

DAFTAR PUSTAKA

- Arinawati, E. (2021). *Manajemen Kualitas Produk*. Yogyakarta: Deepublish.
- Astuti Miguna, A., & Matondang, N. (2020). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada produk makanan tradisional. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45–53.
- Astuti Miguna, A., Matondang, N., & Nurhafifah. (2020). *Manajemen Produk dan Pemasaran*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2022). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Bengkulu. (2020). *Kuliner khas Bengkulu: Pendap sebagai warisan budaya kuliner*. Bengkulu: Disbudpar Provinsi Bengkulu.
- Ely. (2021). *Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Hikmah, N. (2022). Pengaruh cita rasa terhadap minat beli konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 45–53.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan Pengembangan Kuliner Tradisional Indonesia*. Jakarta: Kemenparekraf RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (15th Global ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lestari, A., & Wijayanti, S. (2020). Pengaruh penyajian produk terhadap minat konsumen. *Jurnal Tata Boga Nusantara*, 4(1), 22–29.
- Lestari, D. (2022). Persepsi konsumen dalam konteks sosial dan budaya. *Jurnal Psikologi dan Sosial*, 10(2), 45–56.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2022). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi revisi). Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. (2021). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsito.
- Nugroho, D., & Andriani, N. (2022). Persepsi konsumen dan loyalitas pelanggan dalam industri kuliner tradisional. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(2), 101–112.
- Nugroho, R., & Andriani, F. (2022). Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan kuliner tradisional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 34–42. <https://doi.org/10.1234/jmp.v14i1.3456>
- Pasaribu, T. (2024). *Strategi Peningkatan Daya Saing Produk UMKM*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Prasetyo, D., & Hartati, L. (2020). Makanan tradisional sebagai identitas budaya lokal: Studi pada kuliner Bengkulu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1), 23–30.

- Purnama, D., & Haryanto, B. (2021). Kebersihan produk pangan sebagai indikator kualitas. *Jurnal Keamanan Pangan Indonesia*, 3(1), 18–26.
- Rahmawati, S. (2021). Nilai budaya dalam kuliner tradisional: Studi tentang pendap Bengkulu. *Jurnal Antropologi Budaya Indonesia*, 13(2), 67–75.
- Rahmawati, S., & Prasetyo, D. (2023). Pengaruh pengalaman konsumsi terhadap persepsi kualitas makanan lokal. *Jurnal Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 8(1), 51–60.
- Raharjo, H., & Harjanti, R. (2020). *Manajemen Kualitas Produk*. Malang: UMM Press.
- Robbins, S. P. (n.d.). *Organizational Behavior* (16th ed.). Pearson Education. [Jika versi terjemahan: Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.]
- Sari, D., & Prihartono, B. (2021). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(1), 33–44.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2022). *Consumer Behavior* (13th ed.). Pearson Education.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2023). *Consumer Behavior* (12th ed.). Pearson.
- Setiawan, M. (2022). Persepsi dalam perilaku konsumen. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 5(1), 18–27.
- Setiadi, N. J. (2021). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Setyaningrum, A., & Santosa, D. (2020). Analisis sensoris dan kualitas produk makanan. *Jurnal Teknologi Pangan dan Gizi*, 5(2), 14–21.
- Setyaningsih, D., Yuliana, R., & Wibowo, A. (2020). Aroma makanan sebagai penentu kualitas produk pangan. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Pangan*, 8(1), 25–32.
- Silayoi, P., & Speece, M. (2020). The importance of packaging attributes: A conjoint analysis approach. *European Journal of Marketing*, 38(11/12), 1495–1517.
- Sinulingga, S. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, T., & Amalia, R. (2022). Kuliner lokal sebagai daya tarik wisata: Studi kasus Pendap Bengkulu. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 7(1), 44–53.
- Syahri, A. (2021). *Psikologi Persepsi Konsumen dalam Konteks Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Syahri, R. (2021). Persepsi dan interpretasi dalam interaksi sosial. *Jurnal Psikologi Komunikasi*, 6(2), 112–120.
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi Pemasaran* (5th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Widodo, S. (2020). Pengaruh aroma terhadap persepsi kualitas makanan. *Jurnal Pangan dan Gizi*, 7(2), 41–48.
- Wirianson, R., et al. (2024). *Pengantar Manajemen Pemasaran Strategik*. Jakarta: Salemba Empat.

