

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Unggulan Lilin Aromaterapi Lavender Studi Kasus : Natureline Boyolali 2023

Sofiyatun Nazla¹, Daryono Soebagiyo²

¹Univesitas Muhammdiyah Surakarta

Jl. A. Yani, Mendungan.Pabelan,Kartasura,Sukoharjo 57169, (0271) 717417, e-mail:

b300200127@student.ums.ac.id

²Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jl. A. Yani, Mendungan.Pabelan,Kartasura,Sukoharjo 57169, (0271) 717417, e-mail:

daryono51@ymail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 29 Januari 2024

Received in revised form 24 Februari 2024

Accepted 25 Maret 2024

Available online 30 April 2024

ABSTRACT

This research aims to analyze consumers of Natureline Boyolali's superior products, to find out whether or not many consumers use Natureline's superior products. The sample in this research was collected by distributing questionnaires and getting 42 respondents, who were consumers of Natureline Boyolali. The results of this research show that Natureline is widely known and has quite high public demand for purchasing superior products. Aromatherapy is a preparation that contains ingredients with a particular smell and fragrance which can provide a relaxing effect by providing a sense of calm and relieving tension due to illness, work pressure, family problems and other social problems. Lavender uses linalyl acetate and linalool. Linalyl acetate and linalool do not have dangerous side effects for health. Natureline has good quality and can satisfy consumers. Consumer satisfaction is driven by several factors such as satisfaction with product durability, satisfaction with price which means the company has succeeded in setting competitive prices, as well as review of product quality meaning the company has succeeded in maintaining product quality as shown by the number of complaints from consumers.

Keywords: Consumer, Candles, lavender, Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsumen terhadap produk unggulan Natureline Boyolali, untuk mengetahui banyak atau tidaknya konsumen menggunakan produk unggulan Natureline. Sempel dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner dan mendapatkan sebanyak 42 responden, yang merupakan konsumen dari Natureline Boyolali. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Natureline sudah banyak dikenal dengan permintaan masyarakat yang cukup tinggi dalam pembelian produk Unggulan. Aromaterapi adalah sediaan yang mengandung bahan-bahan dengan bau dan keharuman tertentu yang dapat memberikan efek relaksasi dengan memberikan rasa tenang dan menghilangkan rasa tegang akibat sakit, tekanan pekerjaan, masalah keluarga, dan masalah sosial lainnya. Lavender menggunakan linalil asetat dan linalool. Linalil asetat dan linalool tidak mempunyai efek samping berbahaya bagi kesehatan. Natureline memiliki kualitas yang baik dan dapat memenuhi konsumen. kepuasan konsumen didorong oleh beberapa faktor seperti kepuasan ketahanan produk, kepuasan terhadap harga yang berarti perusahaan telah berhasil dalam menetapkan harga yang kompetitif, serta kupasan terhadap kualitas produk artinya perusahaan berhasil menjaga kualitas produk yang ditunjukan oleh menimnya keluhan dari konsumen.

Kata Kunci: konsumen, Aromaterapi, lavender, Kualitas.

1. PENDAHULUAN

Aromaterapi banyak dikembangkan dan dibuat dalam bentuk sediaan farmasi untuk membantu orang yang mengalami gejala atau keadaan insoma. Aromaterapi akan memberikan rasa tenang ketika dihirup yang dibuat dari berbagai bahan alami yang memberikan rasa yang menyenangkan. (Nurani, 2014).

Lingkungan kerja dengan mobilitas yang sangat tinggi, pekerja yang dituntut dengan ritme pekerjaan yang ketat dan dipenuhi tenggat waktu memicu kebanyakan masyarakat mengalami stress. Hal ini membuat setiap orang harus memiliki kemampuan mengelola stress tersebut untuk tetap menjaga performa kerja yang sehat dan produktif. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mengelola stress salah satunya adalah dengan Aromaterapi atau dapat disebut juga dengan terapi menghirup wewangian herbal.

