

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PENDAP DI USAHA PENDAP & PALAI
CIK SUR KOTA BENGKULU**



S K R I P S I

Diajukan Oleh:

**ELSI MUNALISA
NPM:2161201179**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PENDAP DI USAHA PENDAP & PALAI
CIK SUR KOTA BENGKULU**



S K R I P S I

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Diajukan oleh:

**ELSI MUNALISA
NPM:2161201179**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PENDAP DI USAHA PENDAP & PALAI CIK SUR KOTA BENGKULU



SKRIPSI

Diajukan oleh :

ELSI MUNALISA
NPM:2161201179

Disetujui oleh :

Pembimbing

Eti Arini, S.E., M.M
NIDN. 0227086601

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Furqonti Ranidiah, S.E., M.M
NIDN. 0208047301

PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PENDAP DI USAHA PENDAP & PALAI
CIK SUR KOTA BENGKULU

Dipertahankan di depan dewan penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Hari : Sabtu

Tanggal : 9 Agustus 2025

SKRIPSI

Oleh:

ELSI MUNALISA

NPM. 2161201179

Dewan Penguji:

1. Drs. Taufik Bustami, M.M

Ketua

2. Andi Azhar, S IP., M.BA, Ph.D

Anggota

3. Eti Arini, S.E M.M

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Furgonti Rahidiah, S.E., M.M

NIDN. 0208047301



SERTIFIKASI

Saya Elsi Munalisa menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah karya saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing. Karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau Program Studi lainnya. Karna karya ini milik saya, maka segala sesuatu yang berhubungan dengan skripsi ini adalah tanggung jawab saya.



07 Juli 2025

Elsi Munalisa

Npm:2161201179

Motto:

To my parents who have faithfully believed in me, this is proof that in times that have not always been kind, I have continued to move forward, brushing aside doubts, and silencing insults. I wrote every page of this thesis with prayer, pain, and determination—not just a work, but a trace of struggle, a flame of courage, and a symbol of independence.

“Karena pada akhirnya, mereka yang meragukanmu akan diam
saat hasil berbicara”

Persembahan:

Puji syukur dihaturkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunianya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan bangga karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Puji dan syukur ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya Yang Maha Mengetahui dan Maha Mengabulkan doa. Atas segala nikmat, kekuatan, kesabaran, serta petunjuk-Nya yang tak pernah putus dalam setiap Langkah penulis. Tanpa izin dan ridha-Mu, penulis bukan apa-apa. Segala proses, perjuangan, dan hasil ini hanyalah bagian kecil dari rencana besar-Mu. Terima kasih, ya Rabb, atas segala kemudahan di tengah kesulitan. kepada Rasulullah SAW, suritauladan sepanjang zaman, yang ajarannya menjadi cahaya dalam setiap gelap yang penulis hadapi.
2. Kepada kedua orang tua ku tercinta, ayah (Aan) dan ibuk (MUSTIKA YANTI) Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah habis, pengorbanan yang tak pernah diperhitungkan, serta doa-doa yang diam-diam kalian panjatkan setiap malam, dan restu yang selalu mengiringi setiap Langkah penulis. Kalian adalah alasan penulis terus melangkah, meski dunia kadang terasa begitu berat. Kalian pula alasan terbesar penulis untuk tetap berdiri, bahkan saat banyak yang berharap penulis jatuh. Ayah, yang mungkin tak banyak bicara, namun diam-diam memikul lelah demi masa depan penulis. Ibu, yang pelukannya menjadi rumah paling tenang di dunia, dan doanya menembus langit, menjaga setiap Langkah penulis tanpa henti. Kalian adalah cinta pertama yang tak akan pernah tergantikan, sumber keberkahan dari setiap langkah kecil penulis menuju cita-cita. Skripsi ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, melainkan bukti kecil bahwa doa kalian tak pernah sia-sia.
3. Kepada adikku satu-satunya yang sangat penulis sayangi. Elsa Anesta yang hadir sebagai semangat di setiap Langkah penulis. Terima kasih atas segala dukungan, dan pengingat bahwa setiap perjuangan penulis hari ini adalah warisan semangat untukmu di masa depan. Doa penulis, semoga kelak kamu bisa melampaui apa yang telah penulis capai, karena penulis percaya, kamu adalah cahaya yang akan bersinar lebih terang.
4. Teruntuk om Untung dan Bucik Harti Hartati terima kasih atas kasih sayang, dukungan, dan kepercayaan yang begitu besar selama ini. Selama empat tahun penulis menempati rumah yang kalian titipkan, penulis tidak hanya merasa diberi tempat tinggal, tetapi juga diberi kehangatan, kepercayaan, dan ruang untuk tumbuh. Rumah ini menjadi tempat pulang dari lelah, tempat belajar, berjuang, dan bermimpi. Terima kasih telah

percaya pada penulis untuk merawatnya sebuah bentuk kepercayaan yang sangat berarti dan tak ternilai.

