

**ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN  
*CUSTOMER DELIGHT* SATE AYAM PONOROGO PADA RUMAH  
MAKAN DI KOTA PONOROGO DAN SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

MARSHA AMANDA FAHRASYAHDA  
NPM: 20024010182

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

**ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN  
CUSTOMER DELIGHT SATE AYAM PONOROGO PADA RUMAH  
MAKAN DI KOTA PONOROGO DAN SURABAYA**

Oleh:

**MARSHA AMANDA FAHRASYAHDA**

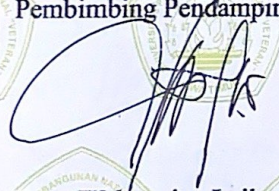
**NPM: 20024010182**

Telah diterima pada tanggal:


**7 Agustus 2024**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping


  
**Dr. Dona Wahyuning Laily, S.P., M.P.**  
**NPT : 20219830810234**

Pembimbing Utama

  
**Dr. Ir. Eko Nurhadi, M.S.**  
**NIDK : 8935660023**

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Agribisnis**

  
**Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.**  
**NIP : 19620712 199103 2001**



**ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN  
CUSTOMER DELIGHT SATE AYAM PONOROGO PADA RUMAH  
MAKAN DI KOTA PONOROGO DAN SURABAYA**

Oleh:

**MARSHA AMANDA FAHRASYAHDA**

**NPM: 20024010182**


Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Pada hari Kamis 25 Juli 2024

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping

  
**Dr. Dona Wahyuning Laily, S.P., M.P.**  
NPT : 20219830810234

Pembimbing Utama


  
**Dr. Ir. Eko Nurhadi, M.S.**  
NIDK : 8935660023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

  
  
**Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.**  
NIP : 19631208 199003 2001

Koordinator Program Studi  
Agribisnis

  
**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 : Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Konsumen dan *Customer Delight* Sate Ayam Ponorogo pada Rumah Makan di Kota Ponorogo dan Surabaya. Menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarism.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Marsha Amancia Fahrasyahda  
NPM: 20024010182



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat-Nya, sehingga penulis mendapatkan kesempatan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Konsumen dan *Customer Delight* Sate Ayam Ponorogo pada Rumah Makan di Kota Ponorogo dan Surabaya”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa segala keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan Allah SWT serta tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, dorongan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi. Terima kasih kepada dosen pembimbing pertama yaitu Bapak Dr. Ir. Eko Nurhadi, M.S., dan Ibu Dr. Dona Wahyuning Laily, S.P., M.P selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya dan kesabarannya dalam membimbing penulis dari awal proses penulisan skripsi hingga selesai dan juga terima kasih atas saran-saran serta panduan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih pula kepada Ibu Dr. Ir. Endang Yektiningsih, M.P., selaku dosen penguji pertama dan Bapak Risqi Firdaus Setiawan, S.P., M.P., sebagai dosen penguji kedua yang telah meluangkan waktunya untuk menguji penulis dalam seminar hasil dan memberi kritik, saran, dan masukan agar penulisan menjadi lebih baik. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, M.M., selaku Ketua Jurusan Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P., selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Dosen Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membekali ilmu yang mendukung dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Kedua orang tua, bapak Dedy Afrianto dan ibu Halima Oktavia Zuana, adik, dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa yang tidak pernah putus kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
6. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak-pihak yang menjadi pendukung dan membantu dalam pelaksanaan penelitian maupun penulisan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bila masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa depan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, dan doa kepada peneliti.

Surabaya, Agustus 2024

Penulis

**ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN  
CUSTOMER DELIGHT SATE AYAM PONOROGO PADA RUMAH  
MAKAN DI KOTA PONOROGO DAN SURABAYA**

*COMPARATIVE ANALYSIS OF THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION  
AND CUSTOMER DELIGHT SATE AYAM PONOROGO AT RESTAURANTS IN  
PONOROGO AND SURABAYA CITY*

**Marsha Amanda Fahrasyahda<sup>1</sup>, Eko Nurhadi<sup>2</sup>, Dona Wahyuning Laily<sup>3</sup>**

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

**ABSTRAK**

Kuliner asal Ponorogo yaitu Sate Ayam memiliki penikmat yang sangat banyak dan saat ini dapat ditemui di luar kota Ponorogo, seperti di Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan konsumen Sate Ayam Ponorogo di Rumah Makan Surabaya sebagai substitusi Rumah Makan Ponorogo dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan customer delight. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Important Performance Analysis (IPA)*, dan Analisis Faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen di RM Ponorogo lebih tinggi (CSI 83,75%) dibandingkan di RM Surabaya (CSI 74,55%). Atribut-atribut yang perlu diperbaiki oleh RM Ponorogo dan Surabaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen dapat dilihat melalui diagram kartesius dalam analisis IPA pada kuadran I (prioritas utama). Faktor utama penyebab *Customer Delight* pada RM Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo adalah *Finishing Touch* sedangkan pada RM Sate Ayam Ponorogo di Surabaya adalah *Justice*.

