

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENDAPATAN
PRODUSEN PRODUK *POPCORN*
(Studi Kasus: Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten
Deli Serdang)**

SKRIPSI

**OLEH
WAHYUNIDA PULUNGAN
178220008**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/12/22

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP PENDAPATAN PRODUSEN PRODUK
POPCORN**

**(Studi Kasus: Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten
Deli Serdang)**

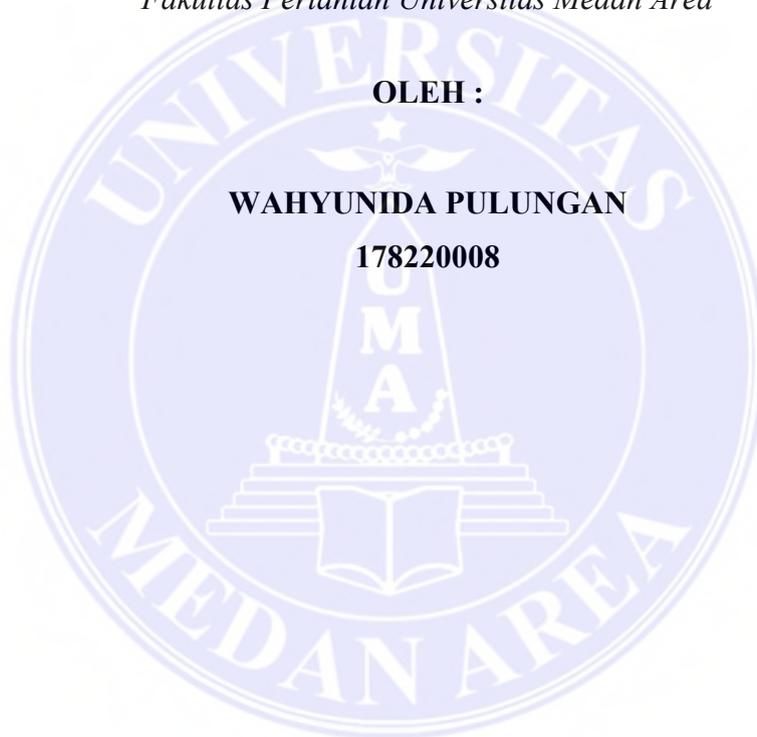
SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Diprogram Studi Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Medan Area*

OLEH :

WAHYUNIDA PULUNGAN

178220008



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

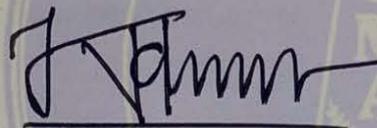
HALAMAN PENGESAHAN

**Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP PENDAPATAN
PRODUSEN PRODUK POPCORN (Studi
Kasus: Kecamatan Percut Sei Tuan,
Kabupaten Deli Serdang)**

**Nama : Wahyunida Pulungan
NPM : 178220008
Fakultas : Pertanian**

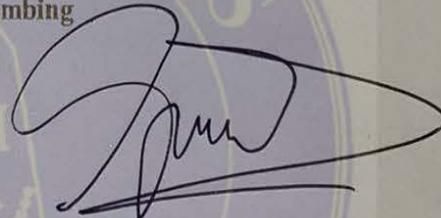
Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing



(Drs. Khairul Saleh, M.MA)

Pembimbing I



(Ir. Gustami Harahap, MP)

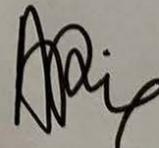
Pembimbing II

Diketahui :



(Dr. Ir. Zulheri Noer, MP)

Dekan Fakultas Pertanian



(Sri Ariani Safitri, SP, M.Si)

Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 22 Juli 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 20 September 2022



Wahyunida Pulungan

17.822.0008

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyunida Pulungan
NPM : 178220008
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian
Jenis Karya : Skripsi

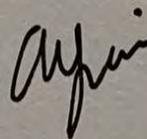
Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pendapatan Produsen Produk *Popcorn* (Studi Kasus : Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Sedang)”. Dengan hak bebas royalti noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media dan atau formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Medan

Pada Tanggal : 20 September 2022

Yang Menyatakan

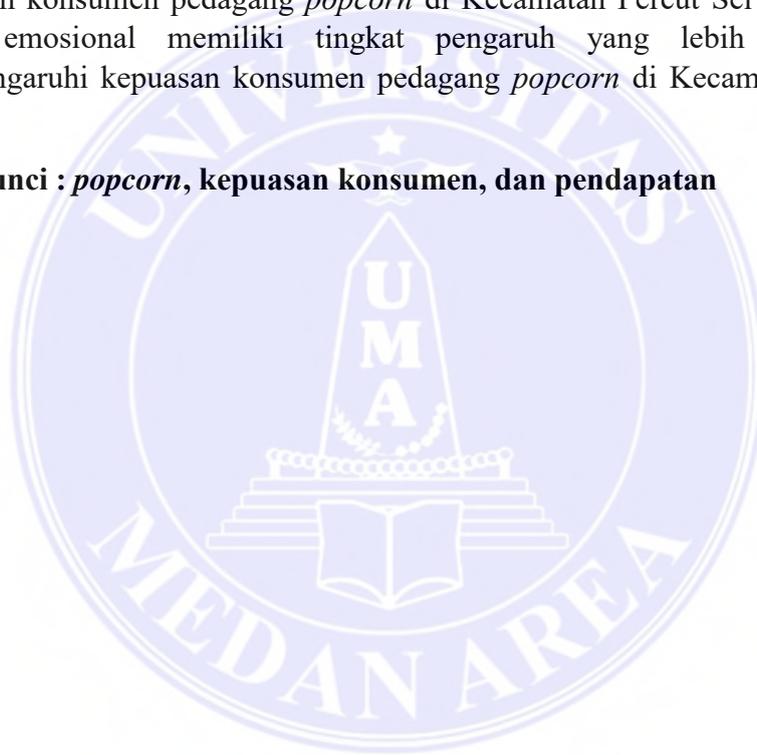


Wahyunida Pulungan

ABSTRAK

Popcorn adalah salah satu makanan ringan yang terbuat dari biji jagung. Makanan ringan ini banyak digemari oleh masyarakat dengan alasan harga yang murah dan tinggi serat, makanan ini juga baik bagi kesehatan dan juga bisa dimakan kapan saja. Dalam mendapatkan konsumen yang banyak, produsen *popcorn* terus berupaya dalam menjaga kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui rata-rata pendapatan produsen *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan dan apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk *popcorn*. Pendapatan rata-rata pedagang *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang yaitu berjumlah Rp 3.605.179/bulan. Berdasarkan hasil uji-t terlihat bahwa secara parsial variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, promosi, dan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pedagang *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan. Variabel faktor emosional memiliki tingkat pengaruh yang lebih tinggi dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pedagang *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan.

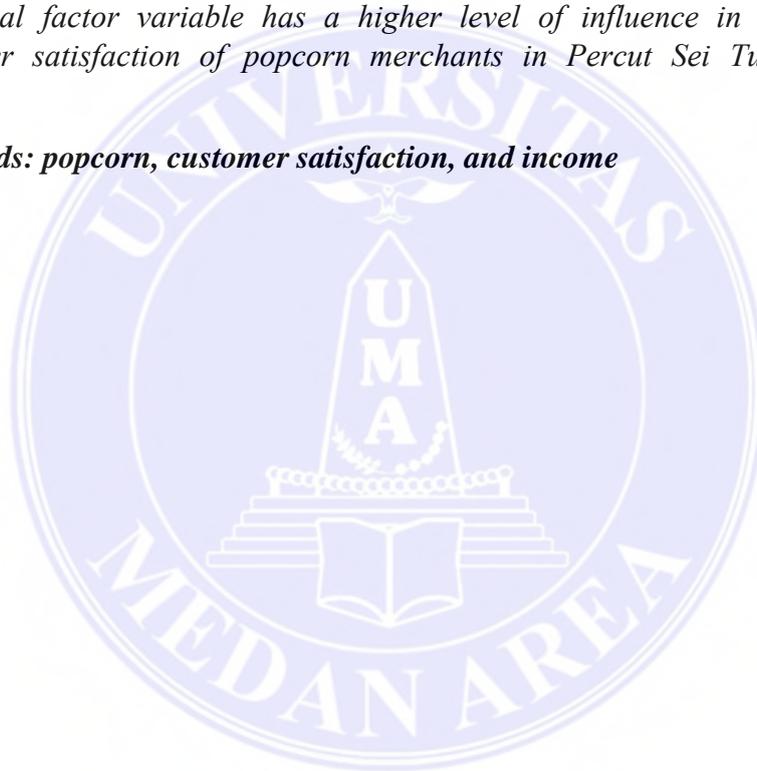
Kata kunci : *popcorn*, kepuasan konsumen, dan pendapatan



ABSTRACT

Popcorn is a snack made from corn kernels. This snack is much-loved by the public for the reason that the price is cheap and high in fiber, this food is also good for health and can also be eaten anytime. In getting a lot of customers, popcorn manufacturers continue to strive to maintain customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the average income of popcorn producers in Percut Sei Tuan District and what influences customer satisfaction with popcorn products. The average income of popcorn traders in Percut Sei Tuan District, Deli Serdang Regency is Rp 3,605,179/month. Based on the results of the t-test, it can be seen that partially product quality, service quality, price, promotion, and emotional variables have a positive and significant effect on customer satisfaction of popcorn traders in Percut Sei Tuan District. The emotional factor variable has a higher level of influence in influencing the customer satisfaction of popcorn merchants in Percut Sei Tuan Kecamatan District

Keywords: *popcorn, customer satisfaction, and income*



RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Wahyunida Pulungan anak ke satu dari tiga bersaudara pasangan Bapak Muslim Pulungan dan alm. Ibu Nurdawani Nasution. Penulis lahir di Kelurahan Sei Rotan, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang pada tanggal 15 Oktober 1999. Penulis memiliki dua saudara kandung yang bernama Muda Ibrahim Pulungan dan Syafira Rahmadani Pulungan. Penulis mengawali Pendidikan di Pendidikan sekolah dasar (SD) Islam An-Nizam pada tahun 2005 dan lulus pada tahun 2011. Setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan sekolah menengah pertama (SMP) Islam An-Nizam pada tahun 2011 dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas (SMA) Negeri 11 Medan dengan jurusan IPA dan lulus SMK di tahun 2017. Pada tahun yang sama yaitu bulan september, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Medan Area (UMA) dan mengambil jurusan ilmu pada program studi Agribisnis Fakultas Pertanian. Selama menjalani pendidikan di Universitas Medan Area penulis pernah bergabung di Organisasi (BEM) Badan Ekstusif Mahasiswa. Penulis juga pernah mengikuti (PKL) Praktek Kerja Lapangan pada tahun 2020 di kelompok Gelora Tani, desa Sidodadi Ramunia, Kecamatan Beringin, Kabupaten Deli Serdang.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Produk *Popcorn* (Studi Kasus: Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang)”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan Strata satu (S-1) pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Medan Area. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Zuheri Noer, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Medan Area.
2. Ibu Sri Ariani Safitri, SP., M.Si selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Medan Area.
3. Drs. Khairul Saleh, MMA selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah membimbing dan memperhatikan selama masa penyusunan proposal ini.
4. Ir. Gustami Harahap, MP selaku Anggota Komisi Pembimbing sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Stambuk 2017, Program Studi Agribisnis Fakultas Medan Area yang telah membimbing dan memperhatikan selama masa penyusunan proposal ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Pegawai Fakultas Pertanian Universitas Medan Area yang telah mendukung dan memperhatikan selama masa pendidikan di program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Medan Area
6. Yang terkasih dan teristimewah Ayahanda dan Ibunda yang telah banyak memberikan dorongan moril maupun materil serta motivasi kepada penulis.