Yunita, N. (2021). Analisis persepsi konsumen terhadap kualitas produk. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 12(3), 67–73.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Pedoman Wawancara untuk Pelanggan

PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Pelanggan)

Analisis Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pendap

di Usaha Pendap & Palai Cik Sur Kota Bengkulu

Identitas Informan

Nama :

Usia :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Jabatan :

Tanggal Wawancara :

Daftar Pertanyaan

A. KUALITAS PRODUK

(Berdasarkan teori Kotler & Keller: fitur, kualitas kinerja, daya tahan, keandalan, estetika, kesesuaian dengan spesifikasi)

1. Bagaimana Anda menilai rasa dan ciri khas dari pendap di Usaha Cik Sur?

2. Menurut Anda, apakah pendap ini memiliki kualitas bahan baku yang baik (misalnya ikan, bumbu)?
3. Bagaimana Anda menilai konsistensi rasa dari waktu ke waktu?
4. Apakah pendap di sini mudah rusak atau tahan lama? (berkaitan dengan daya tahan produk)
5. Bagaimana menurut Anda tampilan (warna, bentuk, dan kemasan) dari pendap yang ditawarkan?
6. Apakah pendap yang Anda beli sesuai dengan harapan atau ekspektasi Anda?

B. PERSEPSI KONSUMEN

(Berdasarkan teori Schiffman & Kanuk: stimulus, perhatian, interpretasi, dan tanggapan)

7. Apa yang membuat Anda tertarik mencoba pendap dari Usaha Cik Sur pertama kali?
8. Dari mana Anda pertama kali mengenal usaha ini? (media sosial, teman, lokasi, dll.)
9. Apa hal pertama yang Anda pikirkan saat mendengar nama “Pendap & Palai Cik Sur”?
10. Bagaimana Anda menafsirkan kualitas produk ini dibandingkan dengan produk serupa di tempat lain?

C. HARGA DAN NILAI PRODUK

11. Menurut Anda, apakah harga pendap ini sebanding dengan kualitas yang diberikan?
12. Bagaimana Anda menilai nilai ekonomis produk ini dibandingkan dengan merek/usaha lain?

D. PELAYANAN KONSUMEN

13. Bagaimana Anda menilai keramahan dan pelayanan dari karyawan/penjual di tempat ini?
14. Apakah proses pemesanan/pembelian mudah dan cepat?
15. Pernahkah Anda menyampaikan keluhan atau saran kepada pihak usaha?
Bagaimana tanggapannya?

E. KEPUASAN DAN LOYALITAS

16. Seberapa puas Anda setelah membeli dan mengonsumsi pendap dari Usaha Cik Sur?
17. Apakah Anda berniat untuk membeli kembali produk ini di masa depan?
18. Apakah Anda akan merekomendasikan produk ini kepada orang lain?
Mengapa?
19. Apa yang membuat Anda loyal atau tidak loyal terhadap produk ini?

F. HARAPAN DAN SARAN

20. Apa harapan Anda terhadap kualitas produk dan pelayanan ke depannya?

21. Apakah ada saran khusus yang ingin Anda sampaikan untuk pengembangan usaha ini?

Lampiran 2. Pedoman Wawancara untuk Pemilik Usaha

PEDOMAN WAWANCARA

(untuk pemilik usaha)

Analisis Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Pendap

di Usaha Pendap & Palai Cik Sur Kota Bengkulu

Identitas Informan

Nama :

Usia :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Jabatan :

Tanggal Wawancara :

Daftar Pertanyaan

A. Profil Usaha

1. Sejak kapan Usaha Pendap & Palai Cik Sur berdiri?
2. Apa latar belakang pendirian usaha ini?
3. Siapa target pasar utama dari produk yang Bapak/Ibu jual?

4. Berapa jumlah karyawan yang membantu dalam operasional usaha?

B. Produksi dan Kualitas Produk

5. Apa bahan utama yang digunakan dalam pembuatan pendap?
6. Bagaimana proses pemilihan bahan baku agar tetap berkualitas?
7. Bagaimana proses produksi pendap dilakukan setiap harinya?
8. Apa standar kualitas yang diterapkan agar produk tetap konsisten?
9. Apakah ada upaya inovasi produk (rasa, kemasan, ukuran, dll)?

C. Persepsi Konsumen

10. Apa saja tanggapan atau respon pelanggan yang paling sering diterima?
11. Apakah pernah menerima keluhan dari pelanggan? Jika ya, bagaimana cara menanggapi?
12. Menurut Bapak/Ibu, apa alasan konsumen memilih pendap di usaha ini dibandingkan tempat lain?

D. Strategi Pemasaran

13. Apa strategi pemasaran yang digunakan selama ini?
14. Apakah usaha ini memanfaatkan media sosial untuk promosi? Jika ya, seberapa efektif menurut Anda?
15. Apakah pernah mengikuti event atau bazar kuliner untuk memperkenalkan produk?

E. Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

16. Bagaimana Bapak/Ibu menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan?
17. Apa yang dilakukan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan?