Diantaranya usaha industri kretif lilin aromaterapi yang sedang berkembang di kalangan masyarakat adalah Natureline yang beralamat Candi, Ampel, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Natureline merupakan usaha industri keratif yang didirikan oleh Supriyanto dan Arini Khoiriah pada tahun 2008 yang memiliki pengalaman di bidang lilin dan muai memproduksi lilin dengan berbagai aroma dan bentuk. Natureline memiliki karakteristik unik yang membuatnya memiliki produk yang sangat disukai konsumen. Produk ini sangat menarik konsumen dengan penjualan yang tinggi.

Natureline saat ini memiliki 30 aroma lilin aromaterapi yaitu Citronella, Lavender, frangipani, Orange, green Apple, Vanilla, Green tea, Eucalyptus, Screwpine, Jasmine, Ylang-ylang, Sandalwood, Rose, Strawberry, Lemon, Peppermint, Cocopandan, Black Coffe, Mocha Coffe, night Quin, Lime, Melon, Mangga, Anggur, Innocent Baby, Muriel Zamudens, Hot Buns, Sweet Chocolate, Chewy Bubble Gam, Skaura Blossom, Peachy Peach, Selcouth Baccarat, Retrovailles Amity, Amorevolous Cherry, Popcron Caremel, Ocean Eyes, Brow Hazelnut dan Milky Candy. Ibu Arini Khoiriah menjalankan usahanya tidak terlepas dari banyak pesaing brand-brand ternama maupun UKM yang menawarkan produk yang serupa, ini membuat persaingan semakin ketat dan mendorong masing-masing brand untuk meningkatkan kualitas mereka dari segi produk maupun tampilan visualnya sehingga dapat menjadi pilihan tetap bagi konsumen.

Aromaterapi lavender (*lavandula angustifolia*) bekerja dengan merangsang sel saraf penciuman dan mempengaruhi sistem kerja limbik dengan meningkatkan perasaan positif dan rileks. (Nuraini, 2017). Lavender mengandung linalil asetat dan linalool yang diketahui tidak memiliki efek samping berbahaya bagi kesehatan. Linalil asetat dan linalool dapat membunuh bakteri, jamur virus, parasit, serta vermifugal. Linalil asetat dan linalool bekerja secara neurotik dan iterotik (Sharma, 2009).

Aromaterapi merupakan proses penemuan kuno yang menggunakan sari tumbuhan aromaterapi murni yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan tubuh, pikiran dan jiwa (Goel, 2005). Lilin aromaterapi dalam pembuatannya menggunakan beberapa bahan dan salah satunya menggunakan minyak atsiri yang memiliki wangi aromaterapi. Pemberian sediaan aromaterapi campuran Mawar dan Lavender merupakan terapi non farmakologi untuk mengatasi masalah gangguan tidur atau insomnia dan memperbaiki kualitas tidur (Agung, 2017).

Analisis mendalam terhadap keunggulan produk ini akan membantu dan mengidentifikasi faktor-faktor apa yang membuat lilin aromaterapi lavender ini begitu diminati oleh konsumen. Dengan memahami keunggulan produk lilin aromaterapi lavender di natureline, pemilik usaha dapat dapat mengoptimalkan pemasaran produk mereka, meningkatkan daya saing, dan memperluas pasar penjualan. Analisis ini juga dapat memberikan wawasan bagi pelaku bisnis lainnya yang ingin memahami bagaimana sebuah produk menjadi produk unggulan di pasar lokal. Dengan memahami faktor-faktor yang membuat produk seperti lilin aromaterapi lavender menjadi unggulan, para UKM di Inodensia untuk bisa terus berkembang dan tidak takut bersaing dengan pelaku bisnis lainnya.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. (Nasir, 1988:51). Penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif yang menggunakan data primer. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki kejadian, fenomena kehidupan individu-individu dan meminta seseorang atau sekelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka. Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. (Whitney, 1960). Metode dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuisioner dan melakukan observasi. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