5. Teruntuk om Ekis dan Bungsu Yuke Afrianti terima kasih atas perhatian garda terdepan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis dari awal masuk kuliah hingga saat ini
6. Terimakasih untuk Keluarga Besar Datuk Wama Alm./Ayek Hazarwani Dan Datuk Hasan Nusri Alm./Ayek Delima Almh. Atas setiap doa dan dukungan yang tulus. Dalam tiap langkah yang penulis jalani, penulis selalu merasa dikelilingi oleh semangat. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud syukur atas segala perjuangan dan proses panjang selama ini. Semoga keberhasilan kecil ini bisa menjadi kebanggaan, dan menjadi bagian dari cerita indah di hari esok.
7. Teruntuk dosen pembimbing saya bunda Eti Arini S.E., M.M dengan rasa hormat dan terima kasih Sebesar-besarnya atas bimbingan, kesabaran, dan arahan yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi ini. Di tengah keterbatasan dan kekurangan penulis, bunda tetap hadir memberikan dukungan ilmiah dan motivasi yang berarti. Setiap saran dan koreksi yang diberikan menjadi bekal berharga dalam proses akademik dan kehidupan ke depan. Skripsi ini tak akan pernah sampai pada titik akhir tanpa peran dan perhatian bunda
8. Teruntuk sahabatku sejak duduk di kursi SMP hingga saat ini Lensi Wulandari, Findya Landari, Selvi Januariska, dan Siti Afifah (ELIESEFTWO) terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Tawa, cerita, dan kenangan yang kita bagi menjadi pondasi semangat yang tak pernah pudar hingga hari ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda bahwa setiap Langkah penulis juga ditopang oleh persahabatan kita yang tulus dan abadi.
9. sahabatku sejak duduk dikursi SMA hingga saat ini Welly Mares Siska dan Marisa Putri Rkc Terimakasih untuk kalian yang tak pernah lelah mengantar dan menemani di pagi sekolah yang terburu, di sore hangat tempat kita berbagi cerita, hingga malam-malam penuh tawa tanpa rencana. Kebersamaan kita bukan sekadar kenangan, tetapi bagian dari perjalanan yang membawa penulis sampai di titik ini.
10. Teruntuk sahabatku Rani Nuraini Terimakasih untuk ketulusan dan selalu ada, di saat penulis jatuh, ragu, bahkan nyaris menyerah. Terima kasih sudah jadi tempat penulis bersandar, ngasih motivasi tanpa henti, dan selalu ngingetin hal-hal baik meski kadang penulis lupa arah. Kamu bukan cuma sahabat, tapi juga panutan yang diam-diam ngajarin banyak hal. Kita sudah bareng di masa susah maupun senang, dan doamu selalu jadi kekuatan tersendiri.

11. Teruntuk sahabatku Isma Sofia Rahma Terimakasih sudah mensupport dan mendoakan dan yang selalu menghibur penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
12. Teruntuk temanku Dearlyn Astania dan Sulas Wulandari Terimakasih Untuk teman seperjuangan sejak langkah pertama di kampus hingga hari ini. Kita tumbuh, belajar, dan melewati banyak cerita Bersama dari kelas pagi yang mengantuk, tugas yang menumpuk, hingga tawa lepas di sela lelah. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini, berbagi semangat saat hampir menyerah, memotivasi agar penulis tetap mengejar target, dan terus mengingatkan untuk tidak pantang menyerah. Kalian adalah teman sejati dalam suka dan duka perjuangan ini. Mari terus berjuang bersama.
13. Teruntuk Ariadi Gunawan Terimakasih selalu hadir Membantu dalam pembuatan karya sederhana ini memberi kekuatan dan semangat, dengan penuh syukur atas doa, dukungan, motivasi, serta pengertian yang senantiasa menyertai di setiap langkah.
14. Teruntuk diri saya sendiri Elsi Munalisa, yang telah bertahan di tengah lelah, tetap berjalan meski sempat ingin menyerah, dan terus percaya saat keraguan datang berkali-kali. Untuk aku yang pernah diragukan, diremehkan, dan dianggap tidak akan sampai sejauh ini. Terima kasih telah tetap berdiri, dan memilih untuk terus berjuang, melewati hari-hari berat tanpa kehilangan harapan. Skripsi ini bukan sekadar tugas akhir, tapi bukti bahwa aku mampu, meski tidak selalu mudah. Ini adalah pembuktian untuk diriku yang tak pernah benar-benar berhenti, dan layak bangga atas setiap langkah kecil yang akhirnya sampai di sini. (Lelahmu bukan akhir, tangismu bukan kelemahan semua itu adalah puisi dari perjuangan yang diam-diam kau menangkan).

Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang tersayang yang selalu menjadi penyemangat dan tak henti selalu mendoakan penulis. Terima kasih telah menemani penulis berjuang menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas anugerahnya sehingga peneliti mampu menyelesaikan proposal ini, yang berjudul “Analisis Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pendap di Usaha Pendap & Palai Cik Sur, Kota Bengkulu ”. Proposal ini adalah salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Dalam penyelesaian proposal ini, peneliti telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini tak lupa peneliti mengucapkan rasa terima kasih tak terhingga atas bimbingan, pengarahan dan petunjuk-petunjuk yang telah diberikan kepada peneliti, terutama yang terhormat:

1. Bapak Dr.Susiyanto., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammdiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E, M.M Selaku Dekan fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda,S.E.,MM. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
4. Eti Arini, SE.,M.M Selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

6. Teman- teman saya di Program Studi Manajemen, yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas bantuannya.

7. Semua pihak yang telah membantu peneliti Menyusun skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu berupa moril maupun materil dalam penelitian ini.

Semoga apa yang telah mereka berikan sebagai amal yang baik dan memperoleh imbalan yang sesuai dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang konstruktif akan peneliti ini terima dengan senang hati demi perbaikan di masa yang akan datang.

Bengkulu, 15 Februari 2025

ELSI MUNALISA
2161201179

ABSTRAK

Analisis persepsi konsumen terhadap kualitas pendap diusaha pendap & palai cik sur kota Bengkulu

oleh:

Elsi Munalisa¹

Eti Arini²

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi konsumen terhadap kualitas produk Pendap di Usaha Pendap & Palai Cik Sur Kota Bengkulu, mengidentifikasi aspek kualitas yang paling memengaruhi penilaian konsumen, serta memahami kaitannya dengan minat beli dan loyalitas. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam terhadap 10 orang konsumen dan pemilik usaha, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola persepsi konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum konsumen memiliki persepsi positif terhadap kualitas Pendap, terutama pada aspek rasa, tekstur, dan kebersihan yang dinilai khas, otentik, dan konsisten. Namun, terdapat catatan kritis pada aspek kemasan dan tampilan yang dinilai sebagian konsumen masih sederhana, kurang informatif, dan kurang menarik secara visual. Temuan ini selaras dengan teori persepsi konsumen yang mencakup dimensi kognitif, afektif, dan konatif, serta mempertegas pentingnya inovasi kemasan dan peningkatan daya tarik visual tanpa menghilangkan nilai tradisional produk.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam kajian pemasaran kuliner tradisional dan kontribusi praktis bagi pelaku umkm untuk meningkatkan daya saing melalui perbaikan kualitas produk, khususnya pada aspek visual dan kemasan.

Kata kunci: persepsi konsumen, kualitas produk, pendap, makanan tradisional, Bengkulu

ABSTRACT

Consumer Perception Analysis of Pendap Quality at Pendap & Palai Cik Sur Business in Bengkulu City

Oleh:

Elsi Munalisa¹

Eti Arini²

This study aims to analyze consumer perceptions of the product quality of Pendap at Usaha Pendap & Palai Cik Sur in Bengkulu City, identify the quality aspects that most influence consumer evaluations, and understand their relationship with purchase intention and loyalty. The research employs a qualitative method with a case study approach. Primary data were obtained through observation, in-depth interviews with 10 consumers and the business owner, as well as documentation. Data analysis was conducted using thematic analysis techniques to identify patterns in consumer perceptions.

The results show that, in general, consumers have a positive perception of Pendap quality, particularly in terms of taste, texture, and cleanliness, which are considered distinctive, authentic, and consistent. However, there are critical notes regarding packaging and presentation aspects, which some consumers perceive as still simple, less informative, and less visually appealing. These findings align with consumer perception theory, which includes cognitive, affective, and conative dimensions, and emphasize the importance of packaging innovation and enhancing visual appeal without eliminating the product's traditional values. This research is expected to contribute theoretically to the study of traditional culinary marketing and provide practical insights for MSME actors to improve competitiveness through product quality enhancement, particularly in visual and packaging aspects.

