	0	0	0,00
Setuju	4	0	0	0,00
Ragu-ragu	3	28	84	29,17
Tidak Setuju	2	52	104	54,17
Sangat tidak setuju	1	16	16	16,66
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>204</b>	<b>100,00</b>
<b>Kategori</b>		<b>TidakSetuju</b>		

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 4.47 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan Ladu Ketan Asli Nikmat Mempersiapkan banyak produk yang berbeda-beda sehingga konsumen memiliki banyak pilihan. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 52 orang atau 54,17%, sedangkan sebanyak 28 orang atau 29,17% menyatakan ragu-ragu, dan sebanyak 16 orang menyatakan sangat tidak setuju atau hanya sebesar 16,66%. Dengan total skor yang didapat sebesar 204 berada pada interval 172,90-249,60, mengacu pada tabel 4.1 termasuk dalam kategori tidak setuju. Hasil ini menunjukkan kepuasansetiap orang berbeda-beda.

Untuk mengetahui Kepuasan Konsumen pada Ladu Ketan Asli Nikmat, maka dilakukan pengumpulan data melalui angket yang dibagikan kepada 96 Konsumen. Berikut hasil rekapitulasi data mengenai Kepuasan Konsumen pada Ladu Ketan Asli Nikmat.

**Tabel 4.48**  
**Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Konsumen pada Ladu Ketan Asli Nikmat**

No.	Uraian	Skor Ideal	Total Skor	Skor Rata-Rata	Ket
<b>KeseuaianHarapan</b>					
1	Konsumen merasa puas dengan produk yang ditawarkan	5x96=480	415	380,20	Baik
2	Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sesuai dengan harapan konsumen	5x96=480	415		
3	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen	5x96=480	448		
4	Konsumen memiliki pengalaman yang baik dari Ladu Ketan Asli Nikmat	5x96=480	419		
5	Konsumn merasa puas dengan tingkat kesesuaian produk dan pelayanannya	5x96=480	204		
<b>MinatBerkunjungKembali</b>					
6	Jika Konsumen membutuhkan oleh-oleh khas Jawa Barat maka akan mengunjungi Ladu Ketan Asli Nikmat	5x96=480	427	408	Sangat Baik
7	Kemungkinan besar konsumen akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat kembali	5x96=480	465		
8	Konsumen memiliki rencana akan melakukan pembelian kembali Ladu Ketan Asli Nikmat dalam waktu dekat	5x96=480	316		

No.	Uraian	Skor Ideal	Total Skor	Skor Rata-Rata	Ket
9	Adanya pengalaman positif membuat konsumen selalu membeli Ladu Ketan Asli Nikmat	5x96=480	440		
10	Konsumen tetap setia dengan produk Ladu Ketan Asli Nikmat	5x96=480	392		
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>					
11	Konsumen akan merekomendasikan oleh-oleh khas Jawa Barat yaitu Ladu Ketan Asli Nikmat kepada teman ataupun orang lain	5x96=480	377	364	Baik
12	Konsumen bersedia memberikan ulasan positif agar memberikan pengaruh terhadap orang lain.	5x96=480	441		
13	Konsumen memiliki keyakinan bahwa rekomendasi yang diberikan kepada orang lain akan memberikan pengaruh untuk membeli Ladu Ketan Asli Nikmat	5x96=480	406		
14	Pengalaman pribadi konsumen menjadi dasar untuk merekomendasikan ke orang lain	5x96=480	392		
15	Kepercayaan konsumen bahwa teman atau keluarga akan merasakan kepuasan yang sama dengan yang dirasakan	5x96=480	204		
<b>Jumlah</b>		<b>480x15 = 7200</b>	<b>5761</b>	<b>1152,20</b>	<b>Baik</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>480</b>	<b>384,07</b>	<b>384,07</b>	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 4.48 diketahui hasil rekapitulasi kuesioner mengenai Kepuasan Konsumen pada Ladu Ketan Asli Nikmat didapat skor ideal adalah 480 yang berasal dari nilai tertinggi skor x jumlah pernyataan. Skor rata-rata tertinggi diketahui pada indikator minat berkunjung kembali yaitu sebesar 408 sementara skor terendah pada indikator kesesuaian harapan dengan skor sebesar 364. Adapun

rumus untuk menentukan jarak interval serta klasifikasi untuk memberikan penilaian terhadap rekapitulasi kuesioner kepuasan konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat yaitu:

$$\text{Skor Tertinggi } 5 \times 15 \times 96 = 7200$$

$$\text{Skor Terendah } 1 \times 15 \times 96 = 2440$$

Berdasarkan perhitungan jarak interval dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5} = \frac{7200 - 2440}{5} = 1152$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka peneliti menggunakan interval sebagai berikut.

**Tabel 4.49**  
**Pedoman Interpretasi Tentang Kepuasan Konsumen**

No	Klasifikasi Interval	Penilaian
1	1440 – 2591	Sangat Tidak Baik
2	2592 – 3743	Tidak Baik
3	3744 – 4895	Cukup Baik
4	<b>4896 – 6047</b>	<b>Baik</b>
5	6048 – 7200	Sangat baik

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Berdasarkan klasifikasi tabel interval 4.49 maka Kepuasan Konsumen memperoleh skor sebesar 5761 yang berada pada kategori baik atau berada pada interval 4896-6047. Maka Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat termasuk dalam kategori baik. Artinya konsumen memiliki anggapan bahwa produk-produk Ladu Ketan Asli Nikmat memenuhi kriteria baik atau berkualitas tinggi oleh konsumen. Kriteria tersebut bisa bervariasi seperti desain, bahan, merek, harga, dan sebagainya. Ketika seseorang memutuskan untuk membeli produk,

makakonsumenlebihmemilihuntukmembeliproduk-produk yang dianggapmemenuhikriteriabaikatauberualitas.

Adapun hasil jawaban untuk bentuk produk, cita rasadan kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut.

**Tabel 4.50**  
**Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif**

No	Variabel	Target Skor	Skor Tercapai	%	Kriteria
1	Bentuk Produk	5760	4698	81,56%	Baik
2	Cita Rasa	7200	5936	82,44%	Baik
3	Kepuasan Konsumen	7200	5761	80,01%	Baik

*Sumber: Data diolah Peneliti, 2024*

Berdasarkan tabel 4.50 dapat dijelaskan bahwa Meskipun Bentuk Produk Cita Rasa dan Kepuasan Konsumentelah mencapai kategori “Baik” hal tersebut masih belum maksimal yang artinya masih ada potensi untuk meningkatkan kualitas atau aspek-aspek tertentu dari bentuk produk.

