

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA
DAGING AYAM BROILER DI GELAEEL SUPERMARKET SEMARANG**

SKRIPSI

Oleh:

INTAN AYUNINGTYAS



**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA
DAGING AYAM BROILER DI GELAE SUPERMARKET SEMARANG**

Oleh:

INTAN AYUNINGTYAS
NIM: 23040116140067

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

**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Intan Ayuningtyas
NIM : 23040116140067
Program Studi : S1 Agribisnis

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul **Analisis Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Daging Ayam Broiler di Gelael Supermarket Semarang**, dan penelitian yang terkait karya ilmiah ini adalah hasil dari kerja saya sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari karya orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam karya ilmiah ini, telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Saya juga mengakui bahwa karya ilmiah ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh oleh pembimbing saya, yaitu: **Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.** dan **Prof. Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D.**

Apabila di kemudian hari dalam karya ilmiah ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan kecurangan akademik oleh saya, maka saya bersedia gelar akademik yang telah saya dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi S1 Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro Semarang.

Semarang, Juni 2023

Penulis,




Intan Ayuningtyas

Mengetahui

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.

Pembimbing Anggota



Prof. Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D.

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
DALAM BERBELANJA DAGING AYAM
BROILER DI GELAEI SUPERMARKET
SEMARANG

Nama Mahasiswa : INTAN AYUNINGTYAS

Nomor Induk Mahasiswa : 2304011614006

Program Studi/Departemen : S-1 AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal **26 JUN 2023**

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.

Pembimbing Anggota



Prof. Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D.

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program

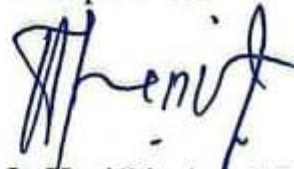


Ir. Joko Maryono, M.P., Ph.D.



Prof. Dr. Ir. Bambang W H E P, M.S., M.Agr., IPU

Ketua Departemen



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

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA DAGING AYAM BROILER DI GELAEI SUPERMARKET SEMARANG

Oleh:
Intan Ayuningtyas

ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, konsumsi daging ayam broiler di Indonesia juga mengalami peningkatan. Kebutuhan protein dapat dipenuhi salah satunya dengan mengkonsumsi produk tinggi protein seperti daging ayam broiler. Gelael Supermarket merupakan salah satu pasar modern di Kota Semarang yang menawarkan produk yang lebih bervariasi dan suasana belanja yang berbeda. Bauran pemasaran yang tepat diberikan oleh perusahaan akan membawa kepuasan terhadap konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dan menganalisis kinerja Gelael Supermarket Semarang terhadap atribut bauran pemasaran berdasarkan harapan konsumen. Penelitian ini dilaksanakan pada 11 Juli – 9 September 2022 di Gelael Supermarket cabang Mal Ciputra dan Sultan Agung, Semarang. Responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah bauran pemasaran 7P (*product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence*). Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kepuasan konsumen *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan konsumen Gelael Supermarket Semarang sebesar 83,65% yang menunjukkan bahwa konsumen sangat puas. Atribut warna daging, kebersihan daging, kemasan daging, aksesibilitas lokasi, lahan parkir, sikap pelayanan, kerapian pelayan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kemampuan penanganan keluhan, kerapian *layout*, dan kondisi kelayakan bangunan adalah atribut yang dapat dipertahankan. Atribut kesesuaian harga dan potongan harga adalah atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh Gelael Supermarket Semarang.

Kata kunci: bauran pemasaran, daging ayam broiler, kepuasan konsumen, supermarket

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN PURCHASING BROILER MEAT AT GELAEI SUPERMARKET SEMARANG

ABSTRACT

Along with the increasing of population, broiler meat consumption in Indonesia is also increasing. Protein needs can be fulfilled by consuming high-protein products such as broiler meat. Gelael Supermarket is one of the modern markets in Semarang City that offers a more varied product and a different shopping atmosphere. The right marketing mix provided by the company will bring satisfaction to consumers. This study aimed to analyze the level of consumer satisfaction and to analyze the performance of Gelael Supermarket toward marketing mix attributes based on consumer expectations. This study conducted on July 11th – September 9th 2022 at Gelael Supermarket Ciputra and Sultan Agung branches. The amount of respondents on this study were 100 people. The variable used on this study is marketing mix 7P (people, price, place, promotion, people, process, and physical evidence). The Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) were being used to analyze the data. Based on the result of this study, the level of consumer satisfaction for Gelael Supermarket Semarang were 83,65% which indicate that the customers are very satisfied. The attributes that can be maintained are color, cleanliness, and the packaging of the meat, accessibility, parking area, service attitude, waiter neatness, speed and accuracy, ability to handle complaints, layout, and building conditions. The attributes that are a priority to be improved by Gelael Supermarket Semarang were price compability and discounts.

