

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK
KURMA LAWANG AGUNG DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

IWAN KURNIAWAN EFENDY

NPM : 19024010055

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK
KURMA LAWANG AGUNG DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

IWAN KURNIAWAN EFENDY

NPM : 19024010055

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK
KURMA LAWANG AGUNG DI KOTA SURABAYA**

Oleh :


IWAN KURNIAWAN EFENDY
NPM : 19024010055


Telah diterima pada
Januari 2024

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Mirza Andrian Syah, S.P., M.P.
NIP. 19960827 202203 1012


Ir. Sri Widayanti, M.P.
NIP. 19620106 199003 2001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Agribisnis


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

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK
KURMA LAWANG AGUNG DI KOTA SURABAYA**

Oleh :

IWAN KURNIAWAN EFENDY

NPM : 19024010055

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari Kamis, 11 Januari 2024

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Mirza Andrian Syah, S.P., M.P.

NIP. 19960827 202203 1012

Ir. Sri Widayanti, M.P.

NIP. 19620106 199003 2001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.

NIP. 19631208 199003 2001

Dr. Ir. Nurjah 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 Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Produk Kurma Lawang Agung di Kota Surabaya". Menyatakan bahwa Skripsi tersebut bebas dari plagiarism.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 27 Januari 2024
Yang membuat Pernyataan



IWAN KURNIAWAN EFENDY
NPM : 19024010055

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya - penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK KURMA LAWANG AGUNG DI KOTA SURABAYA” Penyusunan Skripsi ini merupakan kewajiban dalam memenuhi persyaratan akademik bagi setiap mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam menyelesaikan program studi pada tahap strata satu (S-1).

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dan memberikan arahan serta dukungannya dalam kegiatan penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya sebagai penulis dengan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih atas kesempatan, waktu dan arahan, bimbingan, serta pendampingan kepada:

1. Ir. Sri Widayanti, M.P. selaku dosen pembimbing skripsi utama yang telah memberikan bimbingan, nasihat, arahan, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Mirza Andrian Syah, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing skripsi pendamping yang telah membantu memberikan bimbingan, nasihat, arahan, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Prasmita Dian Wijayati, SP., M.Si. selaku dosen penguji yang telah membantu menyempurnakan penelitian ini
4. Dr. Ir. Mubarakah, MTP. selaku dosen penguji yang telah membantu menyempurnakan penelitian ini

5. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. selaku dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Dr. Ir. Indra Tjahaya Amir, M.P. selaku dosen wali yang telah membantu berbagai proses akademik selama perkuliahan.
7. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, M.M. selaku ketua jurusan program studi agribisnis yang telah membantu berbagai proses akademik selama perkuliahan.
8. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P. selaku koordinator program studi agribisnis yang telah membantu berbagai proses akademik selama perkuliahan.
9. Seluruh staff pengajar Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tidak ternilai selama penulis menempuh Pendidikan di Fakultas Pertanian ini.

Penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi teknik penyajian penulisan, maupun materi penulisan mengingat keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis dalam pembuatan skripsi ini. Penulis akan selalu menerima segala masukan yang ditujukan untuk menyempurnakan skripsi ini dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 13 Januari 2024

Penulis

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK KURMA LAWANG AGUNG DI KOTA SURABAYA

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION IN PURCHASING LAWANG AGUNG DATE PRODUCTS IN SURABAYA CITY

Iwan Kurniawan Efendy, Sri Widayanti, Mirza Andrian Syah

ABSTRAK

Lawang Agung saat melakukan bisnisnya menghadapi masalah yaitu penjualannya bersifat stagnan, sehingga penting untuk diketahuinya kepuasan pelanggan karena keinginan pelanggan akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan pelanggan yang loyal dan dapat bertahan dalam bersaing di pasar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen, mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen, dan mengidentifikasi tingkat kepentingan atribut terhadap kepuasan konsumen kurma di outlet Lawang Agung di Kota Surabaya. Dalam penelitian ini digunakan alat penelitian Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Terdapat 5 Variabel yaitu Harga, Produk, Kemudahan Memperoleh, Kemasan, dan Desain Kemasan. Hasil dari perhitungan CSI yaitu 60,7% yang berarti konsumen cukup puas dengan produk kurma Lawang Agung. Hasil dari perhitungan IPA didapatkan 6 atribut yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan tingkat kesesuaian dengan kepentingan pelanggan yaitu harga jual produk yang terjangkau, harga produk yang sesuai dengan kualitas, rasa produk, aroma produk, dan logo branding. Hasil perhitungan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor-faktor atau atribut yang harus dilakukan perbaikan bagi pihak Lawang Agung dalam upaya melakukan peningkatan kualitas produk terhadap pelanggan.

