

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN
MAKANAN MIE GACOAN CABANG MERR SURABAYA
MELALUI *E-COMMERCE***

SKRIPSI



Oleh:

ANIS NURAINI
NPM : 19024010032

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

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN
MAKANAN MIE GACOAN CABANG MERR SURABAYA MELALUI E-
COMMERCE**

Oleh:

ANIS NURAINI
NPM : 19024010032

Telah diterima pada tanggal :
22 September 2023

Telah disetujui oleh

Pembimbing Pendamping



Ika Sari Tondang, S.P., M.Sc
NIP.19950619 202203 2012

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ir. H. Sri Tjondro Winarno, MM
NIP.19590211 198903 1001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis



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

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN
MAKANAN MIE GACOAN CABANG MERR SURABAYA MELALUI E-
COMMERCE**

Oleh:

ANIS NURAINI
19024010032

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada hari Rabu, 13 September 2023

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama



Ika Sari Tondang, S.P., M.Sc
NIP. 19950619 202203 2012

Prof. Dr. Ir. Tjondro Winarno, M.M
NIP. 195902111989031001


Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Agribisnis



Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P
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 plagiarisme. Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul : **TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN MAKANAN MIE GACOAN CABANG MERR SURABAYA MELALUI *E-COMMERCE***. Menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarism.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, September 2023
Yang Membuat Pernyataan,



ANIS NURAINI
NPM.19024010032

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan berkat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Makanan Mie Gacoan Cabang Merr Surabaya Melalui *E-Commerce*” untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini segala keberhasilan dan kesuksesan tidak lepas dari bantuan Allah SWT dan juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM. selaku dosen pembimbing utama dan Ika Sari Tondang, S.P., M.Sc selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan dan meluangkan waktu untuk memimbing penulis. Penulis juga menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya 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 Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. Selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Kedua orang tua penulis, bapak Nur Salim dan ibu Ninik Suharti serta keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan, doa, semangat, serta kasih sayang yang tak terhingga.
5. Evian Septi Wardana selaku partner terbaik saya yang menemani, meluangkan waktu, dan selalu siap direpotkan. Terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Sarifatul Ulkiyeh, Ara, Intan, Anjar, Amanda dan Adinda Eka selaku sahabat baik saya yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Agribisnis 2019 yang selalu menyemangati dan bersama-sama melewati masa suka duka selama perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu baik selama pelaksanaan maupun penulisan penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Anis Nuraini, diri saya sendiri yang telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena tidak mudah menyerah dan terus bertahan sampai di titik ini.

Penulis menyadari bila dalam penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun serta sumbangan pemikiran yang konstruktif sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 22 September 2023

Penulis

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN
MAKANAN MIE GACOAN CABANG MERR SURABAYA
MELALUI E-COMMERCE**

*THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION WITH THE PURCHASE OF
GACOAN NOODLE FOOD MERR SURABAYA BRANCH THROUGH E-
COMMERCE*

Anis Nuraini¹, Sri Tjondro Winarno², dan Ika Sari Tondang³

Fakultas Pertanian, Jurusan Agribisnis, Universitas Pembangunan Nasional
Veteran Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Surabaya, Telp (0623)
18706369

Correspondence author : ika.sari.agribis@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Hadirnya Mie Gacoan didorong oleh pertumbuhan bisnis kuliner yang terus berkembang di Kota Surabaya. Penelitian mengenai kepuasan konsumen memainkan peran penting dalam membantu perusahaan untuk mengetahui hal-hal yang diinginkan oleh konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi proses pengambilan keputusan konsumen mie gacoan dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian mie gacoan. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Important Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan pembelian makanan mie gacoan melalui e-commerce dengan nilai CSI sebesar 73,91%. Atribut-atribut yang perlu diperhatikan dan diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen mie gacoan melalui e-commerce dapat dilihat melalui diagram kartesius dalam analisis IPA pada kuadran I (prioritas utama).

Kata kunci : kepuasan konsumen, proses pengambilan keputusan, CSI, IPA.

