



Analisis Persepsi, Sikap dan Preferensi Terhadap Kepuasan Konsumen pada UMKM Makanan Ringan

Dinda Amalia¹, Erni Yuningsih², Endang Silaningsih³

¹⁻³Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Djuanda, Indonesia

Alamat : Jagorawi Toll RD No 1 Ciawi Bogor Jawa Barat 16720, Indonesia

Korespondensi penulis : dindaamaliaa3@gmail.com

Abstract The decline in the number of UMKM in Sukabumi City is inseparable from the lack of independence of business actors in production process technology, weak financial management, and incompetent human resources are problems that are often faced by UMKM business actors in Sukabumi City. This study aims to analyze the influence of variables of perception, attitude and consumer preference on customer satisfaction. The research method used was probability sampling using a questionnaire as an instrument to collect data from 100 respondents. The results of this study indicate that simultaneously, perceptions, attitudes and consumer preferences have a positive and significant effect on customer satisfaction, with an R Square value of 61.1%. The remaining 38.9% is influenced by other factors not examined in this study. Perceptions, attitudes and preferences also have a significant effect on customer satisfaction. The results showed that consumer preference variables had a greater influence than perception and attitude variables on customer satisfaction of Snack Food UMKM in Sukabumi City. The conclusion is that in the context of Snack Food UMKM in Sukabumi City, both perceptions, attitudes and preferences are essential factors that need to be considered in determining customer satisfaction.

Keywords: Perception, Attitude, Preference, Customer Satisfaction

Abstrak Kerosotan jumlah UMKM di Kota Sukabumi tidak terlepas dari ketidakmandirian yang dimiliki oleh para pelaku usaha pada teknologi proses produksi, lemahnya manajemen keuangan, dan sumber daya manusia kurang kompeten menjadi masalah yang sering dihadapi oleh pelaku usaha UMKM Kota Sukabumi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel persepsi, sikap dan preferensi konsumen terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah probability sampling dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data dari 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, persepsi, sikap dan preferensi konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai R Square sebesar 61,1%. Sisanya, sebesar 38,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara persepsi, sikap dan preferensi juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel preferensi konsumen memiliki pengaruh yang lebih besar daripada variabel persepsi dan sikap terhadap kepuasan konsumen UMKM Makanan Ringan di Kota Sukabumi. Kesiimpulannya, bahwa dalam konteks UMKM Makanan Ringan di Kota Sukabumi, baik persepsi, sikap maupun preferensi merupakan faktor esensial yang perlu diperhatikan dalam menentukan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Persepsi, Sikap, Preferensi, Kepuasan Konsumen

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia memberikan kontribusi besar dalam menumbuhkan perekonomian nasional, terbukti pada era 1997-1998 disaat krisis yang terjadi, UMKM lebih tangguh dalam menghadapi realita tersebut, sedangkan usaha yang berskala besar mengalami kemerosotan bahkan berhenti aktifitasnya. Indonesia sedang mengalami pandemi covid-19 yang membawa perekonomian nasional maupun global kearah resesi ekonomi, para pelaku usaha UMKM menjadi penopang yang membuat *sector rill*

tetap bekerja, serta menyediakan bahan pangan dan kebutuhan sehari-hari sekaligus produk substitusi ketika produk impor terpaksa ditutup akibat pandemi.

Pemerintah berkomitmen untuk menumbuhkan perekonomian berbasis UMKM di seluruh kota besar di Indonesia. Salah satu syarat menjadi kota besar yaitu suatu daerah harus memiliki pengusaha minimal 2% dari total populasi penduduknya. Pengusaha di Kota Sukabumi pada tahun 2019 tercatat sebanyak dari total Populasi penduduk sebanyak 330 ribu jiwa. Hal ini menjadikan peluang bagi pemerintah Kota Sukabumi dalam meningkatkan perekonomian daerah melalui produk-produk UMKM yang dihasilkan. Pertumbuhan UMKM di Provinsi Jawa Barat dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1 Jumlah UMKM Provinsi Jawa Barat Tahun 2016-2018

| Tahun | Jumlah UMKM (Unit) | Kenaikan (Unit) | Persentase Kenaikan (Unit) |
|-----------------------|--------------------|-----------------|----------------------------|
| 2016 | 210.757 | - | - |
| 2017 | 213.291 | 2.534 | 1,19 |
| 2018 | 214.026 | 735 | 0,34 |
| Rata-rata Pertumbuhan | | | 0,77 |

Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Barat, 2020.