7. Seluruh keluarga dan adik-adik saya tercinta yang selalu mendukung dan memberi semangat selama masa pendidikan yang telah penulis jalani.
8. Kepada Bhagas Gunawan selaku partner terbaik saya, yang telah memberikan semangat dan motivasi dari awal penelitian sampai skripsi ini selesai.
9. Teman-teman terbaik saya Agustinus Sarumaha, Ella Permatasari, Fadhillah Yoga Pradana, Husin Bahri Lubis, Tasya Dwi Fithriyyah.
10. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Medan Area khususnya rekan-rekan satu angkatan stambuk 2017 Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Medan Area.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis

(Wahyunida Pulungan)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Percobaan	7
1.4. Manfaat.....	8
1.5. Kerangka Pemikiran	8
1.6. Hipotesis	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tanaman Jagung	10
2.2 Potensi Bisnis Jagung	11
2.2.1. Peluang Bisnis <i>Popcorn</i>	13
2.3 Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	16
2.4 Pendapatan.....	20
2.4.1. Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan.....	21
2.5 Penelitian Terdahulu.....	22
III. METODE PENELITIAN	26
3.1 Metode Penelitian	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Teknik Analisis Data	29
3.5.1. Uji Validitas dan Realibilitas	29
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3. Analisis Linear Berganda	31
3.5.4. Uji Hipotesis.....	31
3.5.5. Pendapatan Produsen.....	34
3.6 Defenisi Operasional Variabel.....	34
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Deli Serdang	36
4.1.1 Letak Geografis Kecamatan Percut Sei Tuan	36
4.2. Pedagang <i>Popcorn</i>	38
4.3 Karakteristik Sampel Penelitian	39

4.3.1 Jenis Kelamin	39
4.3.2 Umur.....	39
4.3.3 Tingkat Pendidikan	40
4.3.4 Pekerjaan	40
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
5.1 Hasil.....	42
5.1.1. Kualitas Produk (X1)	42
5.1.2. Kualitas Pelayanan (X2).....	43
5.1.3. Harga (X3).....	44
5.1.4. Promosi (X4).....	45
5.1.5. Emosional (X5)	46
5.1.6. Kepuasan Konsumen (Y)	47
5.1.7. Pendapatan Pedagang <i>Popcorn</i>	48
5.2. Hasil Analisis Data	54
5.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda	54
5.2.2. Uji Simultan (Uji F)	56
5.2.3. Uji Parsial (Uji T).....	57
5.2.4. Analisis Keofisien Determinasi R^2 (<i>R Square</i>)	58
5.3 Pembahasan	59
5.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Popcorn</i>	59
5.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pedagang Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Popcorn</i>	60
5.3.3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Popcorn</i>	61
5.3.4. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Popcorn</i>	63
5.3.5. Pengaruh Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Popcorn</i>	64
5.3.6. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Popcorn</i> di Kecamatan Percut Sei Tuan.....	65
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
6.1 Kesimpulan	67
6.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Luas Panen, produksi, dan Rata-Rata Produksi Jagung Provinsi Sumatera Utara Tahun 2015-2019.....	2
2. Total Produksi Jagung Berdasarkan 5 Kabupaten Terbesar di Provinsi Sumatera Utara Tahun 2015-2019	3
3. Luas Panen, produksi dan Rata-Rata Produksi Jagung Kabupaten Deli Serdang	3
4. Total Produksi Jagung Berdasarkan 5 Kecamatan Terbesar di Kabupaten Deli Serdang Tahun 2015-2019	4
5. Bahan-Bahan Membuat <i>Popcorn</i>	6
6. Jenis-Jenis Biji Jagung.....	10
7. Produk Olahan Makanan Dari Jagung.....	12
8. Sampel Konsumen Produk <i>Popcorn</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
9. Sampel Konsumen Produk <i>Popcorn</i> Berdasarkan Umur	38
10. Sampel Konsumen Produk <i>Popcorn</i> Berdasarkan Pendidikan.....	39
11. Sampel Konsumen Produk <i>Popcorn</i> Berdasarkan Pekerjaan.....	39
12. Karakteristik Berdasarkan Skor Kualitas Produk <i>Popcorn</i>	42
13. Karakteristik Berdasarkan Skor Kualitas Pelayanan <i>Popcorn</i>	43
14. Karakteristik Berdasarkan Skor Harga <i>Popcorn</i>	44
15. Karakteristik Berdasarkan Skor Promosi <i>Popcorn</i>	45
16. Karakteristik Berdasarkan Skor Emosional <i>Popcorn</i>	46
17. Karakteristik Berdasarkan Skor Kepuasan Konsumen <i>Popcorn</i>	47
18. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Pedagang <i>Popcorn</i>	48
19. Rata-Rata Biaya Pedagang <i>Popcorn</i> Dalam Satu Bulan	49
20. Rata-Rata Pendapatan Pedagang <i>Popcorn</i> Dalam Satu Bulan	49
21. Uji Validitas.....	50
22. Uji Realibilitas.....	51
23. Hasil Uji Normalitas.....	52
24. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53

25	Hasil Perhitungan Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen <i>Popcorn</i> di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang	55
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Bagam Kerangka Pemikiran.....	8
2. Pedagang <i>Popcorn</i> di Kecamatan Percut Sei Tuan	37
3. Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	70
2. Karakteristik Konsumen Pedagang <i>Popcorn</i> di Kecamatan Percut Sei Tuan.....	74
3. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)	75
4. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	76
5. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Harga (X3)	77
6. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Promosi (X4).....	78
7. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Emosional (X5)	79
8. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	80
9. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pedagang <i>Popcorn</i> di Kecamatan Percut Sei Tuan	81
10. Penyusutan Biaya Tetap Pedagang <i>Popcorn</i>	82
11. Biaya Variabel Pedagang <i>Popcorn</i>	83
12. Pendapatan Pedagang <i>Popcorn</i> di Kecamatan Percut Sei Tuan per Bulan.....	84
13. Pendapatan Pedagang <i>Popcorn</i> di Kecamatan Percut Sei Tuan.....	84
14. Keuntungan Pedagang <i>Popcorn</i> di Kecamatan Percut Sei Tuan.....	85
15. Hasil Regresi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pedagang <i>Popcorn</i> di Kecamatan Percut Sei Tuan.....	85
16. Dokumentasi.....	88

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang sangat berpotensi dalam bidang pertanian, karena pertanian bisa menopang pendapatan nasional. Hal ini dapat dibuktikan dari banyaknya penduduk di Negara Indonesia yang hidup dan bekerja di sektor pertanian, juga produk yang berasal dari pertanian (Mubyarto, 1989). Sektor pertanian yaitu salah satu sektor yang dapat menopang perekonomian Indonesia. Hal ini dapat dibuktikan dari sumbangsiah terhadap produk domestik bruto (PDB), penghasil devisa negara, adanya lapangan kerja bagi sebagian warga, penyedia bahan sebagai menu masakan, bahkan bisa mengurangi angka kemiskinan (BPS, 2015).

Sebagian besar banyak penduduk Indonesia yang menggantungkan hidupnya untuk bercocok tanam bahkan membuat produk yang berasal dari pertanian untuk dipasarkan dan menjadi sumber penghasilan dalam menunjang kebutuhan hidup masyarakat yang makmur dan sejahtera. Saat ini di kota maupun di desa banyak sekali petani yang mulai memanfaatkan sumber daya alam yang ada. Selain itu juga sudah banyak yang memanfaatkan teknologi yang ada dengan memasarkannya mulai dari produk hulu maupun yang sudah diolah menjadi produk hilir. Baik produk hulu maupun hilir bisa menjadi sumber peningkatan pendapatan bagi seorang produsen.

Jagung adalah salah satu jenis komoditi dari sektor pertanian yang dapat membantu serta berperan dalam pembangunan pada sektor pertanian yang ada di Indonesia. Jagung merupakan komoditi pangan yang kedua ada di Indonesia dan juga menempati posisi penting pada perekonomian nasional. Khususnya untuk

mendukung perekonomian Sumatera Utara (Ditjen Tanaman Pangan, 2006).

Pada jagung terdapat sumber karbohidrat sebagai bahan baku industri pangan, pakan ternak unggas dan ikan. Setelah padi yang utama. Jagung banyak dikonsumsi karena selain sumber kalori yang dibutuhkan oleh tubuh, jagung juga makanan bisa sebagai pengganti beras dan diolah. Jagung memiliki banyak jenis atau varietas, maka dari itu banyak petani yang mencoba untuk menjadikan jagung sebagai salah satu peluang untuk usaha tani. Selain hasil panen dapat langsung dipasarkan, ternyata terdapat banyak juga olahan makanan yang dapat dibuat dari jagung (Suarni dan Muh. Yasin, 2011).

Sumatera Utara adalah salah satu daerah di Indonesia yang potensial untuk mengembangkan pertanian jagung. Dari tabel dibawah ini dapat dilihat data tahun 2015 - 2019 mengenai luas lahan, produksi, dan rata-rata produksi jagung di provinsi Sumatera Utara sebagai berikut:

Tabel 1. Luas Panen, Produksi, Dan Rata-Rata Produksi jagung Provinsi Sumatera Utara Tahun 2015 - 2019

Tahun	Luas Panen (ha)	Produksi (ton)	Rata-rata Produksi (kw/ha)
2015	243.772	1.519.407	62,33
2016	252.729	1.557.463	61,63
2017	281.311	1.741.257	61,90
2018	295.849	1.710.785	57,83
2019	319.507	1.960.424	61,36

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Utara (2019)

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa produksi tertinggi pada tahun 2019 dengan luas panen 319.507 Ha, jumlah produksi 1.960.424 ton dan rata-rata produksi 61,36 kw/ha. Hal ini menunjukkan bahwa Sumatera Utara sangat berpotensi mengembangkan pertanian jagung. Didukung dengan kabupaten yang berada di Sumatera Utara yang sangat berpotensi mengembangkan pertanian jagung. Terdapat 5 kabupaten di Sumatera Utara yang terbesar produksi jagungnya.

Berikut disajikan data dari tahun 2015 - 2019 mengenai produksi jagung sebagai berikut:

Tabel 2. Total produksi jagung berdasarkan 5 Kabupaten terbesar di Provinsi Sumatera Utara Tahun 2015-2019

No.	Kabupaten	Produksi (ton)				
		2015	2016	2017	2018	2019
1.	Simalungun	381.685	382.310	339.911	168.158	234.681
2.	Dairi	259.033	217.004	214.506	248.066	265.824
3.	Karo	553.208	521.870	611.235	551.864	767.305
4.	Langkat	147.368	156.583	169.170	133.771	135.611
5.	Deli Serdang	74.324	107.756	148.949	117.086	98.122

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Utara (2019).

Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa Kabupaten dengan produksi jagung terbesar diposisi pertama adalah Simalungun yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Kemudian Kabupaten Deli Serdang berada diposisi kelima sebagai penghasil produksi jagung yang terbesar di Sumatera Utara dengan total produksi pada tahun 2015 sebanyak 74.324 ton, 2016 sebanyak 107.756 ton, 2017 sebanyak 148.949 ton, 2018 sebanyak 117.086 ton dan 2019 sebanyak 98.122 ton. Artinya, Deli Serdang dapat dikatakan sebagai salah satu Kabupaten yang berpotensi untuk mengembangkan pertanian jagung di Sumatera Utara.

Pada tabel dibawah ini dapat di lihat data dari tahun 2015–2019 mengenai luas lahan, produksi, dan rata-rata produksi jagung di Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara sebagai berikut.

Tabel 3. Luas Panen, Produksi, Dan Rata-Rata Produksi Jagung Kabupaten Deli Serdang.

Tahun	Luas Panen (Ha)	Produksi (Ton)	Rata-rata Produksi (kw/Ha)
2015	16.001	74.324	46,45
2016	17.185	107.756	62,70
2017	24.584	148.949	60,59
2018	20.128	117.086	58,17
2019	18.491	98.122	53,07

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Deli Serdang (2019)

Berdasarkan tabel 3. dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 produksi jagung lebih besar yaitu 148.949 (Ton) dengan rata-rata 60,59 Kw/Ha. Sedangkan jumlah produksi terendah pada tahun 2015 yaitu 74.324 dengan rata-rata 46,45 Kw/Ha, artinya setiap daerah memiliki potensi berbeda-beda dalam memproduksi jagung. Berdasarkan data badan pusat statistik (BPS), Kabupaten Deli Serdang memiliki 32 Kecamatan/Kota. salah satunya yaitu Kecamatan percut sei tuan. Berikut disajikan data 5 Kecamatan dengan produksi terbesar dari semua Kecamatan yang ada di Deli Serdang dari tahun 2015–2019 sebagai berikut.

Tabel 4. Total produksi jagung berdasarkan 5 kecamatan terbesar di Kabupaten Deli Serdang Utara Tahun 2015 - 2019

Kecamatan	Produksi (Ton)				
	2015	2016	2017	2018	2019
Percut Sei Tuan	14. 916	16. 154	29. 116	29. 178	23. 001
Kutalimbaru	12. 316	15. 501	22. 109	28. 445	28. 297
Sunggal	8. 951	12. 871	13. 144	7. 114	9. 740
Pancur Batu	9. 703	12. 008	11. 303	10. 395	5. 624
S.T.M Hilir	5. 855	11. 244	10. 855	5. 765	3. 469

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Deli Serdang (2019)

Berdasarkan tabel 4. Dapat dilihat bahwa Kecamatan Percut Sei Tuan memiliki potensi pengembangan tanaman jagung terbesar diantara ke-5 Kecamatan lainnya. Percut Sei Tuan dengan produksi pada tahun 2015 sebanyak 14.916 tahun 2016 sebanyak 16.154 , pada tahun 2017 sebanyak 29.116, pada tahun 2018 sebanyak 29. 178 dan pada tahun 2019 sebanyak 23.001. Artinya wilayah ini sangat berpotensi dalam pengembangan tanaman jagung sebagai tanaman pangan.

