SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOMODITAS PEPAYA HAWAII DI KELURAHAN SIANTAN HULU KECAMATAN PONTIANAK UTARA

OLEH:

PRADINA DAMAYANTI
NIM. C1022221002

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOMODITAS PEPAYA HAWAII DI KELURAHAN SIANTAN HULU KECAMATAN PONTIANAK UTARA

OLEH:

PRADINA DAMAYANTI
NIM. C1022221002

Skripsi Diajukan Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang Pertanian

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOMODITAS PEPAYA HAWAII DI KELURAHAN SIANTAN HULU KECAMATAN PONTIANAK UTARA

Tanggung Jawab Yuridis Material pada :

PRADINA DAMAYANTI
NIM. C1022221002

Jurusan Agribisnis

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal:17-07-2026Berdasarkan SK Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Tanjungpura Nomor: 4748/ DST /UN22.3/HK.03/2026

Tim Penguji :

Pembimbing Pertama

Dr. Ir. Adi Suyatno, MP.
NIP. 196306251991031001

Pembimbing Kedua

Dr. Imelda, SP., M.Sc.
NIP. 198209162005012001

Penguji Pertama

Dr. Novira Kusrini, SP., M.Si.
NIP. 197811132005012001

Penguji Kedua

Dr. Rakhmad Hidayat, SP., M.Sc.
NIP. 198203162006041003

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Tanjungpura

Prof. Dr. Ir. Denah Suswati, M.P., IPU.
NIP. 196505301989032001

PERNYATAAN HASIL KARYA ILMIAH SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI

Saya menyatakan bahwa skripsi "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Komoditas Pepaya Hawaii di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara", adalah karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang dikutip dari karya yang diterbitkan dan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan di dalan teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Saya melimpahkan hak cipta dari skripsi saya kepada Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura.

Pontianak, Juni 2026
Penulis,

Pradina Damayanti
NIM. C1022221002

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."
(QS. Al-Baqarah [2]: 286)

"Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga."
(HR. Muslim)

"Tanpa cinta, kecerdasan itu berbahaya. Tanpa kecerdasan, cinta itu tidak cukup."
(B. J. Habibie)

"*Jer basuki mawa beya*."

(Pemprov Jatim)

"*Do what you can, with what you have, where you are*."

(Theodore Roosevelt)

"*On ne voit bien qu'avec le cœur. L'essentiel est invisible pour les yeux*."
(Antoine de Saint-Exupéry)

RIWAYAT HIDUP



Pradina Damayanti lahir pada tanggal 23 November 2002 di Trenggalek, Jawa Timur. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Joko Santoso dan Ibu Nyayu Hajir. Telah menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDIT Al-Azhaar Trenggalek. Pendidikan menengah pertama ditempuh di SMPIT Al-Azhaar Trenggalek kemudian melanjutkan di SMK Negeri 1 Pogalan Trenggalek dan berhasil diselesaikan pada tahun 2021. Pada tahun 2022 penulis diterima pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Agribisnis, Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Tanjungpura melalui jalur Ujian Tulis Mandiri (UTM).

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pertanian penulis mengangkat masalah penelitian mengenai "Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Komoditas Pepaya Hawaii di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara" di bawah bimbingan Bapak Dr. Ir. Adi Suyatno, MP. Selaku pembimbing pertama dan Ibu Dr. Imelda, SP., M.Sc. selaku pembimbing kedua. Ibu Dr. Novira Kusrini, S.P., M.Si. selaku penguji pertama dan Bapak Dr. Rakhmad Hidayat, SP, M.Sc. selaku penguji kedua.