Berdasarkan Tabel 1 jumlah pertumbuhan UMKM di Provinsi Jawa Barat mengalami kenaikan dengan rata-rata pertumbuhan mencapai 0,77% pertahunnya. Artinya UMKM di Provinsi Jawa Barat berkontribusi besar dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Jawa Barat khususnya pada usaha mikro. Akan tetapi, dalam mendapatkan keberhasilan tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang dihadapi, seperti persaingan usaha sejenis, modal yang kurang, pemasaran yang monoton, dll (Sumber: Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, 2019).

Kota Sukabumi merupakan kota yang melakukan percepatan pembangunan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perkembangan UMKM. Selain itu, dilihat dari lokasi Kota Sukabumi yang dikelilingi gunung, laut dan perkebunan, sangat cocok dijadikan referensi tempat peristirahatan dan destinasi wisata. Destinasi wisata yang banyak dicari wisatawan antara lain Pantai Pelabuhan Ratu, Museum Tionghoa Soekaboemi, Dago Sukabumi, Jembatan Situ Gunung, Geopark Ciletuh, dll. Selain itu, wisatawan dapat berkunjung ke beberapa pusat oleh-oleh yang tersedia di tempat wisata maupun toko/outlet seperti outlet Mochi Kaswari Lampion dan Sunda Rasa. UMKM yang berkembang di Kota Sukabumi terbagi menjadi beberapa sektor, mulai dari makanan hingga kerajinan tangan (*handmade*). Jumlah UMKM berdasarkan jenis usaha di Kota Sukabumi dapat dilihat pada table berikut ini :

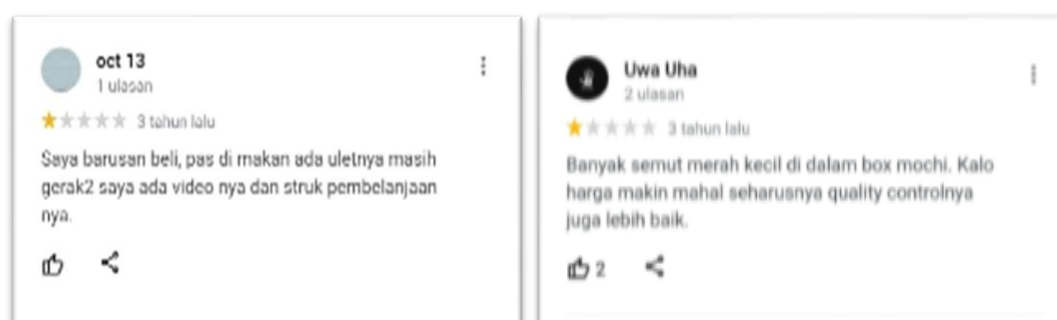
Tabel 2 Jumlah UMKM Berdasarkan Jenis Usaha di Kota Sukabumi

| No | Jenis Usaha UMKM | Jumlah (Unit) | Persentase (%) |
|--------|--------------------------|---------------|----------------|
| 1 | Makanan | 233 | 29,75 |
| 2 | Minuman | 80 | 10,21 |
| 3 | Meubel/ <i>furniture</i> | 74 | 9,45 |
| 4 | Jasa Las | 43 | 5,50 |
| 5 | Otomotif dan Refarasi | 78 | 9,97 |
| 6 | Percetakan | 36 | 4,60 |
| 7 | Matrial | 58 | 7,40 |
| 8 | Warung | 93 | 11,88 |
| 9 | Perajin | 88 | 11,23 |
| Jumlah | | 783 | 100 |

Sumber: DISKOPERINDAG Kota Sukabumi, 2020

Berdasarkan Tabel 2 Jenis usaha dengan jumlah paling tinggi terdapat pada usaha makanan yaitu mencapai 29,75%, hal ini menjadi peluang usaha yang paling berpotensi untuk dikembangkan di Kota Sukabumi adalah UMKM makanan khususnya makanan ringan, karena makanan merupakan aspek terpenting dalam kehidupan manusia, semakin berkembangnya zaman peran makanan tidak akan mengalami penurunan, namun akan terus mengalami peningkatan nilainya terhadap kebutuhan dari kualitas dan kuantitas makanan itu sendiri.