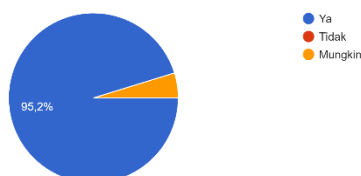
peretanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017:142). Teknik analisis data yang pertama adalah teknik pengumpulan data. Kedua, analisis tingkat konsumen terhadap produk, dan yang terakhir memberikan solusi untuk evaluasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil data kuesioner dengan pertanyaan dan pernyataan kepada konsumen Natureline Boyolali sebanyak 42 responden, sebagai berikut :

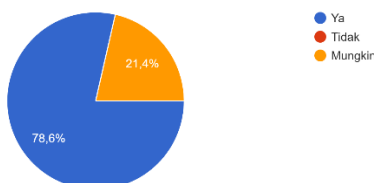
- 3.1. Berdasarkan nilai data kuesioner yang telah dibagikan oleh konsumen Natureline tentang "Survey Kepuasan Konsumen terhadap Produk Unggulan Lilin Aromaterapi Lavender Di Natureline" diatas dapat disimpulkan bahwa ada 42 responden dengan prestase 95,20% mengetahui produk dari Natureline. Dapat disimpulkan bahwa produk Natureline sudah dikenal oleh masyarakat khususnya remaja. Berikut merupakan diagram dari hasil kuisisioner :

apakah anda mengetahui Produk Lilin aromaterapi lavender dari natureline?
42 jawaban



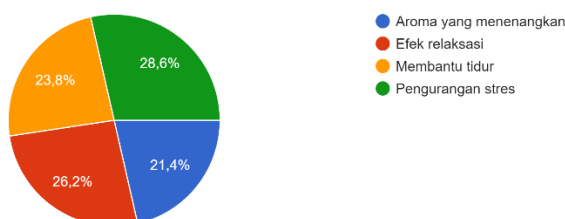
- 3.2. Berdasarkan dari 42 responden, presentase 78,6% pernah menggunakan produk lilin aromaterapi lavender dan sisanya dengan presentase 21,4% belum pernah menggunakan produk lilin aromaterapi lavender. Kesimpulan dari hasil survei adalah mayoritas responden telah menggunakan atau sering membeli produk lilin aromaterapi lavender Natureline. Meskipun ada sebagian kecil ada yang belum mengetahui produk tersebut, namun presentase yang lebih besar menunjukkan bahwa produk lilin aromaterapi lavender cukup diminati oleh masyarakat dan memiliki potensi untuk terus berkembang. Berikut merupakan presentase diagram hasil dari kuisisioner :

Apakah Anda pernah menggunakan produk lilin aromaterapi varian lavender dari natureline?
42 jawaban



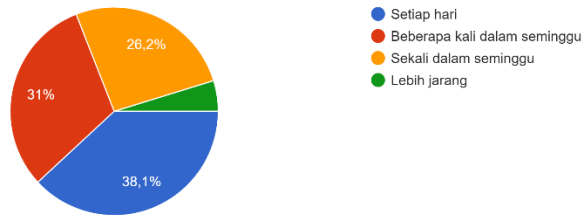
- 3.3. Dari total 42 responden, dengan presentase 28,6% memilih pengurangan stres, presentase 26,2% memilih efek relaksasi, presentase 23,8% memilih membantu tidur, dan presentase 21,4% memilih aroma yang menenangkan. Kesimpulan dari hasil survei adalah mayoritas responden lebih memilih pengurangan stres, diikuti efek relaksasi, dan membantu tidur. Meskipun aroma yang menenangkan memiliki presentase yang rendah, namun tetap menunjukkan minat dari sebagian diminati oleh masyarakat, dan potensi untuk terus berkembang dengan memperhatikan preferensi konsumen. Berikut merupakan diagram hasil kuisisioner :