#### **4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis**

##### **4.1.4.1 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Bentuk Produk Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat**

Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama, yaitu bagaimana pengaruh Bentuk Produk terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat, maka analisis data yang digunakan yaitu diantaranya analisis koefisien korelasi *product moment*, koefisien determinasi dan uji parsial (uji t) dan regresi

sederhana,. Berikut penulis uraikan data variabel  $X_1$  dan  $Y$  dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam melakukan analisis, diantara sebagai berikut.

**Tabel 4.51**  
**Data Bentuk Produk ( $X_1$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ )**

No	$X_1$	$Y$	$X_1^2$	$Y^2$	$X_1Y$
1	53	67	2809	4489	3551
2	51	65	2601	4225	3315
3	43	58	1849	3364	2494
4	44	58	1936	3364	2552
5	48	58	2304	3364	2784
6	47	56	2209	3136	2632
7	48	56	2304	3136	2688
8	47	56	2209	3136	2632
9	51	57	2601	3249	2907
10	48	59	2304	3481	2832
11	50	60	2500	3600	3000
12	48	63	2304	3969	3024
13	45	59	2025	3481	2655
14	51	61	2601	3721	3111
15	45	57	2025	3249	2565
16	47	59	2209	3481	2773
17	51	61	2601	3721	3111
18	48	61	2304	3721	2928
19	51	66	2601	4356	3366
20	53	64	2809	4096	3392
21	52	66	2704	4356	3432
22	56	65	3136	4225	3640
23	51	65	2601	4225	3315
24	52	63	2704	3969	3276
25	48	61	2304	3721	2928
26	50	63	2500	3969	3150
27	53	62	2809	3844	3286
28	53	62	2809	3844	3286
29	52	59	2704	3481	3068
30	48	58	2304	3364	2784
31	52	61	2704	3721	3172

No	X <sub>1</sub>	Y	X <sub>1</sub> <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X <sub>1</sub> Y
32	53	62	2809	3844	3286
33	47	58	2209	3364	2726
34	48	57	2304	3249	2736
35	53	61	2809	3721	3233
36	53	61	2809	3721	3233
37	50	58	2500	3364	2900
38	52	63	2704	3969	3276
39	49	61	2401	3721	2989
40	49	58	2401	3364	2842
41	45	53	2025	2809	2385
42	46	59	2116	3481	2714
43	51	61	2601	3721	3111
44	51	59	2601	3481	3009
45	52	63	2704	3969	3276
46	50	61	2500	3721	3050
47	47	57	2209	3249	2679
48	47	61	2209	3721	2867
49	50	67	2500	4489	3350
50	48	62	2304	3844	2976
51	45	59	2025	3481	2655
52	46	60	2116	3600	2760
53	51	59	2601	3481	3009
54	51	60	2601	3600	3060
55	50	59	2500	3481	2950
56	47	60	2209	3600	2820
57	48	58	2304	3364	2784
58	47	61	2209	3721	2867
59	48	59	2304	3481	2832
60	49	61	2401	3721	2989
61	51	60	2601	3600	3060
62	50	62	2500	3844	3100
63	48	59	2304	3481	2832
64	45	56	2025	3136	2520
65	44	55	1936	3025	2420
66	44	55	1936	3025	2420
67	50	59	2500	3481	2950

No	X <sub>1</sub>	Y	X <sub>1</sub> <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X <sub>1</sub> Y
68	44	59	1936	3481	2596
69	51	58	2601	3364	2958
70	50	60	2500	3600	3000
71	49	59	2401	3481	2891
72	49	66	2401	4356	3234
73	50	57	2500	3249	2850
74	47	63	2209	3969	2961
75	50	63	2500	3969	3150
76	50	60	2500	3600	3000
77	52	63	2704	3969	3276
78	44	64	1936	4096	2816
79	47	60	2209	3600	2820
80	44	53	1936	2809	2332
81	43	53	1849	2809	2279
82	47	59	2209	3481	2773
83	50	59	2500	3481	2950
84	49	62	2401	3844	3038
85	50	59	2500	3481	2950
86	48	60	2304	3600	2880
87	50	58	2500	3364	2900
88	52	62	2704	3844	3224
89	51	55	2601	3025	2805
90	47	56	2209	3136	2632
91	50	57	2500	3249	2850
92	48	61	2304	3721	2928
93	48	62	2304	3844	2976
94	47	57	2209	3249	2679
95	50	63	2500	3969	3150
96	50	63	2500	3969	3150
<b>Σ</b>	<b>4698</b>	<b>5761</b>	<b>230598</b>	<b>346591</b>	<b>282363</b>

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

#### 1) Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui koefisien korelasi *product moment*, maka penulis menyajikan data hasil peneltian yaitu untuk mengetahui hubungan antara

Bentuk Produk terhadap Kepuasan Konsumen, melalui perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 r_{x_1y} &= \frac{n\Sigma X_1Y - (\Sigma X_1)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \Sigma X_1^2 - (\Sigma X_1)^2\} \{n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \\
 &= \frac{96(282363) - (4698)(5761)}{\sqrt{\{96 (230598) - (4698)^2\} \{96 (346591) - (5761)^2\}}} \\
 &= \frac{27106848 - 27065178}{\sqrt{\{22137408 - 22071204\} \{33272736 - 33189121\}}} \\
 &= \frac{41670}{\sqrt{66204 \times 83615}} \\
 &= \frac{41670}{\sqrt{5535647460}} \\
 &= \frac{41670}{74401,93} \\
 &= \mathbf{0,56}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan korelasi *product moment* di peroleh nilai korelasi *product moment* sebesar 0,56 antara Bentuk Produk dengan Kepuasan Konsumen. Untuk menafsirkan kekuatan hubungan digunakan skala penafsiran dari besarnya nilai korelasi dirujuk pada tabel 3.3 mengenai interpretasi koefisien korelasi, sehingga dapat diketahui bahwa nilai  $r_{x_1y}$  senilai 0,56 menunjukkan adanya hubungan yang positif cukup kuat. Dengan demikian terdapat korelasi positif yaitu senilai 0,56 antara Bentuk Produk dengan Kepuasan Konsumen.