Keywords: consumer perception, product quality, pendap, traditional food, Bengkulu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II STUDI PUSTAKA	6
2.1 Konsep Teoritis.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	6
2.1.2 Kualitas Produk Dalam Industri Makanan Tradisional	8
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	9
2.1.4 Relevansi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	9
2.1.5 Implikasi Kualitas Produk Terhadap Citra Usaha Lokal	10
2.1.6 Indikator Kualitas Produk	10
2.1.7 Pengertian Persepsi Konsumen	13
2.1.8 proses terbentuknya persepsi konsumen	14
2.1.9 Indikator persepsi konsumen.....	15

2.1.10 Faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen	15
2.1.11 Hubungan persepsi konsumen dengan kualitas produk	16
2.1.13 Karakteristik Pendap Sebagai Makanan Khas Bengkulu	17
2.1.14 Nilai Budaya Pendap	18
2.1.15 Nilai Ekonomi Pendap	19
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan	20
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	25
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Pengecekan Keabsahan Data	26
3.4 Sumber Data	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Pendap & Palai Cik Sur	31
4.1.2 Profil Usaha.....	32
4.1.3 Sistem Produksi dan Pemasaran.....	32
4.1.4 Segmentasi Konsumen	32
4.2 Hasil Observasi Lapangan.....	33
4.3 Hasil Wawancara Konsumen	33

4.4 Analisis SWOT	46
4.5 SWOT Usaha Pendap dan Palai Cik Sur.....	48
4.6 Matriks SWOT Usaha Pendap dan Palai Cik Sur	52
4.7 Diagram Analisis SWOT.....	54
4.8Grafik Persepsi Konsumen terhadap Indikator Kualitas.....	56
4.9 Informan penelitian (Teknik Sampling)	58
4.10 Pembahasan	59
4.10.1 Jawaban rumusan masalah.....	59
4.10.2 Persepsi konsumen terhadap kualitas produk pendap	61
4.10.3 Keterkaitan Temuan Dengan Teori Persepsi Konsumen	62
4.10.4 Analisis Faktor Internal	62
4.10.5 Analisis Faktor Eksternal.....	62
4.10.6 Perbandingan dengan penelitian terdahulu.....	63
4.10.7implikasi praktis.....	63
4.10.8 Implikasi Teoritis dan Pengembangan Konsep.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.4 Definisi Operasional.....	23
Tabel 2.5 Triangulasi Data.....	26
Tabel 4.2 Data Primer Hasil Observasi	33
Tabel 4.3 Hasil wawancara Dengan konsumen.....	34
Tabel 4.3 Hasil wawancara Dengan konsumen.....	39
Table 4.3 Data primer hasil wawancara	42
Table 4.5 Analisis Swot.....	48
Tabel 4.5 Tanggapan Konsumen dan Skala Prioritas	49
Tabel 4.5 Matriks IFAS (Internal Factor Evaluation Matrix).....	49
Tabel 4.5 Matriks EFAS (External Factor Evaluation Matrix)	50
Table 4.5 Matriks Grand Strategy Usaha Pendap & Palai Cik Sur	50
Table 4.6 Matriks Strategi SWOT Usaha Pendap dan Palai Cik Sur	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.7 Diagram Analisis SWOT.....	56
Gambar 4.8 Grafik Persepsi Konsumen terhadap Indikator Kualitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara untuk Pelanggan
Lampiran 2. Pedoman Wawancara untuk Pemilik Usaha
Lampiran 3. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara yang kaya akan keragaman budaya, termasuk dalam bidang kuliner. Setiap daerah memiliki makanan khas yang mencerminkan identitas lokal serta nilai-nilai tradisional yang diwariskan secara turun-temurun. Salah satu makanan tradisional khas Provinsi Bengkulu adalah Pendap, olahan ikan laut berbumbu rempah-rempah khas yang dibungkus daun talas lalu dikukus hingga matang. Cita rasa Pendap yang khas, pedas, dan aromatik menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat lokal maupun wisatawan yang berkunjung ke Bengkulu.

Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2020), kuliner tradisional memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai produk unggulan daerah jika dikelola dengan baik, karena tidak hanya mencerminkan budaya lokal, tetapi juga dapat menjadi komoditas ekonomi bernilai tinggi. Dalam konteks ini, Pendap memiliki peluang strategis untuk dikembangkan melalui peningkatan kualitas produk dan strategi pemasaran yang tepat.

