

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAGING AYAM
DI PRIMA FRESHMART KABUPATEN KUDUS**

SKRIPSI

Oleh:

ALFIANA LAUDZA FEBRININGTYAS



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2024**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAGING AYAM
DI PRIMA FRESHMART KABUPATEN KUDUS**

Oleh:

ALFIANA LAUDZA FEBRININGTYAS
NIM: 23020320140118

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
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Alfiana Laudza Febriningtyas
NIM : 23020320140118
Program Studi : Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul **Analisis Kepuasan Konsumen Daging Ayam di Prima Freshmart Kabupaten Kudus** 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. Edy Prasetyo, M.S.** dan **Prof. Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D.**

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, 2 Juli 2024

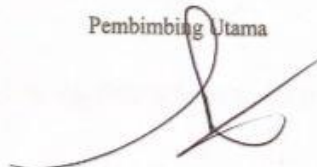
Penulis,



Alfiana Laudza Febriningtyas

Mengetahui

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S.

Pembimbing Anggota



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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
DAGING AYAM DI PRIMA FRESHMART
KABUPATEN KUDUS

Nama Mahasiswa : ALFIANA LAUDZA FEBRINGTYAS

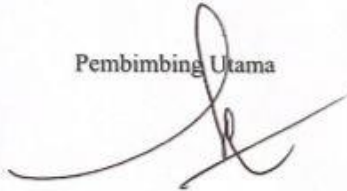
NIM : 23020320140118

Program Studi/Departemen : SI AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal **27 JUN 2024**

Pembimbing Utama



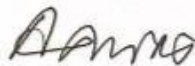
Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S.

Pembimbing Anggota



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

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M. P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



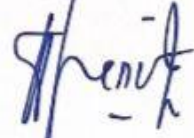
Migie Handayani, S.Pt., M.Si.

Dekan



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

Ketua Departemen Pertanian



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

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAGING AYAM DI PRIMA FRESHMART KABUPATEN KUDUS

**Oleh:
Alfiana Laudza Febriningtyas**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik konsumen daging ayam serta menganalisis kepuasan konsumen daging ayam di Prima Freshmart (PFM) Kabupaten Kudus. Penelitian dilakukan di 7 cabang PFM Kabupaten Kudus pada bulan Januari – Februari 2024. Metode penelitian yang digunakan yaitu *survey* dengan alat bantu kuesioner. Pengambilan sampel sebanyak 120 responden ditentukan secara *quota sampling*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data sekunder diperoleh melalui studi literatur yang relevan serta dokumen dari instansi terkait. Data yang diperoleh dianalisis dengan analisis deskriptif serta uji *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik konsumen daging ayam di PFM Kudus didominasi oleh perempuan, kelompok usia mayoritas berusia 36 - 45 tahun, latar belakang pendidikan mayoritas S1, pekerjaan konsumen didominasi pegawai swasta. Mayoritas konsumen daging ayam PFM memiliki pendapatan Rp2.500.001 – Rp5.000.000 per bulan, dengan jumlah pembelian dalam satu kali membeli daging ayam sebanyak 2 ekor ayam utuh 0,95 – 1 kg. Rata-rata pengeluaran untuk membeli daging ayam dalam sebulan yaitu antara Rp50.001 - Rp150.000 dengan frekuensi pembelian daging ayam konsumen mayoritas sebanyak 2 kali dalam sebulan terakhir. Hasil analisis IPA terdapat 4 atribut yang harus ditingkatkan yaitu keterjangkauan harga, kecepatan pelayanan, keramahan pelayanan, dan lokasi PFM yang mudah dicari. Hasil perhitungan CSI secara keseluruhan adalah sebesar 80,79% artinya konsumen merasa puas terhadap kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan lokasi yang diberikan oleh PFM Kudus.

Kata kunci : daging ayam, kepuasan konsumen, prima freshmart.

ANALYSIS OF CHICKEN MEAT CUSTOMER SATISFACTION IN PRIMA FRESHMART KUDUS REGENCY

ABSTRACT

This research aims to analyze the characteristics of chicken meat consumers and chicken meat customer satisfaction in Prima Freshmart (PFM) Kudus Regency. The research was conducted at PFM Kudus Regency in January – February 2024. The sampling of 120 respondents was determined using quota sampling. The data sources used in this research are primary data and secondary data. Primary data was obtained through observation, interview, and documentation. Secondary data was obtained through relevant literature studies and documents from related agencies. The data obtained was analysed using descriptive analysis, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the research show that the characteristics of chicken meat consumers in PFM Kudus are dominated by women, the majority age group is 36-45 years old, the educational background of the majority is Bachelor's degree, the jobs of the consumers are dominated by private sector employees. The majority of PFM chicken consumers have an income of more than IDR 2,500,001 - IDR 5,000,000 per month, with a single purchase of 2 whole chicken 0.95 - 1 kg. The average amount spent on chicken in a month is between IDR 50,001 - IDR 150,000, with the majority of consumers buying chicken twice in the last month. The results of the IPA analysis show 4 attributes that need to be improved, namely affordability, speed of service, friendliness of service and PFM locations that are easy to find. The overall result of the CSI calculation is 80.79%, which means that consumers are satisfied with product quality, price, service quality and location.