## 2) Koefisien Determinasi (KD)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh Bentuk Produk terhadap Kepuasan Konsumen. Untuk menghitung koefisien determinasi, menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{KD} &= (r)^2 \times 100\% \\ &= (0,56)^2 \times 100\% \\ &= 0,3137 \times 100\% \\ &= \mathbf{31,37\%} \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 31,37%. Artinya Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh Bentuk Produk sebesar 31,37%. Sedangkan sisanya sebesar 68,63% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

### 3) Uji t (Secara parsial)

Untuk menjawab hipotesis yang penulis ajukan maka penulis membandingkan antara nilai  $T_{\text{hitung}}$  dengan  $T_{\text{tabel}}$  yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,56\sqrt{96-2}}{\sqrt{1-0,3137}} \\ &= \frac{0,56\sqrt{94}}{\sqrt{0,6863}} \\ &= \frac{0,56(9,70)}{0,8285} \\ &= \frac{5,4320}{0,8285} \end{aligned}$$

$$= 6,54$$

Untuk mencari  $t_{\text{tabel}}$  dengan tingkat keyakinan 95% dengan  $\alpha=0,05$  dan dengan  $dk = n - 2$  maka  $dk = 96 - 2 = 92$  dan diperoleh  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,99. Karena  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 6,54 > dari  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,99 yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya, Bentuk Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat teruji kebenarannya.

#### 4) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini untuk mengetahui besarnya peningkatan atau penurunan variabel, sehingga dapat diketahui hasil perhitungan persamaan regresinya, untuk mengetahui dengan menggunakan rumus  $y = a + bx$ , dimana  $a$  dan  $b$  dapat dicapai. Untuk mengetahui persamaan regresi maka dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{\{(n \sum X_1 Y) - (\sum X_1 \sum Y)\}}{\{(n \sum X_1^2) - ((\sum X_1)^2)\}} \\
 &= \frac{96(282363) - (4698)(5761)}{\{96(230598) - (4698)^2\}} \\
 &= \frac{27106848 - 27065178}{22137408 - 22071204} \\
 &= \frac{41670}{66204} \\
 &= 0,63 \\
 a &= \frac{\sum Y - b \sum X_1}{n}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{5761 - (0,63)4698}{96}$$

$$= \frac{2801,26}{96} = 29,21$$

$$Y = 29,21 + 0,63X_1$$

Berdasarkan perhitungan analisis regresi di atas dapat diketahui persamaan regresinya yaitu  $Y = 29,21 + 0,63X_1$  artinya apabila Bentuk Produk bertambah skor 1 maka Kepuasan Konsumen akan meningkat sebesar 0,63. Dan apabila Bentuk Produk sama dengan 0 (nol) maka Kepuasan Konsumen konstan sebesar 29,21.

#### 4.1.4.2 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Ladu Ketan Asli Nikmat

Untuk menjawab rumusan masalah yang kedua, yaitu bagaimana pengaruh Cita Rasa dengan keputusan UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat, maka analisis data yang digunakan yaitu diantaranya analisis koefisien korelasi *product moment*, koefisien determinasi dan uji parsial (uji t) dan regresi sederhana. Berikut penulis uraikan data variabel  $X_2$  dan  $Y$  dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam melakukan analisis, di antara sebagai berikut.

**Tabel 4.52**  
**Data Cita Rasa ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ )**

No	$X_2$	$Y$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_2Y$
1	69	67	4761	4489	4623
2	65	65	4225	4225	4225
3	58	58	3364	3364	3364
4	57	58	3249	3364	3306
5	60	58	3600	3364	3480

No	X <sub>2</sub>	Y	X <sub>2</sub> <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X <sub>2</sub> Y
6	57	56	3249	3136	3192
7	58	56	3364	3136	3248
8	57	56	3249	3136	3192
9	62	57	3844	3249	3534
10	59	59	3481	3481	3481
11	62	60	3844	3600	3720
12	62	63	3844	3969	3906
13	59	59	3481	3481	3481
14	65	61	4225	3721	3965
15	59	57	3481	3249	3363
16	59	59	3481	3481	3481
17	62	61	3844	3721	3782
18	61	61	3721	3721	3721
19	67	66	4489	4356	4422
20	67	64	4489	4096	4288
21	69	66	4761	4356	4554
22	70	65	4900	4225	4550
23	69	65	4761	4225	4485
24	66	63	4356	3969	4158
25	64	61	4096	3721	3904
26	66	63	4356	3969	4158
27	63	62	3969	3844	3906
28	66	62	4356	3844	4092
29	64	59	4096	3481	3776
30	60	58	3600	3364	3480
31	65	61	4225	3721	3965
32	66	62	4356	3844	4092
33	59	58	3481	3364	3422
34	60	57	3600	3249	3420
35	67	61	4489	3721	4087
36	65	61	4225	3721	3965
37	63	58	3969	3364	3654
38	65	63	4225	3969	4095
39	62	61	3844	3721	3782
40	61	58	3721	3364	3538
41	55	53	3025	2809	2915

No	X <sub>2</sub>	Y	X <sub>2</sub> <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X <sub>2</sub> Y
42	60	59	3600	3481	3540
43	63	61	3969	3721	3843
44	60	59	3600	3481	3540
45	64	63	4096	3969	4032
46	60	61	3600	3721	3660
47	59	57	3481	3249	3363
48	60	61	3600	3721	3660
49	66	67	4356	4489	4422
50	64	62	4096	3844	3968
51	59	59	3481	3481	3481
52	59	60	3481	3600	3540
53	64	59	4096	3481	3776
54	61	60	3721	3600	3660
55	64	59	4096	3481	3776
56	64	60	4096	3600	3840
57	61	58	3721	3364	3538
58	61	61	3721	3721	3721
59	61	59	3721	3481	3599
60	61	61	3721	3721	3721
61	61	60	3721	3600	3660
62	63	62	3969	3844	3906
63	60	59	3600	3481	3540
64	58	56	3364	3136	3248
65	60	55	3600	3025	3300
66	56	55	3136	3025	3080
67	61	59	3721	3481	3599
68	56	59	3136	3481	3304
69	61	58	3721	3364	3538
70	62	60	3844	3600	3720
71	63	59	3969	3481	3717
72	65	66	4225	4356	4290
73	59	57	3481	3249	3363
74	64	63	4096	3969	4032
75	64	63	4096	3969	4032
76	60	60	3600	3600	3600
77	65	63	4225	3969	4095