Apa yang mendorong Anda untuk memilih lilin aromaterapi lavender?
42 jawaban



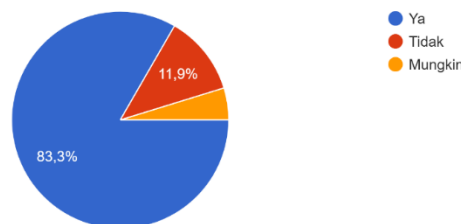
- 3.4. Dari total 42 responden, dengan persentase 38,1% memilih menggunakan lilin aromaterapi lavender setiap hari, persentase 31% memilih beberapa kali dalam seminggu, persentase 26,2% memilih sekali dalam seminggu, dan persentase 4,8% memilih untuk lebih jarang menggunakan lilin aromaterapi lavender. Kesimpulan dari hasil survei adalah mayoritas responden merasa sering menggunakan lilin aromaterapi setiap hari, dengan hanya sebagian kecil untuk jarang menggunakan lilin aromaterapi lavender. Hal ini menunjukkan bahwa produk natureline kualitas yang baik dan memenuhi ekspektasi konsumen. Dengan demikian, perusahaan dapat terus mengembangkan produknya dengan memperhatikan preferensi konsumen dan mempertahankan kualitas produk yang baik untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Seberapa sering Anda menggunakan lilin aromaterapi lavender dalam sepekan?
42 jawaban



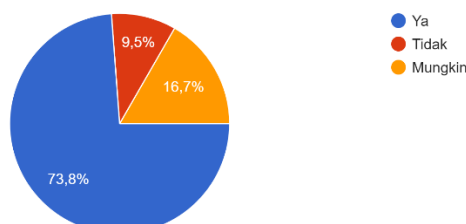
- 3.5. Dari 42 responden, dengan persentase 83,3% menjawab Ya menggunakan lilin lavender pada waktu tertentu, persentase 11,9% konsumen tidak menggunakan lilin lavender pada waktu tertentu, dan sisanya 4,8% konsumen mungkin menggunakan lilin lavender pada waktu tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas menggunakan produk lilin aromaterapi lavender pada waktu tertentu seperti sebelum tidur atau selama mandi. Berikut merupakan diagram hasil kuisioner :

Apakah Anda menggunakan lilin lavender pada waktu tertentu, seperti sebelum tidur atau selama mandi?
42 jawaban



- 3.6. Dari total 42 responden, dengan persentase 73,8% merasakan manfaat positif setelah menggunakan lilin aromaterapi lavender, persentase 16,7% mungkin merasakan manfaat positif, dan sisanya yaitu dengan persentase 9,5% tidak merasakan manfaat positif setelah menggunakan lilin aromaterapi lavender. Kesimpulan dari hasil survei adalah mayoritas responden merasakan manfaat positif setelah menggunakan lilin aromaterapi lavender. Meskipun ada sebagian kecil yang tidak merasakan manfaat positif. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil dalam menciptakan lilin aromaterapi lavender. Dengan demikian, perusahaan dapat terus memperhatikan kualitas bahan baku lilin aromaterapi dan terus memperhatikan umpan balik konsumen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

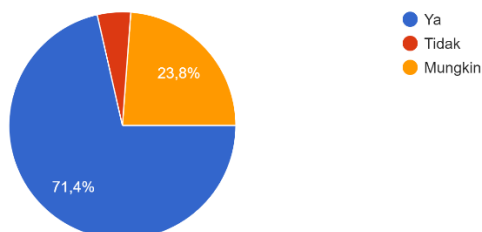
Apakah Anda merasakan manfaat positif setelah menggunakan lilin aromaterapi lavender?
42 jawaban