Keterbatasan pengetahuan yang dimiliki para pelaku usaha terhadap teknologi proses produksi, lemahnya mengelola keuangan, dan sumber daya manusia yang kurang terampil menjadi masalah yang sering dihadapi oleh pelaku usaha UMKM Kota Sukabumi. Permasalahan lain yang sering menjadi hambatan UMKM Kota Sukabumi adalah kualitas produk yang dihasilkan belum mencapai harapan konsumen, dapat dilihat dari ulasan



Gambar 1 Ulasan Konsumen Pada UMKM Makanan Ringan Kota Sukabumi

konsumen pada salah satu UMKM makanan ringan di Kota Sukabumi berikut ini :

Sumber : Google Maps, 2021

Kepuasan konsumen diidentikan dengan terpenuhinya harapan konsumen, menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2014:101) bahwa dalam pembentukan kepuasan konsumen terdiri dari : 1) kesesuaian harapan; 2) minat menggunakan kembali dan 3) kesediaan merekomendasikan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:295) faktor yang dapat

mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu : 1) kualitas produk, 2) harga, 3) kualitas pelayanan, 4) faktor emosional, 5) biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Kepuasan konsumen adalah kunci bertahannya sebuah produk dalam masyarakat. Jika produk dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi para konsumen, maka produk tersebut akan bertahan meskipun ada produk baru bermunculan. Segala permasalahan ini masih menjadi hambatan bagi para pelaku usaha UMKM Kota Sukabumi yang harus segera diselesaikan.

2. KAJIAN TEORI

Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Konsumen

Manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu dalam memilih serta memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar sasaran (konsumen). Menurut Assauri (2015:12) manajemen pemasaran merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen yang muncul karena adanya perbandingan atas suatu kinerja (hasil) produk yang diterima dan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2019:121) kepuasan konsumen merupakan evaluasi konsumen yang membandingkan harapan pra-pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian.

Persepsi, Sikap dan Preeferensi Konsumen

Persepsi merupakan proses pemikiran seseorang dalam menggambarkan produk atau jasa, serta membedakan perbedaan antara satu benda dengan benda lain atau lebih. Pemikiran tersebut muncul dikarenakan seseorang telah menerima informasi atau stimulus yang pernah dialami sebelumnya untuk dijadikan acuan dalam memilih tindakan. Menurut Suryani (2012:97) Persepsi sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan dan mengintegrasikan stimuli menjadi suatu yang bermakna.

Sikap merupakan sistem mental yang evaluatif dari seseorang terhadap objek, orang atau peristiwa untuk merespon dengan cara yang menguntungkan atau tidak terhadap objek yang dinilai. Menurut Kotler dan Keller (2016:92) sebagai cara menggambarkan penilaian, perasaan, dan kecenderungan yang relatif konsisten dari seseorang atas sebuah objek atau gagasan.

Preferensi merupakan kecenderungan atau minat seseorang dalam memilih suatu produk, barang atau jasa yang dikonsumsi berdasarkan atas keinginan, kepentingan, atau rasa suka atau tidak suka yang juga melingkupi komponen persepsi, sikap dan nilai. Menurut Kotler

dan Keller (2016:183) mendefinisikan bahwa preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk yang ada dan terdapat beberapa pilihan diurutkan dari keputusan relive dari setiap atribut.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh persepsi, sikap dan preferensi terhadap kepuasan konsumen pada UMKM makanan ringan Kota Sukabumi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan yang menggunakan metode pendekatan *mixed method*. Menurut Sugiyono (2016:397), *mixed method* adalah sebuah metode penelitian yang menggabungkan antara metode kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehesif, valid, reliabel, dan objektif.

