

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK BUAH NAGA SS
PURNAMA JAYA FARM DI KECAMATAN NGAGLIK KABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

MIKSANDRA

135130023



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Buah Naga SS Purnama Jaya Farm Di Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman

Nama Mahasiswa : Miksandra
Nomor Mahasiswa : 135130023
Program Studi : Agribisnis
Diuji pada tanggal : 7 Februari 2020

Menyetujui:

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I : Dr. Ir. Budiarto,.MP
Pembimbing II : Ir. Daru Retnowati,.M.Si
Penguji I : Ir. Indah Widowati,.MP
Penguji II : Agus Santosa,.SP. M.Si

Fakultas Pertanian
UPN “ Veteran “ Yogyakarta
Dekan

Partoyo, S.P. M.P., Ph.D.

Tanggal Pengesahan :

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Samarinda pada tanggal 13 Mei 1995, putra dari bapak Petrus, S Pd dan Halina, S Pd. Penulis merupakan putra kedua dari tiga bersaudara.

Penulis merupakan lulusan SD N Pa'Kabuan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara pada tahun 2007, SMP N 1 Long Umung Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara lulus pada tahun 2010 dan SMK N 1 Krayan Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara lulus pada tahun 2013 dan pada tahun yang sama lulus seleksi masuk UPN "Veteran" Yogyakarta melalui jalur regular. Penulis memilih pogram studi Agribisnis Fakultas Pertanian.

Penulis juga mengikuti kegiatan kampus minat dan bakat, PADUAN SUARA UPN "Veteran Yogyakarta, tahun 2013-2014.

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK BUAH
NAGA SS PURNAMA JAYA FARM
DI KECAMATAN NGAGLIK KABUPATEN SLEMAN**

Oleh : Miksandra

Dibimbing oleh : Budiarto dan Daru Retnowati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap Produk buah naga di SS Purnama Jaya Farm. Metode dasar penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, metode pelaksanaan menggunakan metode survei dengan melihat realita di lapangan secara langsung. Metode penentuan lokasi menggunakan metode *purposive*, metode pengambilan sampel adalah metode *accidental sampling*, metode pengumpulan data adalah kuesioner dan pencatatan. Macam data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, sumber-sumber data yaitu, pihak SS Purnama Jaya Farm, konsumen SS Purnama Jaya Farm, buku pustaka, dan internet. Teknik analisis yang digunakan adalah *Importence-Performance Analysis (IPA)* dan *Costomer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tingkat kinerja kualitas produk buah naga berada pada kriteria tinggi dengan skor 4,34. Sedangkan tingkat kepentingan kualitas produk buah naga berada pada kriteria tinggi dengan skor 3,8. Tingkat kepuasan konsumen berada pada kriteria puas dengan skor 0,87.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harapan Konsumen, Kepuasan Konsumen.

**AN ANALYSIS ON THE CONSUMER SATISFACTION ON THE
DRAGON FRUIT PRODUCTS OF SS PURNAMA JAYA FARM IN
NGAGLIK SUB DISTRICT, SLEMAN DISTRICT**

By : Miksandra

Guided By : BUDIARTO dan DARU RETNOWATI

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of dragon fruit consumers' satisfaction in SS Purnama Jaya Farm. The basic research method used is a descriptive method. The method of implementation uses a survey method to see the reality in the field directly. The location determination method uses a purposive method. The sampling method is an accidental sampling method. The data collection methods use questionnaire and recording. The types of data used in this study are primary data and secondary data. The data sources are SS Purnama Jaya Farm, SS Purnama Jaya Farm consumers, library books, and internet. The analysis techniques used are Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The analysis shows that the product quality has a positive and significant influence on the customers' satisfaction. The level of product quality performance of dragon fruit is at a high criterion with a score of 4.34. Meanwhile, the level of importance of the product quality of dragon fruit is at a high criterion with a score of 3.8. The level of consumers' satisfaction is on the criteria of being satisfied with a score of 0,87.

