

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PRODUK BURGER *MICROWAVE* PADA
CONVENIENCE STORE LAWSON SURABAYA
DALAM MENDUKUNG SDGs 12**

SKRIPSI



Oleh :

BEATRICE MARIA CHARMENTA NAPITUPULU

NPM : 22024010051

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2026**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PRODUK BURGER *MICROWAVE* PADA
CONVENIENCE STORE LAWSON SURABAYA
DALAM MENDUKUNG SDGs 12**

Oleh:


BEATRICE MARIA CHARMENTA NAPITUPULU
NPM : 22024010051


Telah diterima pada tanggal
26 Mei 2026

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


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


Prasmita Dian Wijavati, S.P., M.Si.
NPT. 20219920812235

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.
NIP. 196200712 199103 2001

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PRODUK BURGER *MICROWAVE* PADA
CONVENIENCE STORE LAWSON SURABAYA
DALAM Mendukung SDGs 12**

Oleh:


BEATRICE MARIA CHARMENITA NAPITUPULU
NPM : 22024010051


Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
— 26 Mei 2026

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



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



Prasmita Dian Wijayati, S.P., M.Si
NPT. 20219920812235

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Agribisnis


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


Dr. Ir. Nurliah Yuliati, M.P.
NIP. 196200712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Beatrice Maria Charmenita Napitupulu
NPM : 22024010051
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Mei 2026
Yang Membuat Pernyataan



Beatrice Maria Charmenita Napitupulu
22024010051

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kehendak-Nya, penulis dapat menyusun Skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Burger *Microwave* Pada *Convenience Store Lawson Surabaya Dalam Mendukung SDGs 12*”**, dan dapat diselesaikan dengan baik dari awal hingga akhir.

Penyusunan skripsi tersebut dapat dilaksanakan dengan sukses pasti tidak terlepas dari berkat dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa dan juga terimakasih penulis ucapkan kepada Ibu Ir. Sri Widayanti, M.P selaku dosen pembimbing utama skripsi dan juga Ibu Prasmita Dian Wijayati, S.P., M.Si selaku dosen pembimbing kedua skripsi yang sudah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis juga berterima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat terkait segala bantuan, dukungan, dan bimbingan yang sudah diberikan selama proses penyusunan proposal skripsi ini, yaitu :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur;
2. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur;
3. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, MM selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur;
4. Dr. Ir. Nuriah Yuliaty, MP selaku Koordinator Program Studi S1 Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur;

5. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dosen Pembimbing Ibu Ir. Sri Widayanti yang sudah membimbing penulis dengan sangat baik sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.
6. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dosen Pembimbing Ibu Prasmita Dian Wijayati, S.P., M.Si yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini.
7. Bapak, Mamak, Gracia, Anggita, Maysia dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta mengiringi dalam doa kepada penulis demi kelancaran penyusunan proposal skripsi ini;
8. Seluruh teman Info Wisuda (Alya, Elsa, D'andra, Jihan, Mega, Risay, Veisha) dan KFL (Alwan, Ardiella, Bena, Attar), Vania dan Syamroxy Reza serta sahabat penulis selama yang kebersamai penulis dalam menyusun skripsi ini mulai dari awal hingga akhir;
9. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Kak Celine Manurung, Iga Purba yang sudah menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, dan juga tidak lupa kepada sahabat penulis Jihan Rana dan Bena Azizah yang senantiasa memberikan bantuan demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, penulis berharap adanya pemberian masukan baik itu saran ataupun kritik agar dapat menyusun skripsi ini dengan lebih baik kedepannya.

Surabaya, Mei 2026

Penulis

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
BURGER *MICROWAVE* PADA *CONVENIENCE STORE* LAWSON
SURABAYA DALAM Mendukung SDGs 12**

*ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL TOWARDS MICROWAVE
BURGER PRODUCTS AT LAWSON SURABAYA CONVENIENCE STORE IN
SUPPORTING SDGs 12*

Beatrice Maria Charmenita Napitupulu, Sri Widayanti, Prasmita Dian Wijayati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk *burger microwave* Lawson Surabaya serta merumuskan rekomendasi strategis yang mendukung implementasi *Sustainable Development Goals* (SDGs) 12 tentang konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* terhadap 97 responden yang pernah membeli dan mengonsumsi burger microwave Lawson di Surabaya. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan SPSS dan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap burger microwave Lawson Surabaya berada pada kategori puas, dengan nilai CSI sebesar 83,948%, yang menandakan bahwa produk dan layanan Lawson telah memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan analisis IPA, atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki meliputi harga yang terjangkau, rasa burger, desain produk yang kekinian, serta edukasi konsumen terkait penggunaan microwave yang sesuai. Sementara itu, atribut kualitas produk, kebersihan, kesesuaian porsi, dan keamanan proses pemanasan dinilai memberikan tingkat kepuasan tinggi serta mendukung target SDGs 12, khususnya pengurangan *food waste* dan penggunaan kemasan yang aman. Penelitian ini merekomendasikan Lawson untuk mempertahankan kualitas produk, meningkatkan inovasi desain dan cita rasa, memperkuat edukasi konsumen, serta memperluas penggunaan kemasan ramah lingkungan guna meningkatkan kepuasan konsumen sekaligus mendukung keberlanjutan lingkungan.

