



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Kepuasan Konsumen Terhadap Elemen Produk Sapu
Sorgum CV.Kembar Bina Usaha di kota Tegal

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Jodie Rezha Pramukti

2015320152

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Kepuasan Konsumen Terhadap Elemen Produk Sapu
Sorgum CV.Kembar Bina Usaha di kota Tegal

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Jodie Rezha Pramukti

2015320152

Bandung

2019



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019

Kepuasan Konsumen Terhadap Elemen Produk Sapu
Sorgum CV.Kembar Bina Usaha di kota Tegal

Skripsi

Oleh

Jodie Rezha Pramukti

2015320152

Pembimbing

James Rianto Situmorang, Drs., M.M.

Bandung

2019

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Jodie Rezha Pramukti
Nomor Pokok : 2015320152
Judul : Kepuasan Konsumen Terhadap Elemen Produk Sapu Sorgum
CV.Kembar Bina Usaha di Kota Tegal

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 20 Desember 2019
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing, S.T., M.AB : _____

Sekretaris

James Rianto Situmorang, Drs., M.M : _____

Anggota

Angela Caroline, S.AB., M.M. : _____

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Jodie Rezha Pramukti

Nomor Pokok : 2015320152

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Kepuasan Konsumen Terhadap Elemen Produk Sapu
Sorgum CV.Kembar Bina Usaha di Kota Tegal

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apaun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 16 Desember 2019

Jodie Rezha Pramukti

ABSTRAK

Nama : Jodie Rezha Pramukti
NPM : 2015320152
Judul : Kepuasan Konsumen Terhadap Elemen Produk Sapu
Sorgum CV.Kembar Bina Usaha di Kota Tegal

Permintaan sapu sorgum terhadap perusahaan sapu di kota Tegal sekarang ini sangat berkembang dengan pesat. Mulai dari permintaan sapu sorgum di dalam negeri maupun permintaan di luar negeri khususnya daerah Asia Timur. CV. Kembar Bina Usaha adalah salah satu perusahaan sapu yang memproduksi berbagai jenis sapu sorgum di kota Tegal.

Peneliti hendak meneliti bagaimana kepuasan konsumen terhadap elemen produk sapu sorgum CV.Kembar Bina Usaha di Kota Tegal. apakah konsumen merasa puas atau tidak. Kemudian peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang tentu saja para konsumen yang telah membeli secara berkala produk CV.Kembar Bina Usaha yang berada di kota Tegal. Dari hasil kuesioner,peneliti mendapatkan data yang kemudian dibuat rata-rata dan dianalisa sesuai dengan landasan teori dalam penelitian ini. Jenis penelitian yang diambil adalah deskriptif. Karena penelitian ini mencoba untuk menarik kesimpulan tentang bagaimana tanggapan konsumen terhadap produk sapu sorgum CV.Kembar Bina Usaha di kota Tegal.

Peneliti sangat memiliki ketertarikan untuk mencari tahu informasi tentang kepuasan konsumen terhadap elemen produk sapu sorgum CV.Kembar Bina Usaha. Serta mencari tahu informasi tentang kelebihan dan kekurangan sapu sorgum dibandingkan dengan sapu lainnya, sehingga sapu sorgum mampu memenangkan juara dua pada gelaran slawi expo 2018 dengan total nilai transaksi 1 Milyar dan bagaimana kualitas sapu sorgum mampu menjangkau pangsa pasar di wilayah Asia Timur khususnya Negara Jepang dan pangsa pasar di dalam negeri.

ABSTRACT

Name : Jodie Rezha Pramukti
NPM : 2015320152
Title : *Consumer Satisfaction Of Elements CV.Kembar Bina Usaha Product Sorghum Broom in Tegal*

The demand for sorghum brooms against broom craftsmen in Tegal city is now growing rapidly. Starting from the demand for sorghum brooms in the country and overseas demand, especially in East Asia. CV. Kembar Bina Usaha is one of the broom craftsmen that produces various types of sorghum brooms in Tegal.

Researchers wanted to examine how customer satisfaction with the products'sorghum broom CV. Kembar Bina Usaha in Tegal whether consumers are satisfied or not.And then researchers distributing questionnaires to 100 respondents course CV. Kembar Bina Usaha customers who are in town Tegal. From results questionnaires, researchers get the data then were averaged and analyzed in accordance with the basic theory in the study of research undertaken. This type of research is descriptive.Because this study tries to draw conclusions about how the consumer response to products sorghum broom CV. Kembar Bina Usaha in town Tegal.

