

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KONSUMSI PRODUK SUSU MBOK DARMI
DI JAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

FAIZA NUR WAHYUNI



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026**

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KONSUMSI PRODUK SUSU MBOK DARMI
DI JAKARTA

Oleh

FAIZA NUR WAHYUNI
NIM : 23020322130057

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
2026

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faiza Nur Wahyuni
NIM : 23020322130057
Program Studi : Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul: **Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Konsumsi Produk Susu Mbok Darmi di Jakarta** dan penelitian yang terkait dengan skripsi ini merupakan karya penulis sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari karya 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 Dr. Migie Handayani, S.Pt., M.Si.**

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, Maret 2026

Penulis,



Faiza Nur Wahyuni

Mengetahui:

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI KONSUMSI PRODUK
SUSU MBOK DARMI DI JAKARTA

Nama Mahasiswa : FAIZA NUR WAHYUNI

Nomor Induk Mahasiswa : 23020322130057

Program Studi/Departemen : S-1 AGRIBISNIS / PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal ..**25**.. **MAY**.. **2026**

Pembimbing Utama



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Pembimbing Anggota



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

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program

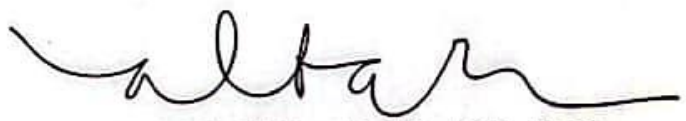


Dr. Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc.



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

Ketua Departemen



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

RINGKASAN

FAIZA NUR WAHYUNI. 23020322130057. 2026. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Konsumsi Produk Susu Mbok Darmi di Jakarta (Pembimbing: **KUSTOPO BUDIRAHARJO** dan **MIGIE HANDAYANI**).

Meningkatnya konsumsi susu nasional menciptakan peluang dan persaingan di Jakarta yang mengharuskan perusahaan industri susu olahan, seperti Susu Mbok Darmi, untuk mengidentifikasi faktor-faktor pemicu konsumsi produknya. Penelitian ini memiliki 4 tujuan yakni 1) Menganalisis pengaruh faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, harga produk, lokasi, dan pengetahuan konsumen terhadap loyalitas konsumen; 2) Menganalisis pengaruh faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, harga produk, lokasi, dan pengetahuan konsumen terhadap tingkat konsumsi; 3) Menganalisis pengaruh faktor loyalitas konsumen terhadap tingkat konsumsi; 4) Menganalisis pengaruh faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, harga produk, lokasi, dan pengetahuan konsumen melalui loyalitas konsumen sebagai variabel mediasi terhadap tingkat konsumsi Susu Mbok Darmi. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2025 sampai Januari 2026 di 5 *outlet* Susu Mbok Darmi yang berlokasi di Jakarta, dimana *outlet* yang diteliti merupakan perwakilan dari 5 kota administrasi di Jakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Survei adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan data responden melalui instrumen penelitian yang terstruktur. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan skala Likert. Sampel pada penelitian berjumlah 200 orang yang ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow* dengan tingkat *error* sebanyak 7%. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* yang termasuk ke dalam teknik *non-probability sampling*. Analisis data yang digunakan adalah metode *Structural Equation Modeling* dengan pendekatan *Partial Least Square* (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Faktor kualitas pelayanan, harga produk, lokasi, dan pengetahuan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Sebaliknya, faktor kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen; 2) Faktor kualitas produk, harga produk, dan pengetahuan konsumen berpengaruh signifikan terhadap tingkat konsumsi. Sebaliknya, faktor kualitas pelayanan dan lokasi tidak berpengaruh terhadap tingkat konsumsi; 3) Faktor loyalitas konsumen berpengaruh signifikan terhadap tingkat konsumsi; 4) Faktor kualitas pelayanan, harga produk, lokasi, dan pengetahuan konsumen berpengaruh signifikan terhadap tingkat konsumsi melalui loyalitas konsumen sebagai faktor perantara. Sebaliknya, faktor kualitas produk tidak berpengaruh terhadap tingkat konsumsi melalui loyalitas konsumen sebagai faktor perantara.

KATA PENGANTAR

Susu memiliki peran penting dalam peningkatan gizi masyarakat Indonesia. Konsumsi susu nasional menunjukkan perkembangan yang positif sehingga dapat membuka peluang sekaligus persaingan bisnis di industri susu olahan. Jakarta, sebagai ibu kota negara, menyimpan potensi pasar yang besar dengan tingkat konsumsi susu yang fluktuatif. Perusahaan dapat memanfaatkan kondisi tersebut untuk meningkatkan penjualan dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor yang mampu memengaruhi tingkat konsumsi susu, khususnya pada merek Susu Mbok Darmi.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Konsumsi Produk Susu Mbok Darmi di Jakarta” tepat pada waktunya. Penyelesaian karya ilmiah ini merupakan sebuah anugerah dan capaian yang tidak terlepas dari kehendak serta pertolongan-Nya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya tulis ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ketua Program Studi S-1 Agribisnis yang telah memberikan bimbingan dan masukan untuk penyusunan skripsi kepada penulis;

