

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KEDELAI
(STUDI KASUS: TOKO IRFAN JAYA KECAMATAN WIRADESA
KABUPATEN PEKALONGAN)**

SKRIPSI

**Oleh:
BRILLIANTI SEKAR AYU P**



**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2025**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KEDELAI
(STUDI KASUS: TOKO IRFAN JAYA KECAMATAN WIRADESA
KABUPATEN PEKALONGAN)

Oleh:

BRILLIANTI SEKAR AYU PURNOMO
NIM : 23020321140139

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
2 0 2 5

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Brillianti Sekar Ayu Purnomo
NIM : 23020321140139
Program Studi : S1 Agribisnis

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Kedelai (Studi Kasus: Toko Irfan Jaya Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan)** 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. Migie Handayani, S.Pt., M.Si.** dan **Prof. Dr. Ir. Titik Ekowati, 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, Mei 2025

Penulis,


Brillianti Sekar Ayu P


Mengetahui

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Anggota



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN KEDELAI (STUDI KASUS:
TOKO IRFAN JAYA KECAMATAN
WIRADESA KABUPATEN PEKALONGAN)

Nama Mahasiswa : BRILLIANTI SEKAR AYU PURNOMO

NIM : 23020321140139

Program Studi/Departemen : S1 AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal1-5-MAY-2025

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Anggota



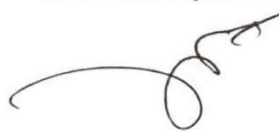
Prof. Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc.

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



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

Dekan



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

Ketua Departemen



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

RINGKASAN

BRILLIANTI SEKAR AYU PURNOMO. 23020321140139. 2025. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Kedelai (Studi Kasus: Toko Irfan Jaya Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan) (Pembimbing: **MIGIE HANDAYANI** dan **TITIK EKOWATI**)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen kedelai; 2) memetakan hubungan antara kepentingan suatu atribut produk dan kinerja yang diberikan bagi konsumen di pelaku usaha kedelai Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan. Lokasi Penelitian yaitu di Toko Irfan Jaya, Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2025.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus dengan penentuan jumlah sampel menggunakan *quota sampling* dan metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dengan kriteria responden yaitu pria dan wanita usia 18 – 67 tahun. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden/konsumen kedelai di Toko Irfan Jaya paling banyak berjenis kelamin laki-laki, berusia 28 – 37 tahun, memiliki pendidikan terakhir SMP, mayoritas konsumen kedelai merupakan pedagang. Konsumen paling banyak memiliki penghasilan perbulan yaitu Rp. 1.500.000 dengan rata-rata pendapatan konsumen yaitu Rp. 2.455.000, dan konsumen kebanyakan memiliki anggota keluarga empat hingga enam orang dengan rata-rata memiliki empat orang dalam satu keluarga.

Hasil dari analisis CSI bernilai 81,59% yang dapat diartikan bahwa konsumen kedelai merasa sangat puas. Hasil dari analisis IPA didapat hasil Kuadran I terdapat atribut rasa kedelai, kesegaran kedelai, warna kedelai, harga kedelai di Toko Irfan Jaya dan kesesuaian harga dengan kualitas yang didapat. Atribut pada Kuadran II yaitu ketersediaan kedelai, lokasi toko dipinggir jalan, dan lokasi toko yang mudah dijangkau dan strategis. Atribut pada Kuadran III yaitu tekstur kedelai, varietas kedelai, harga kedelai di Toko Irfan Jaya dibanding toko lain, dan informasi tentang ketersediaan kedelai. Atribut pada Kuadran IV yaitu kelengkapan variasi kedelai dan waktu tunggu dari ketersediaan kedelai.

KATA PENGANTAR

Kepuasan konsumen menjadi hal yang utama bagi para pelaku industri hal ini dikarenakan kepuasan konsumen sebagai evaluasi paska konsumsi, bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Ketika tingkat kepuasan konsumen tinggi maka ada kemungkinan bahwa mereka akan membeli kembali produk sehingga pendapatan pelaku industri tetap stabil atau bahkan meningkat. Kepuasan konsumen juga dapat diartikan sebagai perspektif pengalaman konsumen setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk maupun jasa yang menjadi respon dari pemenuhan konsumen.

