

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERAS CAP 3D DI
UD. DADI MULYO KABUPATEN JEPARA**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD DLIYAU HAQ



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERAS CAP 3D DI
UD. DADI MULYO KABUPATEN JEPARA

Oleh

MUHAMMAD DLIYAUL HAQ
NIM: 23020321130032

Salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi S-1 Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Dliyaul Haq

NIM : 23020321130032

Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul: **Analisis Kepuasan Konsumen Beras Cap 3D Di UD. Dadi Mulyo Kabupaten Jepara** dan penelitian yang terkait dengan skripsi ini merupakan karya penulis 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: **Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc.** dan **Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P**

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 S-1 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.

Semarang, September 2025

Penulis,



Muhammad Dliyaul Haq

Mengetahui:

Pembimbing Anggota

Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P

Pembimbing Utama

Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERAS CAP 3D
DI UD. DADI MULYO KABUPATEN JEPARA

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD DLIYAU HAQ

NIM : 23020321130032

Program Studi/Departemen : S-1 AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal2..9...SEP....2025

Pembimbing Utama



Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc.

Pembimbing Anggota



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D.

Dekan



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

Ketua Departemen



Ahmad N. Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D.

RINGKASAN

MUHAMMAD DLIYAUL HAQ. 23020321130032. 2025. Analisis Kepuasan Konsumen Beras Cap 3D di UD. Dadi Mulyo Kabupaten Jepara. (Pembimbing: **HERY SETIYAWAN** dan **KUSTOPO BUDIRAHARJO**).

Penelitian dilaksanakan selama 1 bulan yaitu dari bulan Maret – April 2025 di UD. Dadi Mulyo yang berlokasi di Jl. Raya Welahan – Gotri, Kalipucang Kulon, Kecamatan Welahan, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian konsumen mengenai atribut kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan pada Beras Cap 3D serta menganalisis tingkat kepuasan konsumen Beras Cap 3D di UD. Dadi Mulyo Kabupaten Jepara.

Banyaknya jenis beras putih dengan harga dan kualitas yang bervariasi di pasaran memberi konsumen lebih banyak pilihan dan membentuk harapan akan kepuasan dari produk yang dibeli. Hal ini memberikan tekanan bagi pelaku di industri beras seperti UD. Dadi Mulyo untuk terus melakukan adaptasi dan inovasi dalam produksi beras yang dihasilkan agar kepuasan konsumen tetap terjaga. UD. Dadi Mulyo memiliki produk unggulan berupa beras premium dengan merek Beras Cap 3D. Persaingan ini mendorong konsumen untuk lebih selektif dalam memilih beras dan menjadi tantangan bagi pelaku usaha di bidang penggilingan beras dalam memaksimalkan kepuasan konsumennya. Metode penelitian yang digunakan adalah survei. Penentuan responden dilakukan menggunakan *accidental sampling*. Jumlah responden yang diambil berjumlah 100 responden dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun dan pernah melakukan pembelian Beras Cap 3D minimal satu kali. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner tertutup. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala likert untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut dari beras cap 3D meliputi kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan *software SPSS (Statistical Product and Service Solution) For Windows*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki berdasarkan penilaian konsumen. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Beras Cap 3D secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada metode IPA terdapat 3 atribut yang berada pada kuadran I yaitu tingkat kebersihan produk, preferensi merek dibanding harga, dan kenyamanan berbelanja artinya atribut tersebut dianggap penting bagi konsumen namun kinerjanya belum memuaskan. Atribut yang dapat dipertahankan dan ditingkatkan yaitu pada kuadran II meliputi tekstur produk, aroma produk, kesesuaian harga dengan kualitas, informasi produk, proses pembelian, dan kemudahan bertransaksi. Hasil analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* diperoleh nilai sebesar 85,6% yang menunjukkan konsumen Beras Cap 3D merasa sangat puas dengan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan yang diberikan.