Operasional Variabel

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel *independen* yaitu Persepsi Konsumen (X_1), Sikap Konsumen (X_2) serta Preferensi Konsumen (X_3) dan variabel *dependent* yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Menurut Sugiyono (2016:39), variabel bebas (*independent*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pengukuran Variabel dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal dan likert dimana skala tersebut menunjukkan perbedaan kategori satu dengan kategori lainnya serta sebagai alat pengukuran presepsi dan pendapat sekelompok orang.

Tabel 3 Operasional Variabel

| Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Skala Ukur | Butir Pertanyaan/ Pernyataan |
|------------------------------|---|--|----------------------|--|
| Persepsi (X ₁) | Persepsi konsumen merupakan proses individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimuli menjadi sesuatu yang bermakna. Stimuli ada yang berasal dari luar individu seperti warna, aroma, rasa, harapan, kemampuan dan pengalaman. (Suryani, 2012:97) | 1. Harapan 2. Kemasan 3. Warna 4. Bentuk 5. Aroma 6. Harga 7. Citra Rasa 8. Ketersediaan (Suryani, 2012:97) | Ordinal Likert (1-5) | 1 - 2 3 - 4 5 - 6 7 - 8 9 - 10 11 - 12 13 - 14 15 |
| Sikap (X ₂) | Sikap (<i>attitude</i>) merupakan sebagai evaluasi konsep secara menyeluruh yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi faktor yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. (Sudaryono, 2014:38) | 1. Komponen Kognitif 2. Komponen Afektif 3. Komponen Konatif (Sudaryono, 2014:41-42) | Ordinal Likert (1-5) | 16 - 17 18 - 19 20 - 21 |
| Preferensi (X ₃) | Preferensi merupakan gambaran tentang kombinasi barang dan jasa yang lebih disukai konsumen apabila memiliki kesempatan untuk memperolehnya. (Simamora, 2009:87) | 1. Atribut Produk 2. Kepentingan 3. Kepercayaan 4. Pengalaman 5. Kesenangan (Simamora, 2009:89) | Ordinal Likert (1-5) | 22 - 23 24 - 25 26 - 27 28 - 29 30 - 31 |
| Kepuasan Konsumen (Y) | Kepuasan konsumen merupakan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu. Berdasarkan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan rekomendasi. (Tjiptono, 2014:353) | 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Menggunakan Kembali 3. Kesiediaan Rekomendasi (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono, 2014) | Ordinal Likert (1-5) | 32 - 33 34 - 35 36 - 37 |

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen UMKM makanan ringan yang berada di 7 kecamatan di Kota Sukabumi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan prosedur *Proportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82), *probability sampling* dapat diartikan sebagai teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut Sugiyono (2016:120) *proportionate stratified random sampling* menyatakan teknik tersebut dilakukan apabila populasi mempunyai unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Berdasarkan teknik tersebut telah ditetapkan dari 330 ribu populasi, hanya 100 responden pada UMKM makanan ringan yang akan diambil.

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah persepsi para responden terhadap variabel-variabel yang digunakan. Adapun data primernya dalam hal ini adalah data yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner yang diteliti, yaitu berupa data yang mengenai pendapat atau fenomena dari objek. Menurut Husein Umar (2013:42), data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram- diagram. Sedangkan menurut Indrianto dan Supomo (2013:143), data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Metode Pengujian Data

Berdasarkan hasil pengujian validasi kepada 30 responden menunjukkan bahwa pada setiap pernyataan dinyatakan valid karena rhitung lebih atau sama dengan 0,3. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa pada setiap variabel menunjukkan nilai *Cronbach's alpha* lebih dari atau sama dengan $\geq 0,6$. Sehingga instrumen pada setiap variabel dapat digunakan dalam penelitian ini dan dinyatakan reliabel. Penelitian ini penulis menggunakan pengujian instrument tersebut menggunakan bantuan program IBM SPSS 24.