Researchers are very interested in finding out information about consumer satisfaction with elements of sorghum broom products CV. Bina Bina Usaha. As well as finding out information about the advantages and disadvantages of sorghum broom compared to other brooms, so sorghum broom can win second place in the 2018 slawi expo event with a total transaction value of 1 billion and how the quality of sorghum broom can reach market share in East Asia especially Japan.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur bagi Tuhan Yesus Kristus, karena berkat kasih dan rahmat-Nya, penulis pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan konsumen terhadap elemen produk sapu sorgum CV. Kembar Bina Usaha di Kota Tegal“. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat menempuh ujian akhir Srata-1, jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam pengumpulan data, pengolahan data, maupun penyajiannya. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memiliki minat yang sama mengenai topik yang dibahas dalam skripsi ini.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, doa, serta dukungannya selama proses penyelesaian skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak James Rianto Situmorang, Drs., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. M. Banowati Talim, Dra., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Bisnis.

4. Ibu Dr. Maria Widyarini, MT. selaku ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.
5. Mas Andre selaku Kepala Tata Usaha yang selalu memberikan informasi yang jelas.
6. Orang tua tercinta yang selama ini selalu memberikan segala dukungan
7. dan doa yang tidak ternilai harganya dan memberikan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Mamah saya, adalah seorang yang selalu mendampingi penulis dan bersedia memberikan semangat dan doanya agar penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
9. Dedi Ruslim selaku pemilik CV. Kembar Bina Usaha. Beliau ini yang memberikan kemudahan kepada penulis dalam mengambil data di perusahaannya serta memberikan support kepada penulis agar menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
10. Kepada Adi dan Felix penulis juga berterimakasih atas kesediaan waktunya dalam membantu penulis menyelesaikan pada bab analisis data.
11. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga yang telah Bapak dan Ibu dosen berikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman kampus yang selalu mengisi hari-hari dengan penuh tawa dan canda yaitu Adi, Devina, Delinda, Nikki, Nikke, Lianita,

Nana, Junus, Ky, William, Evan, Aditya, Aldo, James, Sunsun, Stephen, Felix, Giovanni, Alvian, Gride, Andrew, Aliya, Dimas, Andi, Reza, Michael, Raynaldi, Julius, Alex, Edwin, Alvian, Redzki,, Leo, Sem, Nadya Karena sudah mengisi hari-hari selama perkuliahan.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah turut andil dalam membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Yang mungkin disebabkan oleh adanya keterbatasan, pengalaman, dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 16 Desember 2019

Jodie Rezha Pramukti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Objek Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Definisi Konsumen	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	7
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	9
2.1.3 Kepuasan Konsumen Diukur Dari Kualitas Produk	11
2.2 Produk	13
2.2.1 Definisi Produk	13
2.2.2 Elemen-Elemen Produk	14
2.2.3 Tingkatan Produk	16

2.3	Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Elemen Produk.....	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		19
3.1	Metode Penelitian.....	19
3.2	Jenis Penelitian.....	19
3.3	Populasi dan Sampel.....	20
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	21
3.6	Operasionalisasi Variabel.....	24
BAB 4 OBJEK PENELITIAN.....		27
4.1	Sejarah Perusahaan.....	27
4.2	Visi Perusahaan.....	31
4.3	Misi Perusahaan.....	31
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
5.1	Data Diri Responden.....	34
5.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	34
5.1.2	Usia Responden.....	35
5.1.3	Penghasilan Responden.....	36
5.2	Gambaran Harapan Responden Atas Elemen Produk Sapu Sorgum CV. Kembar Bina Usaha.....	36
5.2.1	Harapan Mengenai Desain.....	36
5.2.2	Harapan Mengenai Bahan Baku.....	37
5.2.3	Harapan Mengenai Merek.....	40
5.2.4	Harapan Mengenai Keamanan.....	41

5.2.5	Harapan Mengenai Pelayanan.....	42
5.2.6	Harapan Mengenai Jaminan.....	44
5.2.7	Harapan Mengenai Kemasan.....	45
5.2.8	Harapan Mengenai Label.....	45
5.2.9	Harapan Mengenai Keanekaragaman Produk.....	46
5.2.10	Rekapitulasi Harapan Konsumen Berdasarkan Urutan Nilai Rata-Rata	47
5.3	Gambaran Penilaian Responden CV Kembar Bisa Usaha Terhadap Kinerja Produk Yang Dirasakan.....	49
5.3.1	Kinerja Mengenai Elemen Desain.....	49
5.3.2	Kinerja Mengenai Elemen Bahan Baku.....	49
5.3.3	Penilaian Mengenai Merek.....	52
5.3.4	Penilaian Mengenai Keamanan.....	53
5.3.5	Penilaian Mengenai Pelayanan.....	54
5.3.6	Penilaian Mengenai Jaminan.....	55
5.3.7	Penilaian Mengenai Kemasan.....	56
5.3.8	Penilaian Mengenai Label.....	57
5.3.9	Penilaian Mengenai Keanekaragaman Produk.....	57
5.3.10	Rekapitulasi Kinerja Kepuasan Konsumen Berdasarkan Urutan Nilai Rata-Rata.....	59
5.4	Gambaran Kepuasan Konsumen Terhadap Elemen Produk Sapu Sorgum CV. Kembar Bina Usaha.....	61

