

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN JAMBU KRISTAL DI LAPAK
BUAH DESA WONOROTO KECAMATAN NGOMBOL
KABUPATEN PURWOREJO**

SKRIPSI

Oleh:

DHESTI NURFITRIANI



**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN JAMBU KRISTAL DI LAPAK BUAH
DESA WONOROTO KECAMATAN NGOMBOL
KABUPATEN PURWOREJO

Oleh:

DHESTI NURFITRIANI
NIM 23020320140067

Salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi S1 Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

PROGRAM STRUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dhesti Nurfitriani
NIM : 23020320140067
Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul **Analisis Kepuasan Konsumen Jambu Kristal di Lapak Buah Desa Wonoroto Kecamatan Ngombol Kabupaten Purworejo** dan penelitian yang terkait dengan skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam skripsi ini telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Penulis juga mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing yaitu: **Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.** dan **Wahyu Dyah Prastiwi, S.Pt. MM., M.Sc.**

Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan telah dilakukannya kecurangan akademik maka penulis bersedia gelar sarjana yang telah penulis dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi S1 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.

Semarang, Juni 2024
Penulis,



Dhesti Nurfitriani

Mengetahui

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Wahyu Dyah Prastiwi, S.Pt., M.M., M.Sc.

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
JAMBU KRISTAL DI LAPAK BUAH DESA
WONOROTO KECAMATAN NGOMBOL
KABUPATEN PURWOREJO

Nama Mahasiswa : DHESTI NURFITRIANI

NIM : 23023020140067

Program Studi/Departemen : S1 AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal**27** JUN 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.



Wahyu Dyah Prastiwi, S.Pt., MM., M.Sc.

Ketua Program Studi

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.



Migie Handayani, S.Pt., M.Si.

Dekan

Ketua Departemen Pertanian



Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D



Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M.Si.

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN JAMBU KRISTAL DI LAPAK
BUAH DESA WONOROTO KECAMATAN NGOMBOL
KABUPATEN PURWOREJO**

**Oleh:
Dhesti Nurfitriani**

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang seorang konsumen terhadap suatu produk karena sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian dilaksanakan pada Desember 2023-Januari 2024 di Lapak Buah Desa Wonoroto, Kecamatan Ngombol, Kabupaten Purworejo. Penelitian ini menggunakan metode survei. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling* dengan kriteria responden konsumen yang membeli jambu kristal di Lapak Buah Desa Wonoroto, bersedia diwawancarai dan berusia 17 tahun ke atas. Data diperoleh dari hasil wawancara dengan responden menggunakan kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan analisis regresi logistik. Hasil perhitungan IPA diketahui kuadran I terdapat 1 perbaikan indikator yaitu tampilan produk tanpa bercak kecoklatan; kuadran II terdapat 11 indikator yang harus dipertahankan yaitu rasa produk manis, ukuran produk beragam, produk bersih, produk segar, harga terjangkau, terampil dalam pelayanan, pelayanan cepat, terampil menyiapkan pesanan, komunikasi baik, ramah, dan sopan; kuadran III terdapat 8 indikator prioritas rendah yaitu produk berbentuk bulat, berwarna hijau muda, harga sesuai dengan kualitasnya, harga yang lebih murah, harga dapat ditawar, penampilan menarik, *display* produk rapi, dan menerima kritik dan saran; dan kuadran IV terdapat 2 indikator berlebihan yaitu tidak mudah busuk dan area parkir cukup luas. Perhitungan CSI didapatkan nilai 84% menunjukkan konsumen sangat puas. Hasil perhitungan regresi logistik menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara simultan yaitu kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan. Sedangkan secara parsial dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Analisis regresi logistik, CSI, IPA, Jambu Kristal, Kepuasan konsumen

**ANALYSIS OF CRYSTAL GUAVA CUSTOMER SATISFACTION IN FRUIT
STALLS IN WONOROTO VILLAGE, NGOMBOL SUB-DISTRICT
PURWOREJO REGENCY**

ABSTRACT

Customer satisfaction is the feeling of pleasure of a consumer towards a product because it is by what is expected. The research aimed to analyze the level of customer satisfaction and the factors that influence it. The research was conducted on December 2023 - January 2024 at Wonoroto Village Fruit Stall, Ngombol District, Purworejo Regency. This research used a survey method. The sampling method used was accidental sampling with the criteria of consumer respondents who buy crystal guava in Wonoroto Village Fruit Stall, are willing to be interviewed, and are aged 17 years and over. Data were obtained from interviews with respondents using a questionnaire. The sample size was 100 respondents. The data analysis methods used in the study were Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and logistic regression analysis. The results of the IPA calculation showed that quadrant I has 1 indicator improvement, namely the appearance of the product without brownish spots; quadrant II there are 11 indicators must be maintained, namely sweet product taste, diverse product sizes, clean products, fresh products, affordable prices, skilled in service, fast service, skilled in preparing orders, good communication, friendly, and polite; quadrant III there are 8 low priority indicators, namely round products, light green in color, prices according to quality, cheaper prices, negotiable prices, attractive appearance, neat product displays, and accepting criticism and suggestions; and quadrant IV there are 2 excessive indicators, namely that are not perishable and the parking area is quite large. The CSI calculation obtained a value of 84% which indicates that consumers are very satisfied. The results of the logistic regression calculation showed that the variables that simultaneously affect customer satisfaction are product quality, price, and service quality. The variables that affect partially were product quality and service quality.