Keywords: *chicken meat, customer satisfaction, prima freshmart*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Daging Ayam di Prima Freshmart Kabupaten Kudus” ini dengan baik. Sholawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, semoga kelak di Hari Akhir nanti kita mendapatkan syafa’at-Nya dan dapat berkumpul bersama beliau dan pengikut-Nya.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat masukan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan masukan, bimbingan, serta dukungan selama penyusunan skripsi kepada penulis.
2. Prof. Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan masukan, bimbingan, serta dukungan selama penyusunan skripsi kepada penulis.
3. Kadhung Prayoga, S.P., M.Sc., selaku Dosen Wali yang telah mendukung selama persiapan dan penyusunan skripsi.
4. Suryani Nurfadillah, S.E., M.Si., selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis yang telah mendukung selama persiapan dan penyusunan skripsi.

5. Dr. Henny Rizqiati, S.Pt., M.Si., selaku Kepala Departemen Pertanian yang telah mendukung selama persiapan dan penyusunan skripsi.
6. Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah mendukung selama persiapan dan penyusunan skripsi.
7. Pihak Prima Freshmart Kudus yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Mama, Kak Rafli, Billy, dan Meysha yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk selalu berjuang dan pantang menyerah menjalani perkuliahan hingga nanti menyanggah gelar Sarjana Pertanian.
9. Teman seperjuangan, sahabat-sahabat masa kecil penulis, Yasmin, Muna, dan Riena yang tak lelah mengingatkan penulis untuk tidak berhenti di tengah jalan, yang selalu memberi saran dan masukan, yang tak bosan mendengarkan keluh kesah serta menjadi saksi air mata penulis di tengah penyusunan tugas akhir ini walau mereka sedang berada berkilometer jauhnya.
10. Riska, Ema, Ando, dan Hanan yang sudah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk membahas draf penulis, memberikan saran yang berharga, dan menjadi teman yang baik untuk bercerita juga berdiskusi selama penelitian dan masa akhir perkuliahan penulis.
11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Agribisnis Angkatan 2020 yang telah bekerja sama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.

12. Semua teman–teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang senantiasa menemani dan memberikan dukungan kepada penulis, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar dapat lebih baik dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Semarang, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR ILUSTRASI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	5
1.3. Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Daging Ayam	6
2.2. Pemasaran.....	7
2.3. Perilaku Konsumen	8
2.4. Kepuasan Konsumen.....	9
2.5. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen.....	10
2.6. Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Kerangka Pemikiran	17
3.2. Hipotesis	20
3.3. Waktu dan Lokasi.....	20
3.4. Metode Penelitian.....	21
3.5. Penentuan Pengambilan Sampel.....	21

3.6. Jenis dan Sumber Data	23
3.7. Metode Pengumpulan Data	23
3.8. Metode Analisis Data	24
3.9. Konsep dan Pengukuran Variabel	33
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Penelitian Terdahulu yang Didapatkan.....	13
2. Cabang Prima Freshmart Kabupaten Kudus.....	20
3. Kriteria <i>Customer Satisfied Index</i>	32
4. Konsep Pengukuran Variabel.....	35
5. Produk Daging Ayam Prima Freshmart.....	40
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian dalam Satu Kali Membeli Daging Ayam	49
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Daging Ayam yang Sering Dibeli.....	50
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan untuk Daging Ayam.....	51
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli Daging Ayam dalam Sebulan Terakhir.....	51
15. Hasil Uji Validitas.....	53
16. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
17. Nilai Rata - Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Variabel Kualitas Produk.....	55
18. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Variabel Harga.....	58

19. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
20. Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Variabel Lokasi.....	64
21. Hasil Perhitungan CSI.....	67

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Konsep Penelitian.....	19
2. Diagram Kartesius.....	30
3. Struktur Organisasi Prima Freshmart.....	42
4. Diagram Kartesius IPA Variabel Kualitas Produk.....	56
5. Diagram Kartesius IPA Variabel Harga.....	59
6. Diagram Kartesius IPA Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
7. Diagram Kartesius IPA Variabel Lokasi.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	77
2. Peta Lokasi Penelitian.....	82
3. Identitas Responden.	83
4. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk.	91
5. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Harga.....	96
6. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	101
7. Tabulasi Data Kuesioner Variabel Lokasi.....	106
8. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Produk	111
9. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Produk	113
10. Uji Validitas Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Produk.....	114
11. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Produk.....	116
12. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Variabel Harga.....	117
13. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Variabel Harga.....	118
14. Uji Validitas Tingkat Kinerja Variabel Harga.....	119
15. Uji Reabilitas Tingkat Kinerja Variabel Harga.....	120
16. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Pelayanan.....	121
17. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Variabel Kualitas Pelayanan.....	123
18. Uji Validitas Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan.....	124
19. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Variabel Kualitas Pelayanan.....	126
20. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Variabel Lokasi.....	127
21. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Variabel Lokasi.....	129

22. Uji Validitas Tingkat Kinerja Variabel Lokasi.....	130
23. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Variabel Lokasi.....	132
24. Dokumentasi.....	133