- 3.7. Dari 42 responden, persentase 71,4% merasa bahwa lilin aromaterapi lavender membantu meningkatkan tidur, dengan persentase 23,8% merasa mungkin bahwa lilin aromaterapi lavender membantu meningkatkan kualitas tidur, dan sisanya yaitu persentase 4,8% bahwa tidak merasakan meningkatkan

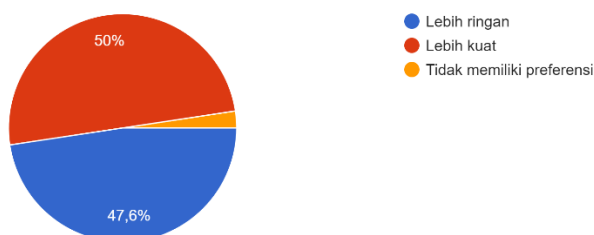
kualitas tidur. Kesimpulan dari hasil survei adalah mayoritas merasakan bahwa lilin aromaterapi meningkatkan kualitas tidur. Meskipun ada sebagian kecil yang tidak merasakan meningkatkan kualitas tidur, namun keseluruhan lilin aromaterapi lavender memiliki nilai positif oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil dalam merancang bahan baku yang berkualitas dan sesuai dengan preferensi konsumen. Dengan demikian, perusahaan dapat terus memperhatikan kualitas produk dan memperhatikan umpan balik konsumen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut merupakan diagram hasil kuisioner :

Apakah lilin aromaterapi lavender membantu meningkatkan kualitas tidur Anda?
42 jawaban



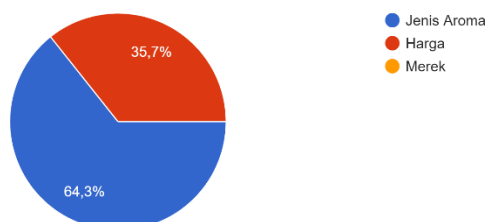
- 3.8. Dari 42 responden, presentase 50% lebih suka aroma lavender yang lebih ringan, presentase 47,6% lebih suka aroma lavender yang lebih kuat, dan sisanya yaitu presentase 2,4% tidak memilih preferensi aroma. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden lebih suka aroma lavender yang lebih ringan. Namun, sebagian kecil responden menyukai aromanya yang lebih kuat. Berikut merupakan diagram hasil kuisioner :

Apakah Anda lebih suka aroma lavender yang lebih ringan atau yang lebih kuat?
42 jawaban



- 3.9. Dari 42 responden, presentase 64,3% faktor yang mempengaruhi untuk membeli lilin karena jenis aroma, dan sisanya yaitu presentase 35,7% faktor yang mempengaruhi untuk membeli lilin karena harga. Artinya dari hasil survei yang dilakukan terhadap 42 responden dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden cenderung membeli lilin karena jenis aroma. Meskipun ada sebagian yang membeli karena harga produk tersebut, namun presentase yang lebih besar menunjukkan minat yang cukup tinggi karena jenis aroma. Hal ini menunjukkan bahwa produk unggulan Natureline cukup diminati oleh pasar. Berikut diagram hasil kuisioner :

Apa faktor yang mempengaruhi pilihan Anda saat membeli lilin aromaterapi lavender?
42 jawaban

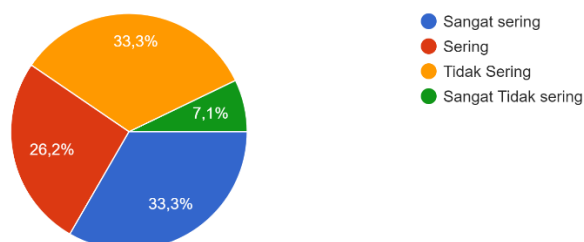


- 3.10. Dari 42 responden, dengan presentase 33,3% sangat sering membeli produk unggulan natureline, dengan presentase 33,5% tidak sering membeli produk unggulan natureline, dengan presentase 26,2%

sering membeli produk unggulan Natureline, dan sisanya dengan presentase 7,1% sangat tidak sering membeli produk unggulan Natureline. Artinya dari hasil survei yang dilakukan terhadap 42 responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (33,3%) cenderung lebih sering atau tidak sering membeli produk unggulan Natureline. Meskipun ada sebagian kecil (7,1%) yang sangat tidak sering membeli produk tersebut, namun presentase yang lebih besar menunjukkan minat yang cukup tinggi dalam pembelian produk unggulan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa produk Unggulan Natureline cukup diminati oleh pasar. Berikut diagram hasil kuisioner :