Jagung banyak dimanfaatkan sebagai bahan ternak, biji pipilan kering yang digunakan untuk pakan ternak pada ayam, puyuh dan itik. Sedangkan limbah jagung, yang berupa dari tanaman jagung muda atau jeraminya dapat dimanfaatkan sebagai pakan ternak untuk ruminansia. Selain jagung sebagai

bahan pangan, jagung juga dapat dikonsumsi langsung dan juga bisa juga melalui pengolahan dahulu. Contoh jagung yang diolah seperti jagung rebus, jagung bakar, dimasak sebagai pengganti nasi dan bisa diolah berbagai jenis makanan ringan (Ditjen Tanaman Pangan, 2006).

Jenis makanan ringan yang terbuat dari jagung sangat beraneka ragam, akan tetapi jenis makanan ringan ini dapat meningkatkan nilai tambah produk dibandingkan sebelum diolah. Pemanfaatan jagung menjadi salah satu makanan yang digemari masa kini yaitu dapat berbentuk sebagai makanan ringan dan lebih dikenal dengan sebutan *popcorn*. *Popcorn* atau yang dikenal sebagai berondong jagung adalah jenis makanan ringan yang terbuat dari biji jagung yang kering dan dipanaskan.

Popcorn adalah salah satu makanan ringan yang terbuat dari biji jagung jenis *popcorn (Zea mays)*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *popcorn* diartikan sebagai butiran biji jagung yang dimasak dengan cara sedikit minyak hingga pecah atau mengembang. Makanan ringan ini banyak digemari oleh masyarakat dengan alasan harga yang murah dan tinggi serat, makanan ini juga baik bagi kesehatan dan juga bisa dimakan kapan saja. Citarasa *popcorn* yang sangat lezat membuat *popcorn* banyak digemari kalangan masyarakat, terlebih selain rasanya yang lezat serta banyak varian rasa dan teksturnya yang rapuh. Sehingga bukan hanya kalangan anak-anak saja yang gemar terhadap *popcorn* tetapi berbagai kalangan menyukai makanan ringan ini. Sehingga produksi olahan makanan ringan dari jagung ini laris manis di pasaran. Adapun bahan-bahan dalam membuat pocorn sebagai berikut :

Tabel 5. Bahan-bahan membuat *popcorn*

No.	Bahan-bahan
1.	Jagung <i>Popcorn</i> (<i>Zea mays Everta</i>).
2.	Gula Pasir
3.	Blueband / Mentega
4.	Perasa Makanan
5.	Pewarna Makanan
6.	Garam

Sumber: Putri dkk, 2019.

Berdasarkan tabel 5. Dapat dilihat bahwa bahan membuat *popcorn* yang utama adalah jagung khusus *popcorn*. Karena jagung tersebut bijinya memiliki sifat yang mengembang saat dipanaskan. Selain itu terdapat bahan-bahan lainnya untuk membuat citarasa dari *popcorn* semakin lezat. (Putri dkk, 2019). Cara membuat *popcorn* dengan cara memanaskan 1 sendok makan mentega/margarin, masak hingga meleleh, kemudian garam dan bumbu kaldu instan, dan pewarna, diaduk secara merata. Jagung *popcorn* dimasukkan secukupnya dan diaduk merata. Tutup rapat dan sesekali wajan diangkat sambil digoyang-goyang. Tunggu beberapa saat hingga terdengar bunyi letusan-letusan. Setelah semua jagung meletus dan tidak terdengar lagi bunyi letusan, angkat *popcorn* dan dibiarkan dingin.

Banyaknya penggemar *popcorn*, maka banyak orang yang menjadi produsen *popcorn*, selain membuatnya mudah dan juga keuntungan yang dididapatkan. Artinya berdagang *popcon* ini bisa menjadi salah satu sumber pendapatan bagi siapa saja yang mau memulai bisnis makanan ringan. Hanya tinggal mengembangkan inovasi dari citarasa *popcorn* dan mencari tempat yang strategis untuk memasarkannya.

Salah satu lokasi yang banyak yang strategi untuk berjualan *popcorn* adalah di Kecamatan Percut Sei Tuan. Hal tersebut dikarenakan Kecamatan

Percut Sei Tuan dekat dengan Kota Medan yang memiliki jumlah masyarakat yang tinggi. Banyaknya penjual *popcorn* dengan beraneka varian rasa dan harga yang berbeda-beda, maka banyak penjual *popcorn* yang menjual *popcorn* dengan berbagai inovasi juga penawaran harga yang variatif hingga menarik minat konsumen. Harga yang ditawarkan masing-masing dari pedagang *popcorn* juga bervariasi, harga yang diberikan mulai dari Rp 5.000,00 hingga Rp 10.000,00. Harga yang ditawarkan oleh pedagang juga tergantung dengan kemasan yang dijual dan juga lokasi tempat untuk berdagang.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen dalam membeli produk *popcorn* maka perlu dilakukan penelitian secara ilmiah. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pendapatan Produsen Produk *Popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada diatas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Berapa rata-rata pendapatan produsen-produsen *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui berapa rata-rata pendapatan produsen-produsen *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang

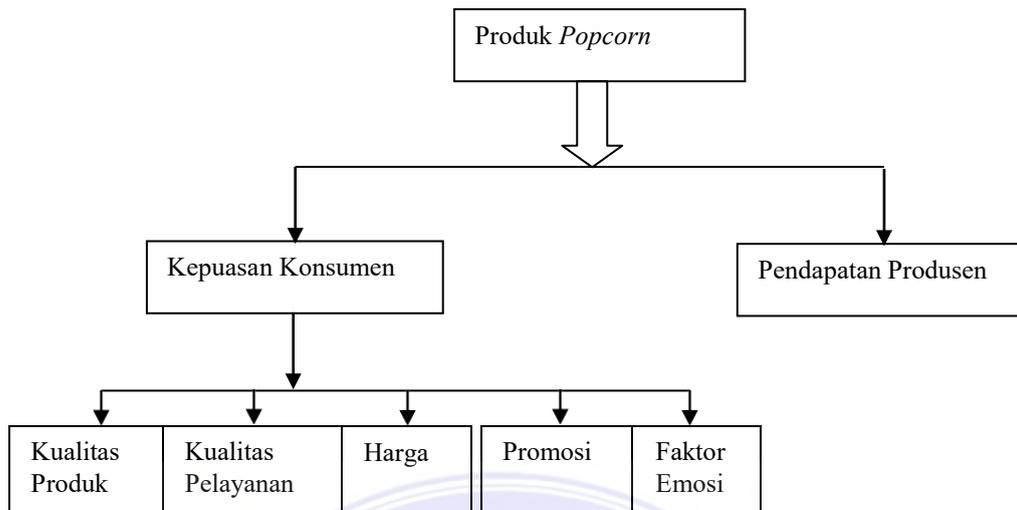
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang?

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna sebagai sarana pengetahuan dan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Medan Area.
2. Sebagai bahan referensi dan informasi serta bahan studi bagi para peneliti lain untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Pada kepuasan konsumen produk *popcorn* dipengaruhi oleh 5 variabel antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, promosi, dan faktor emosi. Dimana kelima variabel tersebut merupakan variabel bebas sedangkan kepuasan konsumen merupakan variabel terikat. Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen maka analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji F, uji T serta uji determinasi. Untuk memudahkan pemahaman mengenai keseluruhan rangkaian dari penelitian ini, maka disusunlah kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran

1.6 Hipotesis

Berdasarkan uraian pada identifikasi masalah diatas maka hipotesis dalam penellitian ini adalah : diduga kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), harga (X3), promosi (X4) dan faktor emosi (X5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) pada produk *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tanaman Jagung

Jagung (*Zea mays* L) termasuk dalam penghasil bahan makanan pokok yang ke-2 sesudah padi. Jagung juga termasuk kedalam salah satu komoditas yang penting dalam Indonesia. Indonesia sebagai posisi ke-8 yang memproduksi jagung paling besar di dunia. Jagung juga menempati status penting dalam perekonomian nasional, ditambah jagung juga bisa menjadi satu diantara banyak komoditi yang mendukung dalam perekonomian di Sumatera Utara (Ditjen Tanaman Pangan, 2006).

Adapun klasifikasi taksonomi dari tanaman jagung, posisi tanaman jagung bisa dikelompokkan yakni: Kingdom : *Plantae*, Devisi : *Spermatophyta*, Subdivisi: *Angiospermae*, Kelas: *Monocotyledonae*, Ordo : *Poales*, Famili : *Poaceae*, Genus : *Zea*, Spesies : *Zea mays*. L (Rukmana, 1997).

Tabel 6. Jenis-jenis biji jagung

No.	Nama jenis biji	Nama Latin	Keterangan
1.	<i>Soft Corn</i>	<i>Zea mays amylacea</i>	Mempunyai biji mengandung zat pati.
2.	<i>Pop Corn</i>	<i>Zea mays everata</i>	Mempunyai biji mengembang saat dipanaskan.
3.	<i>Pod Corn</i>	<i>Zea mays tunicate</i>	Mempunyai biji yang tertutup oleh mahkota.
4.	<i>Waxy Corn</i>	<i>Zea mays ceratina</i>	Mempunyai biji berwarna putih jernih dan menyerupai lilin.
5.	<i>Sweet corn</i>	<i>Zea mays sacharata</i>	Mempunyai biji berwarna warna putih jernih dan menyerupai lilin.
6.	<i>Dent Corn</i>	<i>Zea mays indentata</i>	Mempunyai biji yang mengalami pengerutan lapisan pati dan menyebabkan bentuk biji mirip gigi kuda.
7.	<i>Flint Corn</i>	<i>Zea mays indurate</i>	mempunyai tekstur biji yang keras dan bewarna terang.

Sumber : Warisno, 1998

Berdasarkan tabel 6. dapat dilihat bahwa jagung memiliki banyak jenis biji yang berbeda. yaitu : *Soft Corn (Zea mays amylacea)*, *Pop Corn (Zea mays amylacea)*, *Pod Corn (Zea mays tunicata)*, *Waxy Corn (Zea mays ceratina)*, *Sweet corn (Zea mays sacharata)*, *Dent Corn (Zea mays indentata)* dan *Flint Corn (Zea mays indurate)*.

2.2 Potensi Bisnis Jagung

Tingkat kebutuhan jagung nasional terus meningkat dan ternyata memberikan untung yang cukup besar bagi para petani di Indonesia. Tanaman jagung memiliki banyak manfaat bagi manusia. Di Indonesia sendiri, jagung merupakan salah satu komoditi tanaman pangan yang dapat dikatakan sangat penting setelah tanaman padi. Alasannya bahwa, selain jagung bisa menjadi pengganti beras juga bisa menjadi bahan olahan makanan yang kemudian bisa menjadi peluang untuk berbisnis (Haryanto, 2015).

Jagung memiliki nilai tambah sebagai bahan pangan langsung maupun lewat pengolahan. Selain itu Jagung juga memiliki prospect sebagai bahan baku industri berdasar formasi kimia dan kandungan nutrisinya, dan jagung bisa dimanfaatkan untuk bahan baku pada industry yang nantinya akan memberi nilai tambah bagi usahatani. pendencygunaan jagung sebagai bahan baku industri akan memberikan nilai lebih untuk usahatani pada komoditas tersebut (Suarni, 2013).

Pengolahan hasil pertanian sangat penting untuk ditingkatkan nilai tambah, khususnya di saat produksi berlimpah dan harga produk rendah, untuk produk yang hancur atau berkualitas rendah. pangan yang dapat diolah dari jagung tujuannya adalah untuk membuat nilai tambah dari komoditi jagung. Adapun bahan olahan jagung bisa menjadi tepung, kerupuk susu, dan berbagai cemilan

(Haryanto, 2015).

Berbagai inovasi produk jagung yang diutarakan di sini terdiri dari produk berbahan dasar tepung jagung dan produk berbahan dasar biji jagung. Produk ini ada yang merupakan produk tahan lama dan ada juga produk makanan yang tidak tahan lama. Berikut adalah beberapa jenis olahan produk makanan yang berbahan dasar tepung jagung dan biji jagung (Hayati, 2019).