F. Tantangan dan Harapan

18. Apa tantangan terbesar dalam mempertahankan kualitas produk hingga saat ini?
19. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap pengembangan usaha ini ke depannya?

Lampiran 3. Transkrip wawancara

1. Informan 1 (pak darto)

Tanggal: 9 juli 2025

Jenis Kelamin: laki-laki

Usia: 34 tahun

Pertanyaan 1: Bagaimana pendapat Anda tentang rasa Pendap di Usaha Pendap & Palai Cik Sur?

Jawaban: “Rasanya gurih, bumbunya meresap sampai ke dalam ikan, ada aroma khas daun talas yang bikin beda. Menurut saya rasanya konsisten dari dulu.”

Pertanyaan 2: Bagaimana dengan teksturnya?

Jawaban: “Tekstur ikannya lembut, tidak amis, dan tidak terlalu keras. Daun talasnya juga tidak terlalu tebal sehingga mudah dimakan.”

Pertanyaan 3: Bagaimana Anda menilai kebersihan produk ini?

Jawaban: “Saya rasa kebersihannya terjaga, baik dari kemasan maupun tempat penjualannya.”

2. Informan 2 (sumirah)

Tanggal: 9 juli 2025

Jenis Kelamin: perempuan

Usia: 42 tahun

Pertanyaan 1: Bagaimana pendapat Anda tentang rasa Pendap di Usaha Pendap & Palai Cik Sur?

Jawaban: “Rasanya mantap, pedasnya pas, dan bumbunya kaya rempah.

Menurut saya ini pendap terbaik di Bengkulu.”

Pertanyaan 2: Bagaimana dengan teksturnya?

Jawaban: “Ikan tenggirinya segar, dagingnya padat tapi empuk. Tidak ada duri yang mengganggu.”

Pertanyaan 3: Bagaimana Anda menilai kebersihan produk ini?

Jawaban: “Tempat produksinya terlihat bersih waktu saya lihat, kemasan juga rapi.”

3. Informan 3 (mardiman)

Tanggal: 9 juli 2025

Jenis Kelamin: laki-laki

Usia: 40 tahun

Jawaban ringkas: “Pendapnya enak, teksturnya lembut, kebersihan terjaga, dan kemasannya menarik. Saya sering beli untuk oleh-oleh.”

4. Informan 4 (bu marni)

Tanggal: 9 juli 2025

Jawaban ringkas: “Rasa otentik khas Bengkulu, bumbunya pas, tekstur daun talas tidak alot, kebersihan oke, harga juga sesuai kualitas.”

5. Informan 5 (ibu tumirah)

Tanggal: 9 juli 2025

Jawaban ringkas: “Enak sekali, tidak terlalu pedas, cocok untuk anak-anak. Tekstur ikannya halus, kebersihan produk terjamin.”

6. Informan 6 (mbah wiro)

Tanggal: 9 juli 2025

Jawaban ringkas: “Rasa dan aroma khas, tekstur pas, kemasan rapi, dan menurut saya cukup higienis.”

7. Informan 7 (siti rohani)

Tanggal: 9 juli 2025

Jawaban ringkas: “Bumbu kuat, rasa gurih, tekstur lembut, kebersihan terjaga. Saya puas.”

8. Informan 8 (ibu wagini)

Tanggal: 9 juli 2025

Jawaban ringkas: “Rasanya unik, teksturnya tidak keras, kebersihan baik, dan kemasannya menarik untuk dijadikan oleh-oleh.”

9. Informan 9 (ibu suminah)

Tanggal: 9 juli 2025

Jawaban ringkas: “Pendapnya enak, rasa konsisten, kemasan bersih, dan teksturnya mudah dikunyah.”

10. Informan 10 (ibu karsinah)

Tanggal: 9 juli 2025

Jawaban ringkas: “Bumbunya meresap, tekstur ikannya pas, kebersihan oke, kemasan rapi. Saya sering rekomendasikan ke teman.”

Gambar tempat usaha





Foto bersama nenek suryati





Foto bersama ibuk Lili adik ipar ibuk Suryati



Produk pendap







Produk yang dijual





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221
● febl.umb.ac.id
● febi@umb.ac.id

☎ (0736) 22765
☎ (0736) 26161

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU Nomor : 0243/KEP/DF.2/IL.3.AU/C/2025