2. Dr. Migie Handayani, S.Pt., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Anggota dan Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan untuk penyusunan skripsi kepada penulis;
3. Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro;
4. Ahmad Ni'matullah Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian Fakultas Peternakan dan Pertanian;
5. Dr. Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc. selaku Koordinator Laboratorium Manajemen;
6. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Agribisnis pada Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah membantu penulis dalam proses belajar maupun pengurusan administrasi;
7. Seluruh karyawan dari setiap *outlet* Susu Mbok Darmi yang telah membantu penulis dalam pengambilan data;
8. Seluruh konsumen Susu Mbok Darmi di Jakarta yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penulis;
9. Bapak Tommy Wahyu Utomo, Ibu Nurhana, dan Salma Nur Utami selaku keluarga penulis yang selalu memberikan doa, kepercayaan, dan dukungan kepada penulis;
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Agribisnis Universitas Diponegoro yang turut membantu penulis;
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam pengambilan data.

Penulis menyadari bahwa di dalam proses penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan baik teknis penulisan maupun materi sehingga penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun untuk perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik bagi penulis, bagi perusahaan ataupun bagi para pembaca umumnya.

Semarang, Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ILUSTRASI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Susu.....	8
2.2. Kualitas Produk.....	9
2.3. Kualitas Pelayanan.....	9
2.4. Harga Produk	10
2.5. Lokasi.....	10
2.6. Pengetahuan Konsumen.....	11
2.7. Loyalitas Konsumen	11
2.8. Konsumsi	12
2.9. Penelitian Terdahulu	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	14
3.2. Hipotesis Penelitian	16
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
3.4. Metode Penelitian	16
3.5. Analisis Data.....	23
3.6. Batasan Konsep dan Pengukuran Variabel	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.2. Karakteristik Responden.....	32
4.3. Kualitas Produk.....	35
4.4. Kualitas Pelayanan.....	38
4.5. Harga Produk	43
4.6. Lokasi.....	46
4.7. Pengetahuan Konsumen.....	50
4.8. Loyalitas Konsumen	54
4.9. Tingkat Konsumsi	57
4.10. Proses Produksi Susu Mbok Darmi	59
4.11. Produk dan Harga Susu Mbok Darmi.....	60
4.12. Analisis Model Pengukuran Reflektif.....	61
4.13. Analisis Model Pengukuran Formatif.....	64
4.14. Analisis Model Struktural	67
4.15. Hasil Uji Hipotesis	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1. Simpulan	88
5.2. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	96
RIWAYAT HIDUP.....	121

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	13
2.	Sumber Rujukan Indikator	22
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	33
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
6.	Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk Indikator Daya Tahan	35
7.	Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk Indikator Estetika	36
8.	Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk Indikator Keistimewaan	37
9.	Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk Indikator Kesesuaian	38
10.	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Keandalan	39
11.	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Daya Tanggap	40
12.	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan	41
13.	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Empati	42
14.	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Bukti Fisik	42
15.	Jawaban Responden Variabel Harga Produk Indikator Keterjangkauan Harga	43

16. Jawaban Responden Variabel Harga Produk Indikator Daya Saing Harga	44
17. Jawaban Responden Variabel Harga Produk Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	45
18. Jawaban Responden Variabel Harga Produk Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat	46
19. Jawaban Responden Variabel Lokasi Indikator Akses	47
20. Jawaban Responden Variabel Lokasi Indikator Visibilitas ...	47
21. Jawaban Responden Variabel Lokasi Indikator Tempat Parkir	48
22. Jawaban Responden Variabel Lokasi Indikator Ekspansi	49
23. Jawaban Responden Variabel Lokasi Indikator Lingkungan	49
24. Jawaban Responden Variabel Pengetahuan Konsumen Indikator Pengetahuan tentang Karakteristik Produk	51
25. Jawaban Responden Variabel Pengetahuan Konsumen Indikator Pengetahuan tentang Manfaat Produk	52
26. Jawaban Responden Variabel Pengetahuan Konsumen Indikator Pengetahuan tentang Kepuasan yang Diberikan Produk	53
27. Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen Indikator Ketahanan terhadap Pengaruh Negatif	54
28. Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen Indikator Kesetiaan Membeli	55
29. Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen Indikator Ketersediaan Merekomendasi	56
30. Jawaban Responden Variabel Tingkat Konsumsi Indikator Jumlah Konsumsi	57
31. Jawaban Responden Variabel Tingkat Konsumsi Indikator Tingkat Kepuasan	58

32. Jawaban Responden Variabel Tingkat Konsumsi Indikator Tingkat Pemenuhan Kebutuhan	59
33. Produk dan Harga Susu Mbok Darmi	61
34. Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i>	63
35. Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
36. Hasil Uji <i>Effect Size F_2</i>	69
37. Hasil Uji Hipotesis <i>Direct Effect</i>	70
38. Hasil Uji Hipotesis <i>Indirect Effect</i>	81

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran Penelitian	15
2. Struktur Model Penelitian	25
3. Hasil Analisis Model Penelitian	65

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Peta Lokasi Penelitian	96
2. Kuesioner Penelitian	97
3. Tabulasi Data	103
4. <i>Output</i> Analisis SEM-PLS	112
5. Foto Produk Susu Mbok Darmi	117
6. Dokumentasi	118