

**PREFERENSI KONSUMEN PRODUK OLAHAN PISANG COKLAT (STUDI
KASUS DI “MAFIA GEDANG” KOTA SURABAYA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



OLEH

WISNU OKTA MAHENDRA
NPM : 1624010133

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
SURABAYA
2023**

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 : Preferensi Konsumen Produk Olahan
Pisang Coklat (Studi Kasus di 'Mafia Gedang" Kota Surabaya)

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut di atas bebas dari plagiarisme

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 06 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Wisnu Okta Mahendra
NPM: 1624010133

PREFERENSI KONSUMEN PRODUK OLAHAN PISANG COKLAT (STUDI KASUS DI 'MAFIA GEDANG' KOTA SURABAYA)

Oleh :

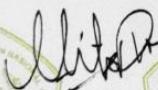
WISNU OKTA MAHENDRA
NPM: 1624010133

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada 30 Mei 2023

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Prasmita Dian Wijayati, SP., M.Si
NIP 20219920812235


Ir. Sri Widayanti, MP.
NIP. 19620106 199003 2001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis




Dr. Ir. Wanti Mindari, MP.
NIP. 19631208 199003 2001


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

**PREFERENSI KONSUMEN PRODUK OLAHAN PISANG COKLAT (STUDI
KASUS DI “MAFIA GEDANG” KOTA SURABAYA)**

***CONSUMER PREFERENCE OF CHOCOLATE BANANA PROCESSED
PRODUCTS (CASE STUDY IN “MAFIA GEDANG” SURABAYA CITY)***

Wisnu Okta Mahendra, Sri Widayanti, dan Prasmita Dian Wijayati

ABSTRAK

Tingkat persaingan bisnis serta semakin kompleksnya variable yang mempengaruhi keputusan konsumen, membuat proses untuk memahami perlaku keputusan pembelian konsumen menjadi semakin rumit. Tujuan penelitian ini menganalisis prefensi konsumen terhadap atribut-atribut Mafia Gedang, mengidentifikasi atribut apa yang paling dipertimbangkan oleh konsumen dan menganalisis kepuasan konsumen terhadap atribut olahan pisang Mafia Gedang di kota Surabaya. Metode analisis data berupa *Importance and Performance* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan atribut produk olahan pisang yang menjadi prefensi konsumen Mafia Gedang di Kota Surabaya yaitu harga olahan pisang yang terjangkau, rasa yang diberikan bervariasi dengan tambahan topping yang beraneka ragam, kemasan yang menarik sesuai dengan ukuran produk, pelayanan yang diberikan oleh pegawai memiliki keramahan dan kesopanan, serta penyajian produk yang cepat disajikan dan tahan hangat. Berdasarkan analisis *importance and performance analysis*, produk olahan pisang di booth Mafia Gedang di Kota Surabaya perlu mempertahankan kinerjanya. Atribut yang masuk dalam kuadran ini yaitu harga yang sudah sesuai dengan fasilitas yang diberikan. Kepuasan konsumen terhadap produk olahan pisang di Mafia Gedang sebesar 69,07 % yang dikategorikan tinggi atau dikatakan puas. Nilai CSI konsumen terhadap atribut Mafia Gedang termasuk kedalam kategori puas, artinya konsumen sudah merasa puas dengan kinerja atribut-atribut Mafia Gedang.

Kata Kunci: Pisang, preferensi, kinerja, kepentingan.

ABSTRACT

The level of business competition and the increasing complexity of the variables that influence consumer decisions, make the process of understanding the behavior of consumer buying decisions even more complicated. The purpose of this study is to analyze consumer preferences for the attributes of Mafia Gedang, identify which attributes are most considered by consumers and analyze consumer satisfaction with the attributes of processed Mafia Gedang bananas in the city of Surabaya. Data analysis methods include Importance and Performance (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that the attributes of processed banana products that are the preference of Mafia Gedang consumers in Surabaya City, namely the price of processed bananas that are affordable, the flavors provided vary with the addition of various toppings, attractive packaging according to product size, the service provided by employees is friendly and politeness, as well as presentation of products that are quickly served and keep warm. Based on the importance and performance analysis, processed banana products at the Mafia Gedang booth in Surabaya City need to maintain their performance. The attributes included in this quadrant are prices that are in accordance with the facilities provided. Consumer satisfaction with processed banana products at Mafia Gedang is 69.07% which is categorized as high or said to be satisfied. The consumer's CSI value for the Mafia Gedang attributes is included in the satisfied category, meaning that the consumer is satisfied with the performance of the Mafia Gedang attributes.

