

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PRODUK BERAS PT. PADI INDONESIA
MAJU PADA RETAIL MODERN XYZ DI
KABUPATEN MOJOKERTO**

SKRIPSI



Oleh:

FAJAR TIRTO SAJIWO

NPM: 21024010154

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

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PRODUK BERAS PT. PADI INDONESIA
MAJU PADA RETAIL MODERN XYZ DI
KABUPATEN MOJOKERTO**

SKRIPSI



Oleh:

FAJAR TIRTO SAJWA

NPM: 21024010154

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

2026

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK BERAS PT. PADI INDONESIA MAJU PADA RETAIL MODERN XYZ DI KABUPATEN MOJOKERTO

Oleh:

Fajar Tito Saitwo
NPM. 21024010154

Telah diterima pada tanggal
23 Juli 2026

Telah disetujui oleh

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si.
NIP. 19601227 199103 2001

Dr. Risti Firdaus Setiawan, S.P., M.P.
NIP. 21119960607278

Mengetahui
Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.Pp
NIP. 19620712 199103 2001

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK BERAS PT. PADI INDONESIA MAJU PADA RETAIL MODERN XYZ DI KABUPATEN MOJOKERTO

Oleh:

Fajar Tirto-Sajiwo
NPM : 21024010154

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada 23 Juli 2026

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrini, M.Si
NIP 19601227 199103 2001

Dr. Risqi Firdaus Setiawan, S.P., M.P.
NIP 21119960607278

Mengetahui:

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Agribisnis

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

Dr. Ir. Nurlah Yulianti, M.P.
NIP 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fajar Tirto Sajiwo
NPM : 21024010154
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir 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, 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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Juli 2026
Yang Membuat Pertanyaan


METERAI
TEMPEL
KORF/OX049395810
Fajar Tirto Sajiwo
21024010154

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kemudahan yang telah diberikan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk Beras PT. Padi Indonesia Maju pada Retail Modern XYZ di Kabupaten Mojokerto” dengan baik hingga selesai. Penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri teladan serta membawa umat manusia dari masa kegelapan menuju kehidupan yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan cahaya kebenaran.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Dr. Risqi Firdaus Setiawan, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan, masukan, serta pendampingan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur, yang memberikan izin dan dukungan institusional sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
2. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP., selaku Dekan Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, M.M., selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Program Sarjana Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang berharga dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan tanggung jawab selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Dr. Risqi Firdaus Setiawan, S.P., M.P., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan yang membangun, serta memberikan bimbingan dan pendampingan kepada penulis dengan penuh tanggung jawab selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Segenap Dosen pengajar Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang telah diberikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Jurusan Agribisnis.
8. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Bapak Sumartono dan Ibu Rahayu. Terutama kepada Ibu, yang telah menjadi sosok ibu sekaligus ayah dalam hidup saya. Terima kasih atas kasih sayang, doa, pengorbanan, dan perjuangan tanpa henti yang telah mengantarkan saya hingga menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih juga kepada Ayah atas setiap pelajaran hidup yang telah diberikan. Semoga pencapaian ini menjadi awal untuk membahagiakan keluarga dan membalas setiap perjuangan yang telah kalian berikan.

9. Kepada kakak dan suami kakak, Nadya Chandra Pangesti Rahayu, S.Pi. dan Abdul Razaq, S.ST , M.M.T terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, serta semangat yang selalu diberikan selama perjalanan saya menyelesaikan pendidikan ini. Kehadiran dan motivasi dari kalian menjadi salah satu kekuatan bagi saya untuk terus berjuang hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan dan keberkahan kepada kalian.
10. Untuk adik saya Dymetri, terima kasih telah tumbuh dan berjuang bersamaku. Semoga suatu hari nanti kita dapat membalas semua perjuangan Ibu dan memberikan kebahagiaan yang beliau pantas dapatkan.
11. Untuk diri saya sendiri, terima kasih karena tidak menyerah.
12. Kepada teman-teman yang telah memberikan dukungannya, serta telah membantu pembuatan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi para pembaca.

