

BAB V

HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Penelitian

Pisang Cavendish merupakan komoditas buah tropis yang sangat populer di dunia, di Indonesia, pisang ini lebih dikenal dengan sebutan Pisang Ambon Putih. Pisang Cavendish banyak dikembangkan biakan menggunakan metode kultur jaringan. Pohon Pisang Cavendish mempunyai tinggi batang 2,5 - 3 m dengan warna hijau kehitaman. Daunnya berwarna hijau tua. Panjang Tandan 60 - 100 cm dengan berat 15 - 30 kg. Setiap tandan terdiri dari 8 - 13 sisiran dan setiap sisiran ada 12 - 22 buah. Daging buah dari pisang ini putih kekuningan, rasanya manis agak asam, dan lunak. Kulit buah agak tebal berwarna hijau kekuningan sampai kuning muda halus (Wikipedia, 2021).

Pisang Cavendish merupakan salah satu dari sekian banyak jenis pisang yang menjadi primadona banyak orang di seluruh belahan dunia termasuk di Indonesia. Pisang ini akan banyak ditemukan di supermarket dengan tampilannya sangat menarik karena warna kuningnya yang sangat khas. Kulitnya yang bersih dan warna kuning terang yang sangat khas yang membuat pisang ini mudah untuk dikenali jika disandingkan dengan beberapa jenis pisang lain khas Indonesia. Pisang ini terkadang banyak yang menganggap sebagai pisang impor karena kulitnya yang sangat bersih dan relatif mulus dengan warna kuning yang cerah padahal pisang ini diproduksi oleh kebun milik grup Gunung Sewu Kencana dan berada di daerah Lampung dan Blitar (TaniHub, 2021).

Peneliti telah melakukan observasi di lapangan dengan membagikan kuesioner kepada 12 narasumber dan melakukan wawancara sederhana tentang kualitas atribut Pisang Cavendish di Kabupaten Sidoarjo serta bagaimana dampaknya pada kepuasan konsumen yang diambil pada enam lokasi yaitu: Pedagang kecil Taman Pinang, Pedagang kecil Pondok Jati, Superindo Sidoarjo, Hero Sidoarjo, Transmart Sidoarjo, dan Hypermart Sidoarjo. Narasumber yang berkontribusi dalam penelitian, dijabarkan secara terperinci berdasarkan informasi demografi berikut:

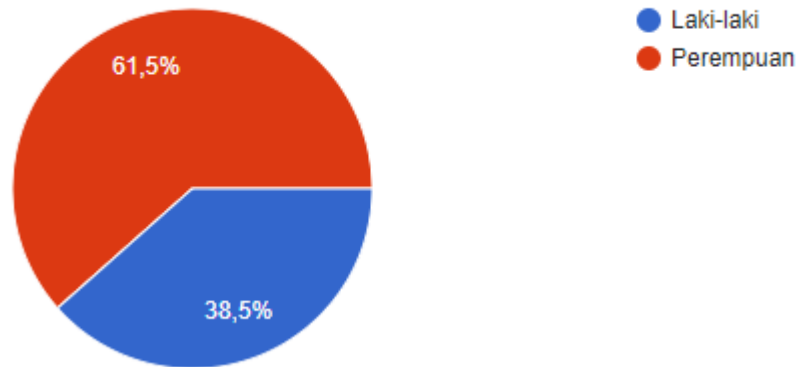
1. Nama Narasumber dan Lokasi Penelitian

Tabel 5.1 Nama Narasumber dan Lokasi Penelitian

No	Nama Narasumber	Jenis Kelamin	Usia	Lokasi Penelitian
1	Tasya	Perempuan	17 – 25 tahun	Hero Sidoarjo
2	Ekwanto	Laki-laki	>35 tahun	Hero Sidoarjo
3	Selvia	Perempuan	17 – 25 tahun	Hypermart Sidoarjo
4	Anggara	Laki-laki	17 – 25 tahun	Hypermart Sidoarjo
5	Alim	Perempuan	26 – 35 tahun	Superindo Sidoarjo
6	Anggi	Perempuan	26 – 35 tahun	Superindo Sidoarjo
7	Dea	Perempuan	26 – 35 tahun	Transmart Sidoarjo
8	Aan	Laki-laki	26 – 35 tahun	Transmart Sidoarjo
9	Ardi	Laki-laki	>35 tahun	Pedagang Kaki Lima Pondok Jati
10	Suci	Perempuan	>35 tahun	Pedagang Kaki Lima Pondok Jati
11	Amel	Perempuan	17 – 25 tahun	Pedagang Kaki Lima Taman Pinang
12	Danang	Laki-laki	17 – 25 tahun	Pedagang Kaki Lima Taman Pinang