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Kedelai (Studi Kasus: Toko Irfan Jaya Kecamatan Wiradesa Kabupaten Pekalongan)” dengan tepat waktu. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat melakukan kelulusan di Program Studi S1 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro, Semarang.

Penulis sadar bahwa dalam melakukan penyusunan Skripsi ini penulis menghadapi berbagai hambatan baik secara teknis maupun non teknis. Atas berkat dari Tuhan Yang Maha Esa, usaha, doa, semangat, bantuan, bimbingan serta dukungan yang penulis terima baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Migie Handayani, S.Pt., M.Si. selaku dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing dan memberikan bantuan pemikiran dalam penyusunan Skripsi;

2. Prof. Dr. Ir. Titik Ekowati, M.Sc. selaku dosen Pembimbing Anggota yang telah membimbing dan memberikan bantuan pemikiran dalam penyusunan Skripsi;
3. Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro Semarang;
4. Ahmad Ni'matullah Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian;
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Ketua Program Studi S1 Agribisnis;
6. Suryani Nurfadillah, S.E., M.Si. selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis;
7. Prof. Agus Setiadi, S.Pt., M.Si., Ph.D. selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan saran kepada penulis;
8. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Agribisnis dan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah membantu penulis dalam proses belajar maupun pengurusan administrasi;
9. Bapak Heri Purnomo dan Ibu Wiwik Rahayuningsih selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis;
10. Anista Wati, Annisa Lutfiyah, Dita Angela, Hesti Kurniawati selaku rekan seperjuangan penulis yang senantiasa memberikan dukungan serta motivasi dan telah kebersamaan selama proses penyusunan skripsi;
11. Sahabat saya Alya Nur, Justicia Khansa Lovina, Kayla Arshintia, dan Syarifah Notarianti yang selalu memberikan dukungan serta memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi;

12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam pengambilan data maupun penyusunan Skripsi.

Penulis menyadari bahwa di dalam proses penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan baik teknis penulisan maupun materi sehingga penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan

Semarang, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ILUSTRASI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kedelai (<i>Glycine Max L</i>)	6
2.2. Pelaku Usaha Kedelai.....	7
2.3. Perilaku Konsumen	8
2.4. Kepuasan Konsumen.....	9
2.5. Atribut Produk.....	12
2.6. Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Kerangka Pemikiran	17
3.2. Hipotesis	19
3.3. Waktu dan Lokasi	19
3.4. Metode Penelitian.....	20
3.5. Penentuan dan Pengambilan Sampel.....	20
3.6. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	21
3.7. Analisis Data	29
3.8. Konsep dan Pengukuran Variabel.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Pekalongan	39
4.2. Gambaran Umum Toko Irfan Jaya	40
4.3. Karakteristik Responden	41
4.4. Pembelian Konsumen.....	48
4.5. Uji Validitas	50
4.6. Uji Reliabilitas.....	51
4.7. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen.....	52
4.8. Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kedelai di Toko Irfan Jaya ..	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	68
RIWAYAT HIDUP	95

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Konsumsi Kedelai Kabupaten Pekalongan.....	7
2. Penelitian Terdahulu	16
3. Penilaian Tingkat Kinerja	23
4. Penilaian Tingkat Kepentingan.....	25
5. Penentuan Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI).....	33
6. Indikator Pengukuran berdasarkan Skor.....	36
7. Indikator Pengukuran Berdasarkan Skor	37
8. Jenis Kelamin Konsumen Kedelai.....	42
9. Usia Responden	43
10. Pendidikan Terakhir	44
11. Pekerjaan Responden	45
12. Pendapatan Responden	46
13. Jumlah Anggota Keluarga.....	47
14. Frekuensi Pembelian Kedelai	49
15. Bobot Penilaian Tingkat Kinerja Pada Atribut Kedelai	55
16. Bobot Penilaian Tingkat Kepentingan Pada Kedelai.....	56

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	17
2. Diagram Kartesius IPA	35
3. Digram Kartesius IPA	58

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	68
2. Lokasi Toko Irfan Jaya	74
3. Identitas Konsumen Kedelai	75
4. Tabulasi Data Tingkat Kinerja	78
5. Tabulasi Data Tingkat Kepentingan.....	82
6. Uji Validitas Tingkat Kinerja	86
7. Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	87
8. Uji Reliabilitas	88
9. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	89
10. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	90
11. Dokumentasi Penelitian	92