5.4.1	Rekapitulasi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Urutan Kategori dari Sangat Puas Sampai Tidak Puas.....	62
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		64
6.1	Kesimpulan.....	64
6.1.1	Data Diri Responden	64
6.1.2	Harapan	65
6.1.3	Kinerja Produk	66
6.1.4	Kepuasan Responden	68
6.2	Saran	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pembobotan Tingkat Harapan Konsumen	22
Tabel 3.2 Pembobotan Tingkat Kinerja Produk.....	23
Tabel 3. 3 Variabel, Indikator dan Dimensi.....	25
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	36
Tabel 5.4 Harapan Responden Mengenai Desain yang Bagus/Menarik.....	36
Tabel 5.5 Harapan Responden Mengenai Penggunaan Kualitas Bahan Baku Pilihan	37
Tabel 5.6 Harapan Responden Mengenai Bahan Baku Aman Untuk Digunakan	38
Tabel 5.7 Harapan Responden Mengenai Produk yang Tidak Mudah Rusak	39
Tabel 5.8 Harapan Responden Mengenai Produk yang Telah Melewati Kualtias Kontrol yang Baik.....	39
Tabel 5.9 Harapan Konsumen Mengenai Kemudahan Mengingat Merek.....	40
Tabel 5.10 Harapan Responden Mengenai Produk Telah Memiliki Reputasi yang Baik	41
Tabel 5.11 Harapan Responden Produk Aman Digunakan untuk Sehari -hari.....	41
Tabel 5.12 Harapan Reseponden Mengenai Sales Melayani Pelanggan dengan Ramah	42
Tabel 5.13 Harapan Responden Mengenai Sales Dapat Menjelaskan Produk Kepada Pelanggan dengan Baik dan Jelas	43

Tabel 5.14 Harapan Responden Mengenai Produk yang Ditawarkan Sesuai dengan yang Dijanjikan.....	44
Tabel 5.15 Harapan Responden Mengenai Kemasan Menarik.....	45
Tabel 5.16 Harapan Konsumen Mengenai Label Produk Yang Menarik.....	45
Tabel 5.17 Harapan Konsumen Mengenai Produk CV Kembar Bina Usaha Memiliki Jenis Produk yang Bervariasi.....	46
Tabel 5.18 Harapan Konsumen Mengenai Keragaman Ukuran dan Kegunaan ...	47
Tabel 5.19 Rekapitulasi Harapan Responden Berdasarkan Urutan Nilai Rata-Rata.....	47
Tabel 5.20 Kinerja Responden Mengenai Desain yang Bagus/Menarik.....	49
Tabel 5.21 Kinerja Responden Mengenai Penggunaan Kualitas Bahan Baku Pilihan.....	49
Tabel 5.22 Kinerja Responden Mengenai Bahan Baku Aman untuk Digunakan.	50
Tabel 5.23 Kinerja Responden Mengenai Produk yang Tidak Mudah Rusak.....	51
Tabel 5.24 Kinerja Responden Mengenai Produk yang Telah Melewati Kualitas Kontrol yang Baik.....	51
Tabel 5.25 Kinerja Responden Mengenai Kemudahan Mengingat Merek.....	52
Tabel 5.26 Kinerja Responden Mengenai Produk Telah Memiliki Reputasi yang Baik.....	53
Tabel 5.27 Kinerja Responden Mengenai Produk Aman Digunakan untuk Sehari – hari.....	53
Tabel 5.28 Kinerja Responden Mengenai Sales Melayani Pelanggan dengan Ramah.....	54