Sumber: Peneliti

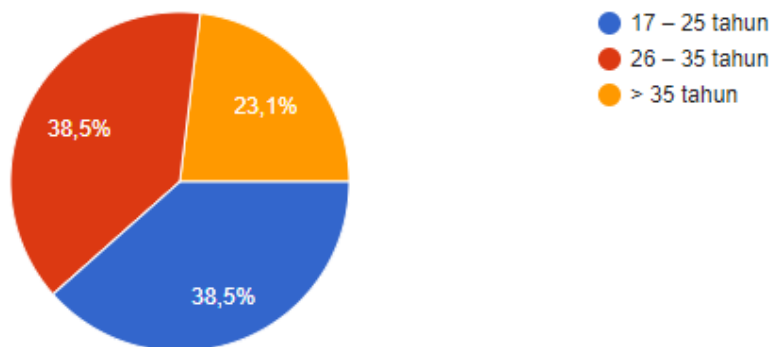
2. Jenis Kelamin



Gambar 5.1 Jenis Kelamin Narasumber

Diagram venn tersebut menjelaskan bahwa sebanyak 61,5 persen (8 orang) berjenis kelamin perempuan dan sisanya 38,5 persen (4 orang) berjenis kelamin laki-laki.

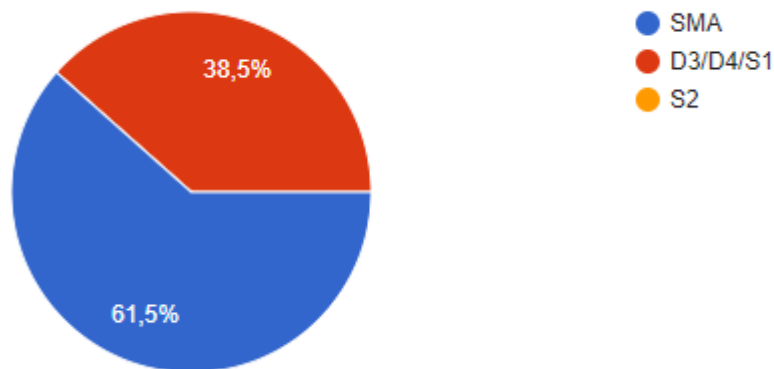
3. Usia



Gambar 5.2 Usia Narasumber

Diagram venn tersebut menjelaskan bahwa sebanyak 38,5 persen (5 orang) berusia antara 17 - 25 tahun, sebanyak 38,5 persen (5 orang) berusia antara 26 - 35 tahun, dan sebanyak 23,1 persen (2 orang) berusia antara lebih dari 35 tahun.

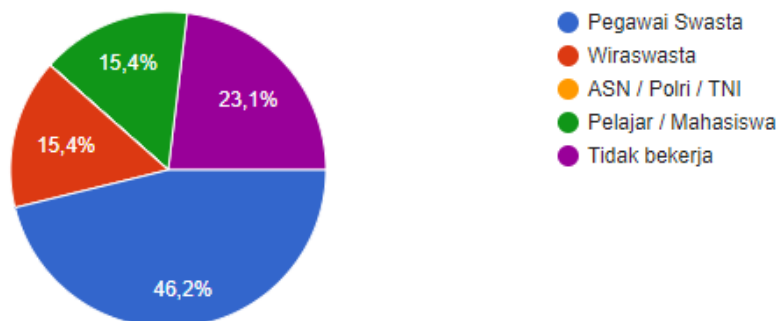
4. Tingkat Pendidikan



Gambar 5.3 Tinglat Pendidikan

Diagram venn tersebut menjelaskan bahwa sebanyak 61,5 persen (8 orang) memiliki tingkat pemdidikan SMA dan sebanyak 38,5 persen (4 orang) memiliki tingkat pemdidikan D3/D4/S1.

