

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahNya, sehingga pada kesempatan yang berbahagia ini penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PRODUK SAMBEL PECEL (Studi Kasus Pada Salah Satu Industri Sambel Pecel Di Kota Madiun)**”.

Skripsi ini terselesaikan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih atas segala bantuan dan dorongan baik berupa pikiran, waktu, dan pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Brawijaya Malang beserta jajaran yang telah menyediakan berbagai macam fasilitas dan pelayanan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ir. Djoko Koestiono, MS. selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Dina Novia P, SP.,M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping, yang dengan penuh ketekunan dan kesabaran membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Kekurangan tersebut tentunya dapat dijadikan peluang untuk peningkatan penelitian selanjutnya.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Malang, Agustus 2016

Penulis

LEMBAR PENGESAHAN

Mengesahkan

MAJELIS PENGUJI

Penguji I

Penguji II

Andrean Eka Hardana, SP., MP.M.BA
NIK. 201607900818 1 001

Febriananda Faizal, SP.,MP
NIK. 201607870206 1 001

Penguji III

Penguji IV

Prof.Dr.Ir. Djoko Koestiono,SU
NIP. 19530715 198103 1 006

Dina Novia Priminingtyas,SP.M.Si
NIP. 19781105 200604 2 002

Malang,..... Agustus 2016

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PRODUK SAMBEL PECEL
(Studi Kasus Pada Salah Satu Industri Sambel Pecel Di
Kota Madiun)

Nama Mahasiswa : Dio Lucky Dodianto

NIM : 0910440057

Jurusan : Sosial Ekonomi Pertanian

Program Studi : Agribisnis

Menyetujui : Dosen Pembimbing

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof.Dr.Ir. Djoko Koestiono,SU
NIP. 19530715 198103 1 006

Dina Novia P, SP.M.Si
NIP. 19781105 200604 2 002

Diketahui:

Ketua Jurusan

Mangku Purnomo, SP., M.Si., Ph.D
NIP. 19770420 200501 1 001

Malang, Agustus 2016

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Madiun pada tanggal 10 Januari 1991 sebagai putra pertama dari dua bersaudara keluarga bapak Sulaksono Tavip Rijanto dan ibu Kun Anjari, bertempat tinggal di Desa Kiringan RT. 6 RW. 2 Kecamatan Takeran Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur.

Penulis menempuh pendidikan dasar di MI Islamiyah 01 Kota Madiun pada tahun 1997 hingga 2003, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Madiun pada tahun 2003 hingga 2006, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Madiun pada tahun 2006 hingga 2009. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah atas, pada tahun 2009 pula penulis diterima sebagai mahasiswa S-1 Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya Malang melalui jalur PSB.

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Brawijaya penulis aktif di dalam HMJ maupun LKM, diantaranya pernah menjabat sebagai BPO (badan pengawas organisasi) Permaseta periode 2011-2012 serta sebagai anggota bengkel seni FP UB divisi Fotografi periode 2012-2013. Selain itu penulis juga aktif dalam komunitas luar kampus yang bergerak di bidang fotografi. Di kota Malang inilah penulis bisa mengembangkan bakat dan menimba ilmu lebih banyak dari para relasi dalam kampus maupun luar kampus.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa segala pernyataan dalam skripsi ini merupakan hasil penelitian saya sendiri, dengan bimbingan komisi pembimbing. Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali dengan jelas ditujukan rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, Agustus 2016

Dio Lucky Dodianto

RINGKASAN

DIO LUCKY DODIANTO. 0910440057. **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PRODUK SAMBEL PECEL KHAS MADIUN (Studi Kasus Pada Salah Satu Industri Sambel Pecel Di Kota Madiun).** Dibawah Bimbingan Prof.Dr.Ir. Djoko Koestiono, SU Sebagai Pembimbing Utama, dan Dina Novia Priminingtyas, SP.Msi Sebagai Pembimbing Pendamping.

