

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN FOOD TRUCK
DI YAMAHA LAND SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

NATASYA FADILAH
NPM: 18024010094

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN FOOD TRUCK
DI YAMAHA LAND SURABAYA**

Oleh:

NATASYA FADILAH

NPM: 18024010094

Telah diterima pada tanggal
17 Oktober 2022

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Dona Wahyuning Laily, SP., MP

Ir. Sigit Dwi Nugroho, MSi

NIP. 20219830810234

NIP. 19590628 1988 03 1003

Mengetahui,

plt. Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yuliatl, MP

NIP. 19620712 199103 2001

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN FOOD TRUCK

DI YAMAHA LAND SURABAYA

Oleh:

NATASYA FADILAH

NPM: 18024010094

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

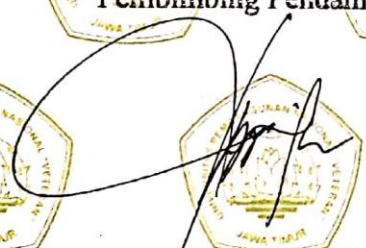
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

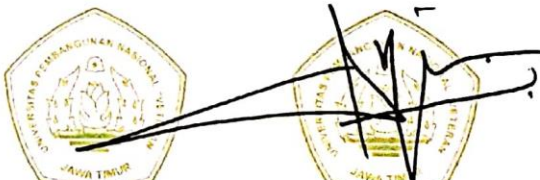
Pada Tanggal: 27 September 2022

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Dr. Dona Wahyuning Laily, SP., MP
NIP. 20219830810234



Ir. Sigit Dwi Nugroho, MSi
NIP. 19590628 1988 03 1003


Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

plt. Koordinator Program Studi

Agribisnis


Dr. Ir. Nora Augustien K., MP
NIP. 19590824 198703 2001


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul: **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN FOOD TRUCK DI YAMAHA LAND SURABAYA** menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Oktober 2022
Yang Membuat Pernyataan,



NATASYA FADILAH
NPM: 18024010094

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat serta rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Food Truck Di Yamaha Land Surabaya”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan kuliah dan mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa pertolongan Tuhan Yang Maha Esa dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Ir. Sigit Dwi Nugroho, MSi** selaku Dosen Pembimbing Utama dan **Dr. Dona Wahyuning Laily, SP., MP** selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan dan meluangkan waktu serta tenaga dengan penuh keikhlasan serta kesabaran untuk membimbing penulis.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua yang selalu memberi support kepada saya dalam menulis penelitian ini dan dukungan yang tiada henti untuk terus menyelesaikan skripsi tersebut. Penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Nora Augustien K., MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini MSi selaku plt. Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku plt. Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku dosen penguji pertama dan Prasmita Dian Wijayati, SP., MSi selaku dosen penguji kedua.
5. Bapak Rizky Rahman dan rekan-rekan selaku pengusaha food truck di Yamaha land Surabaya yang telah mengizinkan, membantu serta memberikan arahan dalam proses penelitian.
6. Responden yang telah mengisi kuesioner dan membantu melancarkan penelitian penulis.
7. Orang-orang terdekat dari teman-teman angkatan 2018 yang tiada henti memberikan semangat dan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.
8. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bermanfaat dan membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sesuatu yang berguna bagi penulis khususnya serta bagi para pembaca pada umumnya.

Surabaya, 17 Oktober 2022

Penulis

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Food Truck Di Yamaha Land Surabaya

Natasya Fadilah¹, Sigit Dwi Nugroho², Dona Wahyuning Laily³

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur^{1,2,3}

e-mail: natasya.fadilah57@gmail.com

ABSTRAK

Yamaha Land merupakan wadah bisnis bagi para pengusaha kuliner, termasuk food truck. Kepuasan pelanggan penting bagi perusahaan Anda karena juga dapat menjadi alat pemasaran. Salah satu pendekatan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah menentukan tingkat preferensi konsumen untuk fitur produk atau layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen, proses keputusan pembelian konsumen dan kepuasan konsumen pada Yamaha Land Surabaya. Ada 96 responden untuk survei. Teknik analisis meliputi analisis deskriptif, analisis kinerja materialitas (IPA), dan analisis kepuasan pelanggan (CSI). Akibatnya, konsumen Yamaha Land sebagian besar adalah laki-laki, rentang usia 22 hingga 27 tahun, pendapatan bulanan 500.000 hingga 1.500.000 rupiah, pendidikan terakhir SMA atau perguruan tinggi, dan mahasiswa bekerja. Proses pengambilan keputusan pembelian konsumen Yamaha Land melalui lima tahap: tahap identifikasi kebutuhan, tahap pencarian informasi, tahap evaluasi alternatif, tahap keputusan pembelian, dan tahap pasca pembelian. Hasil Importance Performance Analysis (IPA) atribut yang termasuk dalam Kuadran I adalah Rasa dan Kecepatan, Kuadran II Kebersihan, Kebaikan, Kesopanan dan Ketertiban, Kuadran III Harga, Warna dan Tekstur, dan Kuadran IV Aroma. Sedangkan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 75,6%. Dilihat dari Indeks Kepuasan Konsumen, dapat dikatakan bahwa konsumen yang datang ke Yamaha Land berada dalam kategori puas untuk semua atribut yang diuji.