RINGKASAN SKRIPSI

Pepaya hawaii merupakan salah satu varietas unggulan yang berkembang di Kelurahan Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, dengan keunggulan rasa manis, ukuran sedang, dan daya simpan yang lebih lama dibandingkan pepaya lokal. Namun demikian, terdapat disparitas harga yang cukup besar antara tingkat petani (Rp3.000–Rp4.000/kg) dan pasar modern (Rp10.000–Rp15.000/kg), sementara data empiris mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap komoditas ini di wilayah tersebut belum tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pepaya hawaii menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan (2) menganalisis atribut yang menjadi prioritas perbaikan serta atribut yang perlu dipertahankan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Siantan Hulu, Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak, yang dipilih secara purposive. Data primer diperoleh melalui kuesioner berskala Likert (1–5) yang disebarkan kepada 100 responden konsumen yang pernah membeli dan mengonsumsi pepaya hawaii maupun pepaya california, dengan usia minimal 17 tahun. Terdapat 21 indikator atribut produk yang dikelompokkan ke dalam tujuh dimensi, yaitu harga, rasa, ukuran buah, warna kulit, tekstur daging buah, kesegaran buah, dan ketersediaan produk. Data dianalisis menggunakan metode CSI untuk mengukur kepuasan konsumen secara keseluruhan dan metode IPA untuk memetakan atribut ke dalam empat kuadran prioritas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI konsumen pepaya hawaii di Kelurahan Siantan Hulu sebesar 87,93%, yang berada pada kategori Sangat Puas, lebih tinggi dibandingkan penelitian terdahulu pada pepaya di pasar tradisional Kota Surakarta yang memperoleh nilai CSI 80,59%. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa dari 21 atribut yang dievaluasi, tiga atribut termasuk Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu harga pepaya dalam pembelian, stabilitas harga, dan kesegaran rasa; sebelas atribut termasuk Kuadran II (Pertahankan Prestasi); lima atribut termasuk Kuadran III (Prioritas Rendah); dan dua atribut, yaitu kemanisan dan aroma pepaya, termasuk Kuadran IV (Berlebihan). Kepuasan keseluruhan konsumen juga berada pada kategori

Sangat Puas dengan skor rata-rata 4,40, yang mengindikasikan potensi loyalitas konsumen yang tinggi terhadap pepaya hawaii.

Berdasarkan hasil tersebut, strategi peningkatan kepuasan konsumen yang disarankan meliputi stabilisasi harga melalui kesepakatan harga bersama antarpetani dan pedagang, penetapan standar kematangan panen untuk menjaga konsistensi kesegaran rasa, serta transparansi informasi harga kepada konsumen, sementara atribut-atribut yang sudah memuaskan konsumen perlu dipertahankan kualitasnya secara konsisten agar tidak mengalami penurunan kinerja di masa mendatang.

Kata kunci: Pepaya Hawaii, Kepuasan Konsumen, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Siantan Hulu

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Komoditas Pepaya Hawaii di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara". Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Hj. Denah Suswati, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Novira Kusrini, S.P., M.Si. selaku Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura dan sekaligus Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
3. Dr. Imelda, SP, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura dan sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Ir. Adi Suyatno, MP. Selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Rakhmad Hidayat, SP, M.Sc. selaku Dosen Penguji ke II yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang bermanfaat demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Sosial Ekonomi Program Studi Agribisnis Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
7. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Joko Santoso dan Ibu Nyayu Hajir, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, motivasi, serta pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih atas segala cinta, kepercayaan, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penyusunan

skripsi ini. Semoga segala kebaikan, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah Swt.

8. Sahabat-sahabat tercinta, Solpia Ucai dan Serlina Fitriani Windayua, yang telah menjadi tempat berbagi suka dan duka, senantiasa memberikan semangat, doa, bantuan, dan dukungan tanpa henti selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis mampu melewati setiap tantangan dengan lebih ringan. Terima kasih atas kebersamaan, kesabaran, dan persahabatan yang tulus selama ini.
9. Sahabat-sahabat penulis, Ucai, Serlina, Julianti, Kristin yang selalu menjadi tempat berbagi suka dan duka, serta senantiasa memberikan semangat, doa, dan dukungan tanpa henti selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Seseorang yang istimewa, yang senantiasa hadir memberikan dukungan penuh, semangat, perhatian, serta doa yang tiada henti kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan motivasi yang selalu diberikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Rekan-rekan seperjuangan agribisnis angkatan 2022.
12. Semua pihak yang telah memberi doa dan dukungan. Tanpa mengurangi rasa hormat dan cinta, penulis mohon maaf karena tidak dapat menyebutkan satu persatu.
13. *Last but not least*, *I wanna thank me*. *I wanna thank me for believing in me*, *I wanna thank me for doing all this hard work*. *I wanna thank me for having no days off*. *I wanna thank me for never quitting*.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penulisan selanjutnya.

