

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA AGROINDUSTRI
LEDRE SUPER MORO TRESNO BOJONEGORO**

SKRIPSI



Oleh:

AULIA FIRDAUZI
NPM : 19024010087

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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA AGROINDUSTRI
LEDRE SUPER MORO TRESNO BOJONEGORO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Agribisnis
Untuk Menyusun Skripsi



Oleh:

AULIA FIRDAUZI

NPM : 19024010087

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

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA AGROINDUSTRI
LEDRE SUPER MORO TRESNO BOJONEGORO**

Oleh:

AULIA FIRDAUZI
NPM : 19024010087

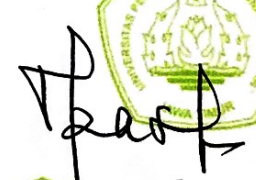
Telah diterima pada tanggal
21 September 2023

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pendamping

Dosen Pembimbing Utama


Nisa Hafi Idhoh Fitriana, S.P., M.P.
NIP. 199601212022032 2012


Dr. Ir. Mubarakah, M.T.P.
NIP. 19621114 198803 2001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA AGROINDUSTRI
LEDRE SUPER MORO TRESNO BOJONEGORO**

Oleh:

AULIA FIRDAUZI
NPM : 19024010087

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian


Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari Kamis 21 September 2023

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pendamping

Dosen Pembimbing Utama



Nisa Hafi Idhoh Fitriana, S.P., M.P
NIP. 199601212022032 2012


Dr. Ir. Mubarakah, M.T.P
NIP. 19621114 198803 2001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis


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


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P
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 plagiarism. Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul: **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA AGROINDUSTRI LEDRE SUPER MORO TRESNO BOJONEGORO**

menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarism.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 21 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Aulia Firdauzi
NPM 19024010087

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT senantiasa terpanjatkan atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Agroindustri Ledre Super Moro Tresno Bojonegoro” ini dapat diselesaikan dengan maksimal, tanpa ada halangan yang berarti. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar pada jenjang pendidikan Strata-1 Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis dengan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih atas kesempatan, waktu, serta bimbingannya selama ini kepada Dr. Ir. Mubarakah, M.T.P., selaku dosen pembimbing utama dan Nisa Hafi Idhoh Fitriana, S.P., M.P., selaku dosen pembimbing pendamping. Selain itu, Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Wanti Mindari. MP., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM., selaku Ketua Jurusan Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP., selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Agus selaku pemilik Agroindustri Ledre Super Moro Tresno yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada Penulis untuk melakukan penelitian

5. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat selama penyusunan skripsi ini
6. Teman-teman penulis yang telah mendukung dan berjuang bersama dalam penyusunan skripsi
7. Seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Namun demikian, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, September 2023

Penulis

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Agroindustri Ledre Super Moro Tresno Bojonegoro

Analysis of the Level of Customer Satisfaction in the Super Moro Tresno Ledre Agroindustry Bojonegoro

Aulia Firdauzi, Mubarakah, dan Nisa Hafi Idhoh Fitriana

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 memberikan dampak pada penurunan penjualan para agrindustri, tak terkecuali agroindustri Ledre Super Moro Tresno. Dalam 2 tahun terakhir (2020–2021) jumlah wisatawan ke Bojonegoro mengalami penurunan sehingga penjualan ledre sebagai makanan khas oleh-oleh dari Bojonegoro juga mengalami penurunan konsumen. Disamping itu, saat ini perkembangan agroindustri ledre di Bojonegoro cukup banyak sehingga menimbulkan persaingan antar sesama agroindustri ledre. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dan menganalisis atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk tujuan pertama dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk tujuan kedua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh berdasarkan hasil CSI adalah sebesar 75,67% yang berarti kepuasan konsumen berada pada index “Puas”. Berdasarkan hasil analisis IPA diketahui beberapa atribut yang perlu dilakukan perbaikan yang meliputi: standar kemasan produk, tanggapan keluhan dan saran konsumen, harga yang bervariasi dan terjangkau, kesesuaian porsi kemasan dengan harga yang dikeluarkan, harga yang ditawarkan dengan manfaat yang didapatkan, keleluasaan bergerak dalam toko, dan penataan ruang toko.

Kata kunci: CSI, IPA, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has had an impact on the decline in sales of agrindustries, including the Super Moro Tresno Ledre agro-industry. In the last 2 years (2020-2021) the number of tourists to Bojonegoro has decreased so that the sale of ledre as a typical souvenir from Bojonegoro has also decreased consumers. In addition, currently the development of ledre agro-industry in Bojonegoro is quite a lot, causing competition among fellow ledre agro-industries. This study aims to analyze the level of customer satisfaction and analyze the attributes that need to be improved in order to increase customer satisfaction. This research uses Customer Satisfaction Index (CSI) method for the first objective and Importance Performance Analysis (IPA) method for the second objective. The results showed that the overall level of customer satisfaction based on the CSI results was 75.67%, which means that customer satisfaction is in the "Satisfied" index. Based on the results of IPA analysis, it is known that several attributes need to be improved which include: product packaging standards, responses to consumer complaints and suggestions, varied and affordable prices, suitability of packaging portions at the price spent, prices offered with the benefits obtained, freedom of movement in the store, and store space arrangement.