T E N T A N G PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

- Menimbang : 1. Bahwa untuk menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi Islam mahasiswa wajib menyusun Skripsi.
2. Bahwa untuk kelancaran proses pembimbingan Skripsi maka dipandang perlu untuk ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat : 1. UU Nomor : 20 Tahun 2003, Tentang SISDIKNAS.
2. UU Nomor : 12 Tahun 2012, Tentang Perguruan Tinggi
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2012. Tentang Sistem Pendidikan Nasional
4. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999.
5. SK LAMEMBA No. 390/DE/A.5/AR/10/IV/2023 menyatakan bahwa Program Studi Akuntansi Pada Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Bengkulu Terakreditasi Baik Sekali.
6. SK LAMEMBA No. 447/DE/A.5/AR/10/V/2023 menyatakan bahwa Program Studi Manajemen Pada Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Bengkulu Terakreditasi Baik Sekali.
7. SK BAN Perguruan Tinggi No. 11082/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2021 tentang Status Program Studi Ekonomi Islam
8. Izin Program Studi Manajemen Program Magister No.773/E/O/2022
9. Peraturan Perguruan Tinggi Muhammadiyah Tahun 2012.
10. Statuta Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan :
Pertama : Menunjuk Dosen Pembimbing dan Judul Skripsi Mahasiswa atas nama **Elsi Munalisa, NPM. 2161201179, Program Studi Manajemen**

Dosen Pembimbing	Judul Skripsi
Eti Arini, SE., MM	Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pendap di Usaha Pendap dan Palai Cik Sur, Kota Bengkulu

- Kedua : Mahasiswa tersebut diizinkan bimbingan selama **6 (Enam) bulan** terhitung mulai tanggal ditetapkan dan jika belum selesai pada waktu tersebut maka, dapat diperpanjang dengan ketentuan yang berlaku.
- Ketiga : Pembimbing wajib membimbing dari sejak proposal sampai dengan perbaikan Skripsi, jika tidak hadir pada waktu seminar proposal agar menyerahkan tugasnya ke Fakultas.
- Keempat : Biaya bimbingan Skripsi termasuk honor pembimbing dibebankan sepenuhnya kepada mahasiswa yang bersangkutan, besar biaya dan rinciannya didasarkan pada Surat Keputusan Rektor tentang Anggaran Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- Kelima : Biaya penyelenggaraan ujian dibebankan kepada anggaran Universitas Muhammadiyah Bengkulu sesuai dengan aturan yang berlaku.
- Keenam : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal, **14 April 2025 s/d 14 Oktober 2025** dengan ketentuan segala sesuatunya akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : Bengkulu
PADA TANGGAL : 14 April 2025
Dekan,

Furqon Ranidiah, S.E., M.M.
NBK.052 804 269

Terselenggara Yth :
1. Kepala BAAK UMB
2. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221
● febi@umb.ac.id
● febi@umb.ac.id

● (0736) 22765
● (0736) 26161

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

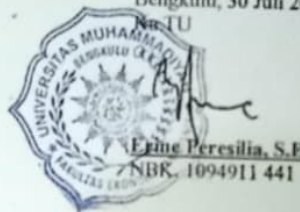
Nomor : 197-KET/DF.02-UMB/2024

Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Menerangkan bahwa :

● Nama : Elsi Munalisa
NPM : 2161201179
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pendap Di
Usaha Pendap & Palai Cik Sur Kota Bengkulu

Dinyatakan sudah memenuhi syarat bebas plagiarisme sebesar 21% (Terlampir) batas maksimal plagiarisme yaitu kurang dari 40% pada setiap naskah skripsi yang disusun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian skripsi.

Bengkulu, 30 Juli 2025



● umb.ac.id
● humen@umb.ac.id
● 0822-3546-1991

● um bengkulu
● um bengkulu
● um bengkulu

● um bengkulu
● umb tv
● Radio Jazrah FM 104,3 MHz

21% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 6%  Publications
- 18%  Submitted works (Student Papers)

REKOMENDASI/PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi, Menyetujui perbaikan Skripsi mahasiswa :

Nama :
NPM :
Judul Skripsi :

Dengan catatan telah memperbaiki apa yang disarankan oleh Dosen Penelaah dan Pembimbing pada ujian tanggal 13 Maret 2025 sebagai berikut::

NO.	CATATAN / SARAN	HALAMAN
1.	Judul & Fokus Penelitian lebih konsisten	
2.	- Fokus saja pada persepsi konsumen atau Ubah saja judulnya	
3.	Gurden kerangka konseptual	
4.	Consumer Based Quality Perception	
5.	Gurden Grand Theory :	
6.	Taxi Persepsi Konsumen (Ergo, Blackwell, Minard)	
7.	Lampirkan transkrip wawancara, hasil analisis kuantitatif, & triangulasi data	
8.	Jelaskan teknik samplingnya	
9.	Profil responden	
10.	Pijin penelitian ikuti Buletin	

Bengkulu, 9-7-2025

Penguji dan Pembimbing:

1. TAFIK
2. And Am
- 3.