Seberapa sering anda membeli produk lilin aromaterapi lavender natureline?

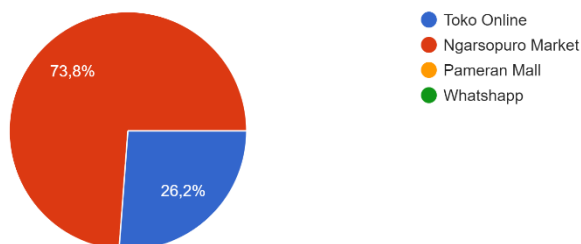
42 jawaban



- 3.11.** Dari 42 responden, dengan presentase 73,8% lebih memilih membeli produk lilin aromaterapi lavender di ngarsopuro market dan sisanya yaitu presentase 26,2% memilih membeli di toko online. Artinya dari hasil survei yang dilakukan terhadap 42 responden dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden lebih suka membeli produk di ngarsopuro market. Meskipun ada sebagian kecil yang membeli produk unggulan di toko online, namun presentase menunjukkan minat yang cukup besar terhadap pembelian produk tersebut di ngarospuro market. Berikut diagram hasil kuisioner :

Dimana Anda membeli produk lilin aromaterapi lavender natureline?

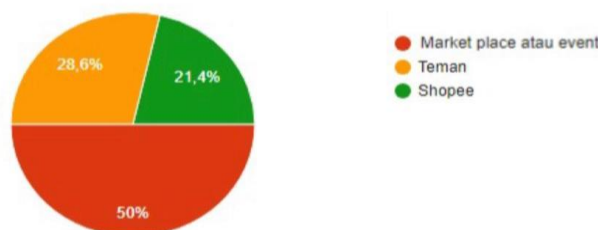
42 jawaban



- 3.12.** Dari 42 responden, dengan presentase 50% mengetahui produk aromaterapi lavender dari market place atau event, dengan presentase 28,6% mengetahui produk aromaterapi lavender dari teman, dan sisanya yaitu presentase 21,4% dari shopee. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengetahui produk aromaterapi lavender dari market place atau event. Berikut merupakan diagram hasil kuisioner :

Dari mana anda mengetahui produk aroma terapi lavender natureline?

42 jawaban

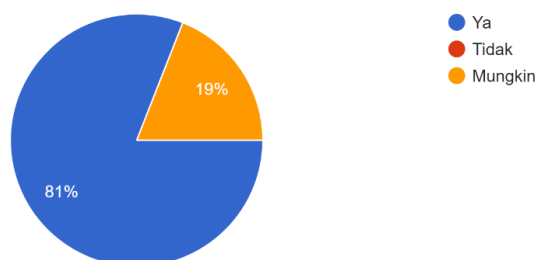


- 3.13.** Dari 42 responden, dengan presentase 81% konsumen merekomendasikan produk unggulan Natureline, dengan presentase 19% mungkin akan merekomendasikan produk unggulan Natureline. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan positif terhadap produk dan sebagian besar responden cenderung merekomendasikan produk tersebut kepada teman atau keluarga. Namun, penting untuk dicatat bahwa kesimpulan didasarkan pada ukuran sampel yang kecil dan

mungkin tidak mewakili pandangan seluruh populasi terhadap produk. Berikut merupakan diagram hasil kuisioner :

Apakah Anda akan merekomendasikan lilin aromaterapi lavender kepada teman atau keluarga?