Uji Validitas

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

| Variabel | Indikator | Corelation (r_{hitung}) | Ketetapan (r_{tabel}) | Keterangan |
|-------------------------------|-----------|--------------------------------|------------------------------|------------|
| Persepsi Konsumen (X_1) | X1.1 | 0,313 | 0,3 | Valid |
| | X1.2 | 0,497 | 0,3 | Valid |
| | X1.3 | 0,485 | 0,3 | Valid |
| | X1.4 | 0,658 | 0,3 | Valid |
| | X1.5 | 0,593 | 0,3 | Valid |
| | X1.6 | 0,473 | 0,3 | Valid |
| | X1.7 | 0,350 | 0,3 | Valid |
| | X1.8 | 0,366 | 0,3 | Valid |
| | X1.9 | 0,492 | 0,3 | Valid |
| | X1.10 | 0,469 | 0,3 | Valid |
| | X1.11 | 0,482 | 0,3 | Valid |
| | X1.12 | 0,493 | 0,3 | Valid |
| | X1.13 | 0,605 | 0,3 | Valid |
| | X1.14 | 0,456 | 0,3 | Valid |
| | X1.15 | 0,414 | 0,3 | Valid |
| Sikap Konsumen (X_2) | X2.1 | 0,593 | 0,3 | Valid |
| | X2.2 | 0,695 | 0,3 | Valid |
| | X2.3 | 0,570 | 0,3 | Valid |
| | X2.4 | 0,526 | 0,3 | Valid |
| | X2.5 | 0,313 | 0,3 | Valid |
| | X2.6 | 0,716 | 0,3 | Valid |
| Preferensi Konsumen (X_3) | X3.1 | 0,448 | 0,3 | Valid |
| | X3.2 | 0,390 | 0,3 | Valid |
| | X3.3 | 0,400 | 0,3 | Valid |
| | X3.4 | 0,472 | 0,3 | Valid |
| | X3.5 | 0,548 | 0,3 | Valid |
| | X3.6 | 0,668 | 0,3 | Valid |
| | X3.7 | 0,368 | 0,3 | Valid |
| | X3.8 | 0,506 | 0,3 | Valid |
| | X3.9 | 0,632 | 0,3 | Valid |
| | X3.10 | 0,504 | 0,3 | Valid |
| Kepuasan Konsumen (Y) | Y1.1 | 0,575 | 0,3 | Valid |
| | Y1.2 | 0,723 | 0,3 | Valid |
| | Y1.3 | 0,615 | 0,3 | Valid |
| | Y1.4 | 0,443 | 0,3 | Valid |
| | Y1.5 | 0,642 | 0,3 | Valid |
| | Y1.6 | 0,661 | 0,3 | Valid |

Sumber : Data diolah IBM SPSS 24, 2021

Uji Reabilitas

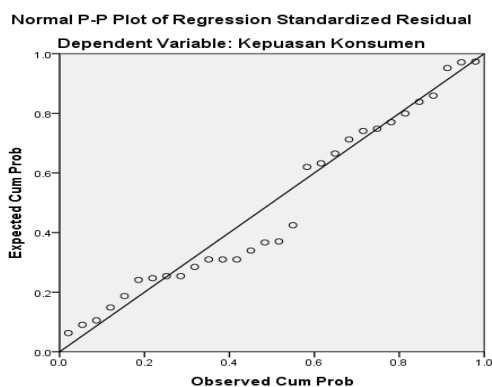
Tabel 5 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

| Variabel | Nilai (α) | (α) Ketetapan | Keterangan |
|-------------------------------|--------------------|------------------------|------------|
| Persepsi Konsumen (X_1) | 0,849 | 0,6 | Reliabel |
| Sikap Konsumen (X_2) | 0,778 | 0,6 | Reliabel |
| Preferensi Konsumen (X_3) | 0,745 | 0.6 | Reliabel |
| Kepuasan Konsumen (Y) | 0,760 | 0,6 | Reliabel |