No	X <sub>2</sub>	Y	X <sub>2</sub> <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X <sub>2</sub> Y
78	62	64	3844	4096	3968
79	62	60	3844	3600	3720
80	54	53	2916	2809	2862
81	52	53	2704	2809	2756
82	60	59	3600	3481	3540
83	63	59	3969	3481	3717
84	64	62	4096	3844	3968
85	61	59	3721	3481	3599
86	61	60	3721	3600	3660
87	62	58	3844	3364	3596
88	64	62	4096	3844	3968
89	60	55	3600	3025	3300
90	60	56	3600	3136	3360
91	61	57	3721	3249	3477
92	62	61	3844	3721	3782
93	62	62	3844	3844	3844
94	60	57	3600	3249	3420
95	65	63	4225	3969	4095
96	62	63	3844	3969	3906
<b>∑</b>	<b>5936</b>	<b>5761</b>	<b>368086</b>	<b>346591</b>	<b>357014</b>

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

#### 1) Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui koefisien korelasi *product moment*, maka penulis menyajikan data hasil penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan antara Cita Rasa dengan Kepuasan Konsumen, melalui perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 r_{x_2y} &= \frac{n\sum X_2Y - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{96(357014) - (5936)(5761)}{\sqrt{\{96(368086) - (5936)^2\}\{96(346591) - (5761)^2\}}}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{34273344 - 34197296}{\sqrt{\{35336256 - 35236096\}\{33272736 - 33189121\}}} \\
&= \frac{76048}{\sqrt{100160 \times 83615}} \\
&= \frac{76048}{\sqrt{8374878400}} \\
&= \frac{76048}{91514,36} \\
&= \mathbf{0,83}
\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan korelasi *product moment* di peroleh nilai korelasi *product moment* sebesar 0,83 antara Cita Rasa dengan Kepuasan Konsumen. Untuk menafsirkan kekuatan hubungan digunakan skala penafsiran dari besarnya nilai korelasi dirujuk pada tabel 3.3 mengenai interpretasi koefisien korelasi, sehingga dapat diketahui bahwa nilai  $r_{x_2y}$  senilai 0,83 menunjukkan adanya hubungan yang positif sangat kuat. Dengan demikian terdapat korelasi positif sangatkuat yaitu senilai 0,83 antara Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen.

## 2) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh Cita Rasaterhadap Kepuasan Konsumen. Untuk menghitung koefisien determinasi, menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
KD &= (r)^2 \times 100\% \\
&= (0,83)^2 \times 100\% \\
&= 0,6906 \times 100\% \\
&= \mathbf{69,06\%}
\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 69,06%. Artinya Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh Cita Rasasebesar 69,06%. Sedangkan sisanya sebesar 30,94% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti yang didugakualitasproduk.

### 3) Uji t (Secara parsial)

Untuk menjawab hipotesis yang penulis ajukan maka penulis membandingkan antara nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0,83\sqrt{96-2}}{\sqrt{1-0,6906}} \\
 &= \frac{0,83\sqrt{94}}{\sqrt{0,3094}} \\
 &= \frac{0,83(9,70)}{0,5562} \\
 &= \frac{8,051}{0,5562} \\
 &= \mathbf{14,48}
 \end{aligned}$$

Untuk mencari  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% dengan  $\alpha=0,05$  dan dengan  $dk = n - 2$  maka  $dk = 96 - 2 = 94$  dan diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,99. Karena  $t_{hitung}$  sebesar  $14,48 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,99 yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya Cita Rasa berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen terujikebenarannya.

## 4) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini untuk mengetahui besarnya peningkatan atau penurunan variabel, sehingga dapat diketahui hasil perhitungan persamaan regresinya.

Untuk mengetahui persamaan regresi maka dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{\{(n \sum X_2 Y) - (\sum X_2 \sum Y)\}}{\{(n \sum X_2^2) - (\sum X_2)^2\}} \\
 &= \frac{96(357014) - (5936)(5761)}{96(368086) - (5936)^2} \\
 &= \frac{34273344 - 34197296}{35336256 - 35236096} \\
 &= \frac{76048}{100160} \\
 &= \mathbf{0,76}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{\sum Y - b \sum X_2}{n} \\
 &= \frac{5761 - (0,76)5936}{96} \\
 &= \frac{1249,64}{96} = \mathbf{13,06}
 \end{aligned}$$

$$\mathbf{Y = 13,06 - 0,76X_2}$$

Berdasarkan perhitungan analisis regresi di atas dapat diketahui persamaan regresinya yaitu  $Y = 13,06 - 0,76X_2$  artinya apabila Cita Rasa bertambah skor 1 maka Kepuasan Konsumen akan meningkat sebesar 0,76. Dan apabila Cita Rasa sama dengan nol, maka Kepuasan Konsumen sebesar 13,06.

#### 4.1.4.3 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Bentuk Produk dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat

Untuk menjawab rumusan masalah yang ketiga, yaitu bagaimana pengaruh Bentuk Produk dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat, maka analisis data yang digunakan yaitu diantaranya analisis regresi berganda, korelasi berganda, koefisien determinasi, dan Uji F. Adapun data untuk menghitung regresi adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.53**  
**Data Bentuk Produk ( $X_1$ ), Cita Rasa ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ )**