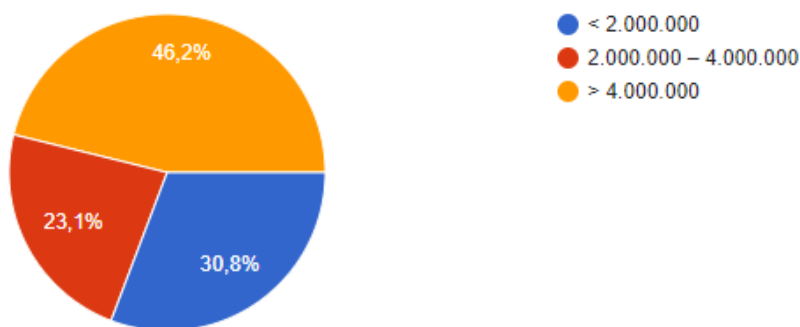
5. Pekerjaan



Gambar 5.4 Pekerjaan

Diagram venn tersebut menjelaskan bahwa sebanyak 46,2 persen (6 orang) bekerja sebagai Pegawai Swasta, sebanyak 23,1 persen (3 orang) tidak bekerja, sebanyak 15,4 persen (2 orang) bekerja sebagai Wiraswasta, dan sebanyak 15,4 persen (2 orang) masih sebagai mahasiswa.

6. Penghasilan



Gambar 5.5 Penghasilan

Diagram venn tersebut menjelaskan bahwa sebanyak 46,2 persen (6 orang) memiliki penghasilan lebih dari 4.000.000 rupiah, sebanyak 30,8 persen (4 orang) memiliki penghasilan kurang dari 2.000.000 rupiah dan sebanyak 23,1 persen (2 orang) memiliki penghasilan 2.000.000 - 4.000.000 rupiah.

5.2. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data digunakan untuk menyanggah balik atas hasil wawancara yang dilakukan pada penelitian kualitatif, selain itu keabsahan digunakan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan telah sesuai dengan penelitian ilmiah sekaligus untuk

menguji data yang sudah diperoleh. Keabsahan data dapat diperiksa melalui triangulasi, yaitu (Yunitasari, 2021):

1. Triangulasi Sumber Data bertujuan untuk menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode perolehan data, tentunya akan menghasilkan bukti dan data yang berbeda, kemudian memberikan pandangan mengenai fenomena yang diteliti. Triangulasi ini telah dilakukan dengan menggali informasi dari 12 orang narasumber yang berbelanja Pisang Cavendish di:
 - a. Pedagang kecil Taman Pinang (2 orang)
 - b. Pedagang kecil Pondok Jati (2 orang)
 - c. Superindo Sidoarjo (2 orang)
 - d. Hero Sidoarjo (2 orang)
 - e. Transmart Sidoarjo (2 orang)
 - f. Hypermart Sidoarjo (2 orang)
2. Triangulasi Teknik bertujuan untuk membandingkan informasi atau data dengan cara atau teknik yang berbeda melalui beberapa informan sekaligus dapat mengecek kebenaran suatu informasi. Triangulasi telah ini dilakukan teknik wawancara dan kuesioner kepada konsumen Pisang Cavendish di Sidoarjo tentang atribut yang dimiliki Pisang Cavendish dan kepuasan yang dirasakan konsumen setelah mengkonsumsinya.
3. Triangulasi Waktu merupakan waktu pelaksanaan penelitian dan pengumpulan data. Triangulasi waktu telah dilakukan oleh peneliti dengan memilih melakukan

wawancara, pembagian kuesioner, dan observasi pagi hingga malam hari ketika para konsumen berbelanja.

5.3. Analisis Hasil Wawancara

5.3.1. Kualitas atribut Pisang Cavendish di Kabupaten Sidoarjo.

Peneliti telah mengajukan 16 pertanyaan yang berkaitan dengan atribut pada Pisang Cavendish baik secara harga, rasa, kualitas, hingga kebersihan tempat untuk meletakkan pisang.