Kata Kunci : CSI, IPA, Kepuasan, Konsumen

ABSTRACT

Lawang Agung faced challenges in his business as sales were stagnant, so it is important to know customer satisfaction because customer desires will provide important input for companies to design marketing strategies in order to create loyal customers and can survive in competing in the market. The purpose of this study was to identified consumer characteristics, identified the level of consumer satisfaction, and identified the level of importance of attributes to date palm consumer satisfaction at Lawang Agung outlets in Surabaya City. In this study, Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) research tools were used. There were 5 variables, namely Price, Product, Ease of Acquisition, Packaging, and Packaging Design. The result of the CSI calculation was 60.7%, which means consumers were quite satisfied with Lawang Agung date products. The results of the IPA calculation obtained 6 attributes that needed to be improved in the calculation of the level of conformity with customer interests, namely affordable product selling prices, product prices that were in accordance with quality, product taste, product aroma, and branding logos. The calculation

results could be used as material for evaluating factors or attributes that had to be improved for Lawang Agung in an effort to improve the quality of product to customers.

Keywords : CSI, IPA, Satisfaction, Consumer

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Kurma.....	11
2.2.2. Konsumen	14
2.2.3. Keputusan Pembelian.....	22
2.2.4. Kepuasan Konsumen.....	33
2.2.5. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	36
2.2.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	38
2.3. Kerangka Pemikiran.....	40
2.4. Hipotesis.....	42

III. METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.2. Metode Penentuan Lokasi	43
3.3. Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel.....	43
3.4. Metode Pengumpulan Data	44
3.5. Metode Analisis Data.....	45
3.5.1. Uji Validitas	45
3.5.2. Uji Reliabilitas	46
3.5.3. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	47
3.5.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.6.1. Definisi Operasional	51
3.6.2. Pengukuran Variabel.....	52
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.2. Karakteristik Responden	55
4.2.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia.....	56
4.2.3. Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	57
4.2.4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.2.5. Karakteristik Kurma yang Sering Dibeli.....	58
4.2.6. Karakteristik Jangka Waktu Pembelian	59
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
4.4. Kepuasan Konsumen Terhadap Kurma Lawang Agung.....	62
4.5. Tingkat Kepentingan Atribut Kurma Lawang Agung	64

4.5.1. Tingkat Kesesuaian	64
4.5.2. Pemetaan Tingkat Kepuasan Atribut Kurma	65
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1. 1	Data Penjualan Kurma (jumlah terjual), Outlet Gayungsari.....	2
3. 1	Kriteria Penilaian Customer Satisfaction Index (CSI).....	49
3. 2	Pengukuran Variabel.....	52
3. 3	Pengukuran Atribut Kepentingan.....	53
3. 4	Pengukuran Atribut Kinerja.....	53
4. 1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4. 2	Karakteristik Berdasarkan Usia	56
4. 3	Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	57
4. 4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4. 5	Jenis Kurma yang Dibeli.....	59
4. 6	Jangka Waktu Pembelian	59
4. 7	Hasil Uji Validitas.....	60
4. 8	Hasil Uji Reliabilitas	61
4. 9	Hasil Perhitungan CSI.....	62
4. 10	Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran II.....	66
4. 11	Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran III.....	71

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2. 1	Diagram Kartesius.....	39
2. 2	Kerangka Pemikiran.....	41
3. 1	Diagram Kartesius.....	50
4. 1	Diagram Kartesius Prioritas Pelanggan	65

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	83
2.	Data Responden	86
3.	Data Kuesioner Kepentingan	88
4.	Data Kuesioner Kinerja.....	90
5.	Data Perhitungan CSI.....	93
6.	Data Perhitungan IPA	95