Tabel 7. Produk olahan makanan dari jagung

No	Nama Olahan Produk	Bahan dasar	Sifat produk
1.	Kukis	Tepung jagung	Tahan lama
2.	Dodol	Tepung jagung	Tahan lama
3.	Donat	Tepung jagung	Tidak tahan lama
4.	Sala	Tepung jagung	Tidak tahan lama
5.	Mie	Tepung jagung	Tidak Tahan lama
6.	Kripik jagung	Tepung jagung	Tahan lama
7.	Stik	Tepung jagung	Tahan lama
8.	Tortilla	Tepung jagung	Tahan lama
9.	Puding	Tepung jagung	Tidak tahan lama
10.	Bolu kukus	Tepung jagung	Tidak tahan lama
11.	Brownies	Tepung jagung	Tidak tahan lama
12.	Krocket	Tepung jagung	Tidak tahan lama
13.	Pergedel	Tepung jagung	Tidak tahan lama
14.	Tempe	Biji jagung	Tahan lama
15.	<i>Popcorn</i>	Biji jagung	Tahan lama
16.	Sempol jagung	Biji jagung	Tidak tahan lama
17.	Bola-bola jagung	Biji jagung	Tidak tahan lama
18.	Marning	Biji jagung	Tidak tahan lama
19.	Jasuke (jagung,susu,keju)	Biji jagung	Tidak tahan lama

Sumber : Buku Peluang Usaha Aneka Produk Olahan Jagung, 2019

Berdasarkan tabel 7. Dapat dilihat bahwa banyak makanan yang dapat diolah menggunakan bahan dasar jagung, salah satunya adalah *popcorn* yang diolah menggunakan biji jagung dan bersifat tahan lama. Dari data tersebut juga dapat dilihat bahwa jagung yang dapat diolah maupun dari biji atau tepungnya tidak semua bersifat tahan lama untuk disimpan.

Tujuan dari diolahnya jagung tersebut agar mempunyai nilai lebih dan kemudian bisa mendorong tumbuhnya industri rasio rumah tangga untuk

memperserap tenaga kerja keluarga dalam mengupayakan kesejahteraan warga perdesaan dan terutama petani jagung. Sehingga jagung dapat dikembangkan menjadi berbagai produk dan diharapkan dapat menambah berbagai jenis hasil olahan jagung dan dapat meningkatkan konsumsi jagung (Haryanto, 2015).

2.2.1. Peluang Bisnis *Popcorn*

Popcorn atau berondong jagung adalah salah satu jenis makanan ringan yang dibuat dari biji jagung kemudian diolah dengan memanaskannya hingga mengembang. Proses pemanasan yang dilakukan tidak rumit dan sederhana, dengan membuat biji jagung hingga mengembang lalu menjadi *popcorn* dan ditandai dengan adanya suara ledakan-ledakan kecil. *Popcorn* dimasak dengan perasa maupun garam, dan sifat dari *popcorn* kering dan renyah. Sehingga untuk menghasilkan berondong yang renyah tersebut, sangat diperlukan jenis biji jagung yang khas dan dikenal sebagai jagung berondong (*Zea mays Everta*) (Permatasari,2009).

Popcorn bisa menjadi salah satu peluang untuk berbisnis dan mendapatkan keuntungan. bisnis makanan ringan *popcorn* tidak membutuhkan modal yang banyak tapi sangat menguntungkan. Dalam memulai bisnis ini memilih lokasi juga menjadi salah satu strategi untuk menjual *popcorn* tersebut. Pemilihan tempat bisa menjadi salah satu penentu untuk penjualan dengan jumlah banyak. Sehingga dapat dikatakan bisnis ini menguntungkan, dan juga bisnis ini tak pernah habis termakan jaman sehingga memiliki prospek gemilang. Karena *Popcorn* ini pilihan tepat untuk untuk dimakan saat bermain maupun bersantai dan juga sehat, mengingat saat ini konsumen yang semakin sadar dengan kesehatan.

Peluang usaha *popcorn* ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menambah pendapatan, mengingat saat ini kebutuhan keluarga yang semakin hari semakin meningkat. Ditambah lagi *popcorn* merupakan salah satu makanan ringan yang memiliki rasa yang lezat, *popcorn* juga banyak digemari oleh kalangan masyarakat baik dari anak-anak sampai orang dewasa (Maisalis,2017).

Mengingat citarasa *popcorn* yang sangat gurih dan banyak varian rasa sehingga membuat *popcorn* banyak digemari dikalangan masyarakat. Terlebih lagi teksturnya yang rapuh dan harganya yang terjangkau. Sehingga tidak hanya kalangan anak-anak saja yang gemar terhadap *popcorn* tetapi berbagai kalangan menyukai makanan ringan ini. Sehingga produksi olahan makanan ringan dari jagung ini banyak diburu dan laris manis di pasaran.

Biasanya *popcorn* banyak ditemui di bioskop atau tempat hiburan lainnya. Tapi *popcorn* juga bisa mengalami kerusakan pada tekstur dari renyah bisa menjadi melempam. Terjadinya perubahan tekstur tersebut disebabkan oleh pengaruh suhu, udara dan kadar air, sehingga menyebabkan *popcorn* menjadi tidak renyah atau melempam. Maka dari itu ada baiknya *popcorn* tidak disimpan terlalu lama atau dapat langsung dimakan karena bisa menyebabkan rasa menjadi tidak gurih lagi jika disimpan terlalu lama (Albertine, 2009).

2.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan dapat terjadi ketika suatu perusahaan mampu menyediakan sebuah produk dengan pelayanan dan harga yang diharapkan. Produk, pelayanan, harga dan aspek lain sangat berkaitan dengan kepuasan konsumen yang nantinya akan membuat produk dinilai baik sesuai dengan keinginan atau harapan konsumen. Konsumen akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas

jika harapan konsumen dapat terlampaui. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai respon konsumen terhadap kesesuaian pada tingkat keinginannya juga kepentingan sebelumnya dan dapat dirasakannya setelah dipakai dan digunakan (Rangkuti, 2003).

2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler (1997) dalam buku Danang Sunyoto (2014), dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen atau konsumen, suatu perusahaan dituntut untuk mengetahui setiap pergeseran kebutuhan juga keinginan konsumen sesuai dengan musim yang terus berubah. Pembeli akan membeli sesuatu setelah membentuk persepsi terhadap nilai penawaran suatu barang. Kepuasan konsumen sesudah pembelian tergantung dari penawaran yang diberikan dan membandingkannya dengan harapannya. Maka dari itu arti dari kepuasan konsumen atau konsumen adalah suatu tingkat perasaan seseorang setelah menggunakan produk yang kemudian akan dirasakan dan dibandingkan dengan harapan yang diinginkannya.

Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian dari konsumen atau konsumen yang membayar atau membeli kemudian menggunakan produk atau jasa. Konsumen akan merasa puas ketika membeli produk dan menggunakannya kemudian kualitas produknya dalam kategori baik dan bagus. Oleh karena itu, pada setiap transaksi atau pengalaman baru, pasti akan memberikan pengaruh pandangan terhadap kepuasan konsumen (Irawan, 2008)

Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lain. Ini akan menjadi referensi bagi

perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik konsumen maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Lupyoadi (2001) ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan barang atau jasa, adapun faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen atau konsumen tersebut antara lain :

1. Kualitas produk

Produk (*product*) adalah segala sesuatu barang maupun jasa yang diberikan produsen kepada konsumen atau pembeli lalu diterima oleh konsumen pada saat proses pembelian atau menggunakan produk. Definisi lain bahwa produk adalah sejumlah kepuasan yang diterima dan dirasakan konsumen baik kepuasan fisik maupun psikologis dari pembelian dan penggunaan sebuah produk. (Simamora, 2000). Adapun dimensi global dari kualitas produk meliputi enam elemen, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design* (Irawan, 2008).

- a. Dimensi pertama adalah *performance* yang berkaitan dengan fungsi utama berkenaan pada suatu produk.
- b. Dimensi kedua adalah *reliability*, suatu probabilitas yang bersangkutan dengan produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak pada waktu tertentu.
- c. Dimensi ketiga adalah *fitur* yaitu karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk
- d. Dimensi keempat adalah *durability* menunjukkan suatu pengukuran terhadap

siklus produk, baik secara teknis maupun waktu

- e. Dimensi kelima adalah *conformance* yang menunjukkan seberapa jauh suatu produk dapat menyamai standar atau spesifikasi tertentu.
- f. Dimensi keenam adalah dimensi desain yang banyak menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan konsumen (Irawan, 2008).

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diberikan kemudian diperoleh. (Parasuraman, *et al*, 1998). Ada beberapa dimensi yang menjadi penentu dari kualitas pelayanan antara lain aspek fisik (*tangibles*) meliputi tampilan fasilitas fisik seperti peralatan, lay-out serta berbagai perlengkapan ruangan serta hal-hal yang dapat diamati dan dinikmati konsumen. Aspek tersebut juga salah satu penentu dalam menentukan kualitas pelayanan.

Perusahaan yang dapat menciptakan kualitas pelayanan dan nilai yang dirasa baik oleh konsumen maka akan membuat konsumen merasakan pelayanan tersebut terasa aman dan nyaman. Tapi perusahaan atau produsen juga tidak bisa menjadikan fasilitas sebagai patokan melainkan membuat serta menciptakan bagaimana kualitas pelayanan dapat dikatakan menjadi optimal. Saat menentukan berbagai pilihan terhadap sebuah produk maupun jasa biasanya konsumen sangat memperhatikan nilai (*value*) yang nantinya akan diterimanya. Jika konsumen merasa cukup puas maupun sangat puas, maka kedepannya itu bisa menjadi hal positif bagi perusahaan atau profit bagi perusahaan. Produk dan jasa yang menawarkan nilai yang diterima konsumen (*customer delivered value*) yang tertinggal yang akan dipilih konsumen (Sumarwan, 2011).

2. Harga

Harga adalah suatu nilai yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu barang maupun jasa. Harga menjadi satu-satunya unsur dalam pemasaran yang nantinya akan memberikan pemasukan maupun pendapatan serta keuntungan (*profit*) bagi suatu perusahaan. Dari sudut pandang pemasaran, harga dapat dikatakan satuan atau ukuran yang termasuk barang dan jasa kemudian ditukarkan agar dapat memperoleh hak untuk memiliki juga menggunakan barang atau jasa tersebut (Verina, 2000).

Harga adalah sebuah nilai yang diberikan oleh konsumen dan ditukarkan dengan barang maupun jasa dengan memiliki atau menggunakan produk atau jasa dan nilainya ditetapkan oleh penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Berbagai keputusan yang berkenaan dengan harga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dalam faktor internal meliputi keputusan harga yang disesuaikan dengan *marketing-mix*, dan dalam faktor eksternal meliputi pengaruh oleh tingkat inflasi, biaya bunga, atau resesi (Umar, 2000).

3. Faktor Emosional

Menurut Daniel Goleman (2002) faktor emosi merujuk kepada suatu tingkat perasaan juga pikiran dalam suatu kegiatan biologis maupun psikologis pada suatu tindakan. Emosi menjadi pendorong seseorang untuk bertindak dan biasanya emosi merupakan reaksi pada rangsangan yang berada dari luar dan dalam diri individu. Emosi juga bisa menjadi salah satu motivator dalam diri seseorang berperilaku juga mengambil tindakan.

4. Promosi

Promosi merupakan proses mengkomunikasikan variabel bauran pemasaran yang sangat penting untuk dilaksanakan oleh perusahaan dalam memasarkan produk. Kegiatan promosi dimulai dari perencanaan, implementasi dan pengendalian komunikasi untuk menjangkau target konsumen.

Kegiatan promosi adalah suatu bentuk kegiatan komunikasi pemasaran yang berusaha untuk menyebarkan informasi, mempengaruhi, mengingatkan pasar sasaran untuk agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. Promosi adalah fungsi pemasaran yang fokus untuk mengkomunikasikan program-program pemasaran persuasif kepada target konsumen untuk mendorong terciptanya transaksi (Hasan 2009).

Kegiatan promosi dilakukan untuk mencapai berbagai tujuan berikut:

1. Menciptakan atau meningkatkan awareness produk.
2. Meningkatkan preferensi brand pada target pasar.
3. Meningkatkan penjualan dan market share.
4. Mendorong pembelian ulang merek yang sama.
5. Memperkenalkan produk baru.
6. Menarik konsumen baru

Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dapat mendukung kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, promosi dan faktor emosi. Faktor-faktor tersebut menjadi salah satu dari pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen, tanpa adanya kepuasan bagi konsumen maka bisa jadi bisnis yang dibuat oleh perusahaan tidak berjalan dengan baik dan konsumen tidak merasa puas. Hal tersebut akan berdampak

negative terhadap perusahaan dan kecil kemungkinan mendapatkan profit yang bagus pada usaha tersebut.