42 jawaban



4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari Hasil Survei Kuisioner Tentang Analisis konsumen terhadap Produk Unggulan Lilin Aromaterapi Lavender di Natureline. Berdasarkan hasil survei kuisioner yang telah dilakukan terhadap responden terkait tinngkat konsumen terhadap produk unggulan lilin aromaterapi lavender di Natureline dapat di simpulkan beberapa hal penting :

1. pengenalan Produk : 95,2% dari 42 responden mengetahui produk Lilin Aromaterapi Lavender Natureline menunjukan bahwa produk Natureline sudah dikenal oleh masyarakat sekitara terutama para remaja.
2. Motivasi Konsumen : 28,6% dari 42 responden memili menggunakan lilin aromaterapi lavender untuk pengurangan stres. Natureline menunjukan minat yang cukup tinggi dalam pembelian produk unggulan tersebut.
3. Frekuensi Konsumen : 83,3% dari 42 responden menggunakan lilin aromaterapi lavender dalam sepekan. Menunjukan seberapa sering konsumen menggunakan lilin aromaterapi lavender
4. Kemungkinan Pembelian Ulang : sebagian besar konsumn cenderung akan membeli produk unggulan dari Natureline, dengan presentase 33,3% konsumen sangat besar kemungkinannya untuk membeli produk tersebut.
5. Rekomendasi Produk : 81% konsumen akan merekomndasikan produk unggulan Natureline, menunjukan pandangan positif terhadap produk
6. Manfaat Produk : Mayoritas responden berpendapat bahwa produk unggulan Natureline cukup bermanfaat untuk kualitas tidur.

Dengan demikian hasil survei menunjukan bahwa produk Unggulan Natureline cukup diminati pasar, memiliki varian aroma yang banyak diminati, dan mendapat tanggapan positif dari konsumen terkait kualitas, dan harga.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersbut, perusahaan dapat mempertimbangkan beberapa saran :

1. Pastikan untuk memilih lilin aromaterapi lavender berkualitas tinggi yang terbuat dri bahan alami dan minyak esensial lavender asli. Kualitas bahan akan mempengaruhi aroma dan manfaat terapi.
2. Membuat lilin dengan varian yang baru diberi desain pada lilin memebrikan elemen dekoratif untuk meningkatkan pengalaman visual.
3. Memperhatikan umpan balik konsumen terkait kemasan, harga, dan kualitas produk untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nuraini, D., Lorian, R., Mustaming. 2017. Pengaruh Pemberian Aromaterapi Mawar Terhadap Penurunan Insomnia Pada Lansia Di Panti Sosial Tresna Werdha Nirwana Putri Samarinda. Jurnal Poltekkes Kaltim.1(1) : 1-11.
- [2] Ratih Anggraeni, Muriati, Chandra Pranata, “Pengaruh Lilin Aromaterapi Lavender (Lavender Angustifolia) Terhadap Kosentrasi Belajar Pada Siswa Madrasah tsanawiyah Al-washliyah Pasar Miring

- di Desa Pasar Miring, edisi Vol. 3 No.2 Edisi November 2020 - April 2021, 30 April 2021, Pages 107-108, DOI 10.35451/jfm.v3i2.678
- [3] Elisabeth Natalia Sirait, *Perancangan Branding Natureline Secented Candel Melalui Media Desain Konunikasi visual. Mei 2020*
- [4] Jovie M. Dumanauw, Rillyn N. Maramis¹, Elvie R. Rindengan, Gloria Gansalangi, *Formulasi Lilin Aromaterapi Minyak Lavender dan Minyak Mawar. Oktober 2022*
- [5] M. Ricky Ramadhian dan Ocsi Zara Zettira. “Aromaterapi Bunga Lavender (*Lavandula angustifolia*) dalam Menurunkan Risiko Insomnia”. *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, Volume 6, Pages 60-62, Maret 2017