Tabel 5.2 Hasil Wawancara Kualitas Atribut Pisang Cavendish

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK
1	Apakah Pisang Cavendish di tempat ini memiliki harga yang dapat dijangkau oleh konsumen?	100%	0%
2	Apakah Pisang Cavendish di tempat ini memiliki harga yang sesuai dengan kualitasnya?	100%	0%
3	Apakah harga Pisang Cavendish lebih mahal dibandingkan dengan Pisang Kepok, Pisang Raja, atau Pisang Ambon karena memiliki kualitas yang berbeda?	61.5%	38.5%
4	Apakah Pisang Cavendish memiliki rasa yang manis?	100%	0%
5	Apakah Pisang Cavendish memiliki rasa yang punel dan lezat?	100%	0%
6	Apakah Pisang Cavendish memiliki rasa yang lebih enak dibandingkan dengan Pisang Kepok, Pisang Raja, atau Pisang Ambon?	100%	0%
7	Apakah Pisang Cavendish di tempat ini memiliki kesegaran yang tahan lama?	100%	0%
8	Apakah Pisang Cavendish disini memiliki kualitas kesegaran yang baik?	100%	0%
9	Apakah Pisang Cavendish memiliki ukuran yang besar?	100%	0%
10	Apakah Pisang Cavendish memiliki porsi ukuran yang cukup dalam satu kali konsumsi?	92.3%	7.7%
11	Apakah Pisang Cavendish di tempat ini memiliki bentuk yang indah?	100%	0%
12	Apakah Pisang Cavendish di tempat ini memiliki bentuk yang rapi?	100%	0%

13	Apakah Pisang Cavendish di tempat ini memiliki warna kulit yang cantik?	100%	0%
14	Apakah Pisang Cavendish di tempat ini memiliki warna kulit yang cerah?	100%	0%
15	Apakah Pisang Cavendish di tempat ini memiliki kebersihan kulit yang sangat baik?	100%	0%
16	Apakah Pisang Cavendish di tempat ini diletakkan pada tempat yang bersih untuk menjaga kualitasnya	100%	0%

Sumber: Kuesioner

Pada pertanyaan pertama, seluruh konsumen menyatakan bahwa Pisang Cavendish yang dijual di 6 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo memiliki harga yang dapat dijangkau oleh konsumen yaitu di kisaran harga 20.000 – 25.000 per sisirnya. Selanjutnya pada pertanyaan ketiga, seluruh konsumen juga menyetujui jika Pisang Cavendish yang dijual oleh pedagang atau supermarket di Sidoarjo telah memiliki harga yang sesuai dengan kualitas pisang, artinya saat pisang masih dalam kondisi segar maka dijual dengan harga normal 25.000 per sisirnya, namun ketika pisang sudah mulai menunjukkan perubahan warna karena perubahan tingkat kematangan, maka pedagang sering memberikan potongan harga pada pisang tersebut bahkan pembeli sering mendapatkan potongan harga lebih dari 50 persen.

Pada pertanyaan selanjutnya, sebanyak 51.5% konsumen mengakui jika harga Pisang Cavendish lebih mahal dibandingkan dengan Pisang Kepok, Pisang Raja, atau Pisang Ambon tetapi harga tersebut memang telah disesuaikan dengan kualitas Pisang Cavendish yang lebih unggul dibandingkan dengan jenis pisang lainnya terutama dari segi rasa yang lebih manis, lebih punel, dan lezat. Bahkan hampir seluruh konsumen menyetujui jika Pisang Cavendish memiliki rasa yang lebih enak dibandingkan dengan Pisang Kepok, Pisang Raja, atau Pisang Ambon, dan hanya 7.7% yang menyatakan

tidak setuju jika rasa Pisang Cavendish lebih enak dibandingkan dengan jenis pisang lainnya.

Pisang Cavendish yang dijual di 12 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo bagi seluruh konsumen memiliki kualitas kesegaran yang baik dan tahan lama, tetapi jika dilihat dari segi ukuran tidak semua pisang memiliki ukuran yang besar sebab ada sebagian pedagang atau supermarket di Sidoarjo yang menjual pisang dengan ukuran lebih kecil dibandingkan dengan ukuran normal Pisang Cavendish seperti yang dijual oleh Pedagang Kaki Lima, Hero, dan Transmart di Sidoarjo. Bahkan hanya 84,6 persen konsumen yang merasa kenyang hanya dengan mengkonsumsi satu buah Pisang Cavendish sedangkan lainnya harus mengkonsumsi lebih dari satu agar kenyang karena memang Pisang Cavendish memiliki kulit yang sangat tebal dibandingkan dengan jenis pisang lainnya, sehingga ketika ukurannya lebih kecil maka isi buahnya pun juga pasti lebih kecil. Namun dibalik ukuran Pisang Cavendish yang bervariasi, ternyata seluruh konsumen menyetujui jika Pisang Cavendish yang dijual pada 6 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo memiliki bentuk susunan yang rapi, indah, dan memiliki warna yang cantik serta menarik. Pedagang atau supermarket di Sidoarjo yang menjual Pisang Cavendish meletakkan pisang tersebut di tempat tersendiri yang mudah diakses oleh konsumen dan tentunya *eye catching*, sebab selain memudahkan konsumen untuk membedakan Pisang Cavendish dengan pisang lainnya maupun buah lainnya, selain itu untuk menjaga kesegaran pisang agar lebih tahan lama.