Keywords: CSI, IPA, and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Kepuasan Konsumen	17
2.2.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ...	22
2.2.5 Agroindustri	27
2.2.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	27

2.2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
2.3 Kerangka Pemikiran	32
III. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.2 Metode Penentuan Lokasi	35
3.3 Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Metode Analisis Data	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.5.3 <i>Customers Satisfaction Index (CSI)</i>	38
3.5.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	39
3.5.5 Atribut Penelitian	42
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Profil Perusahaan Moro Tresno.....	45
4.2 Karakteristik Responden	48
4.2.1 Responden Berdasarkan Domisili.....	49
4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.3 Responden Berdasarkan Usia	50
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.3.1 Uji Validitas	51
4.3.2 Uji Reliabilitas	59
4.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> pada Ledre Super Moro Tresno	60

4.5 <i>Importance Performance Analysis</i> pada Ledre Super Moro Tresno	71
V. SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Wisatawan Bojonegoro 2017–2021.....	4
1.2	Daftar Agroindustri Ledre di Kabupaten Bojonegoro	5
2.1	Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	29
3.1	Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i>	39
3.2	Atribut Penelitian	42
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
4.1	Uji Validitas Skor Kepuasan Variabel Kualitas Produk	52
4.2	Uji Validitas Skor Kepuasan Variabel Kualitas pelayanan.....	53
4.3	Uji Validitas Skor Kepuasan Variabel Emosional	53
4.4	Uji Validitas Skor Kepuasan Variabel Harga	54
4.5	Uji Validitas Skor Kepuasan Variabel Biaya.....	55
4.6	Uji Validitas Skor Kepentingan Variabel Kualitas Produk.....	56
4.7	Uji Validitas Skor Kepentingan Variabel Kualitas pelayanan	57
4.8	Uji Validitas Skor Kepentingan Variabel Emosional	57
4.9	Uji Validitas Skor Kepentingan Variabel Harga.....	58
4. 10	Uji Validitas Skor Kepentingan Variabel Biaya	59
4.11	Uji Reliabilitas Kepuasan dan Kepentingan	60
4.12	Nilai MIS dan MSS Variabel Kualitas Produk	61
4.13	Nilai MIS dan MSS Variabel Kualitas pelayanan	62
4.14	Nilai MIS dan MSS Variabel Emosional	63
4.15	Nilai MIS dan MSS Variabel Harga	64
4.16	Nilai MIS dan MSS Variabel Biaya.....	65

4.17	Nilai WF dan WS Variabel Kualitas Produk	66
4.18	Nilai WF dan WS Variabel Kualitas pelayanan.....	67
4.19	Nilai WF dan WS Variabel Emosional	68
4.20	Nilai WF dan WS Variabel Harga	69
4.21	Nilai WF dan WS Variabel Biaya.....	70
4.22	Tingkat Kesesuaian (Tki) Variabel Kualitas Produk	72
4.23	Tingkat Kesesuaian (Tki) Variabel Kualitas pelayanan.....	73
4.24	Tingkat Kesesuaian (Tki) Variabel Emosional	74
4.25	Tingkat Kesesuaian (Tki) Variabel Harga	75
4.26	Tingkat Kesesuaian (Tki) Variabel Biaya.....	76
4.27	Rata-rata Penilaian Atribut Variabel Kualitas Produk.....	78
4.28	Rata-rata Penilaian Atribut Variabel Kualitas Pelayanan	79
4.29	Rata-rata Penilaian Atribut Variabel Emosional.....	79
4.30	Rata-rata Penilaian Atribut Variabel Harga.....	80
4.31	Rata-rata Penilaian Atribut Variabel Biaya.....	81
4.32	Atribut Kuadran 1	83
4.33	Atribut Kuadran II.....	84
4.34	Atribut Kuadran III	85
4.35	Atribut Kuadran IV	87
4.36	Usulan Perbaikan Atribut.....	88

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Produksi (Ribuan Ton) Tanaman Pisang di Jawa Timur 2017-2021...	1
1.2	Jumlah Wisatawan Bojonegoro 2017–2021.....	3
2.1	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	31
2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	34
3.1	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	41
4.1	Struktur Organisasi Agroindustri Ledre Super Moro Tresno	45
4.2	Ledre Super Original.....	46
4.3	Ledre Super Premium	46
4.4	Ledre Super Mini Aneka Rasa	47
4.5	Ledre Super Mix 6 Rasa.....	47
4.6	Ledre Super Original 4 Box	48
4.7	Ledre Super Original 6 Box	48
4.8	Domisili Responden.....	49
4.9	Jenis Kelamin Responden	50
4.10	Usia Responden.....	49
4.11	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Daftar Agroindustri Ledre di Kabupaten Bojonegoro	93
2	Produksi Pisang Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Timur 2021	94
3	Kuesioner Penelitian	95
4	Rekapitulasi Kuesioner	101
5	Perhitungan MIS dan MSS	103
6	Perhitungan WF dan WS	105
7	Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki).....	107
8	Perhitungan Rata-rata Atribut	108
9	Hasil Uji Validitas X.....	110
10	Hasil Uji Validitas Y	113
11	Hasil Uji Reliabilitas	116