Surabaya, Juli 2026

Penulis

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK BERAS PT. PADI INDONESIA MAJU PADA RETAIL MODERN XYZ DI KABUPATEN MOJOKERTO

Analysis of Consumer Satisfaction Regarding the Rice Product Quality of PT. Padi Indonesia Maju at Modern Retailer XYZ in Mojokerto Regency

Fajar Tirta Sajiwo, Teguh Soedarto, Risqi Firdaus Setiawan

ABSTRAK

Peningkatan surplus produksi beras di Jawa Timur telah menggeser orientasi persaingan pasar dari aspek kuantitas ke arah kualitas produk. Kondisi tersebut turut dihadapi PT. Padi Indonesia Maju, entitas usaha yang tergabung dalam Wilmar Grup, seiring munculnya keluhan konsumen atas tingginya persentase butir patah, keberadaan menir, serta inkonsistensi mutu antarpembelian di wilayah pemasaran Kabupaten Mojokerto. Penelitian ini bertumpu pada kerangka teori enam dimensi kualitas produk Garvin, yaitu kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, dan kualitas yang dipersepsikan, yang dipadukan dengan teori kepuasan konsumen berbasis kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja aktual produk. Penelitian bertujuan mengidentifikasi karakteristik konsumen, mengukur tingkat kepuasan konsumen, serta menganalisis faktor-faktor determinan kepuasan tersebut. Pendekatan kuantitatif diterapkan di gerai ritel modern XYZ, Kabupaten Mojokerto, dengan teknik *non-probability accidental* sampling terhadap 100 responden. Data dihimpun melalui kuesioner berskala Likert, wawancara, dan observasi lapangan, kemudian dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (SEM-PLS) berbantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil analisis menunjukkan *indeks* kepuasan konsumen sebesar 77 persen dengan kategori puas atribut kebersihan dan kualitas visual beras mencatatkan skor tertinggi, sementara atribut daya tahan simpan berada pada posisi terendah. Analisis SEM-PLS mengonfirmasi bahwa keenam dimensi kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan dimensi fitur sebagai determinan paling dominan, dan model penelitian mampu menjelaskan variasi kepuasan konsumen sebesar 88,2 persen. Temuan ini memperkaya kajian teoretis kualitas produk agribisnis sekaligus menjadi landasan rekomendasi praktis bagi perusahaan dalam memperbaiki informasi kemasan dan daya tahan simpan produk.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, *Customer Satisfaction Index*, SEM-PLS, Beras Kemasan

ABSTRACT

The increase in rice production surplus in East Java has shifted the orientation of market competition from quantity to product quality. This condition is also faced by PT. Padi Indonesia Maju, a business entity incorporated in the Wilmar Group, along with the emergence of consumer complaints about the high percentage of broken grains, the presence of rice grits, and quality inconsistencies between purchases in the marketing area of Mojokerto Regency. This study is based on the theoretical framework of Garvin's six dimensions of product quality, namely performance, features, reliability, conformance, durability, and perceived quality, combined with the theory of consumer satisfaction based on the gap between expectations and actual product performance. The study aims to identify consumer characteristics, measure the level of consumer satisfaction, and analyze the determinants of that satisfaction. A quantitative approach was applied at the XYZ modern retail outlet, Mojokerto Regency, using a non-probability accidental sampling technique on 100 respondents. Data were collected through Likert-scale questionnaires, interviews, and field observations, then analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (SEM-PLS) assisted by SmartPLS 4 software. The analysis results showed a consumer satisfaction index of 77 percent with a satisfied category the attributes of cleanliness and visual quality of rice recorded the highest scores, while the shelf life attribute was in the lowest position. The SEM-PLS analysis confirmed that the six quality dimensions had a positive and significant effect on consumer satisfaction, with the feature dimension as the most dominant determinant, and the research model was able to explain 88.2 percent of the variation in consumer satisfaction. These findings enrich the theoretical study of agribusiness product quality while also providing the basis for practical recommendations for companies in improving packaging information and product shelf life.

Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality, Customer Satisfaction Index, SEM-PLS, Packaged Rice

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Penelitian.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori.....	23
2.2.1. Beras	23
2.2.2. Beras Putih	24
2.2.3. Kualitas Produk	24
2.2.4. Teori Kepuasan Konsumen	26
2.2.5. Konsep dan Teori Indikator Kualitas Produk.....	27
2.2.6. Karakter Konsumen.....	31