Kata Kunci : kepuasan konsumen, burger *microwave*, Lawson Surabaya, *customer satisfaction index* (CSI), *importance performance analysis* (IPA), SDGs 12.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of consumer satisfaction with Lawson Surabaya's microwave burger products and formulate strategic recommendations that support the implementation of Sustainable Development Goals (SDGs) 12 on responsible consumption and production. The study used a descriptive quantitative approach with the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Sampling was carried out by purposive sampling of 97

respondents who had purchased and consumed Lawson microwave burgers in Surabaya. Data were collected through questionnaires, observations, and interviews, then analyzed using SPSS and Microsoft Excel. The results showed that the level of consumer satisfaction with Lawson Surabaya's microwave burgers was in the satisfied category, with a CSI value of 83.948%, which indicates that Lawson's products and services have met consumer expectations. Based on the IPA analysis, the top priority attributes for improvement include affordable prices, burger taste, contemporary product design, and consumer education regarding appropriate microwave use. Meanwhile, the attributes of product quality, cleanliness, portion suitability, and heating process safety were assessed to provide a high level of satisfaction and support SDGs 12 targets, particularly reducing food waste and using safe packaging. This study recommends that Lawson maintain product quality, improve design and taste innovation, strengthen consumer education, and expand the use of environmentally friendly packaging to increase consumer satisfaction while supporting environmental sustainability.

Keywords : consumer satisfaction, microwave burger, Lawson Surabaya, customer satisfaction index (CSI), importance performance analysis (IPA), SDGs 12

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Teori Perilaku Konsumen	13
2.2.2 Teori Kepuasan Konsumen.....	15
2.2.3 Teori Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.4 Customer Satisfaction Index (CSI).....	21
2.2.5 Importance Performance Analysis (IPA)	23
2.2.6 Konsep Pengambilan Keputusan Pembelian	25
2.2.7 Burger <i>Microwave</i> Lawson.....	27
2.2.8 Sustainable Development Goals 12	28

2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Hipotesis	40
III. METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.2 Metode Penentuan Lokasi.....	41
3.3 Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel	42
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Data Primer	44
3.4.2 Data Sekunder.....	44
3.5 Metode Analisis Data.....	45
3.5.1 Uji Validitas	45
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.5.3 Customer Satisfaction Index (CSI).....	47
3.5.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	48
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	51
3.6.1 Definisi Operasional	51
3.6.2 Pengukuran Variabel.....	54
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	56
4.1.1 Logo Perusahaan.....	57
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	58
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	59
4.1.4 Deskripsi Produk Burger <i>Microwave Lawson</i>	61
4.2 Karakteristik Responden.....	64
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64

4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	67
4.2.4 Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	68
4.2.5 Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Produk.....	70
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
4.3.1 Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan	72
4.3.2 Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan.....	74
4.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Lawson.....	75
4.5 Rekomendasi Strategis Kepada Lawson	101
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	120
5.1 Simpulan	120
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	126

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
3. 1	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	48
3. 3	Pengukuran Atribut	54
3. 4	Pengukuran Atribut Kepentingan	55
3. 5	Pengukuran Atribut Kinerja	55
4. 1	Uji Validitas Kinerja Kuesioner	73
4. 2	Uji Reliabilitas Kuesioner	74
4. 3	Nilai WF dan WS Variabel Harga	77
4. 4	Nilai WF dan WS Variabel Produk	79
4. 5	Nilai WF dan WS Variabel Kemudahan Memperoleh	83
4. 6	Nilai WF dan WS Variabel Kemasan	86
4. 7	Nilai WF dan WS Variabel Desain Kemasan	89
4. 8	Nilai WF dan WS Variabel Pelayanan	94
4. 9	Nilai WF dan WS Variabel Kepuasan Pelanggan	95
4. 10	Perhitungan CSI	99
4. 11	Hasil Perhitungan IPA	103
4. 12	Atribut Kuadran I Belum Memenuhi Kepuasan.....	110
4. 13	Atribut Kuadran II Sudah Memenuhi Harapan Konsumen.....	112
4. 14	Atribut Kuadran III yang Memiliki Prioritas Rendah	116

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1. 1	Grafik Tingkat Konsumsi Makanan Cepat Saji	1
1. 2	<i>Revenue Growth</i> Lawson	3
1. 3	<i>Data Daily Food Waste</i>	6
2. 1	Kuadran Metode IPA.....	23
2. 2	Burger <i>Microwave</i> Lawson	27
2. 3	SDGs 12	33
2. 4	Kerangka Pemikiran.....	40
4. 1	Logo Lawson.....	57
4. 2	Struktur Organisasi Perusahaan	59
4. 3	Harga Produk	62
4. 4	Produk Burger <i>Microwave</i>	62
4. 5	Diagram Hasil Jenis Kelamin.....	65
4. 6	Diagram Hasil Usia.....	66
4. 7	Diagram Hasil Pendidikan Terakhir	67
4. 8	Diagram Hasil Jumlah Pendapatan	69
4. 9	Diagram Hasil Konsumsi Burger	70
4. 10	Perbedaan Harga dengan Kompetitor	78
4. 11	Proses Pemanasan Burger	81
4. 12	Kemudahan Konsumen Memperoleh Produk	84
4. 13	Kemasan Produk Burger	87
4. 14	Keberadaan Logo Halal.....	90
4. 15	Komposisi Produk.....	92
4. 16	Diagram Kartesius IPA.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	126
2.	Jawaban Responden	131
3.	Uji Validitas Kepentingan	137
4.	Uji Validitas Kinerja.....	141
5.	Dokumentasi	145