Sumber : Data diolah, 2021

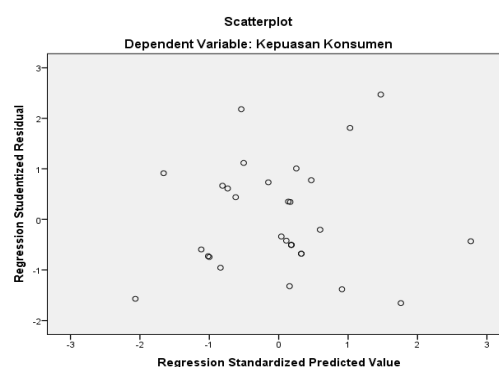
Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian valid dengan data yang digunakan secara teori tidak bias, konsisten dan penafsiran koefisien regresinya efisien sebelum menggunakan metode regresi berganda yang terdiri dari: 1) Uji Normalitas, pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan metode grafik histogram. Adapun hasil uji normalitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis, artinya data berdistribusi normal; 2) Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). hasil *tolerance* pada masing-masing variabel lebih dari 0,05 sedangkan nilai *variance inflation factor* (VIF), variabel persepsi, sikap dan preferensi memiliki nilai <5 sehingga pada model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung multikolinieritas; 3) Uji Heterokedastitas, menunjukkan bahwa titik-titik grafik *scartterplot* menyebar dengan pola yang tidak beraturan dan berada dibawah 0 pada titik Y, artinya pada model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model tersebut menjadi layak untuk digunakan memprediksi setiap variabel dalam penelitian ini.



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas

Sumber : Data diolah SPSS 24, 2021



Gambar 3 Hasil Uji Heteroskesdastisitas

Sumber : Data diolah SPSS 24, 2021

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | Persepsi | 0,544 | 1.838 |
| | Sikap | 0,460 | 2.173 |
| | Preferensi | 0,477 | 2,098 |

a. *Dependent* Variabel: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data diolah IBM SPSS 24, 2021

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 7 Rekapitulasi Karakteristik Konsumen Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Makanan Ringan Kota Sukabumi

| No. | Karakteristik | Ciri-ciri Konsumen | Jumlah Konsumen (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------|
| 1. | Jenis Kelamin | Perempuan | 54 | 54% |
| 2. | Usia | 20 – 29 Tahun | 61 | 61% |
| 3. | Pendidikan Terakhir | SMA/SMK/Sederajat | 60 | 60% |
| 4. | Pekerjaan Saat Ini | Pegawai Swasta | 42 | 42% |
| 5. | Pendapatan Perbulan | > Rp 3.500.000 | 35 | 35% |
| 6. | Frekwensi Pembelian Perbulan | 2 – 5 Kali | 41 | 41% |
| 7. | Alasan Membeli Produk | Harga Produk | 39 | 39% |

Sumber : Data primer diolah, 2021

Pengujian Koefisien Determinasi dan Korelasi Berganda

Tabel 8 Analisis Koefisien Determinasi (R²) dan Korelasi Berganda

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,782 ^a | ,611 | ,599 | 1,31951 |

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh nilai R atau korelasi yaitu sebesar 0,782, yang menunjukkan bahwa angka korelasi atau hubungan dari variabel independen yang terdiri dari persepsi konsumen (X_1), sikap konsumen (X_2), preferensi konsumen (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) memiliki korelasi yang kuat (0,60 – 0,799). Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai variabel X maka akan diikuti oleh meningkatnya nilai pada variabel Y dan sebaliknya. Artinya bahwa semakin tingginya persepsi konsumen dan semakin baik sikap konsumen serta semakin baik preferensi konsumen maka secara langsung juga akan membuat kepuasan konsumen (Y) UMKM yang semakin meningkat.

Pengujian Koefisien Regresi secara Simultan (f-test)**Tabel 9 Hasil Pengujian Koefisien Regresi secara Simultan****Anova^a**

| <i>Model</i> | | <i>Sum of Squares</i> | <i>df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
|--------------|-------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|-------------------|
| 1 | <i>Regression</i> | 262,645 | 3 | 87,548 | 50,283 | ,000 ^b |
| | <i>Residual</i> | 167,145 | 96 | 1,741 | | |
| | <i>Total</i> | 429,790 | 99 | | | |

a. *Dependent Variable:* Kinerja

b. *Predictors:* (*Constant*), persepsi konsumen (X_1), sikap konsumen (X_2), preferensi konsumen (X_3)

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan nilai F pada Tabel 9 tersebut F_{hitung} sebesar 50,283 dan nilai F_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan $V_1 = 4 - 1 = 3$ dan $V_2 = 100 - 3 - 1 = 96$ sebesar 2,70 dimana bisa dilihat bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($50,28 > 2,70$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya dengan tingkat kepercayaan 95% variabel independen persepsi konsumen (X_1), Sikap konsumen (X_2) dan preferensi konsumen (X_3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan konsumen UMKM makanan ringan Kota Sukabumi.