Penjelasan konsumen Pisang Cavendish di Sidoarjo tentang atribut yang dimiliki oleh pisang tersebut menunjukkan mayoritas konsumen memberikan jawaban-jawaban

yang positif pada atribut-atribut Pisang Cavendish baik dari segi harga, rasa, kualitas, hingga kebersihan tempat untuk meletakkan pisang. Jawaban-jawaban tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu konsumen yaitu Bapak Ekwan (konsumen di Hero Sidoarjo), dimana Beliau mengatakan bahwa Pisang Cavendish memiliki rasa yang lebih enak, tetapi hampir seluruh konsumen tidak mengetahui jika Pisang Cavendish adalah Pisang Ambon Putih dan merupakan produksi lokal.

“Pisang Cavendish itu lebih segar, lebih enak, lebih apa gitu Mas ya... Saya juga sudah lama mengkonsumsi Pisang Cavendish, tapi saya baru tau kalau Pisang Cavendish itu produk lokal sejenis Pisang Ambon Putih, karena saya kira itu impor dari luar. Tapi memang saya lebih suka Pisang Cavendish daripada pisang-pisang lainnya”

5.3.2. Kepuasan yang dirasakan konsumen Pisang Cavendish di Sidoarjo.

Peneliti telah mengajukan 12 pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen pada Pisang Cavendish yang diukur dengan *Consumer Satisfaction Index* (CSI) di 6 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo.

Tabel 5.3 Hasil Wawancara Kepuasan Konsumen Pisang Cavendish

No.	Pertanyaan	YA	TIDAK
1	Apakah Anda membeli Pisang Cavendish untuk konsumsi pribadi?	100%	0%
2	Apakah Anda sering membeli Pisang Cavendish?	92.3%	7.7%
3	Apakah Anda mengkonsumsi Pisang Cavendish lebih dari 3 kali dalam satu bulan?	92.3%	7.7%
4	Apakah Anda merasa lebih berenergi setelah mengkonsumsi Pisang Cavendish?	84.6%	15.4%
5	Apakah pencernaan Anda lebih lancar dan sehat setelah mengkonsumsi Pisang Cavendish?	100%	0%
6	Apakah jantung Anda lebih sehat ketika mengkonsumsi Pisang Cavendish?	76.9%	23.1%
7	Apakah tekanan darah Anda normal saat mengkonsumsi Pisang Cavendish?	92.3%	7.7%

8	Apakah Anda merasa lebih tenang setelah mengonsumsi Pisang Cavendish?	76.9%	23.1%
9	Apakah Anda mengetahui Pisang Cavendish memiliki banyak kandungan kalsium, potasium, vitamin, dan mineral lainnya?	76.9%	23.1%
10	Apakah Anda mengetahui Pisang Cavendish ini berasal dari petani lokal?	61.5%	38.5%
11	Apakah Anda nyaman berbelanja Pisang Cavendish di sini?	100%	0%
12	Apakah Anda merasa puas membeli dan mengonsumsi Pisang Cavendish?	100%	0%

Sumber: Kuesioner

Pada pertanyaan pertama, diketahui bahwa seluruh konsumen di 6 lokasi tersebut membeli Pisang Cavendish untuk konsumsi pribadi, namun yang sering membeli Pisang Cavendish hanya sebanyak 92,3 persen konsumen hingga 3 kali pembelian dalam satu bulan. Selain itu, 84,6 persen konsumen merasa lebih berenergi ketika mengonsumsi Pisang Cavendish karena memiliki kandungan zat potasium yang berfungsi untuk memasok energi elektrolit dalam tubuh.

Seluruh konsumen menyadari bahwa dengan mengonsumsi Pisang Cavendish, pencernaan menjadi lebih lancar karena Pisang Cavendish kaya akan serat, bahkan 92,3 persen konsumen menyadari dengan mengonsumsi Pisang Cavendish tekanan darah menjadi normal dan jantung lebih sehat karena Pisang Cavendish mengandung 467 kalium yang sangat bagus dan mampu untuk memberikan perlindungan yang cukup kuat pada sistem kardiovaskular dan dapat terhindar dari tekanan darah tinggi. Selain itu 76,9 persen konsumen merasakan ketenangan saat mengonsumsi Pisang Cavendish karena kandungan norepinefrin yang mampu mencegah depresi dan mendorong seseorang untuk lebih memiliki sikap santai dan tenang, meskipun hanya 76,9 persen konsumen yang mengetahui kandungan-kandungan yang bermanfaat dalam Pisang Cavendish seperti, kalium, potasium, vitamin, mineral, dan lain-lain.