Pontianak, Juni 2026

Pradina Damayanti
NIM. C1022221002

DAFTAR ISI

Halaman
KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi
DAFTAR LAMPIRAN vii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
A. Landasan Teori 8
1.Tingkat Kepuasan Konsumen 8
2. Perilaku Konsumen 10
3. Sikap Konsumen (Damiati et al., 2021) 10
4. Atribut Produk 11
5. Proses Keputusan Pembelian 12
6. Karakteristik Buah Pepaya 13
B. Penelitian Terdahulu 15
C. Kerangka Konsep 18
BAB III METODE PENELITIAN 21
A. Tempat dan Waktu Penelitian 21
B. Bahan dan Alat Penelitian 21
C. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 22
D. Pelaksanaan atau Tahapan Penelitian 22
E. Parameter atau Variabel Penelitian 23
F. Analisis Data 28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 31
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 31
B. Karakteristik Responden 33
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 33

2. Responden Berdasarkan Usia 34
3. Responden Berdasarkan Pekerjaan 35
4. Responden Berdasarkan Pendapatan 35
5. Responden Berdasarkan Frekuensi Konsumsi Pepaya Hawaii 36
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 37
1. Uji Validitas 37
2. Uji Reliabilitas 39
D. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) 39
E. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) 42
1. Kuadran I – Prioritas Utama 44
2. Kuadran II – Pertahankan Prestasi 48
3. Kuadran III – Prioritas Rendah 53
4. Kuadran IV – Berlebihan 54
F. Kepuasan Keseluruhan Konsumen terhadap Pepaya Hawaii 55
G. Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen 56
1. Strategi untuk Kuadran I (Prioritas Utama) 57
2. Strategi untuk Kuadran II (Pertahankan Prestasi) 57
3. Strategi untuk Kuadran III (Prioritas Rendah) 58
4. Strategi untuk Kuadran IV (Berlebihan) 58
BAB V PENUTUP 60
A. Kesimpulan 60
B. Saran 61
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN 66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu..... 15
Tabel 2. Variabel Penelitian 25
Tabel 3. Kriteria Interpretasi Nilai CSI..... 30
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 34
Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 6. Responden Berdasarkan Pekerjaan 35
Tabel 7. Responden Berdasarkan Pendapatan 36
Tabel 8. Responden Berdasarkan Frekuensi Konsumsi Pepaya Hawaii..... 37
Tabel 9. Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 10. Uji Reliabilitas 39
Tabel 11. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) 40
Tabel 12. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) 43
Tabel 13. Kepuasan Keseluruhan Konsumen terhadap Pepaya Hawaii 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tiga Tingkat Kematangan Buah Pepaya Hawaii 14
Gambar 2. Kerangka Konsep 20
Gambar 3. Peta Wilayah Kelurahan Siantan Hulu 31
Gambar 4. Diagram Kartesius 44
Gambar 5. Buah Pepaya Hawaii Segar 47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 66
Lampiran 2. Data Responden 73
Lampiran 3. Output Cronbach's Alpha 88
Lampiran 4. Output Korelasi Pearson 90
Lampiran 5. Dokumentasi 94

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pepaya (*Carica papaya L.*) merupakan salah satu komoditas buah tropis utama di Indonesia yang memiliki nilai ekonomi tinggi serta tingkat konsumsi yang cukup besar. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023), produksi pepaya nasional mencapai 1,32 juta ton, sehingga menempatkannya sebagai salah satu dari lima komoditas buah dengan produksi tertinggi di Indonesia. Tingginya produksi tersebut didukung oleh kemudahan budidaya, umur panen yang relatif singkat, serta kemampuan tanaman pepaya untuk berproduksi sepanjang tahun. Dilihat dari sisi konsumsi, Kementerian Pertanian (2022) mencatat konsumsi pepaya nasional sebesar 3,17 kg per kapita per tahun, yang menunjukkan bahwa pepaya masih menjadi buah yang cukup digemari oleh masyarakat karena kandungan gizi dan manfaat kesehatannya.

Di Kalimantan Barat, khususnya Kota Pontianak, pepaya menjadi salah satu buah yang banyak diperdagangkan di pasar tradisional maupun pasar modern. Data BPS Kota Pontianak (2024) menunjukkan bahwa Kecamatan Pontianak Utara merupakan wilayah dengan aktivitas perdagangan buah yang cukup aktif. Berdasarkan data terbaru dari BPS, produksi pepaya di Kota Pontianak pada tahun 2025 tercatat sebesar 5.441,83 kuintal. Komoditas ini masih menjadi salah satu buah dominan dengan kontribusi sekitar 45–55% terhadap total produksi buah-buahan di Kota Pontianak. Pola distribusi pepaya umumnya melalui jalur petani, pengepul, pedagang pasar tradisional atau supermarket, konsumen akhir. Salah satu varietas pepaya yang berkembang pesat di wilayah Kecamatan Pontianak Utara, khususnya Kelurahan Siantan Hulu, adalah pepaya hawaii. Varietas ini memiliki karakteristik ukuran buah kecil hingga sedang, berkisar antara 400–700 gram per buah, rasa manis, daging buah tebal, serta daya simpan yang relatif lebih lama dibandingkan pepaya lokal. Menurut Dinas Pertanian dan Pangan Kota Pontianak (2023), permintaan pepaya hawaii di pasar tradisional dan pasar modern mengalami peningkatan. Namun demikian, harga jual pepaya hawaii di tingkat petani masih tergolong rendah, yaitu sekitar Rp3.000–Rp4.000 per kilogram, sedangkan di pasar

