

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PADA PEMBELIAN PRODUK TEH BOTOL SOSRO DI KABUPATEN  
SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**HANA LINWAN RIAN TO**



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

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PADA PEMBELIAN PRODUK TEH BOTOL SOSRO DI KABUPATEN  
SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh:

HANA LINWAN RIANTO

NIM: 23020319130090

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

PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS  
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
S E M A R A N G  
2023

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hana Linwan Rianto

NIM : 23020319130090

Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pada Pembelian Produk Teh Botol Sosro Di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta** 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: **Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.** dan **Wahyu Dyah Prastiwi, S.Pt., M.M., 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, Juli 2023

Penulis,



Hana Linwan Rianto

Mengetahui

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.

Pembimbing Anggota

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

Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP KUALITAS PADA PEMBELIAN  
PRODUK TEH BOTOL SOSRO DI  
KABUPATEN SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA

Nama Mahasiswa : HANA LINWAN RIANTO

NIM : 23020319130090

Program Studi/Departemen : S1 AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

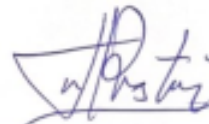
Telah disidangkan dihadapan Tim Penguji  
dan dinyatakan lulus pada tanggal **31 JUL 2023**

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Wiludjeng Roessah, M.Si.

Pembimbing Anggota



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

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



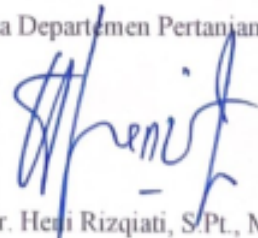
Ir. Joko Maryono, M.P., Ph.D.

Dekan



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

Ketua Departemen Pertanian



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

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PADA PEMBELIAN PRODUK TEH BOTOL SOSRO DI KABUPATEN SLEMAN, DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Oleh:  
Hana Linwan Rianto**

## **ABSTRAK**

Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk Teh Botol Sosro, mengidentifikasi tingkat kepentingan setiap atribut kualitas produk dan mengetahui prioritas perbaikan kualitas produk yang harus dilakukan oleh perusahaan Teh Botol Sosro di Kabupaten Sleman. Penelitian dilaksanakan pada bulan November-Desember 2022 berlokasi di Kabupaten Sleman. Penelitian menggunakan metode survei dan wawancara. Metode penentuan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan mengambil sampel pada setiap orang yang ditemui di lokasi penelitian secara kebetulan dan *purposive sampling* pada metode *online*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang yang ditentukan dengan rumus *Lemeshow*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara dan kuesioner kepada masyarakat Kabupaten Sleman yang mengonsumsi Teh Botol Sosro dengan cara *offline* melalui wawancara dan penyebaran kuesioner langsung dan *online* melalui *google form*. Kuesioner secara *offline* disebar pada empat supermarket di Kabupaten Sleman yaitu Super Indo Seturan, Super Indo Kaliurang, Indogrosir Jl. Magelang, dan Mirota Pasaraya Jl. Kaliurang. Pengumpulan data sekunder diperoleh dari penelitian sebelumnya, jurnal, literatur serta sumber lainnya. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menganalisis kepuasan konsumen, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kualitas produk yang perlu diperbaiki atau dipertahankan perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang puas pada kualitas produk Teh Botol Sosro dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 80,9%. Atribut produk berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menjadi prioritas perbaikan yaitu kemasan, dan atribut produk yang harus ditingkatkan kualitasnya yaitu kesegaran, rasa, dan aroma. Atribut yang harus dipertahankan kualitasnya yaitu info kandungan, kadaluarsa, harga, dan akses produk.

**Kata kunci:** *atribut, CSI, IPA, kualitas produk, teh*

***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS ON QUALITY IN PURCHASE OF  
SOSRO BOTTLE TEA PRODUCTS IN SLEMAN DISTRICT, SPECIAL  
REGION OF YOGYAKARTA***