2.4 Pendapatan

Pendapatan merupakan upah yang diterima oleh seseorang atau perusahaan dalam bentuk gaji (*salaries*), upah (*wages*), sewa (*rent*), bunga (*interest*), laba (*profit*), dan sebagainya, bersama-sama dengan tunjangan pengangguran, uang pensiun, dan lain sebagainya. Dalam analisis mikro ekonomi, istilah pendapatan khususnya dipakai berkenaan dengan aliran penghasilan dalam suatu periode waktu yang berasal dari penyediaan faktor-faktor produksi (sumber daya alam, tenaga kerja, dan modal) masing-masing dalam bentuk sewa, upah dan bunga, maupun laba, secara berurutan (Jaya,2011).

Boediono (1982) mengemukakan bahwa pendapatan adalah hasil dari penjualan faktor-faktor produksi yang dimilikinya kepada sektor produksi. Harga faktor produksi di pasar ditentukan oleh saling tarik menariknya antara penawaran dan permintaan. Dari arti pendapatan menurut para ahli diatas, bisa disimpulkan bahwa pendapatan adalah penghasilan yang didapatkan dengan mengorbankan barang atau jasa untuk mendapatkannya. Pendapatan juga bisa didapatkan berupa gaji, laba, upah, sewa dan sebagainya.

2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan dari kegiatan penjualan antara lain :

1. Kondisi dan kemampuan pedagang Transaksi jual beli melibatkan pihak pedagang dan pembeli. Pihak pedagang harus dapat meyakinkan pembeli agar dapat mencapai sasaran penjualan yang diharapkan dan sekaligus

mendapatkan pendapatan yang diinginkan.

2. Kondisi pasar sebagai kelompok pembeli barang dan jasa meliputi baik tidaknya keadaan pasar tersebut, jenis pasar, kelompok pembeli, frekuensi pembeli dan selera pembeli.
3. Modal setiap usaha membutuhkan untuk operasional usaha yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan maksimal. Dalam kegiatan penjualan semakin banyak produk yang dijual berakibat pada kenaikan keuntungan. Untuk meningkatkan produk yang dijual suatu usaha harus membeli jumlah barang dagangan dalam jumlah besar. Untuk itu dibutuhkan tambahan modal untuk membeli barang dagangan atau membayar biaya operasional agar tujuan pewirausaha meningkatkan keuntungan dapat tercapai sehingga pendapatan dapat meningkat.
4. Kondisi organisasi perusahaan. Semakin besar suatu perusahaan akan memiliki bagian penjualan yang semakin kompleks untuk memperoleh keuntungan yang semakin besar dari pada usaha kecil.

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang dicantumkan merupakan penelitian yang penulis jadikan acuan dan referensi. Diantaranya yaitu penelitian dari Baskoro (2017), dengan judul Analisis “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sate Ayam Pak Darmo Surakarta”. Hasil dari penelitian menunjukkan dari seluruh variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kepercayaan, daya tanggap, jaminan, dan empati didapatkan variabel jaminan yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Darmo. Variabel independen yang

terdiri dari bukti fisik, kepercayaan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen 42,0% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan.

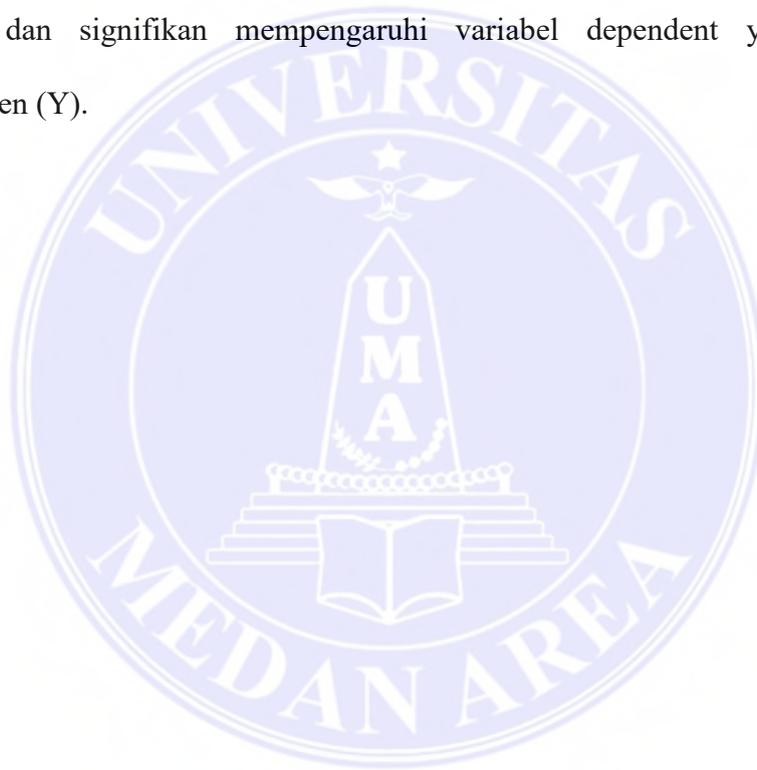
Selanjutnya penelitian dari Aditia dan Suhaji (2012), dengan judul Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada UD. Pandan Wangi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produksi tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, harga tidak mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen, faktor emosional tidak mempengaruhi kepuasan konsumen, biaya dan kemudahan mempengaruhi konsumen. kepuasan. Sedangkan secara simultan kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosi, dan biaya serta kemudahan dipengaruhi oleh kepuasan konsumen.

Selanjutnya penelitian dari Sianturi *dkk.*, (2013), dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Beras Merah Organik di Denpasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen beras merah organik di Denpasar dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap beras merah organik yang dikonsumsi di Denpasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap beras merah organik yaitu berdasarkan hasil analisis faktor kemasan, faktor rasa, faktor aroma, faktor manfaat, ketersediaan, dan faktor pendorong persepsi. Tingkat kepuasan konsumen beras merah organik di Kota Denpasar adalah, dari 45 responden, 19 (42,22%) sangat puas, 15 orang (33,33%) puas dan 11 (24,45%) tidak puas.

Selanjutnya penelitian dari Puji (2019), dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produksi dan Pendapatan Petani Jagung di Desa Sentis, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Hasil dari penelitian ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi produksi jagung di lokasi tersebut berpengaruh nyata terhadap produksi jagung (Y1) dan luas lahan (X1). Sedangkan yang berpengaruh tidak nyata adalah terhadap produksi jagung (Y1) adalah pupuk (X2) pestisida (X3), dan tenaga kerja (X4). Dan faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan petani jagung di lokasi tersebut yaitu yang berpengaruh nyata terhadap pendapatan petani jagung (Y2) adalah biaya benih (X1) dan biaya tenaga kerja (X4). Sedangkan berpengaruh tidak nyata terhadap pendapatan petani jagung (Y2) adalah biaya pupuk (X2) dan biaya pestisida (X3).

Selanjutnya penelitian dari Maisalis *dkk.*, (2017), dengan judul Analisis Kelayakan *Popcorn* di Gampong Geulumpang Payong Kecamatan Jeumpa Kabupaten Bireuen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan usaha *popcorn* di Gampong Geulumpang Payong Kecamatan Jeumpa Kabupaten Bireuen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus analisis biaya, pendapatan, keuntungan, Break Even point (BEP), Benefit Cost Ratio (B/C) dan Return of Investment (ROI). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa usaha *popcorn* di Gampong Geulumpang Payong Kecamatan Jeumpa Kabupaten Bireuen menguntungkan, dengan total keuntungan adalah sebesar Rp 9.587.975/bulan. Dari perhitungan nilai BEP diperoleh BEP produksi 2,003 bungkus, BEP harga Rp 1.821/ bungkus, nilai B/C rasio sebesar 1,20 dan nilai ROI sebesar 119,67 %, sehingga dapat dinyatakan bahwa usaha ini layak untuk diusahakan.

Selanjutnya penelitian dari Shandy (2013), dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi di Kota Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih besar sebesar 0,407, kemudian diikuti oleh variabel persepsi harga sebesar 0,267, dan terakhir yang paling rendah yaitu variabel citra merek sebesar 0,235 terhadap kepuasan konsumen. kualitas pelayanan (X1), persepsi harga (X2) dan citra merek (X3) yang diteliti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel dependent yaitu kepuasan konsumen (Y).



III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dan informasi dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa, cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, sebagai berikut :

- a. Rasional artinya pada suatu kegiatan penelitian perlu dilakukan dengan berbagai cara yang masuk akal, sehingga mudah dicerna dan dipahami.
- b. Empiris artinya berbagai cara yang dilakukan dapat diamati oleh manusia, sehingga orang lain dengan mudah mengetahuinya dengan cara-cara yang telah digunakan.
- c. Sistematis artinya pada proses yang digunakan terhadap penelitian harus menggunakan berbagai langkah-langkah tertentu dengan sifat logis dan mudah dipahami.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara. Daerah penelitian ditentukan secara *purposive sampling* (disengaja) dengan pertimbangan bahwa di kecamatan ini terdapat banyak pedagang *popcorn* beserta konsumennya. Adapun penelitian ini dilakukan pada bulan oktober 2021. Alasan memilih lokasi penelitian di daerah tersebut karena banyak sejumlah produsen *popcorn* dengan banyak peminatnya serta untuk mengetahui pendapatan produsen dengan menjual *popcorn* di berbeda tempat dan harga yang berbeda-beda.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen dari penjual *popcorn* tersebut di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Menurut Sugiyono (2012) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel diambil dari populasi itu.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil prasurvey yang dilakukan bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu semua konsumen *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. Sampel yang dalam penelitian ini adalah pada 13 pedagang *popcorn* diambil konsumen 3 yang membeli *popcorn* pada pedagang tersebut sehingga jumlah sampel konsumen sebesar 39 sampel.

Metode dalam pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *random sampling* (undian). Metode random sampling tersebut dilakukan dengan teknik pengambilan sample secara acak tanpa adanya pertimbangan derajat yang terdapat pada populasi. Teknik ini dilakukan apabila populasi bersifat homogen. Adapun kesamaan sifat pada setiap anggota populasi dapat membuat sample tersebut *representative*.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer. Menurut Sugiyono 2018, data primer adalah data yang diperoleh dari angket maupun kuisisioner yang dibagikan kepada responden, kemudian responden akan menjawab secara sistematis berdasarkan apa yang dirasakannya. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini ialah dengan membagikan kuisisioner kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Karena dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survey dan dalam pengumpulan datanya menggunakan kuisisioner dan wawancara dan sebagainya kemudian hasilnya akan ditarik menjadi hasil.

Peneliti menggunakan data ordinal dalam mengumpulkan data melalui kuisisioner dan wawancara. Data Ordinal adalah data yang diperoleh dengan cara kategorisasi atau klasifikasi, tetapi terdapat hubungan diantara datanya. Untuk klasifikasi yang digunakan peneliti yaitu : sangat puas = 1, puas = 2, cukup puas = 3, tidak puas = 4 dan sangat tidak puas = 5, kemudian data yang didapat akan digunakan dalam penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu dengan menganalisis yang tujuannya untuk menggambarkan serta mendeskripsikan hasil penelitian. Kemudian dari hasil yang didapat kemudian dijelaskan tentang teori-teori yang bersangkutan dengan uraian masalah yang di ambil dalam penelitian ini, lalu diperoleh dari hasil jawaban responden atau kuisisioner yang telah disebar. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah:

3.5.1. Pendapatan Produsen *Popcorn*

Untuk mengetahui pendapatan dari pedagang *popcorn* budidaya di Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang digunakan rumus :

$$\pi = TR - TC$$

Dimana :

π = Total Pendapatan (Rp/bulan)

TR = Total Penerimaan (Rp/bulan)

TC = Total Biaya (Rp/bulan).

3.5.2. Uji validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu uji yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur salah atau validnya hasil yang didapatkan dari kuesioner. Uji validitas dapat diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor *indicator variable*, kemudian hasil dari korelasi tersebut dibandingkan dengan nilai kritis yang ada pada taraf signifikan 0,05. Biasanya untuk menguji validitas menggunakan program SPSS. Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan apakah hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya atau tidak. Relibel atau handalnya suatu kuisoner dapat dilihat dari jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011).

Artinya, penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Cara menentukan reliabilitasnya dengan kriteria jika r alpha positif atau $> r$ tabel, maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan reliabel). Sebaliknya Jika r alpha negatif atau $< r$ tabel, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak reliabel).