modern harga jualnya dapat mencapai Rp10.000–Rp15.000 per kilogram (Prasetyo, 2024). Perbedaan harga tersebut menunjukkan adanya margin pemasaran yang cukup besar serta perlunya peningkatan nilai tambah di tingkat produsen.

Pepaya hawaii memiliki sejumlah keunggulan yang menjadikannya lebih diminati oleh konsumen dibandingkan varietas lainnya. Dari segi rasa, pepaya hawaii dikenal memiliki tingkat kemanisan yang lebih tinggi serta aroma yang khas, sehingga memberikan pengalaman konsumsi yang lebih memuaskan. Selain itu, ukuran buah yang relatif kecil hingga sedang (±400–700 gram) membuatnya lebih praktis untuk dikonsumsi secara individu, terutama pada pasar modern yang cenderung mengutamakan kepraktisan. Dari sisi penampilan, warna daging buah yang jingga cerah serta tekstur yang lembut juga menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen. Namun demikian, pepaya hawaii juga memiliki beberapa kelemahan, di antaranya tingkat adaptasi yang relatif rendah terhadap kondisi lingkungan yang terlalu lembap, sehingga lebih rentan terhadap serangan penyakit seperti busuk akar. Selain itu, meskipun memiliki kualitas premium, harga pepaya hawaii di tingkat konsumen cenderung lebih tinggi dibandingkan pepaya lokal, sementara harga di tingkat petani masih relatif rendah. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara kualitas produk, harga, dan distribusi nilai dalam rantai pemasaran. Perbedaan karakteristik tersebut menjadikan atribut seperti rasa, harga, ukuran, dan kualitas fisik sebagai faktor penting yang memengaruhi persepsi serta tingkat kepuasan konsumen terhadap pepaya hawaii.

Dari sisi kandungan gizi, pepaya hawaii tidak berbeda jauh dengan pepaya pada umumnya yang kaya akan vitamin A dan vitamin C serta serat pangan yang baik bagi kesehatan pencernaan. Pepaya juga mengandung enzim papain yang berperan membantu proses pencernaan protein, dengan kadar tertinggi ketika buah sudah matang. Keunggulan gizi tersebut menjadi salah satu nilai tambah yang mendukung daya tarik pepaya hawaii, baik sebagai buah konsumsi langsung maupun sebagai bahan olahan (rujak, jus, dan salad buah), sehingga memperkuat posisinya sebagai komoditas hortikultura yang bernilai ekonomi sekaligus bernilai gizi tinggi.

Dalam kondisi tersebut, tingkat kepuasan konsumen menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Tingkat kepuasan konsumen menggambarkan sejauh mana

atribut pepaya hawaii, seperti rasa, ukuran buah, warna kulit, tekstur daging buah, harga, dan ketersediaan produk, mampu memenuhi harapan konsumen. Konsumen yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang dan mempertahankan loyalitas terhadap produk, sehingga berdampak positif terhadap keberlanjutan agribisnis pepaya. Sebaliknya, atribut produk yang tidak sesuai dengan harapan konsumen dapat menurunkan tingkat kepuasan, meskipun ketersediaan produk dan volume pasokan relatif tinggi.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pepaya sangat dipengaruhi oleh atribut produk. Kartikasari et al. (2020) menemukan bahwa tingkat kepuasan konsumen pepaya di pasar tradisional Kota Surakarta mencapai 80,59%, yang termasuk dalam kategori "puas", dengan atribut rasa sebagai faktor yang paling berpengaruh. Penelitian Taufik dan Hartawaty (2024) juga menunjukkan bahwa atribut rasa, warna kulit, tekstur, dan ukuran memiliki hubungan signifikan dengan keputusan pembelian pepaya. Di sisi lain tingkat kepuasan konsumen dapat berbeda antarwilayah karena perbedaan karakteristik sosial, ekonomi, dan pola konsumsi masyarakat.

