

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK  
KARKAS AYAM *BEST CHICKEN* PT. CIOMAS ADISATWA  
DI KOTA SEMARANG**

---

**SKRIPSI**

---

**Oleh:**

**NADIYAH FARHATI**



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS  
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
S E M A R A N G  
2024**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK  
KARKAS AYAM *BEST CHICKEN* PT. CIOMAS ADISATWA  
DI KOTA SEMARANG

Oleh:

NADIYAH FARHATI  
NIM: 23020317130061

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  
2024

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nadiyah Farhati  
N I M : 23020317130061  
Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul:  
**Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk Karkas Ayam *Best Chicken* PT. Ciomas Adisatwa di Kota Semarang** dan penelitian yang terkait dengan skripsi ini adalah hasil kerja saya 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. Saya juga mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh pembimbing saya yaitu: **Prof. Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.** dan **Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.**

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

Semarang, Juni 2024  
Penulis,



Nadiyah Farhati

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Prof. Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.

Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK KARKAS AYAM *BEST CHICKEN* PT. CIOMAS ADISATWA DI KOTA SEMARANG

Nama Mahasiswa : NADIYAH FARHATI

Nomor Induk Mahasiswa : 23020317130061

Program Studi/Departemen : S1 AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

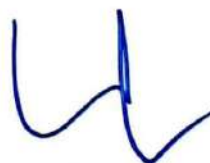
Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal ... 19 JUN 2024

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.

Pembimbing Anggota



Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.

Ketua Program Studi



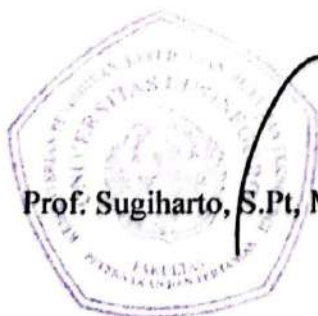
Ir. Kustopo Budiraharjo, M. P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



Migie Handayani, S.Pt., M.Si

Dekan



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

Ketua Departemen



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

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK  
KARKAS AYAM *BEST CHICKEN* PT. CIOMAS ADISATWA  
DI KOTA SEMARANG**

**Oleh :  
Nadiyah Farhati**

**ABSTRAK**

Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk diperlukan dalam manajemen perusahaan dengan mengukur kinerja melalui indikator kualitas produk. Penelitian bertujuan untuk menganalisis atribut-atribut kualitas produk karkas ayam *Best Chicken* yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk karkas ayam *Best Chicken*. Penelitian ini menggunakan 2 metode analisis data, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode IPA digunakan untuk memberi informasi tentang faktor-faktor kualitas produk karkas ayam *Best Chicken* yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dan yang perlu diperbaiki karena belum memuaskan. Metode CSI digunakan untuk mengukur dan menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk karkas ayam *Best Chicken* secara menyeluruh. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* (*Convenience Sampling*) dengan partisipan warga kota Semarang yang pernah membeli produk karkas ayam *Best Chicken*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis IPA, atribut pada kuadran A dianggap penting oleh konsumen namun kinerjanya masih belum memuaskan. Atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu harga produk, kemudahan memperoleh produk dan kenyamanan berbelanja. Atribut pada kuadran B merupakan atribut yang dianggap penting dan kinerjanya memuaskan. Atribut tersebut yaitu kesegaran produk, kebersihan produk, berat produk, jumlah potongan, bentuk potongan, kehalalan produk, bentuk produk dan citra merk produk. Nilai CSI diperoleh sebesar 85,2%, sehingga konsumen sangat puas terhadap kualitas produk karkas ayam *Best Chicken*.

**Kata kunci:** karkas ayam, kepuasan, konsumen, IPA, CSI.

***Analysis of Consumer Satisfaction with the Product Quality of Chicken Carcass  
Best Chicken PT. Ciomas Adisatwa  
in Semarang City***