***ABSTRACT***

*This study aimed to analyze the level of consumer satisfaction with the product quality of Teh Botol Sosro, identifying the level of importance of each product quality attribute and analyze the priority of product quality improvement that must be carried out by the company of Teh Botol Sosro in Sleman Regency. The research carried out in November-December 2022 located in Sleman Regency. The research method used was survey and interview. The sampling method were accidental sampling by taking a sample of everyone encountered at the research location and purposive sampling at online method. The number of samples used was 100 samples determined by the Lemeshow formula. Primary data collection was carried out by interviews and questionnaires to the people of Sleman Regency who consume Sosro bottled tea with offline interviews and distributing questionnaires directly and through online via google form. Offline questionnaires were distributed to four supermarkets in Sleman Regency, namely Super Indo Seturan, Super Indo Kaliurang, Indogrosir Jl. Magelang, and Mirota Pasaraya Jl. Kaliurang. Secondary data collection was obtained from previous research, journals, literature and other sources. The Customer Satisfaction Index (CSI) method used to analyze consumer satisfaction, and Importance Performance Analysis (IPA) to analyze product quality that companies need to improve or maintain. Research showed that consumer are satisfied with the quality of the Teh Botol Sosro product with a Customer Satisfaction Index (CSI) value of 80.9%. Product attributes based on Importance Performance Analysis (IPA) which are the priority for improvement are packaging, and product attributes whose quality must be improved, namely freshness, taste, and aroma. Attributes that must be maintained for quality, namely information on content, expiration date, price, and product access.*

***Keywords:*** attributes, CSI, IPA, product quality, tea

## KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Teh Botol Sosro di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta" dilihat dari penurunan tingkat penjualan produk Teh Botol Sosro. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada beberapa orang yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bimbingan kepada penulis selama penulisan Usulan Penelitian. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penulisan laporan.
2. Wahyu Dyah Prastiwi, S.Pt., M.M., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penulisan laporan.
3. Prof. Dr. Ir. Bambang Waluyo H.E.P., M.S., M.Agr., IPU. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.
4. Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M.Si. selaku Ketua Departemen Pertanian.
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis.
6. Suryani Nurfadillah, S.E., M.Si. selaku Kordinator Lab Manajemen Agribisnis.

7. Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S. selaku Dosen Wali yang telah berkenan untuk memberikan masukan dan saran selama penulisan laporan.
8. 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.
9. Keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan kasih kepada penulis.
10. Sahabat dan teman-teman tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penulisan laporan.

Demikian pula ucapan terimakasih dan penghargaan atas kesempatan yang diberikan serta kepada seluruh pihak yang telah membantu penulisan laporan ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya kesempurnaan laporan ini. Demikian penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan khususnya untuk penulis maupun pembaca pada umumnya.

Semarang, Juli 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ILUSTRASI .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	8
1.3 Manfaat .....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teh.....	9
2.2 Perilaku Konsumen .....	12
2.3 Kepuasan Konsumen.....	15
2.4 Atribut Produk.....	17
BAB III. METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Kerangka Pemikiran.....	21
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Metode Penelitian.....	25
3.4 Penentuan dan Pengambilan Sampel .....	25
3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Metode Analisis Data .....	30
3.7 Batasan Istilah dan Konsep Pengukuran Variabel .....	39
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41

4.2 Karakteristik Responden .....	45
4.3 Kriteria Responden.....	49
4.4 Uji Instrumen Kuesioner .....	55
4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen .....	59
4.6 Perbaikan Kualitas Produk.....	62
BAB V. PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN.....	83

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Komparasi <i>Top Brand Index</i> 2019-2023.....	5
2. Nilai Uji Reliabilitas.....	30
3. Kriteria Nilai CSI .....	32
4. Skor Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan .....	35
5. Skor Skala Likert .....	38
6. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
7. Responden Berdasarkan Usia.....	45
8. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
9. Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	47
10. Hasil Uji Validitas .....	56
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
12. Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	60
13. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	63
14. Hasil Hitung Rata-Rata Atribut.....	64

## DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran .....	22
2. Peta <i>Importance-Performance</i> .....	33
3. Frekuensi Pembelian Produk.....	50
4. Tempat Pembelian.....	51
5. Alasan Konsumsi.....	53
6. Jenis TBS Yang Biasa Dikonsumsi.....	54
7. Varian Rasa TBS Yang Biasa Dikonsumsi.....	55
8. Diagram Kartesius.....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner.....	76
2. Rekapitulasi Data Penelitian Tingkat Kepentingan.....	82
3. Rekapitulasi Data Penelitian Tingkat Kinerja.....	86
4. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Produk.....	91
5. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Produk.....	98
6. Uji Validitas Tingkat Kinerja Produk.....	98
7. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Produk.....	105
8. Analisis Data Customer Satisfaction Index (CSI).....	106
9. Analisis Data Importance Performance Analysis (IPA).....	108