Tabel 5.29 Kinerja Responden Mengenai Sales Dapat Menjelaskan Produk Kepada Pelanggan dengan Baik dan Jelas	55
Tabel 5.30 Kinerja Responden Mengenai Produk yang Ditawarkan Sesuai dengan yang Dijanjikan	55
Tabel 5.31 Kinerja Responden Mengenai Kemasan Menarik	56
Tabel 5.32 Kinerja Responden Mengenai Label Produk yang Menarik.....	57
Tabel 5.33 Kinerja Responden Mengenai Produk CV.Kembar Bina Usaha Memiliki Jenis Produk yang Bervariasi	57
Tabel 5.34 Kinerja Responden Mengenai Keragaman Ukuran dan Kegunaan	58
Tabel 5.35 Rekapitulasi Kinerja Kepuasan Responden Berdasarkan Urutan Nilai Rata-Rata.....	59
Tabel 5.36 Rekapitulasi Kepuasan Responden Berdasarkan Urutan Kategori.....	62

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2018, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) menargetkan pembangunan sebanyak 1 juta hunian rumah ditahun 2018. Pembangunan tersebut merupakan bagian dari program 1 juta hunian rumah yang di rencanakan oleh PUPR, dikarenakan kebutuhan hunian rumah bagi masyarakat di Indonesia saat ini masih tinggi dan permasalahan dilatarbelakangi tingginya *backlog* perumahan sekitar 11,6 juta unit rumah. Pembangunan hunian rumah ditujukan kepada masyarakat berpenghasilan rendah. Pembangunan hunian rumah telah dilaksanakan pada tahun 2015 lalu, pada tahun 2015 pemerintah telah membangun hunian rumah sekitar 699.770 unit, tahun 2016 sebanyak 805.169 unit dan pada tahun 2017 pembangunan terus meningkat sehingga telah mencapai 904.758 unit rumah.

Dengan adanya pembangunan hunian rumah yang semakin berkembang, permasalahan baru muncul seperti pemerintah kurang memperhatikan untuk kebersihan lingkungan sekitar. Kebersihan lingkungan dan sampah merupakan permasalahan yang paling penting pada saat keberlangsungan pembangunan rumah. Timbunan sampah di Indonesia telah mencapai 64 juta ton per tahunnya, salah satu terbanyak dihasilkan oleh sampah rumahan, pemerintah harus mencari

cara untuk menemukan solusi agar timbunan sampah yang di hasilkan tidak meningkat setiap tahunnya.

Menjaga kebersihan salah satu hal yang paling penting, agar hunian rumah dan lingkungan sekitar tidak menjadi kumuh. Menjaga kebersihan lingkungan, selain membuang sampah pada tempatnya setiap hunian rumah harus menjaga kebersihan rumahnya. Biasanya sapu cara paling efektif digunakan oleh setiap orang untuk menjaga hunian rumah dan lingkungan sekitar tetap bersih. Banyaknya jenis sapu dan kegunaannya yang berbeda beda

Sementara itu, untuk kategori UMKM untuk juara I diperoleh stand Hasil Karya Kerajinan Kayu Jati Belanda Desa Tanjungharja Kecamatan Kramat dengan total nilai 562. Untuk Juara II diraih oleh pengrajin sapu sorgum Mulya Jaya Desa Sidamulya Kecamatan Warureja dengan nilai 554 dan juara III stand Koperasi Angrek Jaya dengan nilai 548,” jelasnya.

Bupati Tegal, Umi Azizah mengapresiasi atas gelaran acara ini. Melalui gelaran acara ini dirinya berpesan agar selalu menjaga kebersamaan dan keharmonisan dalam kehidupan bermasyarakat setelah terpolarisasi dalam pelaksanaan pemilu 2019. Umi juga menyampaikan bahwa Slawi Expo 2019 ini untuk memajukan UMKM dan pelaku usaha di Kabupaten/Kota Tegal dalam memasarkan dan mengembangkan produknya, terutama untuk UMKM yang mendapat predikat juara 1, 2 dan 3, “Karena hanya dengan membeli dan menggunakan produk dalam negeri, ketergantungan kita pada produk impor bisa kita kurangi,” tambahnya. Untuk mengurangi impor, Walikota kota Tegal terus mendorong pengembangan industri sapu sorgum di kota Tegal dan juga akan

mendorong pengembangan sumber daya manusia yang dibutuhkan. Di akhir sambutannya, Umi mengajak kepada segenap pengunjung untuk selalu menggunakan produksi dalam negeri khususnya dari Kabupaten Tegal. Produksi tersebut seperti sarung goyor, sapu sorgum, dan berbagai produk unggulan Kabupaten Tegal lainnya.

Banyak di Indonesia pengrajin yang memproduksi sapu sorgum, khususnya di daerah Jawa Tengah. Salah satu perusahaan sapu sorgum di Kota Tegal ialah CV. Kembar Bina Usaha yang memproduksi berbagai macam sapu berbahan dasar sorgum. Untuk kualitas bahan bakunya sendiri CV. Kembar Bina Usaha membelinya dari pengrajin petani sorgum dari seluruh daerah Jawa Tengah. Kualitas bahan bakunya sudah tidak diragukan lagi karena sebelum diolah menjadi sapu, biji sorgum di sortir terlebih dahulu sesuai dengan kualitas yang telah ditetapkan.