Konsumen yang membeli Pisang Cavendish di 6 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo memang merasa nyaman dan puas mengonsumsi Pisang Cavendish, tetapi hanya 61,6 persen konsumen mengetahui bahwa Pisang Cavendish merupakan hasil produksi petani lokal, seperti penjelasan salah satu konsumen di Superindo yaitu Ibu Anggi yang merasakan puas mengonsumsi Pisang Cavendish dan selalu membeli pisang tersebut tetapi tidak mengetahui bahwa Pisang Cavendish berasal dari petani lokal

“Saya puas... Puas banget.. makanya sering beli bolak balik dan selalu Cavendish. Tapi saya nggak tau kalau Cavendish dari petani lokal. Emang gitu ya? Nggak tau juga saya, baru tau ini. Pisang Cavendish rasanya emang lebih enak dan itu pun kualitasnya jauh lebih bagus sih, makanya saya suka”

5.3.3. Kualitas atribut Pisang Cavendish mampu mempengaruhi kepuasan konsumen di Sidoarjo.

Atribut yang dimiliki Pisang Cavendish baik secara harga, rasa, kualitas, hingga kebersihan tempat untuk meletakkan pisang direpson positif oleh konsumen dengan mayoritas konsumen menjawab “YA” dalam setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, selain itu seluruh konsumen menjawab “YA” merasa puas dengan mengonsumsi Pisang Cavendish sehingga dapat dikatakan bahwa atribut yang dimiliki Pisang Cavendish baik dari segi harga, rasa, kualitas, hingga kebersihan tempat mampu mempengaruhi kepuasan konsumen di Sidoarjo seperti penjelasan Alim yang membeli Pisang Cavendish di Superindo

“Pisang Cavendish ini buah paling enak sih aku bilang, bahkan aku konsumsi Pisang Cavendish sudah dari kecil, dari SD mungkin dan aku selalu merasakan puas kalau mengonsumsi pisang ini karena emang enak..”

5.4. Pembahasan

Pisang memiliki tekstur yang sangat lembut dan mudah untuk dikonsumsi segala usia. Tidak hanya rasanya saja yang sangat lezat, ternyata pisang juga banyak memiliki kandungan yang bagus untuk tubuh diantaranya mengandung 467 kalium yang sangat bagus dan mampu untuk memberikan perlindungan yang cukup kuat pada sistem kardiovaskular. Jadi bagi yang memiliki riwayat penyakit darah tinggi atau ingin terhindar dari tekanan darah tinggi maka dapat rutin mengonsumsi buah Pisang Cavendish secara rutin, bahkan mampu menghindari resiko stroke, kaya akan kandungan zat potassium yang fungsinya untuk memasok energi elektrolit dalam tubuh, mengandung zat triptofan dan serotonin, norepinefrin yang mampu untuk membantu dalam tindakan pencegahan penyakit depresi dan mendorong seseorang untuk lebih memiliki sikap santai dan tenang, mampu menekan asam dalam sistem saluran pencernaan dan mampu mengurangi rasa mulas saat terdapat gangguan sistem pencernaan, mengandung zat pektin dan juga serat yang mampu untuk menghindarkan dari beberapa jenis penyakit lainnya (TaniHub, 2021).

Pada Pisang Cavendish memiliki atribut-atribut yang menjadi keunggulan buah ini. Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide (Kotler dan Keller (2009) dalam Kusmayasari, *et al.*, 2014). Sedangkan atribut dapat diartikan sebagai karakteristik nyata dan tidak nyata (*tangible dan intangible*) dari produk yang memberikan kepuasan subyektif atau pemuasan kebutuhan bagi konsumen (Ferrinadewi

(2005) dalam Kusmayasari, *et al.*, 2014). Permadi dan Winarti (2015) menjelaskan bahwa atribut yang dapat digunakan untuk mengukur Pisang Cavendish adalah harga, rasa, kesegaran, ukuran, bentuk, warna kulit, dan kebersihan kulit.