Kata kunci : kepuasan konsumen, *customer delight*, CSI, IPA, analisis faktor

**ABSTRACT**

*The culinary origin of Ponorogo, namely Chicken Satay, has a very large audience and can currently be found outside the Ponorogo city, such as in Surabaya. The purpose of this study is to analyze the customer satisfaction of Ponorogo Chicken Satay at Surabaya Restaurant as a substitute for Ponorogo Restaurant and identify the factors that cause customer delight. The analysis methods used are Customer Satisfaction Index (CSI), Important Performance Analysis (IPA), and Factor Analysis. The results showed that customer satisfaction at RM Ponorogo was higher (CSI 83.75%) than at RM Surabaya (CSI 74.55%). The attributes that need to be improved by RM Ponorogo and Surabaya to increase customer satisfaction can be seen through the Cartesian diagram in IPA analysis in quadrant I (top priority). The main factor causing Customer Delight at RM Ponorogo Chicken Satay in Ponorogo is Finishing Touch while at RM Ponorogo Chicken Satay in Surabaya is Justice.*

*Keywords : customer satisfaction, customer delight, CSI, IPA, factor analysis*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Kepuasan Konsumen.....	14
2.2.2. Customer Delight .....	23
2.3. Kerangka Pemikiran .....	30
III. METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.2. Metode Penentuan Lokasi.....	34



3.3. Metode Penentuan Sampel .....	34
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4.1. Data primer.....	37
3.4.2. Data sekunder.....	38
3.5. Metode Analisis Data.....	38
3.5.1. Uji Validitas dan Realiabilitas .....	38
3.5.2. Customer Satisfaction Index (CSI) .....	40
3.5.3. Analisis Faktor .....	46
3.6. Definisi Operasional .....	50
3.7. Jadwal Pelaksanaan .....	50
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	54
4.1.1. Gambaran Umum Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Imun .....	54
4.1.2. Gambaran Umum Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siban.....	55
4.2. Gambaran Umum Responden.....	56
4.2.1. Gambaran Umum Responden Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo .....	56
4.2.2. Gambaran Umum Responden Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya .....	60
4.3. Uji Instrumen Data .....	65
4.3.1. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	65
4.3.2. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja .....	66
4.3.3. Uji Validitas Kuesioner Customer Delight.....	66
4.3.4. Uji Reliabilitas Kuesioner .....	66

4.4. Customer Satisfaction Index (CSI).....	68
4.5. Important Performance Analysis (IPA).....	83
4.5.1. <i>Important Performance Analysis</i> Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo .....	84
4.5.2. <i>Important Performance Analysis</i> Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya .....	91
4.6. Analisis Faktor .....	99
4.6.1. Analisis Faktor Pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo .....	99
4.6.2. Analisis Faktor Pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya.....	111
V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	123
5.1. Kesimpulan .....	124
5.2. Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA .....	126
LAMPIRAN .....	130

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1.	Daftar Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Ponorogo.....	2
1.2.	Daftar Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo di Surabaya .....	3
2.1.	Penelitian Terdahulu.....	8
2.2.	Indikator <i>Delight</i> .....	27
3.1.	Pedoman Skala Likert .....	38
3.2.	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	43
3.3.	Kriteria Ukuran Uji <i>Kaiser Meyer Olkin</i> .....	48
3.4.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	53
4.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Makan Ponorogo	56
4.2.	Karakteristik Berdasarkan Usia di Rumah Makan Ponorogo .....	57
4.3.	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Makan Ponorogo....	58
4.4.	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan per Bulan di Rumah Makan Ponorogo .....	59
4.5.	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian di Rumah Makan Ponorogo .....	60
4.6.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Makan Surabaya	61
4.7.	Karakteristik Berdasarkan Usia di Rumah Makan Surabaya.....	61
4.8.	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Makan Surabaya ....	62
4.9.	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan di Rumah Makan Surabaya..	63
4.10.	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian di Rumah Makan Surabaya.....	64
4.11.	Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Pembelian di Ponorogo...	64
4.12.	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	65