Melihat hal tersebut CV. Kembar Bina Usaha terus meningkatkan kualitas dan kuantitas produk sapu sorgum. Untuk sekarang pangsa pasar CV. Kembar Bina Usaha di kota Tegal dan di luar Kota Tegal yang sistem penjualannya dibagi dua, ada yang dijual langsung secara eceran dan ada pemesanan secara langsung ke perusahaan biasanya untuk pemesanan sapu dengan sekala banyak. Untuk hal tersebut yang paling diutamakan perusahaan adalah kepuasan konsumen terhadap elemen produk sapu sorgum CV. Kembar Bina Usaha.

Tabel 1.1 Penjualan CV. Kembar Bina Usaha periode 1 Januari – 31 Desember 2018

Bulan	Keterangan	Penjualan
Jan-18	penjualan sapu	Rp 571.106.017
Feb-18	penjualan sapu	Rp 580.908.681
Mar-18	penjualan sapu	Rp 585.079.887
Apr-18	penjualan sapu	Rp 596.978.539
Mei-18	penjualan sapu	Rp 637.690.151
Jun-18	penjualan sapu	Rp 676.103.206
Jul-18	penjualan sapu	Rp 695.153.027
Agu-18	penjualan sapu	Rp 665.033.665
Sep-18	penjualan sapu	Rp 622.345.604
Okt-18	penjualan sapu	Rp 607.512.741
Nov-18	penjualan sapu	Rp 593.908.655
Des-18	penjualan sapu	Rp 586.173.953
TOTAL		Rp 6.846.888.109

(Sumber : Data penjualan CV. Kembar Bina Usaha)

Tabel diatas menunjukkan data penjualan CV. Kembar Bina Usaha selama tahun 2018 yang mempunyai rata-rata pendapatan kurang lebih 550 juta setiap bulannya, untuk mencapai pendapatan CV. Kembar Bina Usaha memiliki konsumen atau pelanggan yang puas akan produknya serta melakukan pembelian secara berulang dan CV. Kembar Bina Usaha menerima permintaan sapu sorgum terhadap perusahaan sapu lainnya yang berada di Kota Tegal untuk membantu mengatasi kekurangan produksi sapu terhadap banyaknya permintaan sapu sorgum di wilayah Asia Timur khususnya Negara Jepang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

Bagaimana kepuasan konsumen terhadap elemen produk sapu sorgum di CV. Kembar Bina Usaha di kota Tegal?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan konsumen terhadap elemen produk sapu sorgum yang di produksi oleh CV. Kembar Bina Usaha di kota Tegal. Teknik pengambilan sampling yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap elemen produk sapu ialah teknik *Accidental Non Probability Sampling*. Dengan mengambil sampel sebanyak 96,04 yang dibulatkan menjadi 100 sampel dari populasi yang tidak diketahui. Pengambilan jumlah sampel sebanyak 100 dari populasi yang tidak diketahui didapatkan dari rumus Wibisono (Riduwan,2013).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan dalam studi pemasaran yang khususnya mengenai kepuasan konsumen dan elemen produk.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi CV. Kembar Bina Usaha

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah dalam bentuk saran dan masukan yang lebih nyata khususnya tentang elemen produk sapu sorgum yang dijual di pasaran oleh CV. Kembar Bina Usaha. Serta informasi yang dihasilkan dalam penelitian ini bisa menjadi bahan untuk pertimbangan bagi perusahaan dalam menyusun strategi atau kebijakan dalam menjual produk sapu sorgum kepada para konsumennya.

b. Bagi Penulis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini bagi penulis adalah mendapatkan suatu informasi yang sangat berguna bagi penulis untuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai elemen sapu sorgum yang diproduksi oleh perusahaan CV. Kembar Bina Usaha

c. Bagi Akademik

Kegunaan praktis bagi akademik dalam penelitian ini dapat memberikan arahan belajar mengenai konsep ilmu pengetahuan dibidang pemasaran yang khususnya mengenai elemen produk dan kepuasan konsumen.

1.5 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek dari penelitian ini adalah sapu sorgum yang diproduksi oleh perusahaan CV. Kembar Bina Usaha yang terletak di Jalan Gg. 8, Panggung, Kec. Tegal Tim., Kota Tegal, Jawa Tengah, Indonesia.