No	$X_1$	$X_2$	$Y$	$X_1^2$	$X_2^2$	$Y^2$	$X_1Y$	$X_2Y$	$X_1X_2$	$X_1X_2Y$
1	53	69	67	2809	4761	4489	3551	4623	3657	245019
2	51	65	65	2601	4225	4225	3315	4225	3315	215475
3	43	58	58	1849	3364	3364	2494	3364	2494	144652
4	44	57	58	1936	3249	3364	2552	3306	2508	145464
5	48	60	58	2304	3600	3364	2784	3480	2880	167040
6	47	57	56	2209	3249	3136	2632	3192	2679	150024
7	48	58	56	2304	3364	3136	2688	3248	2784	155904
8	47	57	56	2209	3249	3136	2632	3192	2679	150024
9	51	62	57	2601	3844	3249	2907	3534	3162	180234
10	48	59	59	2304	3481	3481	2832	3481	2832	167088
11	50	62	60	2500	3844	3600	3000	3720	3100	186000
12	48	62	63	2304	3844	3969	3024	3906	2976	187488
13	45	59	59	2025	3481	3481	2655	3481	2655	156645
14	51	65	61	2601	4225	3721	3111	3965	3315	202215
15	45	59	57	2025	3481	3249	2565	3363	2655	151335
16	47	59	59	2209	3481	3481	2773	3481	2773	163607
17	51	62	61	2601	3844	3721	3111	3782	3162	192882
18	48	61	61	2304	3721	3721	2928	3721	2928	178608
19	51	67	66	2601	4489	4356	3366	4422	3417	225522
20	53	67	64	2809	4489	4096	3392	4288	3551	227264
21	52	69	66	2704	4761	4356	3432	4554	3588	236808
22	56	70	65	3136	4900	4225	3640	4550	3920	254800
23	51	69	65	2601	4761	4225	3315	4485	3519	228735

No	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	Y	X <sub>1</sub> <sup>2</sup>	X <sub>2</sub> <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X <sub>1</sub> Y	X <sub>2</sub> Y	X <sub>1</sub> X <sub>2</sub>	X <sub>1</sub> X <sub>2</sub> Y
24	52	66	63	2704	4356	3969	3276	4158	3432	216216
25	48	64	61	2304	4096	3721	2928	3904	3072	187392
26	50	66	63	2500	4356	3969	3150	4158	3300	207900
27	53	63	62	2809	3969	3844	3286	3906	3339	207018
28	53	66	62	2809	4356	3844	3286	4092	3498	216876
29	52	64	59	2704	4096	3481	3068	3776	3328	196352
30	48	60	58	2304	3600	3364	2784	3480	2880	167040
31	52	65	61	2704	4225	3721	3172	3965	3380	206180
32	53	66	62	2809	4356	3844	3286	4092	3498	216876
33	47	59	58	2209	3481	3364	2726	3422	2773	160834
34	48	60	57	2304	3600	3249	2736	3420	2880	164160
35	53	67	61	2809	4489	3721	3233	4087	3551	216611
36	53	65	61	2809	4225	3721	3233	3965	3445	210145
37	50	63	58	2500	3969	3364	2900	3654	3150	182700
38	52	65	63	2704	4225	3969	3276	4095	3380	212940
39	49	62	61	2401	3844	3721	2989	3782	3038	185318
40	49	61	58	2401	3721	3364	2842	3538	2989	173362
41	45	55	53	2025	3025	2809	2385	2915	2475	131175
42	46	60	59	2116	3600	3481	2714	3540	2760	162840
43	51	63	61	2601	3969	3721	3111	3843	3213	195993
44	51	60	59	2601	3600	3481	3009	3540	3060	180540
45	52	64	63	2704	4096	3969	3276	4032	3328	209664
46	50	60	61	2500	3600	3721	3050	3660	3000	183000
47	47	59	57	2209	3481	3249	2679	3363	2773	158061
48	47	60	61	2209	3600	3721	2867	3660	2820	172020
49	50	66	67	2500	4356	4489	3350	4422	3300	221100
50	48	64	62	2304	4096	3844	2976	3968	3072	190464
51	45	59	59	2025	3481	3481	2655	3481	2655	156645
52	46	59	60	2116	3481	3600	2760	3540	2714	162840
53	51	64	59	2601	4096	3481	3009	3776	3264	192576
54	51	61	60	2601	3721	3600	3060	3660	3111	186660
55	50	64	59	2500	4096	3481	2950	3776	3200	188800
56	47	64	60	2209	4096	3600	2820	3840	3008	180480
57	48	61	58	2304	3721	3364	2784	3538	2928	169824
58	47	61	61	2209	3721	3721	2867	3721	2867	174887
59	48	61	59	2304	3721	3481	2832	3599	2928	172752

No	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	Y	X <sub>1</sub> <sup>2</sup>	X <sub>2</sub> <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X <sub>1</sub> Y	X <sub>2</sub> Y	X <sub>1</sub> X <sub>2</sub>	X <sub>1</sub> X <sub>2</sub> Y
60	49	61	61	2401	3721	3721	2989	3721	2989	182329
61	51	61	60	2601	3721	3600	3060	3660	3111	186660
62	50	63	62	2500	3969	3844	3100	3906	3150	195300
63	48	60	59	2304	3600	3481	2832	3540	2880	169920
64	45	58	56	2025	3364	3136	2520	3248	2610	146160
65	44	60	55	1936	3600	3025	2420	3300	2640	145200
66	44	56	55	1936	3136	3025	2420	3080	2464	135520
67	50	61	59	2500	3721	3481	2950	3599	3050	179950
68	44	56	59	1936	3136	3481	2596	3304	2464	145376
69	51	61	58	2601	3721	3364	2958	3538	3111	180438
70	50	62	60	2500	3844	3600	3000	3720	3100	186000
71	49	63	59	2401	3969	3481	2891	3717	3087	182133
72	49	65	66	2401	4225	4356	3234	4290	3185	210210
73	50	59	57	2500	3481	3249	2850	3363	2950	168150
74	47	64	63	2209	4096	3969	2961	4032	3008	189504
75	50	64	63	2500	4096	3969	3150	4032	3200	201600
76	50	60	60	2500	3600	3600	3000	3600	3000	180000
77	52	65	63	2704	4225	3969	3276	4095	3380	212940
78	44	62	64	1936	3844	4096	2816	3968	2728	174592
79	47	62	60	2209	3844	3600	2820	3720	2914	174840
80	44	54	53	1936	2916	2809	2332	2862	2376	125928
81	43	52	53	1849	2704	2809	2279	2756	2236	118508
82	47	60	59	2209	3600	3481	2773	3540	2820	166380
83	50	63	59	2500	3969	3481	2950	3717	3150	185850
84	49	64	62	2401	4096	3844	3038	3968	3136	194432
85	50	61	59	2500	3721	3481	2950	3599	3050	179950
86	48	61	60	2304	3721	3600	2880	3660	2928	175680
87	50	62	58	2500	3844	3364	2900	3596	3100	179800
88	52	64	62	2704	4096	3844	3224	3968	3328	206336
89	51	60	55	2601	3600	3025	2805	3300	3060	168300
90	47	60	56	2209	3600	3136	2632	3360	2820	157920
91	50	61	57	2500	3721	3249	2850	3477	3050	173850
92	48	62	61	2304	3844	3721	2928	3782	2976	181536
93	48	62	62	2304	3844	3844	2976	3844	2976	184512
94	47	60	57	2209	3600	3249	2679	3420	2820	160740
95	50	65	63	2500	4225	3969	3150	4095	3250	204750

