**PENGARUH ATRIBUT PRODUK KERIPIK BELUT CV. CITRA RASA**

**TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**

**oleh:**

**Hendra Winata**

**INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut produk yaitu harga, rasa, kerenyahan, kemasan dan kemudahan memperoleh terhadap tingkat kepuasan konsumen serta atribut yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen CV. Citra Rasa. Sasaran penelitian adalah konsumen produk perusahaan CV. Citra Rasa yang berada di wilayah Godean, Yogyakarta. Variabel bebas yang digunakan yaitu harga, rasa, kerenyahan, kemasan dan kemudahan dalam memperoleh. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen. Pengolahan data dilakukan dengan analisis deskriptif dan kuantitatif yang meliputi Karakteristik responden, uji *crosstabs,* uji Chi-square, dan hubungan korelasi antara kedua variabel. Menggunakan software SPSS versi 16,0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik konsumen produk perusahaan CV. Citra Rasa adalah berusia dewasa dengan umur 25-35 tahun, memiliki status yaitu sudah menikah, pendidikan terakhir yaitu tamat SMA kebawah dengan tingkat pendapatan yaitu Rp. 1.500.000 – Rp. 3.000.000.

Atribut harga, rasa, kerenyahan dan kemudahan dalam memperoleh memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen keripik belut. Diantara kelima faktor variabel bebas, kemudahan dalam memperoleh memiliki nilai korelasi yang paling tinggi, yaitu sebesar 0,445 dibandingkan keempat faktor lainnya, yaitu harga sebesar 0,226, rasa sebesar 0,312, kerenyahan sebesar 0,243 dan kemasan sebesar 0,087. Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi penentuan kepuasan konsumen keripik belut kemudahan dalam memperoleh sangat mempengaruhi keputusan pembelian dalam ruang lingkup kepuasan konsumen.

**Kata kunci** : Atribut Produk, Harga, Rasa, Kerenyahan, Kemasan, Kepuasan konsumen, Keripik Belut.

**EFFECT OF PRODUCT ATTRIBUTES OF EEL CHIPS CV. CITRA RASA
ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION**

**ABSTRACT**

The purpose of this research was to study the influence of product attributes that were price, taste, crispness, packaging and easy of obtain the level of customer satisfactionas well as the attributes that most affect the level of consumer satisfaction CV. Citra Rasa. The target is a consumer product on research company CV. Citra Rasa which is in the region Godean, Yogyakarta. The independent variables were price, taste, crispness, packaging and the easy of obtain. Was the dependent variableis customer satisfaction. Processing data questionnaire done by descriptive and quantitative analysis. The valuation of respondents, crosstabs test, chi-square test and the correlation among two variables is done with SPSS program 16,0 version.

The result of the research showed that the of characteristics of consumer CV. Citra Rasa are adults aged 25-35 years age, have as tatus that is already married, Finally, the completed high school education down, the level of income of Rp. 1,500,000-Rp. 3,000,000.

Attribute price, taste, crispness and easein obtaining influence positive and significant impact on customer satisfaction eel chips. Between the five factors of independent variables, ease in obtaining had the highest correlation value is equal to 0.445 compared to four other factors, namely a price of 0.226, 0.312 for taste, the crispness of 0.243 and 0.087 for packaging. So it can be concluded that the strategy of determining customer satisfaction eel chips very easily obtainin fluence purchasing decisions with in the scope of consumer satisfaction.

 **Keyword:** product attributes, price, flavor, crispness, packaging, consumer satisfaction eel chips