Kelurahan Siantan Hulu sebagai salah satu sentra produksi dan distribusi pepaya hawaii di Kecamatan Pontianak Utara memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan pasar lokal. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap pepaya hawaii di wilayah ini menjadi sangat relevan. Informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen diharapkan dapat menjadi dasar bagi petani, pedagang, dan pelaku agribisnis dalam memperbaiki atribut produk yang dinilai kurang memuaskan serta mempertahankan atribut yang sudah sesuai dengan harapan konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Komoditas Pepaya Hawaii di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan konsumen, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan strategi pengembangan agribisnis pepaya hawaii yang lebih berdaya saing dan berkelanjutan.

Pepaya sebagai komoditas hortikultura memiliki potensi besar dalam mendukung ketahanan pangan nasional. Menurut FAO (2022), buah-buahan tropis

seperti pepaya berkontribusi terhadap asupan vitamin dan mineral bagi masyarakat, terutama di daerah tropis seperti Indonesia. Kandungan vitamin C, A, dan serat dalam pepaya membuatnya menjadi pilihan sehat, dengan manfaat kesehatan seperti meningkatkan sistem kekebalan tubuh dan pencernaan. Namun, tantangan seperti fluktuasi harga dan persaingan dengan buah impor memerlukan inovasi dalam budidaya dan pemasaran. Di tingkat regional, Kalimantan Barat memiliki iklim yang cocok untuk budidaya pepaya, dengan curah hujan tinggi dan tanah yang subur. Data dari Dinas Pertanian Provinsi Kalimantan Barat (2023) menunjukkan bahwa luas lahan pepaya mencapai ribuan hektar, dengan produktivitas rata-rata 20-30 ton per hektar. Namun, varietas lokal sering kali memiliki daya simpan yang rendah, sehingga varietas seperti pepaya hawaii menjadi alternatif yang lebih tahan lama. Pengembangan varietas ini didukung oleh program pemerintah melalui penyuluhan dan bantuan benih, yang bertujuan meningkatkan pendapatan petani.

Dukungan kebijakan pemerintah terhadap pengembangan pepaya unggul di Kota Pontianak sendiri sudah berjalan sejak beberapa tahun terakhir. Dinas Pertanian, Perikanan dan Pangan Kota Pontianak mencatat bahwa budi daya pepaya di kota ini mampu menghasilkan produksi berkisar 7,6–14,4 ton per bulan dengan populasi sekitar 1.200 tanaman per hektare, dan pengembangan pepaya di lahan gambut menjadi salah satu upaya untuk mengoptimalkan lahan yang belum termanfaatkan sekaligus menekan pencemaran akibat pembakaran lahan gambut serta meningkatkan pendapatan petani. Kecamatan Pontianak Utara sendiri tercatat sebagai sentra utama pengembangan pepaya di Kota Pontianak, yang memperkuat relevansi Kelurahan Siantan Hulu sebagai lokasi kajian dalam penelitian ini. Perlu dicatat bahwa sebagian data dan program pemerintah tersebut merujuk pada varietas pepaya california, yang secara agronomis berkerabat dekat dengan pepaya hawaii dan kerap dikembangkan pada pola budidaya yang serupa di wilayah gambut Kota Pontianak.

Fenomena dukungan kebijakan semacam ini juga sejalan dengan tren yang lebih luas di tingkat nasional, di mana budi daya pepaya varietas unggul semakin banyak diadopsi melalui program pemerintah daerah maupun kemitraan dengan sektor swasta. Beberapa daerah lain telah menjalankan kemitraan antara pemerintah kabupaten dan perusahaan *off-taker* untuk menjamin kepastian pasar bagi petani

pepaya, serta memanfaatkan lahan produktif milik instansi pemerintah sebagai bagian dari program ketahanan pangan nasional. Pola dukungan berupa penyediaan bibit, pendampingan teknis budidaya, dan jaminan pasar tersebut menunjukkan arah kebijakan pertanian nasional yang semakin berpihak pada pengembangan komoditas hortikultura bernilai ekonomi tinggi, termasuk pepaya hawaii yang dikembangkan di Kelurahan Siantan Hulu.