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini digunakan untuk menguji apakah model yang diteliti mengalami banyak penyimpangan asumsi klasik atau tidak, maka pengadaan pemeriksaan terhadap penyimpangan asumsi klasik tersebut harus dilakukan uji normalitas dan uji heteroskedastisitas sebagai berikut.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi variable terikat (dependent variable), variable bebas (independent variable) atau keduanya memiliki kontribusi yang normal atau tidak. Apabila data menyebar sekitar diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi mengikuti asumsi normalitas. Sebaliknya jika data menyebar terlalu jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah dan tidak menunjukkan pola distribusi normal, artinya model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji mengenai sama atau tidaknya varian dari residual dari observasi yang satu dengan lainnya. Jika residualnya mempunyai varian yang sama maka dikatakan terjadi homokedastisitas dan jika variannya tidak sama maka dikatakan terjadinya

heteroskedastisitas.

3.5.4. Analisis Linear Berganda

Analisis dalam hal ini berupa analisis terhadap masing-masing pertanyaan yang ada dalam kuesioner yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh persepsi kepuasan konsumen. Untuk menghitung hasil dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka teknik analisis yang dipergunakan adalah regresi linear. Adapun bentuk umum persamaan regresi linear berganda dengan lima variable bebas adalah sebagai berikut (Indriantoro & Supomo, 1999) :

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

\hat{Y} = Kepuasan

b_0 = Intercept atau konstan

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = nilai koefisien regresi

X_1 = kualitas produk

X_2 = kualitas pelayanan

X_3 = harga

X_4 = promosi

X_5 = faktor emosi

E = error

3.5.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah suatu uji yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variable independen terhadap variable dependen.

1. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui seberapa jauh semua variabel independen

berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama dalam sebuah model regresi (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini uji F dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antara semua variabel independen terhadap kepuasan konsumen produk *popcorn*.

a. Merumuskan hipotesis :

$H_0 = B_1 = B_2 = B_3 = B_4 = B_5 = 0$, artinya variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, biaya, faktor emosi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

$H_1 = \text{Minimal ada 1 } B_i \neq 0$, artinya variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, biaya, faktor emosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

b. Menentukan F tabel dan F hitung dengan taraf signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$) sebagai berikut :

1. Apabila F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel bebas (independen) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen).
2. Apabila F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_a di terima, artinya variabel bebas (independen) bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen).

c. Pengujian terhadap hipotesis yang diajukan ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila angka probabilitas signifikansi $>$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
2. Apabila angka probabilitas signifikansi $<$ 0,05 maka H_0 diterima dan

H1 ditolak.

2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji statistik T merupakan suatu cara yang digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Suatu variabel terikat (*independent*) dikatakan berpengaruh terhadap variabel bebas (*dependent*) dapat dilihat dari nilai signifikansi yang bernilai dibawah $\alpha = 0,05$ pada uji t (Ghozali, 2005) . Pengujian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan, yaitu apakah variabel-variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen produk *popcorn*,

1. Merumuskan hipotesis

$H_0 = B_i = 0$, artinya ada pengaruh signifikan dari variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, biaya, faktor emosi) secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

$H_1 = B_i \neq 0$, artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, biaya, faktor emosi) secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

2. Membandingkan nilai t hitung dan t tabel

a. Apabila $t_{tabel} > t_{hitung}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

b. Apabila $t_{tabel} < t_{hitung}$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima.

3. Pengujian terhadap masing-masing hipotesisi yang diajukan ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

b. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1

ditolak.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat / dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu $0 < R^2 < 1$, artinya nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Begitu sebaliknya, bila nilai mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Selain itu kelemahan dalam uji yang mendasar adalah penggunaan koefisien determinasi dimana bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2014) mendefinisikan pengertian variabel sebagai berikut : Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi, hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk mempermudah pengumpulan data memperjelas ruang lingkup dan menghindari adanya penafsiran yang keliru pada penelitian ini, maka diuraikan beberapa definisi dan batasan operasional sebagai berikut :

1. *Popcorn* adalah salah satu jenis makanan ringan yang terbuat dari biji jagung.
2. Kepuasan konsumen adalah kepuasan konsumen di tentukan oleh persepsi konsumen atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan

konsumen.

3. Konsumen *popcorn* adalah orang yang membeli *popcorn* dari pedagang *popcorn* untuk memuaskan keinginannya.
4. Pendapatan produsen adalah total penjualan *popcorn* dikali dengan harga perbungkus *popcorn* dikurangi dengan biaya produksi dan biaya tataniaga (Rp/bulan).
5. Harga jual adalah nilai suatu produk *popcorn* yang ditawarkan produsen kepada konsumen dalam proses jual beli *popcorn* (Rp/pcs)
6. Variabel kualitas produk *popcorn* adalah suatu produk yang mampu memenuhi standar dan yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.
7. Variabel kualitas pelayanan adalah aktivitas yang diberikan dalam kegiatan pelayanan baik atau buruknya pelayanan terhadap konsumen.
8. Variabel harga adalah persepsi konsumen untuk pengorbanan yang dikeluarkan untuk menikmati suatu produk. Untuk mengukurnya melalui indikator keterjangkauan harga dan kesesuaian harga dengan produk.
9. Variabel promosi adalah salah satu tindakan yang dilakukan penjual untuk menarik calon konsumen untuk membeli produk dan mengkonsumsinya.
10. Variabel emosi adalah suatu faktor yang berhubungan dengan perasaan puas membeli produk dan juga rasa percaya diri dalam membeli produk tersebut.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pendapatan rata-rata pedagang *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang yaitu berjumlah Rp 3.605.179/bulan.
2. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa secara parsial variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, promosi, dan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pedagang *popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan.

6.2. Saran

1. Bagi para pedagang *popcorn* dapat menambah jenis variasi rasa dan warna agar menarik perhatian calon konsumen dan dapat menjaga kebersihan tempat berjualan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang akan berdampak pada meningkatkan pendapatan.
2. Bagi para peneliti selanjutnya dapat melakukan analisis variabel-variabel lainnya yang belum masuk dalam penelitian yang telah dilakukan ini, seperti variabel fasilitas, kemudahan dan lainnya agar konsumen bisa merasa puas dan nyaman dalam berbelanja.

DAFTAR PUSTAKA

- Albertine, A., 2009. Karakteristik Fisik Berondong Jagung Unggul Nasional (*Zea mays* L.) Diolah dengan Teknik Puffing Pemanasan Konveksi Suhu Tinggi dan Teknologi Oven Gelombang Mikro. Skripsi. Departemen Teknik Pertanian. Institut Pertanian Bogor.
- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta.
- Arsyad, L., Hudiyanto, dan D. Waluyo. 1985. Agribisnis Suatu pilihan Bagi Upaya Peningkatan Produksi Non Migas di Indonesia. *Jurnal Agro Ekonomika*, 23: 23-42.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Utara 2016. *Data Produksi Tanaman Jagung Pipil di Kabupaten Sumatera Utara*
- Badan Pusat Statistik, 2016. *Produksi Tanaman Pangan 2015*. <https://www.bps.go.id>. [26 Oktober 2021]
- Barus MA. 2005. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Beberapa Sayuran Organik (Studi Kasus di PT Amani Mastra, Bekasi) [Skripsi]. Bogor: Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor. Farm. [skripsi]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor Ghalia Indo, Jakarta.
- Boediono. 1982. *Pengantar Ilmu Ekonomi No.2, Ekonomi Makro*. Yogyakarta: BPPE.
- Budiman Haryanto, S.P, 2015, *Budidaya Jagung Organik Varietas Baru Yang Kian Diburu*, Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta
- Ditjen Tanaman Pangan. 2006. *Program Peningkatan Produksi Jagung Nasional. Makasar-Pangkep*.
- Firdausa, Rosetyadi Artistyan & Fitrie Arianti. (2013). Pengaruh Modal Awal, Lama Usaha Dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Pedagang Kios Di Pasar Bintaro Demak. *Diponegoro Journal Of Economics*. Volume. 2, Halaman 1-6.
- Harling, Kenneth. 2002. *An over view of Case Study*. Canada: Wilfrid Laurier University.
- Shandy Ibnu Zakaria dan Sri Rahayu Tri Astuti, 2013, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Pengguna Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta), *Diponegoro Journal Of Managemen*, Vo. 2 Nomer 3 Tahun 2013 ISSN 2337-3792.
- Maisalis, Saiful Hurri dan Elfina. 2017. Analisis Kelayakan Usaha Popcorn di Gampong Gelumpang Payong Kecamatan Jeumpa Kabupaten Bireuen. *Jurnal S. Pertanian Vol 1(3):195-202*.
- Puji, D. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi dan Pendapatan Petani Jagung. Universitas Medan Area.

- Sianturi, Jessy Veny Ombun, I Gede Setaiwan Adi Putra dan Wayan Ginarsa. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Beras Merah Organik di Denpasar. E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata. Vol. 2(3):146-154
- Aditia, I., & Suhaji. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. Jurnal Kajian Akuntansi Dan Bisnis, 1, 1–19
- Baskoro, Adi Nugroho. 2017. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sate Ayam Pak Darmo Surakarta. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irawan, Handi, 2008. Membedah strategi Kepuasan konsumen. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- Jaya, A. H. M. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Kaki Lima Di Sekitar Pantai Losari Kota Makassar. Skripsi. Makassar: Jurusan Ilmu Ekonomi Feb Unhas.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2010. Principles of Marketing. New York: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 1997. “Marketing management analysis, planning implementation and control”. 9 th Edition. Prentice-Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. Rambat . 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat Jakarta
- Mubyarto, 1986. Pengantar Ekonomi Pertanian. LP3ES. Yogyakarta
- Nasution, M.N 2004. Manajemen Jasa Terpadu : Total Service Management. Ghalia Indonesia; Bogor
- Parasuraman, A, Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml. 1990. “Guidelines for Conducting Service Quality Research, “Marketing Research, Vol 2, No 4
- Putri, Khamila, Rizky M. Adi Perdana, Yulita, dan Widya Ramadhani. 2019. Pengaruh *Microwave* Pada Jagung. Laporan Pengabdian Masyarakat. Universitas Trilogi.
- Rangkuti, Freddy, 2003, Riset Pemasaran, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta bekerjasama dengan Sekolah Tinggi Ekonomi IBII.
- Rukmana, R., 1997. Jagung budi daya dan pascapanen. Yogyakarta: Kanisius
- Simamora, H., 2000. Manajemen Pemasaran Internasional (jilid 1), Jakarta : Salemba empat.

- Suarni, & Subagio, H. (2013). Potensi Pengembangan Jagung dan Sorgum Sebagai Sumber Pangan Fungsional. *Jurnal Litbang Pertanian*, Vol. 32. No. 2, 47-55.
- Sugiyono, 2007. *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta : Ghalia Indonesia dan MMA IPB.
- Sumarwan, Ujang dkk, 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen : Paduan Riset dan Kajian : Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Resiko*, PT Penerbit IPB Press, Bogor.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Warisno 1998. *Budidaya Jagung Hibrida*. Yogyakarta: Kanisius.
- Yeti, Desmiati. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap kepuasan konsumen Esia di Wilayah Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis*. Volume 1 No.1 edisi Februari 2010

**KUISIONER ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PENDAPATAN
PRODUSEN PRODUK POPCORN**

(STUDI KASUS : KECAMATAN PERCUT SEI TUAN, KABUPATEN DELI
SERDANG)

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur :
 - a. Kurang dari 20 tahun
 - b. Antara 20 - 25 tahun
 - c. Antara 25 - 30 tahun
 - d. Lebih dari 30 tahun
4. Pendidikan :
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. S1
 - e. Lainnya
5. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wirausaha
 - e. TNI/Polri
 - f. Pensiunan
 - g. Lainnya

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini merupakan PERNYATAAN yang berkaitan dengan “Analisis Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Produk Popcorn”. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan memberi tanda silang (√) , Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia pada setiap PERNYATAAN di bawah ini. Dengan makna :

- SS = Sangat setuju (skor 5);
- S = Setuju (skor 4);
- N = Netral/biasa saja (skor 3);
- TS = Tidak Setuju (skor 2);
- STS = Sangat tidak setuju (skor 1).