Keywords: broiler meat, customer satisfaction, marketing mix, supermarket

KATA PENGANTAR

Pemenuhan kebutuhan protein manusia dapat dipenuhi dengan mengkonsumsi daging ayam broiler yang banyak dijual baik di pasar tradisional maupun pasar modern. Banyaknya pasar modern yang beroperasi saat ini membuat pihak pengelola harus berlomba-lomba memberikan bauran pemasaran yang sesuai dengan keinginan konsumen agar konsumen merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan oleh pihak pasar modern. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dan mengidentifikasi atribut yang penting untuk peningkatan kepuasan konsumen.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan karunia-Nya serta atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Daging Ayam Broiler di Gelael Supermarket Semarang”. Selain itu penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan turut membantu penulis selama penulisan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc. selaku dosen pembimbing utama dan Prof. Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing anggota yang telah membimbing, memberikan arahan, saran, dan masukan mulai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. Bambang Waluyo Hadi Eko Prasetyono, M.S., M.Agr. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.

3. Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M.Si. selaku Ketua Departemen Pertanian
4. Ir. Kustopo Budiraharjo, M. P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis.
5. Suryani Nurfadilla, S.E., M.Si. selaku Kordinator Lab Manajemen Agribisnis.
6. Seluruh dosen Program Studi Agribisnis yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran yang berharga selama masa perkuliahan.
7. Bapak Yuli selaku kepala manajemen Gelael Supermarket Mal Ciputra yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Gelael.
8. Seluruh karyawan Gelael Supermarket yang turut membantu penulis dalam pengumpulan data.
9. Keluarga penulis, Bapak Markuntadi dan Ibu Sufiyatun Nuriyah serta Abang Seno Priyambodo yang tiada henti memberikan dorongan, dukungan, dan doa sejak awal perkuliahan sampai penulisan skripsi ini.
10. Keluarga besar penulis yang berada di Semarang, karena selama penulisan skripsi ini banyak membantu dalam pemberian dukungan moral, tempat tinggal, dan hiburan, terkhusus Tante Ayik, Tante Ragil, Om Sigit, dan Mbak Wully sekeluarga.
11. Saudara sepupu penulis, Aisyah Fajri, yang sudah membantu penulis dalam pengumpulan data di Gelael selama beberapa kali.
12. Teman dekat penulis selama perkuliahan penulis sejak awal sampai akhir, Arfiola Darmawan, Kirana Ayu, Reifika Gayana, Tania Adinda, Aisyah Nur Wastuti, Fiska Irsina Nadhila, Dinda Ayu, dan Nur Kartika Achmalia, yang

selalu saling menemani, berbagi tawa, membantu, dan menyemangati sehingga kehidupan kami di tanah rantau terasa seperti rumah.

13. Teman-teman Agribisnis 2016 yang telah mewarnai hari-hari perkuliahan penulis selama ini.

Penulis berharap semoga Allah membalas kebaikan semua pihak dengan balasan yang setimpal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran konstruktif pembaca sangat diharapkan oleh penulis untuk perbaikan kedepannya. Akhir kata, penulis menyampaikan terimakasih.

Semarang, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR ILUSTRASI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Daging Ayam	5
2.2. Supermarket (Pasar Modern)	6
2.3. Perilaku Konsumen	7
2.4. Kepuasan Konsumen.....	10
2.5. Bauran Pemasaran	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1. Kerangka Pemikiran	15
3.2. Metode Penelitian.....	16
3.3. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	16
3.4. Penentuan Responden	17
3.5. Metode Pengumpulan Data	18
3.6. Jenis dan Sumber Data	18
3.7. Analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1. Gelael Supermarket	24

4.2. Karakteristik Responden	26
4.3. Analisis Kelayakan Instrumen	36
4.4. Hasil Analisis Kepuasan Konsumen menggunakan Uji CSI	38
4.5. Hasil Analisis Atribut Kepuasan menggunakan Uji IPA	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	49
5.1. Simpulan.....	49
5.2. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Variabel dan Atribut.....	19
2. Kriteria CSI	21
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	28
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	29
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	32
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga	33
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	34
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	35
12. Hasil Uji Validitas	36
13. Hasil Uji Reliabilitas	37
14. Hasil Perhitungan CSI pada Gelael Supermarket Semarang	38
15. Tingkat Kesesuaian pada Gelael Supermarket Semarang	40
16. Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan pada Gelael Supermarket Semarang	41
17. Hasil Kuadran I Diagram Kartesius Gelael	42
18. Hasil Kuadran II Diagram Kartesius Gelael	43
19. Hasil Kuadran III Diagram Kartesius Gelael	45
20. Hasil Kuadran IV Diagram Kartesius Gelael	47

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Penelitian	15
2. Diagram Kartesius	22
3. Diagram Kartesius Gelael Supermarket Semarang	42

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Peta Lokasi Gelael Supermarket Semarang	56
2. Kuesioner Penelitian	57
3. Tabulasi Data Uji Kelayakan Instrumen	61
4. Identitas Responden	64
5. Tabulasi Data Tingkat Kepentingan.....	73
6. Tabulasi Data Tingkat Kinerja	78
7. Output SPSS.....	83
8. Perhitungan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	90
9. Dokumentasi.....	91
10. Riwayat Hidup.....	92