

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kota Surabaya merupakan salah satu dari berbagai kota besar di Indonesia yang didalamnya banyak sekali berkembang pesat dunia usaha, khususnya dunia usaha yang berjalan di bidang pertanian dan agribisnis. Usaha pertanian dan agribisnis yang berjalan di Surabaya terus berkembang karena disisi lain terdapat banyak sekali peluang bagi masyarakat untuk melakukan kegiatan bisnis apapun yang mereka inginkan. Sektor perdagangan yang didukung dengan meningkatnya jumlah sarana perdagangan di Kota Surabaya memungkinkan ketersediaan untuk produk-produk pertanian akan selalu tersedia seperti buah-buahan. Semakin meningkatnya jumlah penduduk dan pendapatan perkapita di Kota Surabaya, maka kesadaran masyarakat akan kesehatan juga meningkat, sehingga konsumsi makanan yang bergizi seperti buah-buahan akan semakin meningkat juga (Pangemanan dkk., 2021).

Outlet Kurma Lawang Agung Gayungsari merupakan salah satu dari banyaknya destinasi eksklusif bagi pecinta kurma dan produk-produk berkualitas tinggi. Interior yang elegan dan penataan yang indah, outlet ini menawarkan pengalaman berbelanja yang istimewa. Pelanggan dapat menemukan berbagai jenis kurma pilihan dari seluruh dunia, dipilih dengan teliti untuk memastikan kualitas dan kelezatannya. Selain kurma, outlet ini juga menyediakan produk-produk turunan kurma seperti kue-kue kering, sirup, dan hadiah-hadiah kemasan eksklusif yang cocok untuk berbagai acara istimewa. Karyawan di outlet Kurma Lawang Agung Gayungsari dengan senang hati memberikan informasi tentang asal-usul dan manfaat kurma, menciptakan suasana yang edukatif dan menghibur. Kombinasi

antara keindahan ruangan, kualitas produk, dan pelayanan yang ramah, outlet ini menjadi destinasi unggulan bagi mereka yang menghargai kelezatan kurma dan produk-produk berkualitas tinggi. Data penjualan Kurma outlet Gayungsari, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Data Penjualan Kurma, Outlet Gayungsari Tahun 2023

No	Jenis Produk Kurma	Jumlah Terjual (Pack)					
		Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt
1	Algerian Barari 250 Gr	76	70	72	78	75	72
2	Bam Barari 625 Gr	104	107	109	102	98	94
3	Khalas Dc Termo 250 Gr	4	3	2	4	2	1
4	Khalas Dc Termo 500 Gr	11	11	13	10	11	14
5	Tunis Palmsweet 227 Gr	99	94	94	101	109	109
6	Tunis Palmsweet 250 Gr	97	108	86	110	99	80
7	Tunis Royal 500 Gr	70	75	77	50	78	53
8	Tunis Sunfruit 400 Gr	222	218	196	238	201	223
9	Mesir Mltzm 500 Gr	9	13	8	13	8	13
10	Sukari Mltzm 850 Gr	1	5	3	4	5	2
11	Khalas Mltzm 1.000 Gr	1	1	2	3	4	5
12	Khalas Mltzm 250 Gr	121	128	116	121	139	128
13	Khalas Mltzm 500 Gr	62	74	64	53	66	60
14	Mesir Mltzm 250 Gr	42	49	37	55	54	57
15	Mesir Mltzm 500 Gr	6	10	6	9	9	4
16	Naghal Mltzm 200 Gr	23	18	16	21	22	17
17	Naghal Mltzm 450 Gr	12	16	12	15	13	12
18	Naghal Mltzm 900 Gr	5	7	5	3	4	5
19	Rabbe Mltzm 200 Gr	15	17	18	13	16	12
20	Rabbe Mltzm 450 Gr	3	2	2	4	4	1
21	Sayer Mltzm 200 Gr	39	33	30	49	49	33
22	Sayer Mltzm 450 Gr	17	27	26	14	20	29
23	Sayer Mltzm 900 Gr	12	9	17	11	14	13

Sumber : Lawang Agung, 2023

Tabel 1.1 menunjukkan data penjualan kurma di outlet Gayungsari yang cenderung stagnan. Kondisi seperti ini jika tidak segera diperbaiki, semakin lama dapat mengganggu kesehatan bisnis. Perusahaan yang berada dalam keadaan stagnan dapat membuat bisnisnya menjadi tidak berkembang. Salah satu faktor yang menyebabkan bisnis mengalami stagnasi adalah ketidakmampuan untuk melibatkan pelanggan dengan baik. Pasar dapat berubah secara dinamis karena

kurangnya penghargaan terhadap loyalitas pelanggan, perkembangan teknologi, pergeseran tren konsumen, atau perubahan kebijakan ekonomi.