A. PERNYATAAN YANG BEKAITAN DENGAN KUALITAS PRODUK

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Produk Popcorn Memiliki Citarasa yang gurih					
2.	Produk Popcorn Memiliki Berbagai jenis rasa					
3.	Produk Popcorn Memiliki Daya Tahan Lama					
4.	Produk Popcorn Memiliki Kemasan Yang Bagus Dan Menarik					

B. PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Pedagang Popcorn Selalu Ramah Kepada Konsumen					
2.	Pedagang Popcorn Memiliki Kemampuan Berkomunikasi Dengan Baik					
3.	Pedagang Popcorn Selalu Menjaga Kebersihan Pada Produk					
4.	Pedagang Popcorn Selalu Menjaga Kebersihan Pada Tempat Berjualan					

C. PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN EMOSIONAL

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Kualitas Produk Popcorn Membuat Anda Merasa Puas					
2.	Keramahan Pedagang Membuat Anda Merasa Senang					
3.	Merasa Senang Dengan Kebersihan Pada Tempat Berjualan					
4.	Merasa Senang Dengan Keseusaian Harga Pada Produk Popcorn					

D. PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN HARGA

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Harga Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Kualitas Produk Popcorn					
2.	Harga Produk Popcorn Cukup Terjangkau					
3.	Harga Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Lokasi Berdagang					
4.	Harga Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Kualitas Pelayanan					

E. PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN PROMOSI

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Menawarkan program promosi yang mendorong para konsumen untuk melakukan pembelian sesegera mungkin					
2.	Senantiasa melakukan penawaran khusus dalam jangka waktu tertentu					
3.	Terdapat program penawaran dengan hadiah dengan masa penawaran yang telah ditentukan					
4.	Menawarkan hadiah menarik pada pembelian produk jumlah tertentu					

F. PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN

No	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya Merasa Puas Dengan Kualitas Produk Popcorn					
2.	Pelayanan Yang Diberikan Pedagang Memberikan Kepuasan Terhadap Konsumen					
3.	Saya Merasa Puas Dengan Harga Yang Ditawarkan					
4.	Saya Akan Berkunjung Untuk Membeli Popcorn lagi					

Pendapatan Produsen

I. Identitas produsen

1. Nama :
2. Alamat :
3. Umur :
4. Jenis Kelamin :
5. Pendidikan terakhir :

II. Pendapatan produsen

6. Berapakah harga jual *popcorn* yang Bapak/Ibu ditawarkan ?
7. Berapakah pendapatan rata-rata yang Bapak/Ibu peroleh dari hasil penjualan *popcorn* setiap harinya? : _____
8. Berapakah pendapatan rata-rata yang Bapak/Ibu peroleh dari hasil penjualan *popcorn* setiap bulannya? : _____
9. Apakah Bapak/Ibu mempunyai target penjualan yang harus diperoleh setiap harinya? a. Ya b. Tidak Jika Ya, berapakah target penjualan perharinya ? Rp _____
10. Berapa rata-rata pendapatan bersih per hari yang Bapak/Ibu peroleh? : _____
11. Apakah ada hari tertentu dimana pendapatan Bapak/Ibu mengalami peningkatan?
 - a. Ya b. Tidak Jika Ya, hari apa saja ? _____

12. Apakah ada hari tertentu dimana pendapatan Bapak/Ibu mengalami peningkatan?
a. Ya b. Tidak Jika Ya, hari apa saja ? _____
13. Apa saja biaya yang Bapak/Ibu keluarkan dalam memproduksi popcorn sampai dengan pemasarannya? _____



Lampiran 2. Karakteristik Konsumen Pedagang *Popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan
1	Melati	P	25	SMA	Pegawai swasta
2	Gunawan	L	25	SMA	Pegawai swasta
3	Yanto	L	27	SMA	Wirausaha
4	Herry	L	22	S1	Mahasiswa
5	Annisa	P	11	SD	Pelajar
6	Ambarsari	P	40	SMP	Petani
7	Nur khadijah	P	23	SMA	pegawai swasta
8	Penny	P	24	SMA	pegawai swasta
9	Furqon	L	21	S1	Mahasiswa
10	Tari	P	15	SMP	Pelajar
11	Fitri	P	27	S1	Pegawai Negeri
12	Ikhsan	L	14	SMP	Pelajar
13	Carlo	L	17	SMA	Pelajar
14	Sri	P	32	SMA	Wirausaha
15	Giska	P	24	SMA	Pegawai swasta
16	Nunung	P	31	S1	Pegawai Negeri
17	Nengsih	P	27	S1	Pegawai Negeri
18	Afniyanti	P	19	SMA	Pelajar
19	Adelia	P	20	SMA	Ibu rumah tangga
20	Komar	L	20	SMA	Pegawai swasta
21	Balqis	P	14	SMP	Pelajar
22	Christine	P	28	SMA	pegawai swasta
23	April	P	15	SMP	Pelajar
24	Budi	L	27	SMA	Pegawai swasta
25	Donny	L	25	SMA	Pegawai swasta
26	Nuraini	P	32	SMA	Ibu rumah tangga
27	Lusi	P	32	SMA	Wirausaha
28	Syafira	P	22	S1	Mahasiswa
29	Nurpani	P	18	SMA	Pelajar
30	Putri	P	18	SMA	Pelajar
31	Liza	P	31	SMA	Pegawai swasta
32	Hartati	P	30	SMA	Wirausaha
33	Rumini	P	32	SMA	Pegawai swasta
34	Aseh	P	27	SMP	Pegawai swasta
35	Alex	L	18	SMA	Pelajar
36	Jihan	P	19	SMA	Pelajar
37	Mariani	P	29	SMA	Pegawai Negeri
38	Susanto	L	32	SMA	pegawai swasta
39	Matondang	P	35	S1	pegawai swasta

Sumber : Analisis Data Primer 2021

Lampiran 3. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)

Responden	X1	X2	X3	X4	Total
1	4	5	2	4	15
2	5	3	3	2	13
3	4	5	4	3	16
4	4	4	2	5	15
5	4	5	3	3	15
6	5	5	3	4	17
7	3	5	3	2	13
8	4	5	3	4	16
9	4	5	2	3	14
10	4	5	3	1	13
11	4	5	3	4	16
12	4	5	5	3	17
13	5	5	3	4	17
14	4	4	2	3	13
15	4	5	3	4	16
16	4	5	3	3	15
17	4	4	4	1	13
18	3	5	3	3	14
19	4	5	3	2	14
20	5	4	2	3	14
21	4	5	3	2	14
22	4	5	3	3	15
23	3	5	3	5	16
24	4	5	2	2	13
25	5	5	3	3	16
26	4	5	2	4	15
27	3	5	3	3	14
28	4	3	4	3	14
29	3	5	3	2	13
30	4	5	3	3	15
31	4	5	2	4	15
32	3	5	3	1	12
33	4	4	2	3	13
34	4	5	3	3	15
35	4	5	4	3	16
36	3	5	3	5	16
37	4	4	2	3	13
38	5	5	3	3	16
39	4	5	2	2	13

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Lampiran 4. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Responden	X1	X2	X3	X4	Total
1	3	5	4	5	17
2	5	3	3	4	15
3	5	4	5	3	17
4	3	5	3	2	13
5	4	4	4	3	15
6	4	3	3	3	13
7	5	5	4	3	17
8	4	5	3	4	16
9	4	3	4	4	15
10	3	4	3	3	13
11	4	3	3	3	13
12	3	3	5	4	15
13	4	5	3	3	15
14	5	4	4	4	17
15	4	3	3	4	14
16	3	4	3	3	13
17	4	4	3	5	16
18	4	5	5	3	17
19	5	2	3	4	14
20	4	3	4	3	14
21	3	4	3	4	14
22	4	5	3	3	15
23	4	4	5	3	16
24	5	4	3	3	15
25	4	3	4	2	13
26	2	4	3	5	14
27	3	3	5	3	14
28	3	5	3	4	15
29	4	4	3	3	14
30	4	4	4	3	15
31	5	3	3	5	16
32	4	4	3	3	14
33	3	4	5	4	16
34	4	3	3	3	13
35	5	4	4	4	17
36	3	5	3	3	14
37	4	4	5	4	17
38	3	3	3	3	12
39	4	4	5	4	17

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Lampiran 5. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Harga (X3)

Responden	X1	X2	X3	X4	Total
1	4	3	4	5	16
2	5	4	5	4	18
3	4	4	5	4	17
4	3	4	3	4	14
5	4	4	5	4	17
6	4	3	5	4	16
7	4	4	5	4	17
8	4	4	5	4	17
9	4	3	4	5	16
10	5	4	5	4	18
11	4	4	5	5	18
12	4	4	3	4	15
13	4	4	5	4	17
14	4	5	5	4	18
15	4	4	5	5	18
16	5	4	4	3	16
17	4	5	4	4	17
18	4	4	5	5	18
19	4	4	5	4	17
20	5	4	4	2	15
21	4	4	5	4	17
22	4	3	5	4	16
23	4	4	4	5	17
24	4	4	3	4	15
25	3	5	5	4	17
26	4	4	5	4	17
27	4	4	5	5	18
28	5	4	4	4	17
29	4	4	5	3	16
30	4	3	4	4	15
31	5	4	5	5	19
32	4	4	4	4	16
33	5	4	5	4	18
34	4	5	5	5	19
35	4	4	4	4	16
36	4	4	5	4	17
37	4	3	5	4	16
38	4	5	3	5	17
39	4	4	5	4	17

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Lampiran 6. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Promosi (X4)

Responden	1	2	3	4	Total
1	4	3	2	3	12
2	4	2	3	3	12
3	4	4	2	2	12
4	3	4	2	2	11
5	4	3	2	4	13
6	3	2	4	4	13
7	4	3	3	2	12
8	2	4	2	4	12
9	4	2	4	2	12
10	4	3	4	2	13
11	3	2	3	4	12
12	4	4	2	2	12
13	4	2	4	2	12
14	3	3	4	2	12
15	2	3	2	4	11
16	3	4	4	2	13
17	2	4	2	4	12
18	3	3	3	2	11
19	4	2	2	2	10
20	4	5	2	2	13
21	3	4	4	2	13
22	2	4	4	3	13
23	2	3	3	4	12
24	3	4	2	2	11
25	3	4	3	4	14
26	4	4	2	4	14
27	3	4	2	2	11
28	2	4	2	4	12
29	3	3	3	2	11
30	3	5	3	1	12
31	2	3	5	2	12
32	3	3	2	2	10
33	3	3	3	4	13
34	3	2	3	2	10
35	2	5	2	2	11
36	3	3	4	2	12
37	2	4	3	4	13
38	4	2	4	3	13
39	2	3	3	2	10

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Lampiran 7. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Emosional (X5)

Responden	X1	X2	X3	X4	Total
1	3	4	5	4	16
2	4	5	4	4	17
3	5	4	3	5	17
4	4	4	3	4	15
5	3	5	4	3	15
6	4	4	3	4	15
7	3	3	3	4	13
8	3	4	4	3	14
9	3	5	3	4	15
10	4	4	3	5	16
11	3	5	2	4	14
12	4	4	4	3	15
13	3	5	3	4	15
14	4	4	3	4	15
15	3	3	4	4	14
16	4	4	3	3	14
17	4	5	3	4	16
18	3	4	3	4	14
19	4	4	5	5	18
20	3	5	4	4	16
21	4	3	3	4	14
22	3	4	3	3	13
23	4	2	3	4	13
24	5	5	2	5	17
25	4	4	4	4	16
26	3	3	3	3	12
27	4	4	3	4	15
28	3	5	2	4	14
29	4	3	4	5	16
30	4	4	3	4	15
31	3	3	3	4	13
32	4	4	4	4	16
33	4	3	3	4	14
34	3	5	3	5	16
35	3	3	3	4	13
36	4	4	3	4	15
37	4	5	3	4	16
38	4	4	4	4	16
39	3	3	3	5	14

Sumber : Data Primer Diolah (2021).