Perkembangan agroindustri sambel pecel pada masa sekarang ini begitu pesat sehingga terjadinya persaingan yang sangat tajam, mulai dari perusahaan yang berskala besar hingga ke skala kecil sekalipun. Untuk mampu mengungguli dalam persaingan tersebut para pelaku bisnis harus terus berupaya agar perusahaannya dapat bertahan terus menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Dengan demikian diperlukan berbagai kebijaksanaan dan upaya-upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan untuk memperoleh laba secara maksimal, salah satunya dengan mengoptimalkan tingkat penjualan produknya.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1). Menganalisis persepsi konsumen terhadap setiap variabel dimensi kualitas produk sambel pecel khas Madiun. (2). Menganalisis dimensi kualitas produk sambel pecel khas Madiun terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan sambel pecel Taman Sari kota Madiun. Penentuan lokasi penelitian secara *purposive* dengan pertimbangan Taman Sari merupakan salah satu produsen sambel pecel yang menjadi komoditi unggulan dari kota Madiun.

Data yang diperlukan pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden, dimana responden pada penelitian ini adalah konsumen dari sambel pecel Taman Sari dan staf Taman Sari.

Penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif Kuantitatif, Analisis Selang Kelas meliputi: (a). Pengumpulan data melalui kuisioner, (b). Menghitung rata – rata dari nilai kuisioner, (c). Menghitung nilai terendah dan tertinggi dari masing – masing skor penilaian. Serta Analisis Regresi Logistik yang meliputi, (1). Uji signifikansi model, (2). Uji Wald.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 6 variabel kualitas sambel pecel khas Madiun Taman Sari dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas dinyatakan semua variabel kualitas produk dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil analisis regresi logistik menunjukkan dapat dikatakan bahwa variabel berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, hanya variabel Kesitimewaan Tambahan dan Pelayanan Terhadap Konsumen. Dari kedua variabel berpengaruh tersebut yang mempunyai pengaruh dominan adalah Pelayanan Terhadap Konsumen karena memiliki nilai wald paling tinggi.

Maka dari serangkaian penelitian maka dapat disimpulkan (1) Pengaruh secara simultan (bersama-sama) tiap variabel bebas terhadap Kepuasan Konsumen dilakukan dengan pengujian F-test. Dari hasil analisis regresi logistik diperoleh variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan dan simultan terhadap

Kepuasan Konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap Kepuasan Konsumen dapat diterima. (2) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial (individu) variabel bebas (Kondisi Sambel Pecel, Keistimewaan Tambahan, Daya Tahan, Pelayanan Terhadap Konsumen, Nilai Estetika, dan Kesan Kualitas) terhadap kepuasan konsumen dilakukan dengan pengujian wald. Berdasarkan pada hasil uji didapatkan bahwa terdapat dua variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, yaitu Keistimewaan Tambahan dan Pelayanan Terhadap Konsumen. (3) Berdasarkan pada hasil uji G didapatkan bahwa variabel Pelayanan Terhadap Konsumen mempunyai nilai wald yang besar, sehingga Pelayanan Terhadap Konsumen mempunyai pengaruh yang paling kuat dibandingkan dengan variabel yang lainnya maka variabel Pelayanan Terhadap Konsumen mempunyai pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Konsumen.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut. (1) Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap konsumen, karena variabel Pelayanan Terhadap Konsumen mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen, diantaranya yaitu dengan memperkaya rasa yang ada pada sambel pecel sehingga Kepuasan Konsumen akan meningkat. (2) Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

SUMMARY

DIO LUCKY DODIANTO. 0910440057. **AN ANALYSIS OF COSTUMER SATISFACTION ON THE QUALITY PRODUCT OF MADIUN SAMBEL PECEL (Case Study in One Sambel Pecel industry in Madiun City)** under the guidance of Prof.Dr.Ir. Djoko Koestiono, SU As Supervisor and Dina Novia Priminingtyas, SP.Msi. As Co-Supervisor.

The development of the current agroindustry sambel pecel was so advanced so that the occurrence of a very sharp competition, Ranging from company to a large scale even a small scale. To afford to surpass in this competition businessmen have to keep trying to make his company could survive continue maintaining the survival of companies. Therefore needs various wisdom and efforts by each company to derive profit in full, one of them is optimize the level of sales.

The purpose of this research are (1). To analyze each variable dimension to consumer perceptions sambel pecel madiun product quality. (2). To analyze quality dimensions of products sambel pecel Madiun on customer satisfaction.