No	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	Y	X <sub>1</sub> <sup>2</sup>	X <sub>2</sub> <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X <sub>1</sub> Y	X <sub>2</sub> Y	X <sub>1</sub> X <sub>2</sub>	X <sub>1</sub> X <sub>2</sub> Y
96	50	62	63	2500	3844	3969	3150	3906	3100	195300
Σ	4698	5936	5761	230598	368086	346591	282363	357014	291155	17537668

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

### 1) Uji Koefisien Korelasi Berganda

Analisis korelasi ganda adalah hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen. Dalam korelasi berganda koefisien korelasinya dinyatakan dalam R. Analisis korelasi ganda dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$R_{x_1x_2y} = \sqrt{\frac{r_{x_1y}^2 + r_{x_2y}^2 - 2(r_{x_1y})(r_{x_2y})(r_{x_1x_2})}{1 - r_{x_1x_2}^2}}$$

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Bentuk Produk (X<sub>1</sub>) dan Cita Rasa(X<sub>2</sub>) sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Konsumen(Y). Diketahui r<sub>x<sub>1</sub>y</sub> dan r<sub>x<sub>2</sub>y</sub> adalah berturut-turut 0,56 dan 0,83. Sedangkan untuk nilai r<sub>x<sub>1</sub>x<sub>2</sub></sub> belum diketahui, sehingga sebelum mensubstitusikan nilai r ke dalam rumus korelasi berganda, maka terlebih dahulu penulis mencari nilai r<sub>x<sub>1</sub>x<sub>2</sub></sub> menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} r_{x_1x_2} &= \frac{n(\sum x_1x_2) - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{\{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\}\{n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\}}} \\ &= \frac{(96 \times 291155) - (4698 \times 5936)}{\sqrt{\{96 (230598) - (4698)^2\}\{96 (368086) - (5936)^2\}}} \\ &= \frac{27950880 - 27887328}{\sqrt{\{22137408 - 22071204\}\{35336256 - 35236096\}}} \\ &= \frac{63552}{\sqrt{66204 \times 100160}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{63552}{\sqrt{6630992640}} \\
 &= \frac{63552}{81430,91} \\
 &= \mathbf{0,78}
 \end{aligned}$$

Dari hasil analisis tersebut diperoleh hasil r sebesar 0,78. Berdasarkan penafsiran tingkat hubungan seperti yang terdapat pada tabel 3.3 r= 0,78 termasuk kategori kuat. Dengan demikian tingkat korelasi antara Bentuk Produk dan Cita Rasa dinyatakan memiliki hubungan yang kuat. Dan selanjutnya didistribusikan ke dalam rumus berikut ini:

$$\begin{aligned}
 R_{x_1x_2y} &= \sqrt{\frac{r_{x_1y}^2 + r_{x_2y}^2 - 2(r_{x_1y})(r_{x_2y})(r_{x_1x_2})}{1 - r_{x_1x_2}^2}} \\
 &= \sqrt{\frac{0,56^2 + 0,83^2 - 2(0,56)(0,83)(0,78)}{1 - (0,78)^2}} \\
 &= \sqrt{\frac{0,3136 + 0,6889 - 0,73}{1 - 0,6084}} \\
 &= \sqrt{\frac{0,28}{0,39}} \\
 &= \sqrt{0,71795} \\
 &= \mathbf{0,85}
 \end{aligned}$$

Dari hasil analisis tersebut diperoleh hasil R sebesar 0,85. Berdasarkan penafsiran tingkat hubungan seperti yang dapat dilihat pada tabel 3.4 r = 0,85 termasuk ke dalam kategori sangatkuat dan mempunyai arah yang positif. Dengan demikian tingkat korelasi dua variabel bebas antara Bentuk

Produk ( $X_1$ ) dan Cita Rasa ( $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) dinyatakan memiliki hubungan yang sangat kuat.

2) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel  $X_1$  (Bentuk Produk) dan  $X_2$  (Cita Rasa) terhadap variabel  $Y$  (Kepuasan Konsumen). Untuk mencari koefisien determinasi, menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned} KD &= R^2 \times 100\% \\ &= (0,85)^2 \times 100\% \\ &= 0,7225 \times 100\% \\ &= \mathbf{72,25\%} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Bentuk Produk dan Cita Rasaterhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat sebesar 72,25% sedangkan sisanya 27,75% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yang diduga *brand image* dan kualitas produk.

3) Uji F (Secara Simultan)

Analisa secara simultan ini digunakan untuk menentukan variabel bebas yang memiliki pengaruh secara bersama-sama yang signifikan tidaknya suatu korelasi berganda ini maka dilakukan dengan menggunakan rumus uji F sebagai berikut.

$$F_{hit} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{0,7225/2}{(1 - 0,7225)/(96 - 2 - 1)} \\
 &= \frac{0,36125}{\frac{0,2775}{93}} \\
 &= \frac{0,36125}{0,00298} \\
 &= \mathbf{121,07}
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan nilai F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 121,07 dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dengan dk pembilang = 2 (2 variabel *independent*) dan dk penyebut =  $(n-k-1) = (96-2-1) = 93$ . Bila taraf kesalahan 5%, maka nilai  $F_{tabel} = 3,09$  sehingga nilai  $F_{hitung} 121,07 >$  dari  $F_{tabel} 3,09$  yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, terdapat pengaruh Bentuk Produk dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat.

