

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sayur merupakan salah satu kebutuhan pangan yang sangat penting untuk pemenuhan nutrisi tubuh guna menjaga kesehatan. Menurut (Sunarti & Djarwaningsih, 2007) sayur adalah sumber serat, karbohidrat, vitamin, dan mineral. Sayur dapat dikonsumsi baik dalam bentuk makanan yang telah dimasak maupun dalam keadaan mentah. Sayur terdiri dari berbagai jenis, termasuk sayur daun dan batang. Meskipun sayur kaya akan air dan serat, beberapa jenis sayur memerlukan pengolahan terlebih dahulu sebelum dikonsumsi. Mengonsumsi banyak sayur membantu tubuh mendapatkan asupan vitamin, serat, dan asam folat yang penting untuk memenuhi kebutuhan gizi. Konsumsi sayur yang teratur setiap hari dapat menjaga fungsi tubuh dan melindunginya dari berbagai penyakit. Kesadaran masyarakat akan pola hidup sehat mulai meningkat pasca pandemi *COVID-19*, dengan kecenderungan untuk meninggalkan pola makan tinggi lemak, tinggi kalori, dan rendah serat. Konsumen juga semakin selektif dalam berbelanja untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari mereka.

Super indo adalah sebuah pasar modern atau supermarket yang memiliki banyak cabang di berbagai kota di Indonesia. Super indo menawarkan berbagai produk sayur yang dikemas secara praktis dan ekonomis, salah satunya melalui inovasi sayur dalam kemasan praktis yang dikenal dengan nama "sayur box." Kemasan ini dirancang untuk memudahkan penyimpanan dan memberikan perlindungan optimal untuk sayur yang akan dikonsumsi atau disimpan oleh konsumen. Dengan menggunakan plastik box berkualitas tinggi, kemasan ini tidak hanya memberikan kesan menarik, tetapi juga memastikan kesegaran sayur. Selain itu, kelengkapan sayur dalam berbagai jenis menu masakan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen dalam pembelian sayur..

Menurut (Kotler et al., 2013) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang apabila diaplikasikan dengan kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut (Daryanto, 2014), kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional yang diberikan konsumen setelah membeli dan menggunakan produk yang akan

memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Menurut (Khairani et al., 2019)kepuasan konsumen adalah tingkat emosi seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan konsumen dengan barang atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan sangat penting karena berdampak pada tingkat penjualan perusahaan. Bisnis harus memantau kebutuhan dan keinginan konsumen atau masalah yang mempengaruhi kepuasan mereka untuk memastikan bahwa konsumen mereka puas akan pembelian produk sayur dalam kemasan box untuk mendorong kepuasan konsumen, keberhasilan operasi suatu perusahaan dapat diukur dari kemampuan perusahaan dalam menjual barang atau jasa yang dihasilkannya salah satunya yaitu produk sayur dengan alternatif sayur kemasan box. Menurut (Sa'adah, 2020) Peran yang dapat mendukung kepuasan konsumen adalah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, lokasi dan kemudahan. Kualitas pelayanan berfungsi sebagai driver yang membawa variabel-variabel ke dalam kepuasan. Kualitas pelayanan ini memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen (Woro & Naili, 2013)

Dalam emosi seseorang setelah membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang diterimanya, jika lebih besar dari apa yang diharapkan maka konsumen merasa puas. Sebaliknya, jika yang diterima lebih kecil dari yang diharapkan, konsumen tentu tidak puas. Untuk mencapai suatu kepuasan konsumen baik dalam pembelian produk atau pelayanan. Perusahaan memberikan suatu inovasi sayur kemasan box yang dapat dikatakan sebagai suatu alternatif bagi sebagian masyarakat kota yang memiliki kesibukan baik bekerja maupun belajar. Sayur kemasan box selain dapat menghemat waktu tetapi juga menghemat biaya. Sayur biasanya di konsumsi dengan kombinasi lain yang membuat konsumen merasa sulit menentukan kebutuhannya dan tidak praktis selain itu juga dapat di katakana sayur dengan aneka jenis memiliki harga yang relative mahal.

Super indo memiliki 12 cabang salah satunya cabangnya Super indo Monjali yang berlokasi di Jln. Palagan Tentara Pelajar No.120, Waras, Sariharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu pilihan konsumen dalam berbelanja selain kualitas produk, pelayanan dan terutama

banyaknya jenis sayur memiliki standar sendiri dan terjamin kualitas. Perusahaan mempertimbangkan untuk menambah kepuasan konsumen dalam pembelian dengan memperhitungkan bagaimana konsumen dapat menghemat dan mudah dalam menentukan sayur yang akan di konsumsi.

Super indo Monjali menawarkan produk sayur kemasan box yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kesegaran bagi konsumen. Setiap kemasan dilengkapi dengan keterangan nama menu masakan, seperti sayur sop, lodeh, asam jawa, dan capcay. Sayur dalam box ini terdiri dari berbagai sayuran segar tanpa bumbu, memberikan fleksibilitas bagi konsumen untuk memasak sesuai selera. Keunggulan sayur kemasan box Super indo adalah kesegaran yang terjaga, karena sayur diperiksa setiap hari sebelum dikemas dalam box mika. Hal ini memastikan kualitas dan kesegaran sayuran, yang sangat penting untuk masakan cepat dan sehat. Misalnya, sayur lodeh di dalam box berisi komposisi sayuran lengkap seperti labu siam, buncis, jagung, dan kobis, sementara ada juga menu yang hanya terdiri dari satu jenis sayur, seperti buncis atau jagung acar.

Dibandingkan dengan sayur kemasan plastik bening atau sayuran di pasar tradisional, sayur kemasan box dari Super indo menawarkan pengalaman yang lebih memuaskan. Kepuasan konsumen berpengaruh besar terhadap reputasi dan keberlanjutan perusahaan. Sayur dalam box diperiksa setiap hari untuk memastikan kesegarannya. Berbeda dengan sayur kemasan plastik dan yang dijual di pasar tradisional, sayur kemasan box memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penelitian tentang kepuasan konsumen dalam pembelian sayur kemasan box di Super indo Monjali, Kabupaten Sleman. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan konsumen di Super indo Monjali Kabupaten Sleman dengan rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana profil konsumen sayur kemasan box di Super indo Monjali Kabupaten Sleman 2) Bagaimana kepuasan konsumen terhadap sayur kemasan box di Super indo Monjali Kabupaten Sleman.

B. Tujuan

1. Mengetahui Profil konsumen sayur kemasan box di Super indo Monjali Kab Sleman.
2. Mengetahui kepuasan konsumen sayur kemasan box di Super indo Monjali Kab Sleman.

C. Kegunaan

1. Bagi akademisi, dapat menambah literatur Pustaka dalam aspek manajemen pemasaran.
2. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat dalam menerapkan hasil studi dalam bidang pemasaran produk agribisnis.
3. Bagi Super indo Monjali, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan produk dan layanan di Super indo, serta menambah literatur mengenai perilaku konsumen dalam konteks produk sayur kemasan.