Buah kurma atau *Phoenix dactylifera. L* telah lama diklaim untuk konsumsi dan kesehatan manusia. Arab Saudi adalah produsen kurma terbesar kedua di dunia, dengan lebih dari 300 jenis kurma, masing-masing dengan rasa dan teksturnya sendiri. Al-Madinah Al-Munawarah dianggap sebagai produsen kurma pertama di Arab Saudi. Bentrud & Hamida-Ferhat, (2020) menyatakan bahwa buah kurma atau *Phoenix dactylifera L.* kaya akan mineral dan vitamin serta merupakan bahan yang sangat baik untuk memproduksi gula rafinasi, jus pekat, pasta kembang gula dan produk fermentasi. Penelitian telah menunjukkan bahwa kurma memiliki aktivitas antioksidan yang kuat, antikanker, dan antivirus. Kurma juga mengandung riboflavin, niasin, piridoksal, dan folat dimana dalam 100 gram kurma memenuhi lebih dari 9% kebutuhan vitamin dalam sehari.

Kelembutan daging buah kurma yang manis, menjadikan buah kurma sebagai buah yang kaya akan sumber energi. 80% kandungan dari buah kurma menjelaskan nilai energi yang tinggi. Selain itu, buah kurma juga mengandung berbagai senyawa antioksidan (Bentrud dkk. 2020). Kurma juga mengandung sukrosa, fruktosa, dan glukosa alami. Tanin dalam kurma bersifat anti infeksi dan anti inflamasi, kalsium dalam kurma sangat penting untuk pertumbuhan gigi, sedangkan kandungan zat besi dan kalium diperlukan untuk menetralkan cairan tubuh bila berada dalam kondisi asam (Praptiwi dan Arti, 2017).

Pengetahuan tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kurma bisa meningkatkan kualitas dan inovasi pada produk Lawang Agung agar lebih memuaskan para konsumennya. Era persaingan bisnis yang semakin ketat seperti saat ini, pemenuhan kebutuhan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam

menjaga eksistensi perusahaan. Data-data mengenai kesukaan konsumen terhadap jenis atau varietas tertentu dari buah kurma juga bisa memberikan informasi berharga bagi petani atau pengusaha di bidang pertanian sehingga dapat meningkatkan produksi dan kualitas buah tersebut. Potensi yang cukup besar bagi Lawang Agung jika mengetahui selera pasar akan produk-produk kurma tentunya bisa menjadi acuan bagi Lawang Agung untuk merancang strategi pemasaran yang tepat agar mampu mempertahankan konsumen/ meningkatkan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk dengan harapan yang diinginkan konsumen dapat terpenuhi (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Penelitian lebih lanjut Wahyuningsih dkk. (2016) mengemukakan bahwa variabel independen berupa atribut kemasan, variasi rasa dan harga dari produk kerupuk Dangke di Kabupaten Enrekang sangat berpengaruh dan konsumen merasa puas. Memastikan kepercayaan dan memberikan layanan yang menghasilkan kepuasan pelanggan, diperlukan keterampilan dalam membangun komunikasi dan relasi yang baik dengan pelanggan (Dewayani dkk., 2023).

Harga, cita rasa yang ditawarkan pada produk kurma perlu diketahui manakah yang paling disukai oleh konsumen Lawang Agung serta menentukan kepuasan pada konsumen yang telah mengkonsumsi kurma. Informasi dari penelitian kepuasan konsumen dapat menjadi strategi bagi pengusaha kurma untuk menggunakan strategi pemasaran yang tepat, untuk itu perlu diteliti lebih lanjut mengenai “Analisis Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Produk Kurma Lawang Agung di Kota Surabaya”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah membeli kurma di outlet Lawang Agung di Kota Surabaya?
2. Bagaimana tingkat kepentingan atribut terhadap kepuasan konsumen kurma di outlet Lawang Agung di Kota Surabaya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen setelah membeli kurma di outlet Lawang Agung di Kota Surabaya.
2. Menganalisis tingkat kepentingan atribut terhadap kepuasan konsumen kurma di outlet Lawang Agung di Kota Surabaya.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi pelaku usaha Kurma dapat bermanfaat sebagai sumber informasi yang terkait perilaku konsumen sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam keputusan strategi pengembangan usaha.
2. Bagi mahasiswa/i UPN “Veteran” Jawa Timur, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi, pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dikembangkan oleh penelitian selanjutnya dalam meneliti terkait perilaku konsumen terhadap kepuasan pembelian kurma Lawang Agung di kota Surabaya.