#### 4) Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel independent dalam penelitian ini adalah Bentuk Produk dan Cita Rasa sedangkan variabel dependent adalah Kepuasan Konsumen. Bentuk umum persamaan regresi liner berganda yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

keterangan:

$a$ =konstanta, yaitu nilai Y apabila nilai  $X_1$  dan  $X_2$  tidak berubah

$b_1$ = Nilai koefisien arah regresi untuk  $x_1$

$b_2$ =nilai Koefisien arah regresi untuk  $x_2$

$y$ =Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

$x_1$ =Variabel bebas (Bentuk Produk)

$x_2$ =Variabel bebas (Cita Rasa)

Rumus mencari  $a$ ,  $b_1$  dan  $b_2$  yaitu:

$$a = \frac{\sum Y}{n} - b_1 \left( \frac{\sum X_1}{n} \right) - b_2 \left( \frac{\sum X_2}{n} \right)$$

$$b_1 = \frac{(\sum X_2^2)(\sum X_1 Y) - (\sum X_1 X_2)(\sum X_2 Y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum X_1^2)(\sum X_2 Y) - (\sum X_1 X_2)(\sum X_1 Y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum X_1 X_2)^2}$$

Masukan hasil dari nilai-nilai statistik ke dalam rumus sebagai berikut.

$$a. \quad \sum y^2 = \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n} = 346591 - \frac{(5761)^2}{96} = 346591 - 345720 = 11294$$

$$b. \quad \sum x_1^2 = \sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n} = 230598 - \frac{(4698)^2}{96} = 230598 - 229908,38 = 689,63$$

$$c. \quad \sum x_2^2 = \sum x_2^2 - \frac{(\sum x_2)^2}{n} = 368086 - \frac{(5936)^2}{96} = 368086 - 367042,67 = 1043,33$$

$$d. \quad \sum x_1 y = \sum x_1 y - \frac{(\sum x_1)(\sum y)}{n} = 282363 - \frac{4698 \times 5761}{96} = 282363 - 281928,94 = 434,06$$

$$e. \quad \sum x_2 y = \sum x_2 y - \frac{(\sum x_2)(\sum y)}{n} = 357014 - \frac{5936 \times 5761}{96} = 357014 - 356221,83 = 11864,17$$

$$f. \quad \sum x_1 x_2 = \sum x_1 x_2 - \frac{(\sum x_1)(\sum x_2)}{n} = 291155 - \frac{4698 \times 5936}{96} = 291155 - 290493 = 662$$

Kemudian memasukkan hasil dari jumlah kuadrat ke persamaan  $b_1$ ,  $b_2$ , dan  
 a sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 b_1 &= \frac{(\sum X_2^2)(\sum X_1 Y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_2 y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2} \\
 &= \frac{(1043,33)(434,06) - (662)(11864,17)}{(689,63)(1043,33) - (662)^2} \\
 &= \frac{452871,87 - 7854078,33}{719508,75 - 438244} \\
 &= \frac{-74126,46}{281265} \\
 &= -0,26
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 b_2 &= \frac{(\sum X_1^2)(\sum X_2 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_1 y)}{(\sum X_1^2)(\sum X_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2} \\
 &= \frac{(689,63)(11864,17) - (662)(434,06)}{(689,63)(1043,33) - (662)^2} \\
 &= \frac{690533,86 - 287349,38}{719508,75 - 438244} \\
 &= \frac{403184,48}{281265} \\
 &= 0,92
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 a &= \frac{(\sum Y) - (b_1 \times \sum X_1) - (b_2 \times \sum X_2)}{n} \\
 &= \frac{5761 - (-0,26 \times 4698) - (0,92 \times 5936)}{96} \\
 &= \frac{5761 - (-1221,48) - 5461,12}{96}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{1521,36}{96}$$

$$= 15,53$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 15,53 - 0,26X_1 + 0,92X_2$$

Dari perhitungan analisis regresi dapat diketahui persamaan regresinya yaitu  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$  sehingga menjadi  $Y = 15,53 - 0,26X_1 + 0,92X_2$ . Nilai konstanta sebesar 15,53 yang terdapat pada persamaan tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen yang diperoleh jika Bentuk Produk dan Cita Rasa dianggap konstan atau sama dengan (0) nol. Nilai regresi Bentuk Produk sebesar -0,26 artinya jika Bentuk Produk mengalami kenaikan 1 (satu) maka Kepuasan Konsumen akan berkurang sebesar 0,26. Sedangkan jika Cita Rasa mengalami kenaikan 1 (satu) maka Kepuasan Konsumen akan meningkat sebesar 0,92.

Berdasarkan analisis seluruh perhitungan, maka diperoleh kesimpulan mengenai besarnya pengaruh variabel Bentuk Produk ( $X_1$ ) dan Cita Rasa ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) pada tabel berikut.

**Tabel 3.54**  
**Rakaputilasi Analisis Uji Pengaruh**

Hubungan	r	KD	t Hitung	t Tabel	F Hitung	F Tabel	Hasil
$X_1$ Terhadap Y	0,56	31,37%	6,54	1,99			Berpengaruh
$X_2$ Terhadap Y	0,83	69,06%	14,48	1,99			Berpengaruh
$X_1$ dan $X_2$ terhadap Y	0,85	72,25%			121,07	3,09	Berpengaruh

Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Pengaruh Bentuk Produk Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat

Bentuk produk memainkan peran penting dalam menciptakan daya tarik visual. Bentuk produk membantu membangun identitas merek dan produk. Bentuk produk menjadi fokus utama dalam strategi pemasaran dan promosi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Bentuk Produk pada Ladu Ketan Asli Nikmat dalam kategori baik. Artinya,

bahwa bentuk produk telah sesuai dengan standar.

Namun demikian kategori tersebut belum maksimal,

hal ini karena skor hasil penyebaran kuesioner belum mencapai skor maksimal.

Indikator dengan rata-rata skor tertinggi berada pada indikator struktur fisik. Hal ini karena konsumen dapat mengetahui langsung produk Ladu Ketan Asli Nikmat dari struktur fisiknya. Sedangkan indikator dengan rata-rata skor terendah berada pada indikator ukuran. Hal ini karena ukuran Ladu Ketan Asli Nikmat tidak menjadi faktor penting dalam menilai suatu produk.