KATA PENGANTAR

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan keberlanjutan suatu usaha, terutama dalam industri pangan seperti beras. Kepuasan pelanggan yang tinggi berkontribusi langsung dalam meningkatkan daya saing produk di pasar. UD. Dadi Mulyo merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang penggilingan padi. Perusahaan ini memproduksi beras yang dipasarkan dengan merek beras Cap 3D dengan kemasan 25 kg. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian atribut kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap beras Cap 3D.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Beras Cap 3D di UD. Dadi Mulyo Kabupaten Jepara” tepat pada waktunya.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan masukan, saran, dan dukungan dalam penyusunan skripsi penulis. Penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis yang telah meluangkan waktu, banyak membantu, dan memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis;

2. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Dosen Pembimbing Anggota dan Ketua Program Studi S1-Agribisnis yang telah meluangkan waktu, banyak membantu, dan memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis;
3. Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian yang telah banyak membantu dengan memberikan berbagai macam fasilitas, dukungan, serta berbagai kemudahan lainnya sehingga Usulan Penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar;
4. Ahmad Ni'matullah Al-Baarri, S.Pt., M P., Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi;
5. Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D. selaku dosen wali yang telah meluangkan waktu, banyak membantu, dan memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis;
6. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Agribisnis dan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah membantu dalam proses belajar mengajar serta dalam pengurusan administrasi;
7. Bapak H. Khayyul Imdad, S.E. selaku pemilik usaha penggilingan padi UD. Dadi Mulyo yang telah menerima, memberi masukan, dukungan, dan jembatan informasi penelitian bagi penulis;
8. Kedua Orangtua tercinta yang telah mendukung, mendoakan, menemani setiap langkah yang saya pilih untuk masa depan;
9. Kawan-kawan “Munet Gang” dan “Merak” yang selalu mendampingi dan memberikan semangat maupun kebersamaan hingga masa saat ini;

10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam hal penulisan maupun segi materi. Untuk ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta dapat dijadikan sebagai tambahan ataupun acuan bagi seluruh pembaca.

Semarang, 19 September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ILUSTRASI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Beras	6
2.2. Karakteristik Beras Mapan	7
2.3. Penggilingan Padi	8
2.4. Kepuasan Konsumen	9
2.5. Atribut Kepuasan Konsumen	11
2.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	14
2.7. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	15
2.8. Penelitian Terdahulu	15
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1. Kerangka Pemikiran	19
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian	20
3.3. Metode Penelitian	21
3.4. Sumber dan Metode Penentuan Sampel	21
3.5. Sumber dan Metode Pengumpulan Data	23
3.6. Metode Pengolahan dan Analisis Data	24
3.7. Konsep dan Pengukuran Variabel.....	30
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	33

4.2. Proses Produksi Beras Cap 3D	35
4.3. Karakteristik Responden	38
4.4. Uji Validitas	43
4.5. Uji Reliabilitas	44
4.6. Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	45
4.7. Hasil <i>Customer Satisfication Index</i> (CSI)	55
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Simpulan	58
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	64
RIWAYAT HIDUP	92

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	16
2. Pengukuran Skala Likert	24
3. Kriteria Tingkat Kepuasan.....	30
4. Jenis Merek Beras UD. Dadi Mulyo	35
5. Data Penjualan Beras Cap 3D di UD. Dadi Mulyo 2024	37
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan	41
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Per Bulan.....	42
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Per Transaksi.....	43
13. Uji Validitas	44
14. Hasil Uji Reliabilitas	45
15. Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	46
16. Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	55

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	20
2. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	26
3. Diagram Kartesius IPA Beras Cap 3D.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Peta Lokasi Perusahaan	64
2. Kuesioner.....	65
3. Identitas Responden Penelitian.....	69
4. Perilaku Pembelian Konsumen.....	73
5. Hasil Data Kuesioner Tingkat Kinerja/Kepuasan.....	77
6. Hasil Data Kuesioner Tingkat Harapan/Kepentingan	81
7. Hasil Analisis Uji Validitas Instrumen dari SPSS	85
8. Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	87
9. Hasil Perhitungan IPA	88
10. Hasil Perhitungan CSI	89
11. Dokumentasi.....	90