Keywords: *Logistic regression analysis, CSI, IPA, Crystal Guava, Customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang seorang konsumen terhadap suatu produk karena sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan. Analisis kepuasan konsumen dilakukan pada konsumen buah jambu kristal di lapak buah Desa Wonoroto, Kecamatan Ngombol, Kabupaten Purworejo karena Desa Wonoroto merupakan salah satu sentra penghasil buah jambu kristal dan banyak dijual di lapak buah Desa Wonoroto. Oleh karena itu, pedagang harus mengetahui kepuasan konsumen untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen serta dapat bersaing dengan lapak buah lainnya.

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Jambu Kristal di Lapak Buah Desa Wonoroto Kecamatan Ngombol Kabupaten Purworejo**” dengan baik.dengan baik. Selama menyelesaikan skripsi, penulis mendapatkan banyak bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis berterimakasih kepada:

1. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Dosen Pembimbing Utama sekaligus Ketua Program Studi Agribisnis yang telah memberikan pengarahan, saran dan dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi.
2. Wahyu Dyah Prastiwi, S.Pt., M.M., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberikan pengarahan, saran dan dukungan selama selama penulis menyelesaikan skripsi.

3. Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.
4. Dr. Ir. Heny Rizqiati, S.Pt., M.Si. selaku Ketua Departemen Pertanian.
5. Suryani Nurfadillah, S.E., M.Si selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis.
6. Kadhung Prayoga, S.P., M.Sc. selaku Dosen Wali.
7. Bapak Suyitno dan Ibu Supraptiwi selaku orang tua penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis baik secara moril dan materil selama penyusunan skripsi.
8. Teman-teman saya yang selalu memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan juga saran yang bersifat membangun, agar penulis dapat memperbaiki penulisan selanjutnya. Semoga tulisan ini bermanfaat bagi pembaca. Demikian yang dapat penulis sampaikan, terimakasih atas perhatian serta koreksi dari semua pihak.

Semarang, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR ILUSTRASI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Jambu Kristal.....	5
2.2 Kepuasan Konsumen.....	6
2.3 Kualitas Produk	8
2.4 Harga	10
2.5 Kualitas Pelayanan	10
2.6 Lapak Buah	12
2.7 Pemasaran.....	13
2.8 <i>Importance Performance Analysis</i>	14
2.9 <i>Customer Satisfaction Index</i>	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Kerangka Pemikiran	16
3.2 Hipotesis Penelitian.....	18
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	18
3.4 Metode Penelitian.....	19
3.5 Metode Pengambilan dan Penentuan Sampel	19
3.6 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	20

3.7 Mengolah dan Analisis Data	21
3.8 Konsep dan Pengukuran Variabel	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.2 Karakteristik Responden	37
4.3 Perilaku Konsumen Jambu Kristal Lapak Buah Desa Wonoroto..	42
4.4 Uji Kelayakan Instrumen	50
4.5 Hasil Analisis Kepuasan Konsumen	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
RIWAYAT HIDUP	131

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Tingkat Kepentingan Atribut Produk	26
2. Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	26
3. Definisi Operasional Variabel	33
4. Karakteristik Responden	38
5. Tujuan Pembelian Buah Jambu Kristal	43
6. Alasan Pembelian Buah Jambu Kristal	44
7. Kunjungan Konsumen ke Lapak Buah	45
8. Frekuensi Pembelian Konsumen/bulan.....	47
9. Jumlah Pembelian Buah Jambu Kristal.....	47
10. Harga Beli Buah Jambu Kristal.....	48
11. Jenis Buah Lain yang Rutin Dikonsumsi Konsumen.....	50
13. Uji Reliabilitas	52
14. Hasil IPA Konsumen Jambu Kristal.....	53
15. Hasil Regresi Logistik Kepuasan Konsumen Jambu Kristal	62
16. Uji <i>Overall Model Fit</i>	63
17. Uji Wald	66
18. Uji Simultan	69
19. Ketepatan Klasifikasi Regresi Logistik Kepuasan Konsumen Jambu Kristal	70

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	17
2. Diagram Kartesius.....	24
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Provinsi.....	41
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
5. Diagram Kartesius IPA.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner	79
2. Peta Lokasi Penelitian	83
3. Identitas Responden	84
4. Perilaku Konsumsi Konsumen	93
5. Tingkat Harapan	100
6. Tingkat Kinerja	105
7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	110
8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	116
9. Hasil Perhitungan IPA	122
10. Hasil Perhitungan CSI	123
11. Regresi Logistik	124
12. <i>Logbook</i> Penelitian	126
13. Dokumentasi	129