Pengujian Koefisien Regresi secara Parsial (t Test)**Tabel 10 Hasil koefisien Regresi Parsial**

| | Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|----------|------------------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,968 | 1,878 | | 1,048 | ,297 |
| | Persepsi Konsumen (X_1) | ,153 | ,047 | ,338 | 3,276 | ,001 |
| | Sikap Konsumen (X_2) | ,176 | ,083 | ,189 | 2,133 | ,036 |
| | Prefereni Konsumen (X_3) | ,241 | ,063 | ,353 | 3,796 | ,000 |

a. *Dependent Variabel* Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber : Data Primer diolah, 2021

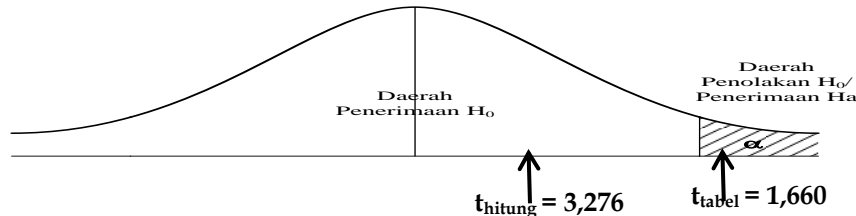
Berdasarkan Tabel 10 tersebut maka diperoleh suatu persamaan regresi dengan model taksiran sebagai berikut : $Y = 1,968 + 0,153X_1 + 0,176X_2 + 0,241X_3 + \varepsilon$.

Pengaruh Secara Parsial Persepsi, Sikap Dan Preferensi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen

Uji t dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} . Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Pengaruh persepsi konsumen (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y)

Berdasarkan tabel 10 t_{hitung} pada variabel persepsi konsumen (X_1) sebesar 3,276 dan nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan $100-3-1 = 96$ sebesar 1,660 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,276 > 1,660$).



Gambar 5 Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Persepsi Konsumen (X_1)

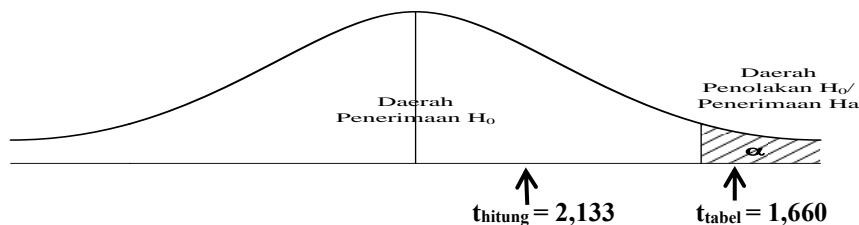
Sumber : Data primer diolah,2021

Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi 0,153 serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya faktor persepsi konsumen (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) UMKM makanan ringan Kota Sukabumi.

Pengaruh sikap konsumen (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y)

Berdasarkan tabel 10 tersebut dapat dilihat bahwa t_{hitung} pada variabel sikap konsumen (X_2) sebesar 2,133 dan nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan $100-3-1 = 96$ sebesar 1,660 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,133 > 1,660$).

Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi 0,176 serta memiliki nilai signifikansi



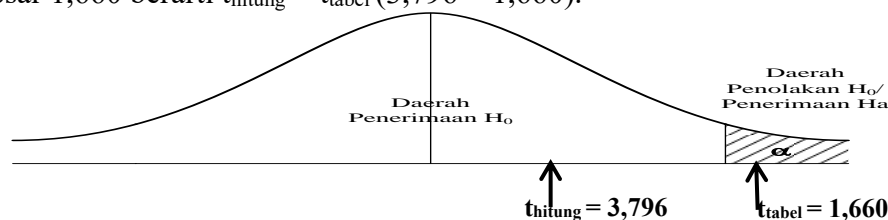
Gambar 6 Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Sikap Konsumen (X_2)

Sumber : Data primer diolah, 2021

sebesar 0,036 lebih kecil dari 0,05 ($0,036 < 0,05$). Maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya faktor sikap konsumen (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) UMKM makanan ringan Kota Sukabumi.