The location of the research done on sambel pecel Taman Sari Madiun City. The determination of research sites purposively with consideration Taman Sari is one of the producers sambel pecel who became primary commodity from Madiun.

The necessary data on this research consisting of primary and secondary data. The primary data is obtained directly from respondents, respondents at this research is costumers from sambel pecel Taman Sari and the staff of Taman Sari. The withdrawal of the primary data be conducted by way of interviews and spread questionnaire.

Data analysis methods used in this study include descriptive analysis, Grade Hose Analysis covered: (a). To collect data by the questionnaire, (b). Calculate the average of questionnaire value, (c). Calculate the value of highest and lowest each rating score. And then the logistic regression analysis covered, (1). The significant test model, (2). Wald Test.

Based on the validity of the test results on six quality variables declared valid. The result reliability test of six variable be avowed reliable. Based on the logic regression, the variable are involve to costumer satisfaction are additional privileges and customer servives. From two variable only customer services that have the highest wald score, because customer services variable have the dominant influence.

So from a series of studies that have been done can be concluded (1) simultaneously effect on independent variable of costumer satisfaction was done with F-test. From the logic regression result, independent variable have the dominant influence and simultaneously on the costumer satisfaction. It can be concluded that the testing of the hypothesis are influenced (simultaneously) the independent variables on Customer Satisfaction is acceptable. (2) To determine the effect of partial (individual) independent variable to costumer satisfactio do with Wald test. Based on the test results showed that there are two variables that have a significant influence on customer satisfaction, that are additional privileges and costumer satisfaction have the highest of wald test, so costumer satisfaction

have the bigger influence than the other variable. Customer satisfaction has the dominant influence on customer satisfaction.

Based on the conclusions, the following suggestions can be put forward.

(1) It is expected that the company can maintain and improve service to consumers, because the variables of customer services have a dominant influence on affecting customer satisfaction, among which to enrich the flavor is in the sambel pecel so that customer satisfaction will increase. (2) Remember the independent variable in this research is very important in influencing customer satisfaction. This research can be used as a reference for further research to develop this research taking into other variables that are other variables outside variables that are included in this study.

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
SUMMARY.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SKEMA	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
2.2 Tinjauan Perilaku Konsumen	
2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	7
2.2.2 Perilaku Konsumen Menurut Suatu Proses.....	9
2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..	9
2.3 Tinjauan Kualitas	
2.3.1 Pengertian Kualitas	12
2.3.2 Dimensi Kualitas.....	13
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas	14
2.3.4 Pengendalian Kualitas.....	16
2.4 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen	16
2.5 Tinjauan Produk	
2.5.1 Konsep Dan Definisi Produk	17
2.5.2 Klasifikasi Produk.....	18
2.5.3 Diferensiasi Produk.....	19
2.6 Tinjauan Kepuasan Konsumen	21

III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN

3.1 Kerangka Pemikiran.....	25
3.2 Hipotesis Penelitian	29
3.3 Batasan Masalah	29
3.4 Definisi Operasional	30

IV. METODE PENELITIAN

4.1 Metode Penentuan Lokasi.....	34
4.2 Metode Penentuan Responden.....	34
4.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
4.4 Metode Analisis Data	
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	36
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.4.3 Analisis Kuantitatif Regresi Logistik	37

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Lokasi Penelitian.....	40
5.2 Karakteristik Responden	41
5.3 Proses Produksi	44
5.4 Pasca Produksi	45
5.5 Deskripsi Variabel	
5.5.1 Kondisi Sambel Pecel	46
5.5.2 Keistimewaan Tambahan.....	46
5.5.3 Daya Tahan	47
5.5.4 Pelayanan Terhadap Konsumen.....	47
5.5.5 Nilai Estetika.....	48
5.5.6 Kesan Kualitas	49
5.6 Uji Instrumen Data	
5.6.1 Uji Validitas	49
5.6.2 Uji Reliabilitas	50
5.7 Hasil Analisis Data	
5.7.1 Persamaan Regresi Logistik.....	51
5.7.2 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Konsumen	54
5.7.3 Uji Hipotesis	56

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan 59

6.2 Saran 60

DAFTAR PUSTAKA 61

LAMPIRAN..... 63