Keywords: Banana, preference, performance, importance

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang akan dilaksanakan di *Booth Mafia Gedang Kota Surabaya*, dengan judul **PREFERENSI KONSUMEN PRODUK OLAHAN PISANG COKLAT (STUDI KASUS DI “MAFIA GEDANG” KOTA SURABAYA)**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang wajib dilaksanakan mahasiswa Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini segala keberhasilan dan kesuksesan tidak lepas dari bantuan Sang Maha Kuasa dan juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada Ibu Ir. Sri Widayanti, MP dan Ibu Prasmita Dian Wijayanti, SP., MP selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk, motivasi, masukan serta meluangkan waktu dan tenaganya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis. Penulis juga menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Wanti Mindari, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak sebagai Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM Dosen penguji pertama Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS. selaku dosen penguji kedua skripsi penulis.
4. Ibu Riyati dan Alm. Bapak Bambang Soelaksono, dan Alm. Mbak Eka

Novianti Sari. Serta seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan, do'a, semangat, serta kasih sayang yang tak terhingga.

5. Nanda Azzahra Putri, yang membantu, menemani serta memberi dorongan motivasi kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan penelitian hingga sidang skripsi.
6. Sahabat terdekatku Afif, Rio, Refo, Fafa, Andra, Dzaki, Novi, Adek, Sirot, dan seluruh Keluarga Besar Naga Hitam yang selalu menyemangati dan memberikan dukungan pada penulis.
7. Teman-teman satu angkatan Agribisnis 2016, dan seluruh pihak yang terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

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

Surabaya, 06 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.2 Tujuan Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Konsumen	20
2.2.2 Karakteristik	20
2.2.3 Preferensi Konsumen.....	21
2.2.4 Pisang Coklat.....	21
2.2.5 Atribut.....	22
2.2.6 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran	24
III. METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi Penelitian	26
3.2 Penentuan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi	26

3.2.2 Sampel Dan Penentuan Sampel	26
3.3 Pengumpulan Data.....	28
3.4 Analisis Data	28
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum.....	37
4.2 Karakteristik Responden	38
4.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
4.4 Analisis <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)	45
4.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	52
4.6 Implikasi Manajerial dalam Peningkatan Kepuasan Konsumen Produk Olahan Pisang di Mafia Gedang Kota Surabaya.....	53
V. SIMPULAN DAN SARAN	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Produksi Pisang di Indonesia Tahun (2017 – 2020)	2
1.2	Daftar Harga Olahan Pisang di Surabaya	4
2.1	Penelitian Terdahulu Jurnal Muatan Lokal	13
3.1	Skala Likert untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	31
4.1	Karakteristik Responden Menurut Kelompok Usia	38
4.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	39
4.3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	40
4.4	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	41
4.5	Karakteristik Responden Menurut Penghasilan atau Pendapatan.....	42
4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Pengujian.....	44
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	45
4.8	Hasil Perhitungan <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA).....	46
4.9	Hasil Diagram Importance and Performance Analysis (IPA)	48
4.10	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	52

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2.1	Tingkat Kepuasan Konsumen.....	23
2.2	Kerangka Pemikiran	25
3.1	Diagram Kartesius (Importance and Performance Analysis)	32
4.1	Diagram Kartesius Importance and Performance (IPA) dari Atribut Atribut Mafia Gedang.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner.....	60
2.	Menu dan Produk Mafia Gedang	65