Keywords: Product Quality, Consumer expectations, Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap produk Buah Naga di Jl. Kaliurang Km. 10 Gadingan, Sinduharjo, Ngaglik, Kabupaten Sleman. Penelitian ini dapat diselesaikan karena bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor UPN “Veteran” Yogyakarta atas segala kesempatan dan bantuan selama mengikuti pendidikan sarjana.
2. Dekan Fakultas Pertanian atas segala kesempatan dan bantuan selama mengikuti pendidikan sarjana.
3. Ketua Jurusan Agribisnis dan civitas akademika atas segala kesempatan dan bantuan selama mengikuti pendidikan sarjana.
4. Dr. Ir. Budiarto, MP. Selaku pembimbing I yang memberi bimbingan, arahan, dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ir. Daru Retnowati, M.Si. Selaku pembimbing 2 yang memberi bimbingan, arahan, dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Ir. Indah Widowati, MP. Selaku penguji I yang memberikan arahan, saran dan kritik yang membangun bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Agus Santosa,.SP. M.Si. Selaku penguji II yang memberikan arahan, saran dan kritik yang membangun bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Penulis juga berterimakasih kepada orang tua Ayah dan Ibu yang selalu memberi semangat, motifasi dan doa yang selalu dipanjatkan.
9. Bapak dan Ibu staf Dosen Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa hasil ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun bagi kesempurnaan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat bagi penulis sendiri dan pihak-pihak yang terkait pada umumnya.

Yogyakarta, Maret 2020

Miksandra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Landasan Teori.....	6
F. Penelitian Terdahulu.....	16
G. Kerangka Pemikiran.....	18
H. Hipotesis.....	19
I. Pembatasan Penelitian	19
J. Definisi Operasional dan Pengukuran variable.....	19
K. Metodologi Penelitian.....	20
1. Metode Dasar.....	20
2. Metode Pelaksanaan.....	21
3. Metode Penentuan Lokasi.....	21
4. Metode Pengambilan Responden.....	22

L. Macam dan Sumber Data.....	23
1. Macam Data.....	23
2. Sumber Data.....	23
3. Metode Pengumpulan Data.....	23
M. Metode Pengujian Instrumen.....	24
N. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	27
BAB II KEADAAN UMUM SS PURNAMA JAYA FARM.....	33
A. Sejarah dan Perkembangan SS Purnama Jaya Farm.....	33
B. Tenaga Kerja.....	34
BAB III IDENTITAS RESPONDEN SS PURNAMA JAYA FARM.....	36
A. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
B. Identifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	38
C. Identifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	39
D. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
E. Identifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Melakukan Pembelian.....	41
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN	
PENGUJIAN HIPOTESIS.....	42
A. Analisis Kepuasan Konsumen Dengan (IPA).....	42
B. Diagram Cartesius.....	46
C. Analisis Kepuasan Konsumen Dengan (CSI).....	49
BAB V PEMBAHASAN.....	50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu dan Penelitian yang akan dilakukan.....	16
Tabel 1.2. Variabel, Demensi dan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk buah naga di SS Purnama Jaya Farm.....	20
Table 1.3 Hasil Uji Validitas Kepentingan di SS Purnama Jaya Farm.....	26
Table 1.4 Hasil Uji Validitas Kinerja di SS Purnama Jaya Farm.....	26
Table 1.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja di SS Purnama jaya Farm.....	27
Tabel 1.6. Skor penilaian Kuesioner Tanggapan Konsumen.....	28
Tabel 1.7. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	34
Tabel 3.1 identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada SS Purnama Jaya Farm.....	36
Tabel 3.2. Penggolongan usia berdasarkan siklus hidup seorang manusia.....	37
Tabel 3.2. Identitas responden berdasarkan umur pada SS Purnama Jaya Farm.....	38
Tabel 3.3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada SS Purnama Jaya Farm.....	39
Tabel 3.4 Identitas respoenden berdasarkan pekerjaan SS Purnama Jaya Farm.....	40
Tabel 3.5 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Melakukan Pembelian Buah Naga SS Purnama Jaya Farm.....	41
Tabel 4.1 Nilai Kepentingan/Harapan Produk di SS Purnama Jaya Farm	43

Tabel 4.2 Nilai Kinerja/Kepuasan Kualitas Produk di SS Purnama Jaya Farm.....	44
Tabel 4.3 Perhitungan Rata-rata Nilai Kepentingan /Harapan-Kinerja/ kepuasan Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.4, Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di SS Purnama Jaya Farm. Kualitas Produk.....	49

\

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	9
Gambar 1.2. Kerangka Pikiran.....	18
Gambar 1.3: Kuadran <i>Importenci-Performance Analysis</i>	29
Gambar 4.1 Diagram Cartesius Kualitas Produk Buah Naga di SS Purnama Jaya Farm.....	47
Gambar 1. Foto bersama pemilik instansi.	
Gambar 2. Tampilan depan Kebun buah naga.	
Gambar 3. Proses pemanenan.	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Responden Jawaban 20 Responden (Tingkat Kepentingan) kualitas Produk
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Responden Jawaban 20 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas Produk
- Lampiran 4 Rekapitulasi Data 20 Identitas Responden SS Purnama Jaya Farm.