

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBELIAN BELIMBING BANGKOK MERAH DI
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI



**Oleh :
YUNI KHOIRUL NIKMAH
NPM. 2060118100021**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TULUNGAGUNG
TULUNGAGUNG
2024**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BELIMBING
BANGKOK MERAH DI KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pertanian dari Fakultas Pertanian
Universitas Tulungagung**

Oleh :

YUNI KHOIRUL NIKMAH

NPM. 2060118100021

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS TULUNGAGUNG

TULUNGAGUNG

2024

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BELIMBING BANGKOK MERAH DI KABUPATEN TULUNGAGUNG

Nama Mahasiswa : YUNI KHOIRUL NIKMAH

NPM : 2060118100021

Program Studi : AGRIBISNIS

Menyetujui : Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Dr. Ir. Yuniar Hajar Prasekti, M.MA)
NIDN. 0710066101

(Dr. Ermawati Dewi, S.P., M.M)
NIDN. 0713127401

Dekan

(Dr. Ir. Yuniar Hajar Prasekti, M.MA)
NIDN. 0710066101

Tanggal Penyetujuan :

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BELIMBING
BANGKOK MERAH DI KABUPATEN TULUNGAGUNG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama: Yuni Khoirul Nikmah

NPM : 2060118100021

Yang dipertimbangkan di depan Dewan Penguji pada tanggal :

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Mengesahkan

Majelis Penguji

Penguji Pertama

Penguji Kedua

(Dr. Ir. Yuniar Hajar Prasekti, M.MA)
NIDN. 0710066101

(Dr. Ermawati Dewi, S.P., M.M)
NIDN. 0713127401

Penguji Ketiga

(Herry Nur Faisal, S.Pt, M.Agr)
NIDN. 0720128102

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk Penulis sendiri

Bapak dan Mamakku tercinta,,

Adik - adikku tersayang,,

HALAMAN MOTTO

“Dan mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan shalat. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk.” (QS. Al-Baqarah [2]: 45).

RIWAYAT HIDUP



Yuni Khoirul Nikmah, lahir pada tanggal 8 juni 2001 di Kabupaten Tulungagung. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Trimo dan Ibu Surati. Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis adalah di SD Negeri 2 Sobontoro pada tahun 2008 – 2014, dan melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Tulungagung sampai

tahun 2017. Selanjutnya penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Tulungagung dengan mengambil jurusan Agribisnis Ternak Ruminansia (ATR) dan tamat pada tahun 2020. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan studinya di Universitas Tulungagung memilih Prodi Agribisnis di Fakultas Pertanian.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Tulungagung, penulis juga mengikuti berbagai program pelatihan di luar Universitas diantaranya adalah pelatihan Basic Hydroponic oleh Teguh Gumilang (Wirausaha Milenial / Gumilang Farm), Pelatihan Literasi Keuangan pada tahun 2022 dan Proposal Bisnis tahun 2023 yang diselenggarakan oleh YESS Programe. Selain itu juga mengikuti Komunitas edukasi atau Duta Keren Defuture Farmer Batch 2 menjabat sebagai Bendahara.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BELIMBING BANGKOK MERAH di KABUPATEN TULUNGAGUNG” Skripsi ini diajukan sebagai persyaratan kelulusan sarjana program studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Tulungagung.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan secara langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Yuniar Hajar Prasekti, M.MA selaku Dekan Fakultas Pertanian dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I
2. Dr. Ermawati Dewi, S.P., M.M selaku Dosen Pembimbing II
3. Semua keluarga serta teman yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi.
4. Dan semua pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap skripsi ini

Akhir kata penulis mengharapkan saran – saran dari pembaca untuk perbaikan isi dari skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dalam menambah pengetahuan dan wawasan kita dalam mengembangkan usaha agribisnis.

Tulungagung, 2024

Penulis

RINGKASAN

YUNI KHOIRUL NIKMAH Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Belimbing Bangkok Merah Di Kabupaten Tulungagung, dibimbing oleh Dr. Ir. Yuniar Hajar Prasekti, M.MA, dan Dr. Ermawati Dewi, S.P., M.M.

Belimbing bangkok merah merupakan salah satu buah yang sudah sangat terkenal dan dikembangkan di Tulungagung dan produksinya sudah menyebar luas di luar Tulungagung. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menganalisis penilaian tingkat kepentingan dan kinerja atribut belimbing bangkok merah dan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian belimbing bangkok merah. Metode penentuan sampel menggunakan insidental sampling atau yang peneliti temui secara kebetulan serta memenuhi syarat maka dijadikan sampel. Sampel yang terpilih berjumlah 50 sampel/responden. Metode pengambilan data menggunakan data primer yang diperoleh melalui survei pendahuluan dan pengisian kuesioner. Metode analisis penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis tingkat kepentingan dan Kinerja atribut serta Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen.

Hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja atribut, didapatkan bahwa konsumen yang membeli belimbing bangkok merah di Tulungagung rata – rata perempuan karena memang lebih teliti dalam memilih dan membeli belimbing bangkok merah yang kualitasnya baik. Konsumen yang melek pendidikan juga lebih memilih membeli belimbing bangkok merah karena kandungan nutrisinya yang bagus untuk kesehatan, menurunkan hipertensi sehingga dalam waktu seminggu konsumen bisa mengonsumsi belimbing 1 - 3 kg bahkan bisa >3 kg. Pada penelitian ini didapatkan bahwa konsumen memberikan penilaian tingkat kepentingan yang sangat penting serta penilaian tingkat kinerja tinggi pada atribut rasa belimbing bangkok merah dengan nilai kepentingan 3,74 dan rata – rata nilai kinerja 4,2. Atribut kualitas belimbing bangkok merah mendapat penilaian kepentingan 4,2 dan memiliki penilaian kinerja 3,84, tekstur buah belimbing bangkok merah mendapatkan penilaian kepentingan sebanyak 4,24 serta memiliki performa 3,84, tingkat kematangan belimbing bangkok merah mendapatkan penilaian kepentingan sebanyak 3,82 serta performa sebesar 3,86, tingkat kesegaran belimbing bangkok merah mendapatkan penilaian kepentingan sebanyak 4,3 serta performa 4,1, kandungan nutrisi dari belimbing bangkok merah memiliki penilaian kepentingan yang tertinggi yaitu 4,38 serta kinerja sebesar 4,12. Selain atribut itu masih ada beberapa atribut yang dinilai yaitu, kejujuran pedagang juga dinilai dan mendapatkan nilai sebesar 3,82 dan kinerja 3,8 hal itu menandakan bahwa konsumen puas dengan kejujuran pedagangnya. Selain itu, pembayaran menggunakan cash / tunai mendapatkan rata – rata nilai kepentingan sebesar 3,88 dan kinerja sebesar 3,86. Dari hasil Customer Satisfaction Index (CSI) belimbing bangkok merah sebesar 75 persen menunjukkan bahwa responden puas terhadap produk belimbing bangkok merah.

Kata kunci : *Belimbing bangkok merah, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*

SUMMARY

YUNI KHOIRUL NIKMAH Analysis Of Consumer Satisfaction On The Purchase of Red Bangkok Starfruit in Tulungagung District, supervised by Dr. Ir. Yuniar Hajar Prasekti, M.MA, and Dr. Ermawati Dewi, S.P., M.M..

Red bangkok starfruit is one of the fruits that has been very famous and developed in Tulungagung and its production has spread widely outside Tulungagung. The research conducted aims to analyze the assessment of the level of importance and performance of the red bangkok star fruit attributes and to analyze the level of consumer satisfaction with the purchase of red bangkok star fruit. The method of determining the sample uses incidental sampling or that the researcher encounters by chance and meets the requirements, so it is sampled. The selected sample amounted to 50 samples / respondents. The data collection method uses primary data obtained through preliminary surveys and filling out questionnaires. This research analysis method uses the Importance Performance Analysis (IPA) method to analyze the level of importance and performance of attributes and the Customer Satisfaction Index (CSI) to analyze the level of customer satisfaction.

The results of the analysis of the level of importance and performance of attributes, it is found that consumers who buy red bangkok starfruit in Tulungagung are mostly women because they are more careful in choosing and buying good quality red bangkok starfruit. Consumers who are literate in education also prefer to buy red bangkok starfruit because of its good nutritional content for health, reducing hypertension so that within a week consumers can consume 1 - 3 kg of starfruit and can even be > 3 kg. In this study, it was found that consumers give research a very important level of importance and a high level of performance assessment on the red bangkok star fruit flavor attribute with an importance value of 3.74 and an average performance value of 4.2. The quality attribute of red bangkok star fruit gets an importance rating of 4.2 and has a performance rating of 3.84, the texture of red bangkok star fruit gets an importance rating of 4.24 and has a performance of 3.84, the maturity level of red bangkok star fruit gets an importance rating of 3.82 and a performance of 3.86, the freshness level of red bangkok star fruit gets an importance rating of 4.3 and a performance of 4.1, the nutritional content of red bangkok star fruit has the highest importance rating of 4.38 and a performance of 4.12. Apart from that attribute there are still several attributes that are assessed, namely, the honesty of the trader is also assessed and gets a value of 3.82 and a performance of 3.8, indicating that consumers are satisfied with the honesty of the trader. In addition, payments using cash / cash get an average importance value of 3.88 and a performance of 3.86. From the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) for red bangkok starfruit of 75 percent, it shows that respondents are satisfied with the red bangkok starfruit product.

Keywords : Red bangkok star fruit, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Definisi Konsumen	13
2.2.2 Perilaku Konsumen	14
2.2.3 Kepuasan Konsumen	18
2.2.4 Belimbing Bangkok Merah.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Metode Penentuan Daerah Penelitian	25
3.2 Metode Pengambilan Sampel	25
3.3 Metode Pengambilan Data	26
3.4 Metode Analisis Data	26
3.5 Definisi Operasional	32
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	38
4.1 Topografi Daerah	38
4.2 Keadaan Sosial	38
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
5.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut	42
5.1.1 Matriks Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut	43
5.2 Analisis Kepuasan Konsumen Belimbing	47
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	52
6.1 Kesimpulan	52
6.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Halaman
3.1	Nilai skor Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut	28
3.2	Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index	32
4.1	Sebaran Karakteristik Responden Belimbing	41
5.1	Jumlah Total Nilai Kepentingan dan Kinerja	43
5.2	Rata – rata Skor Kepentingan dan Kinerja Atribut	44
5.3	Hasil Perhitungan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)	48
5.4	Hasil dari Weight Factor (WF)	49
5.5	Hasil dari Weight Score (WS)	50
5.6	Hasil dari Weight Average Total (WAT) dan Customer Satisfaction Index (CSI)	51

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Halaman
2.3	Kerangka Pemikiran	23
3.1	Matriks Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Belimbing Bangkok Merah	27
5.1	Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Belimbing Bangkok Merah	45

DAFTAR LAMPIRAN

No	Uraian	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Tingkat Kepentingan Atribut Belimbing Bangkok	57
Lampiran 2.	Kuesioner Tingkat Kinerja Atribut Belimbing Bangkok	59
Lampiran 3.	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Atribut Belimbing Bangkok ..	60
Lampiran 4.	Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Atribut Belimbing Bangkok.....	61
Lampiran 5.	Dokumentasi	62