Pasar pepaya di Kota Pontianak menunjukkan dinamika yang kompleks. Pasar tradisional masih dominan, dengan pedagang kecil sebagai aktor utama, sementara pasar modern seperti supermarket mulai menyerap produk berkualitas tinggi. Disparitas harga yang disebutkan sebelumnya mencerminkan inefisiensi rantai pasok, di mana petani mendapat bagian kecil dari nilai akhir produk. Hal ini dapat diatasi melalui koperasi atau sistem e-commerce yang memotong perantara. Kepuasan konsumen bukan hanya tentang atribut fisik produk, tetapi juga pengalaman pembelian. Teori perilaku konsumen Solomon (2019), menjelaskan bahwa faktor sosial, budaya, dan psikologis mempengaruhi tingkat kepuasan. Di Pontianak, konsumen mungkin lebih memprioritaskan harga terjangkau dan kualitas rasa, terutama di kalangan menengah ke bawah. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi gap antara ekspektasi dan persepsi konsumen.

Penelitian terdahulu di bidang ini menunjukkan variasi hasil. Misalnya, studi di Asia Tenggara oleh Nguyen et al. (2021), menemukan bahwa kepuasan terhadap buah tropis dipengaruhi oleh musim dan kualitas pasca-panen. Di Indonesia, penelitian lokal seperti yang dilakukan oleh Kartikasari et al. (2020), fokus pada pasar urban, tetapi kurang mengeksplorasi wilayah pedesaan seperti Pontianak Utara. Ini membuka peluang untuk penelitian yang lebih spesifik.

Kelurahan Siantan Hulu, sebagai sentra produksi, memiliki potensi untuk menjadi model pengembangan agribisnis. Dukungan infrastruktur seperti jalan dan fasilitas penyimpanan, wilayah ini dapat meningkatkan efisiensi distribusi. Namun, tantangan seperti perubahan iklim dan hama memerlukan strategi adaptasi, seperti penggunaan pupuk organik dan teknik budidaya berkelanjutan. Hal ini menegaskan urgensi penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen pepaya hawaii. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, penelitian ini dapat berkontribusi pada

peningkatan kualitas hidup petani dan konsumen, serta mendukung visi pembangunan pertanian berkelanjutan di Indonesia.

Pepaya hawaii bukan hanya produk komersial, tetapi juga bagian dari warisan budaya lokal. Di Kalimantan Barat, pepaya sering digunakan dalam kuliner tradisional, seperti rujak atau jus, yang menambah nilai kulturalnya. Namun, modernisasi pasar memerlukan adaptasi, seperti sertifikasi organik untuk menarik konsumen sadar kesehatan. Data ekonomi menunjukkan bahwa agribisnis pepaya berkontribusi terhadap PDB pertanian Indonesia sebesar 2-3% (BPS, 2023). Oleh karena itu, penelitian tentang Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Komoditas Pepaya Hawaii di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara penting untuk memberikan gambaran nyata perilaku konsumen dan rekomendasi pengembangan agribisnis pepaya di daerah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Komoditas Pepaya Hawaii di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara menjadi sangat penting untuk dilakukan. Meskipun komoditas ini memiliki potensi ekonomi yang tinggi dan permintaan pasar yang terus meningkat, hingga saat ini belum tersedia data empiris yang secara spesifik mampu mengukur tingkat kepuasan konsumen di wilayah tersebut. Kondisi ini menyebabkan pelaku agribisnis belum memiliki dasar yang kuat dalam menentukan strategi peningkatan kualitas produk dan pemasaran yang tepat. Selain itu, adanya disparitas harga antara tingkat petani dan pasar modern menunjukkan bahwa nilai tambah produk belum sepenuhnya berbasis pada kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan mampu mengisi kesenjangan informasi tersebut serta menjadi landasan dalam merumuskan strategi pengembangan agribisnis pepaya hawaii yang lebih efisien, berdaya saing, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, selain mengukur tingkat kepuasan konsumen, diperlukan analisis yang mampu mengidentifikasi atribut mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dan atribut yang perlu dipertahankan. Dalam hal ini, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melengkapi analisis kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan bagi pelaku agribisnis, khususnya dalam meningkatkan kualitas produk, strategi pemasaran, serta efisiensi rantai distribusi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang dapat dirumuskan, sebagai berikut:

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Komoditas Pepaya Hawaii di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index (*CSI)?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dan yang perlu dipertahankan berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang didapat, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Komoditas Pepaya Hawaii di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Menganalisis atribut yang menjadi prioritas perbaikan serta atribut yang perlu dipertahankan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).