Kata kunci: CSI, Yamaha Land, IPA, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Yamaha Land is a business platform for culinary entrepreneurs, including food trucks. Customer satisfaction is important for your company because it can also be a marketing tool. One approach to increase consumer satisfaction is to determine the level of consumer preference for product or service features. The purpose of this study was to identify consumer characteristics, consumer purchasing decision processes and customer satisfaction at Yamaha Land Surabaya. There were 96 respondents for the survey. The analysis techniques include descriptive analysis, materiality performance analysis (IPA), and customer satisfaction analysis (CSI). As a result, consumers of Yamaha Land are mostly male, age range 22 to 27 years, monthly income of 500,000 to 1,500,000 rupiah, the last education is high school or college, and students are working. The purchasing decision-making process of Yamaha Land consumers goes through five stages: the need identification stage, the information search stage, the alternative evaluation stage, the purchase decision stage, and the post-purchase stage. The results of the Importance Performance Analysis (IPA) of attributes included in Quadrant I are Taste and Speed, Quadrant II Cleanliness, Kindness, Politeness and Order, Quadrant III Price, Color and Texture, and Quadrant IV Aroma. While the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) is 75.6%. Judging from the Consumer Satisfaction Index, it can be said that consumers who come to Yamaha Land are in the satisfied category for all tested attributes.

Keywords: CSI, Yamaha Land, IPA, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. <i>Food Truck</i>	15
2.2.2. Perilaku Konsumen	18
2.2.3. Proses Pengambilan Keputusan	19
2.2.4. Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
III. METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	30

3.2. Metode Penentuan Sampel.....	30
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4. Metode Analisis Data.....	33
3.4.1. Uji Validitas.....	33
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	34
3.4.3. Analisis Deskriptif.....	35
3.4.4. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja atau <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	36
3.4.5. <i>Customer Index Satisfaction (CSI)</i>	39
3.5. Definisi Operasional.....	40
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Yamaha Land Surabaya.....	43
4.1.1. Gambaran Umum <i>Hotdog Booth</i>	45
4.1.2. Gambaran Umum Qqpresso mik.Kopi.....	46
4.1.3. Gambaran Umum <i>Mixzup Chicken</i>	47
4.1.4. Gambaran Umum Kombitiam.....	48
4.1.5. Gambaran Umum <i>Hunger Dazz</i>	50
4.1.6. Gambaran Umum <i>Coffee Me</i>	51
4.1.7. Gambaran Umum <i>Burger Shot</i>	52
4.1.8. Gambaran Umum Kopi Wolu.....	54
4.2. Karakteristik Umum Konsumen di Yamaha Land Surabaya.....	55
4.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	56
4.2.2. Usia Responden.....	57
4.2.3. Pendidikan Terakhir Responden.....	57
4.2.4. Status Pekerjaan Responden.....	58

4.2.5. Pendapatan Perbulan Responden	59
4.3. Proses Keputusan Pembelian Konsumen	59
4.3.1. Pengenalan Kebutuhan	60
4.3.2. Pencarian Informasi.....	61
4.3.3. Evaluasi Alternatif.....	63
4.3.4. Keputusan Pembelian	64
4.3.5. Pasca Pembelian	65
4.4. Pengujian Kuesioner	66
4.4.1. Uji Validitas	66
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	68
4.5. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen.....	69
4.5.1. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	69
4.5.2. <i>Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	75
V. SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Simpulan.....	78
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Nomor.	Judul	Halaman
1.1.	Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman, 2011-2021	1
1.2.	Jumlah <i>Food Truck</i> di Yamaha Land Surabaya.....	3
3.1.	Model Kuesioner dengan Skala Likert	33
3.2.	Tingkat Reliabilitas	35
3.3.	Atribut Kepuasan Konsumen	37
3.4.	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	40
4.1.	Pengenalan Kebutuhan Konsumen Yamaha Land Surabaya	61
4.2.	Pencarian Informasi Konsumen Yamaha Land Surabaya.....	63
4.3.	Evaluasi Alternatif Konsumen Yamaha Land Surabaya.....	64
4.4.	Keputusan Pembelian Konsumen Yamaha Land Surabaya	65
4.5.	Pasca Pembelian Konsumen Yamaha Land Surabaya	66
4.6.	Validitas Kepentingan.....	67
4.7.	Validitas Kinerja	68
4.8.	Hasil Uji Reliabilitas	68
4.9.	Nilai Rata-Rata Atribut Yamaha Land Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	70
4.10.	Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Atribut Yamaha Land	73
4.11.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Nomor.	Judul	Halaman
2.1.	<i>Food Truck</i>	17
2.2.	Model Lima Tahap Proses Pengambilan Keputusan	20
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	29
3.1.	Lokasi Yamaha Land	30
3.2.	Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	38
4.1.	Struktur Organisasi Yamaha Land Surabaya	44
4.2.	Daftar Menu <i>Hotdog Booth</i>	46
4.3.	Daftar Menu <i>Qpresso mik.Kopi</i>	47
4.4.	Daftar Menu <i>Mixzup Chicken</i>	48
4.5.	Daftar Menu <i>Kombitiam</i>	50
4.6.	Daftar Menu <i>Hunger Dazz</i>	51
4.7.	Daftar Menu <i>Coffee Me</i>	52
4.8.	Daftar Menu <i>Burger Shot</i>	53
4.9.	Daftar Menu <i>Kopi Wolu</i>	55
4.10.	Grafik <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin.....	56
4.11.	Grafik <i>Pie Chart</i> Usia	57
4.12.	Grafik <i>Pie Chart</i> Pendidikan Terakhir.....	58
4.13.	Grafik <i>Pie Chart</i> Status Pekerjaan	58
4.14.	Grafik <i>Pie Chart</i> Pendapatan Perbulan	59
4.15.	Diagram Kartesius <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	83
2.	Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas	87
3.	Hasil Kuesioner Responden	91
4.	Suasana Yamaha Land	105
5.	Aneka <i>Food Truck</i>	107