Lampiran 8. Hasil Wawancara Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Responden	1	2	3	4	Total
1	5	4	4	4	17
2	3	5	5	3	16
3	5	4	5	4	18
4	4	3	4	3	14
5	5	5	5	4	19
6	4	4	5	4	17
7	3	3	5	3	14
8	4	4	5	2	15
9	4	5	3	3	15
10	4	4	5	4	17
11	5	3	5	3	16
12	4	4	4	4	16
13	5	5	5	3	18
14	3	3	5	4	15
15	4	4	5	3	16
16	3	5	5	4	17
17	4	4	4	4	16
18	4	3	5	4	16
19	5	5	5	3	18
20	3	4	4	4	15
21	4	4	5	3	16
22	4	5	5	4	18
23	4	4	4	3	15
24	5	5	5	4	19
25	3	4	5	3	15
26	4	5	5	4	18
27	4	4	4	3	15
28	4	4	5	4	17
29	5	5	5	3	18
30	3	4	5	4	16
31	5	4	5	3	17
32	4	5	4	4	17
33	5	3	5	4	17
34	4	4	5	3	16
35	4	5	5	2	16
36	5	4	3	4	16
37	4	5	5	3	17
38	4	5	5	4	18
39	4	4	5	3	16

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Lampiran 9. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pedagang *Popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan

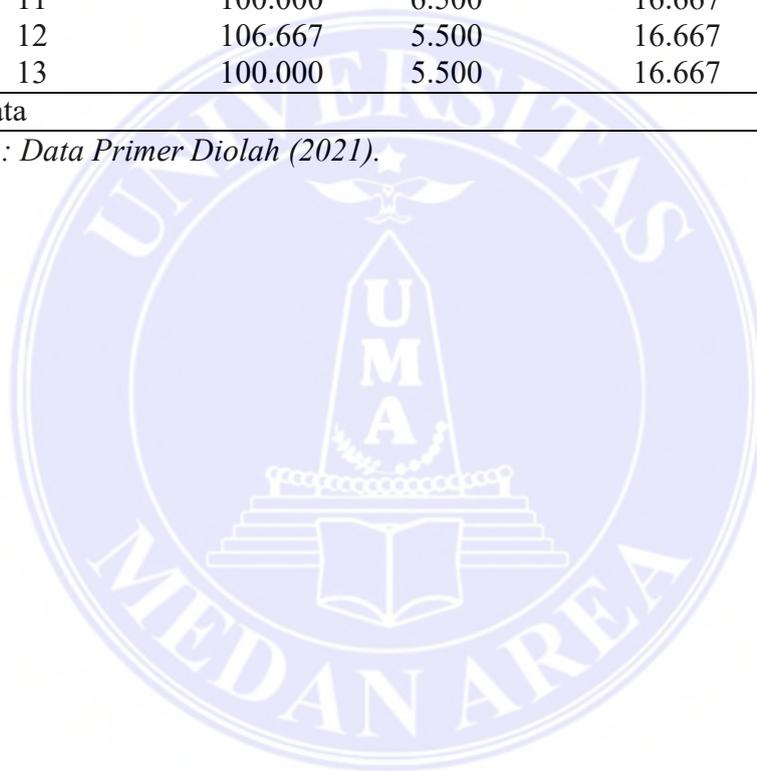
No.	Kualitas Produk (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Harga (X3)	Promosi (X4)	Emosional (X5)	Kepuasan Konsumen (Y)
1	15	17	16	12	16	17
2	13	15	18	12	17	16
3	16	17	17	12	17	18
4	15	13	14	11	15	14
5	15	15	17	13	15	19
6	17	13	16	13	15	17
7	13	17	17	12	13	14
8	16	16	17	12	14	15
9	14	15	16	12	15	15
10	13	13	18	13	16	17
11	16	13	18	12	14	16
12	17	15	15	12	15	16
13	17	15	17	12	15	18
14	13	17	18	12	15	15
15	16	14	18	11	14	16
16	15	13	16	13	14	17
17	13	16	17	12	16	16
18	14	17	18	11	14	16
19	14	14	17	10	18	18
20	14	14	15	13	16	15
21	14	14	17	13	14	16
22	15	15	16	13	13	18
23	16	16	17	12	13	15
24	13	15	15	11	17	19
25	16	13	17	14	16	15
26	15	14	17	14	12	18
27	14	14	18	11	15	15
28	14	15	17	12	14	17
29	13	14	16	11	16	18
30	15	15	15	12	15	16
31	15	16	19	12	13	17
32	12	14	16	10	16	17
33	13	16	18	13	14	17
34	15	13	19	10	16	16
35	16	17	16	11	13	16
36	16	14	17	12	15	16
37	13	17	16	13	16	17
38	16	12	17	13	16	18
39	13	17	17	10	14	16

Sumber : Analisis Data Primer Diolah, 2021

Lampiran 10. Penyusutan Biaya Tetap Pedagang *Popcorn*

No	Jenis Biaya Penyusutan			Total
	Mesin Olahan	Kaleng	Tabung Gas	
1	100.000	5.000	16.667	121.667
2	91.667	8.000	16.667	116.333
3	125.000	5.000	16.667	146.667
4	103.333	8.000	16.667	128.000
5	125.000	5.000	16.667	146.667
6	105.000	6.000	16.667	127.667
7	100.000	7.500	16.667	124.167
8	106.667	5.000	16.667	128.333
9	103.333	7.000	16.667	127.000
10	113.333	6.500	16.667	136.500
11	100.000	6.500	16.667	123.167
12	106.667	5.500	16.667	128.833
13	100.000	5.500	16.667	122.167
Rata-rata				

Sumber : Data Primer Diolah (2021).



Lampiran 11. Biaya Variabel Pedagang *Popcorn*

No	Jenis Biaya											Total
	Jagung	Gula	Perasa	Mentega	Gas	Kotak	Plastik Pembungkus	Karet	Tali	Transportasi	Sewa tempat/ kebersihan	
1	990.000	28.000	28.000	36.000	68.000	330.000	47.500	20.000	10.000	324.000	675.000	2.556.500
2	1.034.000	42.000	42.000	36.000	68.000	396.000	47.500	20.000	10.000	250.000	500.000	2.445.500
3	880.000	28.000	28.000	36.000	68.000	286.000	38.000	10.000	10.000	250.000	750.000	2.384.000
4	1.056.000	42.000	42.000	36.000	68.000	440.000	47.500	20.000	10.000	450.000	900.000	3.111.500
5	968.000	28.000	28.000	36.000	68.000	330.000	47.500	20.000	10.000	288.000	600.000	2.423.500
6	880.000	28.000	28.000	36.000	68.000	264.000	47.500	20.000	10.000	300.000	500.000	2.181.500
7	1.056.000	42.000	42.000	36.000	68.000	440.000	47.500	20.000	10.000	300.000	600.000	2.804.000
8	880.000	28.000	28.000	36.000	68.000	330.000	47.500	10.000	8.000	250.000	500.000	2.185.500
9	1.056.000	42.000	42.000	54.000	68.000	484.000	66.500	20.000	14.000	324.000	675.000	2.845.500
10	990.000	28.000	14.000	18.000	68.000	220.000	19.000	10.000	10.000	250.000	625.000	2.054.000
11	946.000	28.000	28.000	36.000	68.000	286.000	38.000	20.000	10.000	300.000	600.000	2.360.000
12	1.034.000	42.000	28.000	36.000	68.000	440.000	57.000	20.000	12.000	300.000	600.000	2.637.000
13	946.000	42.000	28.000	36.000	68.000	374.000	38.000	30.000	10.000	300.000	600.000	2.472.000
Rata-rata	978154	34.461	31.230	36.000	68.000	355.385	45.307	18.461	10.307	298.923	625.000	2.496.962

Sumber : Data Primer Diolah (2021).

Lampiran 12. Penjualan Pedagang *Popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan per Bulan

Nama	Harga/bungkus (Rp)	Jumlah Terjual (bungkus)	Total (Rp)
Herman	5.000	1.200	6.000.000
Zaini	5.000	1.500	7.500.000
Ahmad	5.000	1.500	7.500.000
Zulkipli	5.000	1.200	6.000.000
Bambang	5.000	1.100	5.500.000
Nazmi	5.000	1.200	6.000.000
Sukardi	5.000	1.000	5.000.000
Sopian	5.000	1.300	6.500.000
Lukman	5.000	1.400	7.000.000
Firman	5.000	1.000	5.000.000
Dodi	5.000	1.300	6.500.000
Yosep	5.000	1.200	6.000.000
Mukhlis	5.000	1.300	6.500.000
Rata-Rata	5.000	1.246	6.230.769

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Lampiran 13. Penerimaan Pedagang *Popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan

Nama	Penerimaan/Hari	Penerimaan/bulan
Herman	200.000	6.000.000
Zaini	250.000	7.500.000
Ahmad	250.000	7.500.000
Zulkipli	200.000	6.000.000
Bambang	220.000	5.500.000
Nazmi	200.000	6.000.000
Sukardi	200.000	5.000.000
Sopian	260.000	6.500.000
Lukman	250.000	7.000.000
Firman	200.000	5.000.000
Dodi	260.000	6.500.000
Yosep	200.000	6.000.000
Mukhlis	260.000	6.500.000
Rata-Rata	226.923	6.230.769

Sumber : Data Primer Diolah, 2021

Lampiran 14. Pendapatan Pedagang *Popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan

Nama	Total Biaya	Penerimaan	Pendapatan
Herman	2.678.167	6.000.000	3.321.833
Zaini	2.561.833	7.500.000	4.938.167
Ahmad	2.530.667	7.500.000	4.969.333
Zulkipli	3.239.500	6.000.000	2.760.500
Bambang	2.570.167	5.500.000	2.929.833
Nazmi	2.309.167	6.000.000	3.690.833
Sukardi	2.928.167	5.000.000	2.071.833
Sopian	2.313.833	6.500.000	4.186.167
Lukman	2.972.500	7.000.000	4.027.500
Firman	2.190.500	5.000.000	2.809.500
Dodi	2.483.167	6.500.000	4.016.833
Yosep	2.765.833	6.000.000	3.234.167
Mukhlis	2.594.167	6.500.000	3.905.833
Rata-Rata	2.625.974	6.230.769	3.604.795

Lampiran 15. Hasil Regresi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pedagang *Popcorn* di Kecamatan Percut Sei Tuan.

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emosi (X5), Promosi (X4), Harga (X3), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas produk (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.935 ^a	.875	.821	.827

a. Predictors: (Constant), Emosi (X5), Promosi (X4), Harga (X3), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas produk (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.397	5	5.943	4.633	.000 ^b
	Residual	56.295	33	.732		
	Total	61.692	38			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Emosi (X5), Promosi (X4), Harga (X3), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas produk (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10.273	4.434		-2.317	.027
	Kualitas produk (X1)	.431	.169	.246	3.252	.038
	Kualitas Pelayanan (X2)	.232	.156	.432	2.323	.043
	Harga (X3)	.56	.192	.049	3.292	.027
	Promosi (X4)	.205	.217	.632	3.943	.035
	Emosi (X5)	.277	.175	.292	2.278	.012

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Residuals Statistics^a

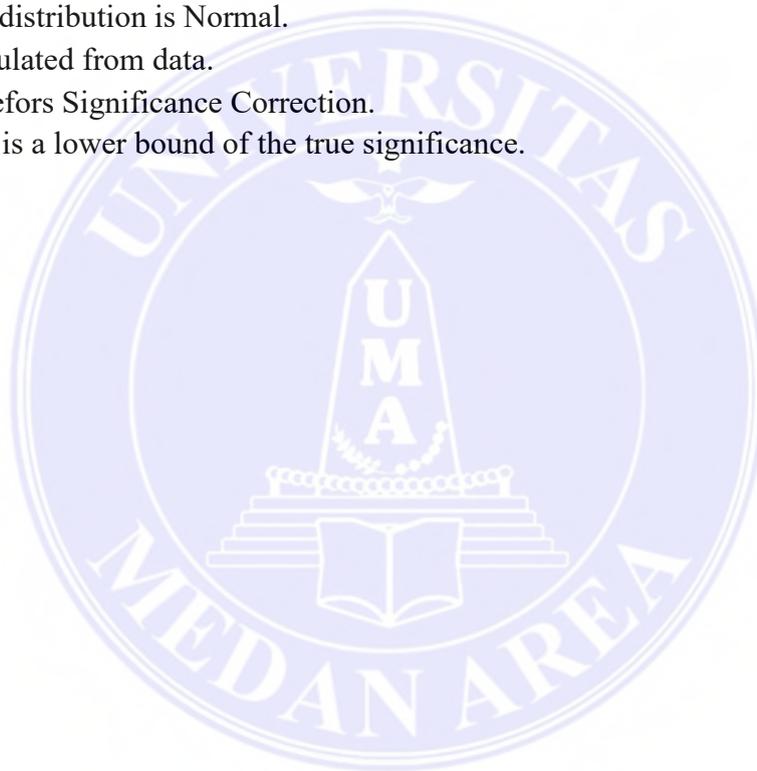
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.35	15.69	13.00	.880	39
Residual	-1.523	1.487	.000	.770	39
Std. Predicted Value	-1.880	3.052	.000	1.000	39
Std. Residual	-1.843	1.799	.000	.932	39

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		39
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.77027728
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.084
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



Lampiran 16. Dokumentasi Penelitian



Gambar 1. Produk *Popcorn*



Gambar 2. Wawancara dengan Pedagang *Popcorn*



Gambar 3. Wawancara dengan Konsumen *Popcorn*



Gambar 4 Wawancara dengan Konsumen *Popcorn*