Pengaruh preferensi konsumen (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y)

Berdasarkan Tabel 10 tersebut dapat dilihat bahwa t_{hitung} pada variabel preferensi konsumen (X_3) sebesar 3,796 dan nilai t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan $100 - 3 - 1 = 96$ sebesar 1,660 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,796 > 1,660$).



Gambar 7 Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Preferensi Konsumen (X_3)

Sumber : Data primer diolah, 2021

Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi 0,241 serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya faktor preferensi konsumen (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) UMKM makanan ringan Kota Sukabumi.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Berdasarkan tanggapan konsumen terhadap masing-masing variabel persepsi, sikap, preferensi konsumen dan kepuasan konsumen :
 - a. Rata-rata tanggapan konsumen terhadap variabel persepsi konsumen berdasarkan indikator harapan, kemasan, warna, bentuk, aroma, harga, cita rasa, dan ketersediaan termasuk kedalam kategori baik.
 - b. Rata-rata tanggapan konsumen terhadap variabel sikap konsumen berdasarkan indikator komponen kognitif, komponen afektif, dan komponen konatif termasuk kedalam kategori baik.
 - c. Rata-rata tanggapan konsumen terhadap variabel preferensi konsumen berdasarkan indikator atribut produk, kepentingan, kepercayaan, pengalaman, dan kepuasan termasuk kedalam kategori baik.
 - d. Rata-rata tanggapan konsumen terhadap variabel kepuasan konsumen berdasarkan indikator kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali dan kesediaan rekomendasi termasuk kedalam kategori baik.
2. Hasil pengujian secara simultan (uji F), menunjukkan bahwa persepsi, sikap dan preferensi konsumen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada UMKM makanan ringan di Kota Sukabumi.

3. Hasil pengujian secara parsial:
 - a. Persepsi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada UMKM makanan ringan di Kota Sukabumi.
 - b. Sikap (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada UMKM makanan ringan di Kota Sukabumi
 - c. Preferensi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada UMKM makanan ringan di Kota Sukabumi.

Saran

1. Persepsi konsumen pada indikator cita rasa perlu ditingkatkan dengan cara memperhatikan kualitas bahan produk yang akan diolah contohnya dengan cara menggunakan bahan baku kualitas premium.
2. Sikap konsumen pada indikator komponen kognitif perlu ditingkatkan dengan cara mempelajari penggunaan teknologi seperti sosial media, e-commers, website,
3. Preferensi konsumen pada indikator kepentingan perlu ditingkatkan dengan cara memprioritaskan manfaat atribut-atribut produk, kemampuan produsen, dan keunikan dalam memproduksi
4. Kepuasan konsumen yang perlu diperhatikan oleh para pelaku UMKM Makanan Ringan di Kota Sukabumi terdapat pada indikator bersedia untuk merekomendasikan dengan cara meningkatkan kualitas produk serta pelayanan
5. Untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti: kualitas pelayanan agar nilai presentase pengaruh terhadap kepuasan konsumen dapat meningkat dan lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Jawa Barat. (2020). [Website]. Retrieved from <http://jabar.bps.go.id>
- Badan Pusat Statistik Kota Sukabumi. (2019, August 16). Kota Sukabumi dalam angka 2019. Retrieved September 23, 2020, from <https://sukabumikota.bps.go.id/publication/2019/08/16/64619007d792653ea73f2a74/kota-sukabumi-dalam-angka-2019.html>
- Badan Pusat Strategi. (2020). Kriteria tenaga kerja. Retrieved from <http://www.bps.go.id/>
- Umar, H. (2013). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis. Rajawali.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi & manajemen. BPFE.

Java Travel. (n.d.). 16 oleh-oleh khas Sukabumi yang wajib Anda bawa pulang. Retrieved May 5, 2020, from <http://www.javatravel.net/oleh-oleh-khas-sukabumi>

Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. (2018). Data UMKM- Perkembangan data usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dan usaha besar (UB) tahun 2015 - 2018. Retrieved January 10, 2020, from <http://www.kemenkopukm.go.id/data-umkm>

Simamora, B. (2009). Panduan riset perilaku konsumen. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2016). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa. Andi Offset.

Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran (Vol. 4). Andi Offset.