

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN KERUPUK  
MERK “DUA BAWANG” PADA PABRIK KERUPUK PADASUKA  
DI BANJARBARU**

**Sumi Lestari Putri<sup>1</sup>, Aida Vitria<sup>2</sup>, Ervica Zamilah<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 19311228

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1123126801

<sup>3</sup>Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1130077601

E-mail : [Sumilestariputri10@gmail.com](mailto:Sumilestariputri10@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana konsumen merasa puas terhadap pembelian Kerupuk “Dua Bawang” di Pabrik Kerupuk Padasuka. Variabel yang akan diteliti adalah variabel kepuasan konsumen terhadap pembelian. Metode yang digunakan ialah deskriptif kualitatif yaitu dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) konsumen merasa puas pada pembelian tersebut, karena terpenuhinya harapan konsumen dalam pembelian, contohnya konsumen menyukai kerupuk yang terbuat dari bawang. Sikap yang membuat konsumen tertarik adalah dengan aroma bawangnya yang menyengat dan memiliki rasa yang gurih. Konsumen sangat suka dengan pelayanannya karena sangat ramah dan sopan. (2) dalam pembelian, konsumen membeli tidak hanya sesuai kebutuhan saja tetapi ada yang membeli lebih, kerupuk memiliki manfaat yang berbeda beda, serta konsumen selalu membeli secara berulang-ulang pada produk kerupuk tersebut. Konsumen tidak hanya membeli ditempat produk saja tetapi juga diwarung karena pemilik produk mendistribusikan ketempat-tempat terdekat.

**Kata Kunci : Kepuasan Konsumen dan Pembelian**

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Fauzi, A. (2016). *Pemasaran Internasional*. Malang: Empat Dua.
- Kotler, P., & Armstrong, P. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiyaningrum, A., Udaya, J., & Efendi. (2015). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Soedjati, R.S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish
- Sutoyo, D. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Damar
- Tjiptono, F. (2014). *Marketing*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.

### Jurnal :

- Andela, W.E., Endaryanto, T., & Adawiyah, R (2020). Sikap, Pengambilan Keputusan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Agroindustri Pie Pisang di Kota Bandar Lampung: *Jurnal Ilmu Agribisnis*, 8 (2).
- Diana., & Hayati, M. (2021). Sikap Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Keripik Singkong Turbo Sakti di Kabupaten Sumenep: *Jurnal Agriscience*, 2 (1).
- Duwila, U. (2015). Pengaruh Produksi Padi Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Kecamatan Waeapo Kabupaten Buru: *Cita Ekonomi, Jurnal Ekonom.*, 9(2). 1978-3612.
- Masdaini, E., & Hemayani, A.D. (2020). Analisis Keputusan Pembelian Pada Konsumen Warung Kopi Nilang: *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Maharani, N. (2016). *Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Produk Iphone Di Bandung*. (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Islam Bandung)
- Priansa, D.J. (2017). Pengaruh Persaepsi Nilai Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kerta Api. *E proceedings of Applied Science* 4 (3).
- Priangani, A. (2013). Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks Persaingan Global: *Jurnal Kebangsaan*, 2(4), 2089-5917.
- Ruslim, S.T., & Rahardjo, S. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak di

- Greenville: *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 54. Setyo, P.E. (2017). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen best autoworks: *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. 1(16), 755-764.
- Sumarsid, & Paryanti, B.A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi): *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).
- Tobing, F. M., & Sihombing, D. (2016). Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian: *Jurnal Plants Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, Vol. 11.
- Wahyuni, P.R., Yuniastri, R. (2018). Analisa Usaha Dan Kepuasan Konsumen Keripik Paru Ibu Alim di Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep: *Cemara*, 15 (1).
- Widyasari R, Prasmatiwi FE, dan Situmorang S. (2014). Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Rumah Tangga Dalam Mengonsumsi Bihun Jagung di Bandar Lampung: *Jurnal Ilmu-ilmu Agribisnis*, 2(4): 382- 389
- Yolanda, V., Suyono., & Wijayanti. I.K.E. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Keripik Salak Umkm Salak Cristal di Kecamatan Turi Kabupaten Sleman Yogyakarta: *Forum Agribisnis*, 10 (2).
- Zahri, C (2018). Analisis Pola Produksi Guna Meminimalisasi Biaya Produksi Pada PT. Gergas Utama Medan: *Jurnal Warta* edisi : 55, 1829-7463.
- Zainuddin, M., & Ismail, N. (2018). Hukum Dan Fenomena Ketenagakerjaan: *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 1(3), 166-182.