Berdasarkan hasil uji pengaruh diketahui bahwa hipotesis diterima dan teruji kebenarannya. Artinya,

Bentuk Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Sehingga hasil penelitian ini sesuai dengan teori menurut Kotler dan Armstrong (2016: 347), bahwa “bentuk suatu produk merupakan bagian atribut produk yang pengembangan suatu produk atau jasa melibatkan penentuan manfaat yang

akan diberikan". Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Bentuk Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat. Sehingga semakin baik bentuk produk Ladu Ketan Asli Nikmat maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Bentuk Produk yang baik dapat meningkatkan daya tarik visual produk. Konsumen cenderung lebih tertarik pada produk yang memiliki tampilan yang menarik dan estetik. Ketika Bentuk Produk Ladu Ketan Asli Nikmat menarik, konsumen lebih cenderung tertarik untuk mencobanya. Bentuk yang menarik menciptakan kesan pertama yang positif. Pertama kali konsumen melihat produk, Bentuk yang baik dapat memberikan kesan bahwa produk ini dirancang dan diproduksi dengan teliti. Ini bisa menciptakan ekspektasi positif sebelum konsumen mencicipi produk. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Neni Mariana (2020) membuktikan bahwa bentuk produk yang merupakan aridesain produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### **4.2.2 Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat**

Cita rasa yang lezat menjadi daya tarik utama bagi konsumen. Produk dengan cita rasa yang nikmat lebih cenderung menarik perhatian dan dapat menciptakan dorongan positif untuk mencoba atau membeli produk tersebut. Produk dengan cita rasa yang memuaskan dapat menciptakan keinginan untuk mencoba lagi atau membeli produk tersebut secara berulang. Konsumen yang merasa puas dengan cita rasa akan lebih cenderung menjadi pelanggan setia,

menghasilkan tingkat retensi pelanggan yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa cita rasa Ladu Ketan Asli Nikmat pada kategori baik. Indikator dengan rata-rata skor tertinggi berada pada indikator bau. Hal ini karena produk dengan bau yang menarik dan enak dapat meningkatkan pengalaman konsumen. Bau yang menyenangkan dapat memunculkan dan membuat konsumen lebih tertarik untuk mencoba dan menikmati produk tersebut. Sedangkan indikator dengan rata-rata skor rendah berada pada indikator rangsangan mulut. Hal ini karena tidak semua orang cocok dengan rasa Ladu Ketan Asli Nikmat.

Berdasarkan hasil uji pengaruh diketahui bahwa hipotesis diterima dan teruji kebenarannya. Artinya, Cita Rasa berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil penelitian ini sesuai atau sejalan dengan teori Menurut Wahidah (dalam Sianturi, et al, 2021:3) menjelaskan bahwa:

cita rasa merupakan atribut makanan yang meliputi penampilan, bau, rasa, dan tekstur. Semakin lezat suatu makanan, akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan jika pelanggan merasakan cita rasa yang ditawarkan, maka pelanggan akan semakin loyal terhadap produk yang ditawarkan.

Maka dapat disimpulkan bahwa cita rasa berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat. Sehingga semakin baik cita rasa maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen. Sebuah produk dengan cita rasa yang terbaik mampu menciptakan hubungan emosional antar konsumen dan merek tersebut. Keunggulan dalam cita rasa dapat menjadi daya tarik utama yang membuat konsumen kembali memilih produk itu di atas pesaing.

Keberhasilan menciptakan rasa yang sesuai dengan preferensi konsumen dapat menghasilkan loyalitas pelanggan yang kuat. Ketika konsumen merasakan kepuasan melalui cita rasa yang luar biasa, mereka cenderung memberikan umpan balik positif, merekomendasikan produk kepada orang lain, dan mempertimbangkan untuk membeli produk tersebut kembali di masa mendatang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Hasil penelitian Goklas Agus Efendi (2021) membuktikan bahwa cita rasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### **4.2.3 Pengaruh Bentuk Produk dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat**

Kepuasan konsumen merupakan kunci untuk membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Konsumen yang puas lebih cenderung tetap setia pada merek atau produk tertentu, mengurangi kecenderungan untuk mencari alternatif dari pesaing. Konsumen yang puas memiliki kecenderungan untuk memberikan ulasan positif dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Ulasan positif ini dapat menjadi sumber pengaruh yang kuat untuk memenangkan konsumen baru dan membangun reputasi positif merek. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat dalam kategori baik. Dari hasil penelitian diketahui bahwa indikator dengan rata-rata skor tertinggi pada minat berkunjung kembali. Artinya, konsumen memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan cenderung merekomendasikan produk

atau layanan tersebut kepada orang lain. Sedangkan indikator terendah dari kepuasan konsumen pada indikator kesesuaian harapan dimana hal ini karena kurang beragamnya jenis dan desain produk Bloods. Maka dapat dijelaskan bahwa walaupun Kepuasan Konsumen pada Ladu Ketan Asli Nikmat dalam kategori baik, namun masih memiliki kelemahan dan hal tersebut masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil uji pengaruh secara simultan diketahui bahwa hipotesis diterima dan teruji kebenarannya. Artinya, bentuk produk dan cita rasa secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil

penelitian ini sejalan dengan teori Tjiptono (2016:225)

mengungkapkan bahwa

“Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk perusahaan tertentu,

konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor salah satunya bentuk dan cita rasa suatu produk”. Maka dapat disimpulkan bahwa bentuk produk dan cita rasa

berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat.

Sehingga semakin baik bentuk produk dan cita rasa maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Produk yang memiliki bentuk dan rasa yang sesuai dengan yang disukai oleh konsumen, peluang untuk memuaskan harapan mereka dan membuat mereka senang menjadi lebih besar. Bentuk produk yang unik dan cita rasa yang istimewa juga membantu produk ini berbeda dari produk pesaing. Konsumen biasanya mencari produk yang tidak hanya enak, tetapi juga

menarik secara visual. Kepuasan konsumen bukan hanya tentang satu aspek produk, melainkan gabungan dari semua elemen yang bekerjasama. Jika bentuk produk dan citra saling mendukung, konsumen dapat merasakan kepuasan yang lengkap. Ini mencakup bagaimana produk terlihat dan bagaimana rasanya ketika dikonsumsi. Dengan menyatukan kedua aspek ini, kita dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan dan memuaskan secara keseluruhan untuk konsumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Siti Maimunah (2019) dan Fadli dan Pratiwi (2021) bahwa cita rasa dan bentuk produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.