2.2.7. Teori Perilaku Konsumen.....	33
2.2.8. Hubungan Antar Variabel dalam Model Penelitian	33
2.3. Kerangka Pemikiran.....	35
2.4. Hipotesis.....	39
III. METODE PELAKSANAAN	40
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2. Metode Penentuan Lokasi	40
3.3. Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel.....	41
3.4. Metode Pengumpulan Data	44
3.5. Metode Analisis Data	45
3.5.1 Deskriptif	46
3.5.2 CSI.....	47
3.5.3 SEM-PLS	49
3.5.4 Uji Hipotesis.....	57
3.6. Definisi Operasional dan Konsep Pengukuran Variabel.....	57
3.6.1 Variabel Independen	59
3.6.2 Variabel Dependen.....	63
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum PT. Padi Indonesia Maju	65
4.1.1. Visi dan Misi	68
4.1.2. Jenis-Jenis Merk Beras	69
4.2 Karakteristik Responden	71
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	82
4.3.1 Uji Validitas Kenyataan CSI	82

4.3.2 Uji Validitas Harapan CSI.....	84
4.3.3 Uji Reliabilitas CSI	86
4.3.4 Uji reliabilitas CSI tingkat kenyataan	86
4.3.5 Uji reliabilitas CSI tingkat harapan.....	88
4.3.6 MSS (Rata-rata Kepuasan).....	90
4.3.7 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	91
4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan SEM-PLS	98
4.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer model</i>).....	99
4.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	107
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	112
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1 Simpulan.....	119
5.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN	127

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1. 1	Produksi dan Konsumsi Beras di Jawa Timur (2021–2024).....	1
3. 1	Tabel Kriteria Penilaian CSI	49
3. 2	Kriteria Skala <i>Cronbach Alpha</i>	55
3. 3	Pengukuran Variabel Penelitian	58
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.	76
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	77
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	79
4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	80
4. 7	Uji Validitas Kenyataan CSI.....	83
4. 8	Uji Validitas Harapan CSI	84
4. 9	Uji reliabilitas CSI tingkat kenyataan	87
4. 10	Uji reliabilitas CSI tingkat harapan.....	88
4. 11	MSS (Skor Rata-rata Kepuasan)	90
4. 12	Perhitungan Nilai <i>Weight Factors</i>	92
4. 13	Weight Score	92
4. 14	Perhitungan Nilai CSI	95
4. 15	Nilai <i>Loading Factor</i>	101
4. 16	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	102
4. 17	Nilai <i>Cross Loading</i>	103

4. 18	Uji Validitas Diskriminan (<i>Fornell Larcker Criterion</i>).....	105
4. 19	Nilai (<i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>).....	106
4. 20	Nilai R-Square (R2).....	108
4. 21	Nilai F-Square.....	109
4. 24	Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	113

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1. 1	Produk Beras PT. Padi Indonesia Maju	5
2. 1	Kerangka Pemikiran.....	35
3. 1	Diagram Jalur SEM-PLS	51
4. 1	Kemasan Beras Sawah Hijau	69
4. 2	Kemasan Beras Sania	69
4. 3	Kemasan Beras Fortune	70
4. 4	Kemasan Beras Sovia.....	71
4. 5	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	127
2	Data CSI.....	132
3	Data SEM-PLS.....	137
4	Hasil Analisis Berdasarkan Usia.....	139
5	Hasil Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	139
6	Hasil Analisis Berdasarkan Domisili	140
7	Hasil Analisis Berdasarkan Pekerjaan	140
8	Hasil Analisis Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	140
9	Hasil Analisis Berdasarkan Lama Penggunaan.....	140
10	Hasil Uji Validitas Kenyataan CSI	141
11	Hasil Uji Validitas Harapan CSI.....	141
12	Hasil Uji reliabilitas CSI tingkat kenyataan.....	141
13	Hasil Uji reliabilitas CSI tingkat harapan	142
14	Hasil MSS (Skor Rata-rata Kepuasan).....	142
15	Hasil Perhitungan Nilai <i>Weight Factors</i>	142
16	Hasil <i>Weight Score</i>	143
17	Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	143
18	Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	143
19	Hasil Nilai <i>Cross Loading</i>	144
20	Validitas Diskriminan (<i>Fornell Larcker Criterion</i>)	144
21	<i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	144

22	Hasil Nilai <i>R-Square</i> (R ²).....	144
23	Hasil Nilai <i>F-Square</i>	145
24	Hasil Uji <i>Variance Inflation Factor</i>	145
25	Hasil Uji Model Fit (SRMR)	145
26	Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	145
27	Dokumentasi Foto	146