**ABSTRACT**

*Analysis of consumer satisfaction with product quality is necessary in the management of the company by measuring performance through product quality indicators. The study is aimed at analyzing the attributes of product quality of chicken carcass Best Chicken that affect consumer satisfaction and to analyze the level of customer satisfaction with the product quality of the chicken carcass Best Chicken. The study uses two methods of data analysis, the Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. Sampling technique uses simple Accidental Sampling (Convenience Sampling) techniques with participants that are all the citizens of the city who have ever made purchases of chicken carcass Best Chicken products. The results show that based on the IPA analysis, the attributes in the A-quadrant are considered important by the consumer but their performance is still unsatisfactory. The attributes that need to be improved are the price of the product, the ease of obtaining the product and the convenience of shopping. These attributes are product freshness, product hygiene, product weight, number of pieces, piece shape, product validity, product shape and product brand image. The CSI score was 85.2%, so it can be said that consumers are very satisfied with the product quality of chicken carcass Best Chicken.*

***Keywords:*** *chicken carcass, satisfaction, consumer, IPA, CSI.*

## KATA PENGANTAR

Kepuasan konsumen merupakan tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau *outcome* yang dirasakan dengan harapan terhadap suatu produk kebutuhan yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Ayam merupakan jenis bahan pangan hewani yang sering dikonsumsi oleh manusia. PT. Ciomas Adisatwa merupakan perusahaan dengan produk karkas ayam potong *brand Best Chicken*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk karkas ayam *Best Chicken*.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk Karkas Ayam *Best Chicken* PT. Ciomas Adisatwa di Kota Semarang dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S-1 Agribisnis.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan dan bimbingan banyak pihak yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, banyak membantu, dan memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis;
2. Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si. selaku Pembimbing Anggota serta Dosen Wali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan banyak memberikan masukan dan 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 skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar;
4. Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M.Si. selaku Ketua Departemen Pertanian yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi;
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M. P.selaku Ketua Program Studi S-1 Agribisnis yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam penyelesaian skripsi;
6. Ayah Sugiyanto dan Ibu Rosmalina yang selama ini mendukung dan menyemangati untuk menyusun skripsi;
7. Humairo, Desy dan Gadis yang selalu menyemangati dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi.
8. Pihak-pihak yang membantu dalam pengambilan data dan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik materi maupun cara penulisannya, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, Juni 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR ILUSTRASI .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	3
1.3. Manfaat.....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Ayam Broiler .....	5
2.2. Kualitas Produk Ayam Broiler .....	6
2.3. Atribut Produk .....	8
2.4. Kepuasan Konsumen .....	8
2.5. Keputusan Pembelian .....	10
2.6. Perilaku Konsumen .....	11
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1. Kerangka Pemikiran .....	13
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	14
3.3. Metode Penelitian .....	15
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	16
3.5. Metode Analisis Data .....	17
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1. Profil dan Sejarah Singkat .....	24
4.2. Karakteristik Responden .....	29

4.3.Uji Validitas.....	34
4.4.Uji Reabilitas .....	36
4.5.Metode IPA .....	37
4.6.Metode CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ).....	46
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....	50
5.1.Simpulan.....	50
5.2.Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN.....	56
RIWAYAT HIDUP .....	87

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Pengukuran Skala Likert .....	10
2. Kriteria Tingkat Kepuasan .....	29
3. Pemasaran Produk Karkas Ayam <i>Best Chicken</i> .....	32
4. Jenis-jenis Produk Karkas Ayam <i>Best Chicken</i> .....	33
5. Harga Produk Karkas Ayam <i>Best Chicken</i> .....	34
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	39
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi pembelian produk Karkas Ayam <i>Best Chicken</i> dalam 1 bulan .....	40
12. Uji Validitas .....	41
13. Uji Reabilitas .....	42
14. Tingkat Kesesuaian .....	43
15. Keputusan <i>action (A) / hold (H)</i> .....	44
16. Hasil analisis dengan Metode CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	53

## DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran .....	11
2. Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner .....	62
2. Indikator pengukuran dari masing-masing atribut .....	60
3. Identitas Responden .....	65
4. Tabulasi Data pada Tingkat Kinerja .....	71
5. Tabulasi Data pada Tingkat Kepentingan .....	75
6. Hasil Uji Validitas untuk Tingkat Kinerja .....	79
7. Hasil Uji Validitas untuk Tingkat Kepentingan.....	80
8. Hasil Uji Reabilitas untuk Tingkat Kinerja.....	81
9. Hasil Uji Reabilitas untuk Tingkat Kepentingan .....	82
10. Hasil CSI.....	83
11. Dokumentasi .....	84