Peneliti telah melakukan wawancara kepada 12 narasumber yang merupakan konsumen Pisang Cavendish di 6 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo (Pedagang kecil Taman Pinang, Pedagang kecil Pondok Jati, Superindo Sidoarjo, Hero Sidoarjo, Transmart Sidoarjo, dan Hypermart Sidoarjo) diperoleh hasil bahwa penjelasan konsumen Pisang Cavendish di Sidoarjo tentang atribut yang dimiliki oleh pisang tersebut menunjukkan mayoritas konsumen memberikan jawaban-jawaban yang positif pada atribut-atribut Pisang Cavendish baik dari segi harga, rasa, kualitas, hingga kebersihan tempat untuk meletakkan pisang. Pada pertanyaan pertama, seluruh konsumen menyatakan bahwa Pisang Cavendish yang dijual di 6 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo memiliki harga yang dapat dijangkau oleh konsumen yaitu di kisaran harga 20.000 – 25.000 per sisirnya. Selanjutnya pada pertanyaan ketiga, seluruh konsumen juga menyetujui jika Pisang Cavendish yang dijual oleh pedagang atau supermarket di Sidoarjo telah memiliki harga yang sesuai dengan kualitas pisang, artinya saat pisang masih dalam kondisi segar maka dijual dengan harga normal 25.000 per sisirnya, namun ketika pisang sudah mulai menunjukkan perubahan warna karena perubahan tingkat kematangan, maka pedagang sering memberikan potongan harga pada pisang tersebut bahkan pembeli sering mendapatkan potongan harga lebih dari 50 persen. Selain itu konsumen juga mengakui jika harga Pisang Cavendish lebih mahal dibandingkan dengan Pisang Kepok, Pisang Raja, atau Pisang Ambon tetapi harga

tersebut memang telah disesuaikan dengan kualitas Pisang Cavendish yang lebih unggul dibandingkan dengan jenis pisang lainnya terutama dari segi rasa yang lebih manis, lebih punel, dan lezatm bahkan hampir seluruh konsumen menyetujui jika Pisang Cavendish memiliki rasa yang lebih enak dibandingkan dengan Pisang Kepok, Pisang Raja, atau Pisang Ambon.

Pisang Cavendish yang dijual dijual di 12 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo bagi seluruh konsumen memiliki kualitas kesegaran yang baik dan tahan lama, tetapi jika dilihat dari segi ukuran tidak semua pisang memiki ukuran yang besar sebab ada sebagian pedagang atau supermarket di Sidoarjo yang menjual pisang dengan ukuran lebih kecil dibandingkan dengan ukuran normal Pisang Cavendish seperti yang dijual oleh Pedagang Kaki Lima, Hero, dan Transmart di Sidoarjo. Bahkan hanya 84,6 persen konsumen yang merasa kenyang hanya dengan mengkonsumsi satu buah Pisang Cavendish sedangkan lainnya harus mengkonsumsi lebih dari satu agar kenyang karena memang Pisang Cavendish memiliki kulit yang sangat tebal dibandingkan dengan jenis pisang lainnya, sehingga ketika ukurannya lebih kecil maka isi buahnya pun juga pasti lebih kecil. Namun dibalik ukuran Pisang Cavendish yang bervariasi, ternyata seluruh konsumen menyetujui jika Pisang Cavendish yang dijual pada 6 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo memiliki bentuk susunan yang rapi, indah, dan memiliki warna yang cantik serta menarik. Pedagang atau supermarket di Sidoarjo yang menjual Pisang Cavendish meletakkan pisang tersebut di tempat tersendiri yang mudah diakses oleh konsumen dan tentunya *eye catching*, sebab selain memudahkan konsumen untuk

membedakan Pisang Cavendish dengan pisang lainnya maupun buah lainnya, selain itu untuk menjaga kesegaran pisang agar lebih tahan lama.