Di tengah persaingan pasar kuliner dan meningkatnya kesadaran konsumen terhadap kualitas, persepsi konsumen memegang peranan penting. Konsumen tidak hanya mempertimbangkan rasa dan tampilan, tetapi juga aspek kebersihan, keamanan, keaslian, hingga kemasan. Menurut Tjiptono (2021), kualitas produk

merupakan salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan dan loyalitas, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan pembelian. Persepsi kualitas ini mencakup rasa, aroma, tekstur, kemasan, pelayanan, dan kesesuaian harga, termasuk dalam produk kuliner tradisional seperti Pendap.

Usaha Pendap & Palai Cik Sur di Kota Bengkulu merupakan salah satu pelaku umkm yang konsisten memproduksi dan memasarkan Pendap dengan resep turun-temurun. Usaha ini dikenal dengan cita rasa khas dan proses produksi tradisional. Namun, keberhasilan sebuah produk tidak hanya ditentukan oleh klaim produsen, melainkan oleh bagaimana konsumen memersepsikan kualitas produk tersebut. Menurut Kotler & Keller (2020), persepsi adalah proses di mana individu memilih, mengorganisasi, dan menafsirkan informasi untuk membentuk gambaran yang bermakna tentang suatu objek.

Berdasarkan wawancara awal, sebagian besar konsumen menilai rasa, tekstur, dan kebersihan Pendap Cik Sur positif. Namun, terdapat catatan pada aspek kemasan dan tampilan yang dinilai kurang menarik atau kurang higienis oleh sebagian konsumen. Contohnya, ada konsumen yang mengeluhkan kemasan terlalu sederhana, kurang rapi, atau kurang tahan saat dibawa jarak jauh. Ada juga yang menginginkan tambahan label informasi produk.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan pengalaman konsumen, sehingga diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai persepsi mereka terhadap kualitas Pendap. Pemahaman ini akan

membantu pelaku usaha untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan produk, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas yang lebih tepat sasaran.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus pada Usaha Pendap & Palai Cik Sur, dengan tujuan menganalisis persepsi konsumen terhadap kualitas produk, mengidentifikasi aspek kualitas yang paling memengaruhi penilaian mereka, dan memahami kaitannya dengan minat beli serta loyalitas konsumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur pemasaran produk kuliner tradisional, serta kontribusi praktis bagi pelaku UMKM dalam menjaga daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini yaitu:

1. Konsumen semakin selektif dalam memilih makanan, dengan menekankan aspek kualitas sebagai faktor utama dalam pengambilan keputusan.
2. Usaha Pendap & Palai Cik Sur telah mempertahankan resep dan cara pengolahan tradisional, namun belum diketahui apakah hal tersebut sesuai dengan ekspektasi dan persepsi konsumen.
3. Diperlukan analisis terhadap aspek-aspek kualitas yang dianggap penting oleh konsumen agar pelaku usaha dapat meningkatkan daya saing produk.

1.3 Batasan masalah

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada persepsi konsumen terhadap kualitas produk Pendap dari Usaha Pendap & Palai Cik Sur di Kota Bengkulu.
2. Aspek kualitas yang dianalisis mencakup rasa, aroma, tekstur, kemasan, kebersihan, pelayanan, dan kesesuaian harga.
3. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus dan tidak mencakup analisis kuantitatif atau perbandingan dengan usaha sejenis lainnya.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti dapat merumuskan beberapa masalah untuk diteliti:

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas produk Pendap yang ditawarkan oleh Usaha Pendap & Palai Cik Sur di Kota Bengkulu?
2. Aspek-aspek kualitas apa saja yang paling memengaruhi persepsi konsumen terhadap produk Pendap dari Usaha Pendap & Palai Cik Sur?
3. Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas produk tersebut memengaruhi minat beli dan loyalitas terhadap Usaha Pendap & Palai Cik Sur?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun tujuan penelitian yang hendak di capai adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi konsumen terhadap kualitas produk Pendap yang ditawarkan oleh Usaha Pendap & Palai Cik Sur di Kota Bengkulu.
2. Untuk mengidentifikasi aspek-aspek kualitas yang paling memengaruhi persepsi konsumen terhadap produk Pendap dari Usaha Pendap & Palai Cik Sur.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi konsumen terhadap kualitas produk terhadap minat beli dan loyalitas konsumen terhadap Usaha Pendap & Palai Cik Sur.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis: Memberikan kontribusi pada kajian ilmu pemasaran, khususnya mengenai persepsi konsumen terhadap kualitas produk kuliner tradisional.
2. Manfaat Praktis: Memberikan masukan bagi Usaha Pendap & Palai Cik Sur dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta bagi pelaku usaha kuliner lainnya dalam memahami persepsi konsumen.