ABSTRACT

The presence of Mie Gacoan is driven by the growth of culinary business that continues to grow in the city of Surabaya. Research on consumer satisfaction plays an important role in helping companies to know what consumers want. The purpose of this study is to identify the decision-making process of gacoan noodle consumers and analyze the level of consumer satisfaction with the purchase of gacoan noodle. The analysis methods used in this study are descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI) and Important Performance Analysis (IPA). The results showed that consumers were satisfied with the purchase of gacoan noodle food through e-commerce with a CSI value of 73.91%. The attributes that need to be considered and improved to increase consumer satisfaction through e-commerce can be seen through the cartesian diagram in the IPA analysis in quadrant I (top priority).

Keywords: customer satisfaction, decision making process, CSI, IPA.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2.2.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .	23
2.2.4. Keputusan Pembelian.....	26
2.2.5. Proses Pengambilan Keputusan	28
2.2.6. Karakteristik Konsumen	30

2.2.7. Kualitas Pelayanan.....	32
2.2.8. Kualitas Makanan	34
2.2.9. <i>E-commerce</i>	35
2.3. Kerangka Pemikiran.....	41
2.4. Hipotesis penelitian.....	43
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.2. Metode Penentuan Lokasi.....	44
3.3. Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel	44
3.3.1. Populasi.....	44
3.3.2. Sampel.....	45
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	46
3.4.1. Kuesioner	46
3.4.2. Wawancara.....	47
3.4.3. Observasi.....	48
3.5. Metode Analisis Data.....	48
3.5.1. Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	48
3.5.2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	48
3.5.3. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	51
3.6. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	54
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	59
4.2 Gambaran Umum Responden	61
4.3. Uji Instrumen Data.....	65

4.3.1. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja	66
4.3.2. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	67
4.3.3. Uji Reliabilitas	68
4.4. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	68
4.4.1. Pengenalan Kebutuhan.....	68
4.4.3. Evaluasi Alternatif	72
4.4.4. Keputusan Pembelian.....	74
4.4.5. Perilaku Pasca Pembelian	76
4.6. Important Performance Analysis (IPA)	87
V. SIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Simpulan	97
5.2. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1.	Jumlah Rumah Makan/Restoran di Kota Surabaya	1
1.2.	Proporsi Usaha <i>E-Commerce</i> di Indonesia berdasarkan jenis barang/ jasa yang dijual	3
3.1.	Pedoman Skala Likert	48
3.2.	Interval Skala Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan	54
3.3.	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	51
3.4.	Pedoman Skala Likert	58
4.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.3.	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku Perbulan	63
4.4.	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	64
4.5.	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>E-Commerce</i>	65
4.6.	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	66
4.7.	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	67
4.8.	Hasil Uji Reliabilitas	68
4.9.	Pengenalan Kebutuhan	68
4.10.	Pencarian Informasi	70
4.11.	Evaluasi Alternatif	72
4.12.	Keputusan Pembelian	74
4.13.	Perilaku Pasca Pembelian	76
4.14.	Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	78
4.15.	Rekapitulasi Nilai <i>Weight Factors</i> (WF)	79

4.16. Rekapitulasi Nilai <i>Weight Score</i> (WS).....	80
4.17. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Pembelian Mie Gacoan melalui <i>E-Commerce</i>	82
4.18. Nilai Diagram Kertesiuis.....	88
4.19. Atribut-Atribut Kuadran I	90
4.20. Atribut-Atribut Kuadran II.....	92
4.21. Atribut-Atribut Kuadran III.....	94
4.22. Atribut-Atribut Kuadran IV	95

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Konseptual Tingkat Kepuasan Konsumen	18
2.2.	Kerangka Konseptual Manfaat Kepuasan Konsumen.....	25
2.3.	Model Lima Tahap Proses Pengambilan Keputusan	28
2.4.	Kerangka Pemikiran Tingkat Kepuasan Konsumen	42
3.1.	Model Diagram Cartesius	53
4.1.	Logo Mie Gacoan.....	59
4.2.	Mie Suit, Mie Hompimpa, Mie Gacoan.....	60
4.3.	Diagram IPA Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Mie Gacoan Cabang Merr Surabaya melalui <i>E-Commerce</i>	90

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	105
2.	Data Hasil Kuesioner Kinerja	113
3.	Data Hasil Kuesioner Harapan.....	116
4.	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	121
5.	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	121
6.	Dokumentasi Penelitian	122