Selain atribut, peneliti juga menemukan fakta-fakta kepuasan konsumen yang rutin mengkonsumsi Pisang Cavendish. Oliver (1999)) dalam Kusmayasari, *et al.*, (2014) menyatakan bahwa kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan. Harapan konsumen menjadi faktor| penting dalam proses kepuasan konsumen (Ferrinadewi (2005) dalam Kusmayasari, *et al.*,2014). Penjelasan lainnya tentang kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai suatu kepuasan atau kekecewaan seseorang yang dapat dirasakan setelah membandingkan antara kesan suatu produk dengan apa yang sebenarnya diharapkan dari produk tersebut (Kotler (2002) dalam Ihsani (2005). Kepuasan konsumen dapat diukur menggunakan *Consumen Satisfaction Index* (CSI). Indeks ini memiliki keuntungan dapat menggunakan data hasil *Important Performance Analysis* (IPA) sebagai data awal dalam menganalisis sehingga dapat memperhitungkan atau mengetahui kepuasan konsumen secara variabel keseluruhan dengan sederhana dan lebih akurat, namun memiliki kekurangan adalah tidak dapat menganalisis variabel secara terpisah sehingga hasil analisis yang diperoleh kurang jelas. Pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini yang diukur menggunakan *Consumen Satisfaction Index* (CSI) berkaitan tentang intensitas pembelian dan konsumsi Pisang Cavendish, kandungan dan manfaat yang dirasakan setelah mengkonsumsi Pisang Cavendish, serta kenyamanan dan kepuasan berbelanja Pisang Cavendish.

Pada pertanyaan pertama, diketahui bahwa seluruh konsumen di 6 lokasi tersebut membeli Pisang Cavendish untuk konsumsi pribadi hingga 3 kali pembelian dalam satu bulan. Selain itu, mayoritas konsumen merasa lebih berenergi ketika mengonsumsi Pisang Cavendish karena memiliki kandungan zat potassium yang berfungsi untuk memasok energi elektrolit dalam tubuh. Seluruh konsumen menyadari bahwa dengan mengonsumsi Pisang Cavendish, pencernaan menjadi lebih lancar karena Pisang Cavendish kaya akan serat, bahkan mayoritas konsumen juga menyadari dengan mengonsumsi Pisang Cavendish tekanan darah menjadi normal dan jantung lebih sehat karena Pisang Cavendish mengandung 467 kalium yang sangat bagus dan mampu untuk memberikan perlindungan yang cukup kuat pada sistem kardiovaskular dan dapat terhindar dari tekanan darah tinggi. Selain itu konsumen juga merasakan ketenangan saat mengonsumsi Pisang Cavendish karena kandungan norepinefrin yang mampu mencegah depresi dan mendorong seseorang untuk lebih memiliki sikap santai dan tenang, meskipun hanya sebagian konsumen yang mengetahui kandungan-kandungan yang bermanfaat dalam Pisang Cavendish seperti, kalium, potassium, vitamin, mineral, dan lain-lain. Seluruh pembahasan pada hasil penelitian selaras dengan penelitian milik Swastika, et al (2013) bahwa atribut yang dimiliki suatu produk sangat penting bagi peningkatan kepuasan konsumen yang diukur dengan *Consumer Satisfaction Index* (CSI).

5.5. Keunikan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keunikan berdasarkan atribut dan kepuasan konsumen Pisang Cavendish, diantaranya:

1. Seluruh mengakui bahwa harga Pisang Cavendish di 6 lokasi pedagang atau supermarket di Sidoarjo (Pedagang kecil Taman Pinang, Pedagang kecil Pondok Jati, Superindo Sidoarjo, Hero Sidoarjo, Transmart Sidoarjo, dan Hypermart Sidoarjo) dapat dijangkau oleh seluruh konsumen.
2. Pisang Cavendish yang dijual di 6 lokasi memiliki rasa yang manis, punel, lezat, dan lebih enak dibandingkan dengan Pisang Kepok, Pisang Raja, atau Pisang Ambon.
3. Selain itu Pisang Cavendish juga memiliki warna kulit yang cerah dan bersih, serta memiliki kualitas kesegaran yang baik dan tahan lama. Namun untuk ukuran Pisang Cavendish beragam dan tidak semuanya besar sehingga membutuhkan beberapa buah untuk satu kali konsumsi agar kenyang.
4. Mayoritas konsumen yang membeli Pisang Cavendish di 6 lokasi sering membeli bahkan 3 kali dalam seminggu, hal ini mendakan bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen sehingga melakukan pembelian berulang.
5. Mayoritas konsumen juga merasakan bahwa tubuhnya menjadi lebih berenergi, pencernaannya lebih lancar, tekanan darahnya menjadi lebih normal karena sering mengkonsumsi Pisang Cavendish. Namun sayangnya tidak semua konsumen memahami bahwa Pisang Cavendish berasal dari Petani Lokal bukan hasil import.