4.13. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja .....	66
4.14. Hasil Uji Validitas Customer Delight.....	67
4.15. Hasil Uji Reliabilitas .....	67
4.16. Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS Rumah Makan Ponorogo.....	69
4.17. Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS Rumah Makan Surabaya .....	70
4.18. Rekapitulasi Nilai WF Rumah Makan Ponorogo.....	71
4.19. Rekapitulasi Nilai WF Rumah Makan Surabaya .....	71
4.20. Rekapitulasi Nilai WS Rumah Makan Ponorogo.....	72
4.21. Rekapitulasi Nilai WS Rumah Makan Surabaya .....	73
4.22. Rekapitulasi Perhitungan Nilai CSI Rumah Makan Ponorogo .....	74
4.23. Rekapitulasi Perhitungan Nilai CSI Rumah Makan Surabaya.....	76
4.24. Rekapitulasi Hasil Kepuasan Kedua Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo .....	83
4.25. Nilai Diagram Kartesius Rumah Makan Ponorogo .....	85
4.26. Atribut-Atribut Kuadran I Rumah Makan Ponorogo .....	86
4.27. Atribut-Atribut Kuadran II Rumah Makan Ponorogo.....	88
4.28. Atribut-Atribut Kuadran III Rumah Makan Ponorogo.....	89
4.29. Atribut-Atribut Kuadran IV Rumah Makan Ponorogo .....	90
4.30. Nilai Diagram Kartesius Rumah Makan Surabaya .....	92
4.31. Atribut-Atribut Kuadran I Rumah Makan Surabaya.....	93
4.32. Atribut-Atribut Kuadran II Rumah Makan Surabaya.....	94
4.33. Atribut-Atribut Kuadran III Rumah Makan Surabaya .....	96
4.34. Atribut-Atribut Kuadran IV Rumah Makan Surabaya .....	97
4.35. Rekapitulasi Hasil IPA Kedua Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo	98
4.36. Uji KMO dan Barlett's Test Rumah Makan Ponorogo .....	99



4.37. Anti-Image Matrices Rumah Makan Ponorogo .....	100
4.38. <i>Communalities</i> Rumah Makan Ponorogo .....	101
4.39. <i>Total Variance Explained</i> Rumah Makan Ponorogo .....	103
4.40. Component Matrix Rumah Makan Ponorogo .....	104
4.41. Rotated Component Matrix Rumah Makan Ponorogo.....	106
4.42. Penamaan Faktor Rumah Makan Ponorogo.....	108
4.43. Uji KMO dan Barlett's Test Rumah Makan Surabaya.....	111
4.44. Anti-Image Matrices Rumah Makan Surabaya.....	112
4.45. <i>Communalities</i> Rumah Makan Surabaya.....	113
4.46. <i>Total Variance Explained</i> Rumah Makan Surabaya .....	114
4.47. Component Matrix Rumah Makan Surabaya.....	116
4.48. Rotated Component Matrix Rumah Makan Surabaya .....	118
4.49. Penamaan Faktor Rumah Makan Surabaya .....	120
4.50. Rekapitulasi Hasil Analisis Faktor .....	122

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Pemikiran.....	33
3.1.	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> .....	45
4.1.	Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Imun .....	54
4.2.	Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siban .....	55
4.3.	Diagram IPA Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Sate Ayam Ponorogo pada Rumah Makan Ponorogo .....	86
4.4.	Diagram IPA Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Sate Ayam Ponorogo pada Rumah Makan Surabaya.....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	130
2.	Data Hasil Kuesioner Kepentingan Rumah Makan Ponorogo.....	137
3.	Data Hasil Kuesioner Kepentingan Rumah Makan Surabaya .....	139
4.	Data Hasil Kuesioner Kinerja Rumah Makan Ponorogo .....	141
5.	Data Hasil Kuesioner Kinerja Rumah Makan Surabaya.....	143
6.	Data Hasil Kuesioner Customer Delight Rumah Makan Ponorogo .....	145
7.	Data Hasil Kuesioner Customer Delight Rumah Makan Surabaya ..	147
8.	Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	149
9.	Hasil Uji Validitas Kinerja .....	150
10.	Hasil Uji Validitas Customer Delight.....	151
11.	Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	152
12.	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja .....	152
13.	Hasil Uji Reliabilitas Customer Delight .....	153
14.	Rekapitulasi Hasil Perhitungan CSI Kedua Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo .....	153
15.	Hasil Analisis Faktor Rumah Makan Ponorogo.....	154
16.	Hasil Analisis Faktor Rumah Makan Ponorogo.....	156
17.	Dokumentasi Penelitian .....	157