

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
MINUMAN *TRAKTIRAN TEMAN* DI KOTA BANJARBARU**



OBED YUNUS HASAN PURBA

**PROGRAM STUDI AGRIBSNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU**

2023

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
MINUMAN *TRAKTIRAN TEMAN* DI KOTA BANJARBARU**

Oleh

**OBED YUNUS HASAN PURBA
1910514210002**

**Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada
Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU**

2023

RINGKASAN

OBED YUNUS HASAN PURBA. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Traktiran Teman Di Kota Banjarbaru” di bawah bimbingan Ibu Ir. Hj. Nuri Dewi Yanti, M.Sc., Ph.D. dan Bapak Dr. Ir. Yudi Ferrianta, S.P, M.P.

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi perilaku konsumen dalam proses keputusan pembelian produk minuman usaha traktiran teman dan menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk minuman usaha traktiran teman. Penelitian ini dilakukan di outlet Sungai Besar dan Balitan dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2023. Metode penarikan contoh yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. Adapun analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang digunakan untuk menganalisis perilaku konsumen dalam proses keputusan pembelian dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) serta CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen minuman Traktiran Teman.

Hasil penelitian diperoleh bahwa dalam menganalisis perilaku konsumen dapat diketahui motivasi konsumsi adalah karena sudah biasa mengonsumsi (indeks 43%), motivasi membeli dikarenakan oleh rasa yang enak (indeks 54%), sumber informasi didapatkan dari relasi (teman, keluarga, dll) (indeks 61%), hal yang diperhatikan konsumen ketika mencari informasi adalah rasa (indeks 54%), pertimbangan konsumen untuk membeli adalah rasa (indeks 46%), frekuensi pembelian minuman Traktiran Teman adalah seminggu sekali (indeks 47%), waktu pembeliannya adalah malam hari (indeks 44%), tipe konsumen melakukan pembelian minuman dengan tipe tergantung situasi (indeks 51%), cara konsumen melakukan pembayaran dengan tunai (indeks 76%), varian rasa yang sering dibeli oleh konsumen adalah rasa thai greantea (indeks 13%) dan ketika konsumen merasa puas maka konsumen akan melakukan pembelian ulang (indeks 89%).

Sedangkan dalam menganalisis kepuasan konsumen dapat diketahui bahwa indeks kepentingan tertinggi adalah atribut rasa (87%) dan terendah adalah tekstur dan jarak pembelian (79%); indeks kinerja tertinggi adalah rasa (88%) dan terendah adalah desain kemasan (75%); terdapat 1 (satu) atribut di kuadran A, 5 (lima) atribut di kuadran B, 8 (delapan) atribut di kuadran C dan 2 (dua) atribut di kuadran D; nilai


Customer Satisfaction Index sebesar 82% yang termasuk ke dalam kategori “sangat puas”

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman
Traktiran Teman Di Kota Banjarbaru
Nama : Obed Yunus Hasan Purba
NIM : 1910514210002
Program Studi : Agribisnis


Menyetujui Tim Pembimbing :

Anggota,

Ketua,



Dr. Ir. Yudi Ferrianta, S.P, M.P
NIP. 19750406 200003 1 001



Ir. Nuri Dewi Yanti, M.Sc, Ph.D
NIP. 19621209 198803 2 002

Diketahui oleh :

Ketua Jurusan
Sosial Ekonomi Pertanian



Mira Yulianti, S.P, M.Si.
NIP. 19770714 200212 2 002

Tanggal Lulusan : 26 Juni 2023

SERTIFIKAT

Nomor: 231 /UN8.1.23/SP/2023

Sertifikat ini diberikan kepada:

OBED YUNUS HASAN PURBA

NIM

: 1910514210002

Jurusan

: Sosial Ekonomi Pertanian

Fakultas

: Pertanian

Telah dilakukan pengecekan uji kemiripan Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa dengan indeks sebesar:


19%

Banjarbaru, 17 Juli 2023

a.n. Dekan

Maktabah Dekan Bidang Akademik,



Dr. Ir. Ika Sumartini, S.Pt., M.Si., M.Sc., IPM. 

NIP. 197308071998031003

RIWAYAT HIDUP



OBED YUNUS HASAN PURBA. Lahir di Buntok, pada tanggal 09 Juni 2001 yang merupakan putra pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Justinus Purba dan Susani Ariani. Penulis menyelesaikan pendidikan pada tahun 2013 di SDK Trinitas Tamiang Layang, ditahun 2016 lulus SMPN 1 Tamiang Layang dan ditahun 2019 menyelesaikan pendidikannya di SMAN 1 Tamiang Layang. Pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan di Universitas Lambung Mangkurat Fakultas Pertanian jurusan Sosial Ekonomi Pertanian dengan Program Studi Agribisnis melalui jalur SBMPTN.

Selama kuliah penulis pernah mengikuti magang pada Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (HIMASEP) pada tahun 2020 dan aktif di organisasi Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (HIMASEP) sebagai Anggota Departemen II pada kepengurusan 2022. Penulis juga pernah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada bulan Juni 2022 di Kelurahan Kemuning, Banjarbaru Selatan, Kota Banjarbaru.

Pada bulan Februari 2023 penulis menyusun penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Traktiran Teman di Kota Banjarbaru. Penelitian dilakukan pada bulan April 2023, disusul dengan tahap penulisan hasil skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Minuman Traktiran Teman di Kota Banjarbaru sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pertanian di Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat tepat pada waktunya.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu **Ir. Hj. Nuri Dewi Yanti, M.Sc., Ph.D.** dan Bapak **Dr. Ir. Yudi Ferrianta, S.P, M.P.** sebagai dosen pembimbing akademik yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan serta saran dalam pengerjaan skripsi dari awal hingga selesainya pengerjaan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, keluarga, teman – teman dan semua pihak terkait atas do'a dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 26 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
RIWAYAT HIDUP	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan	5
Kegunaan Penelitian	5
TINJAUAN PUSTAKA	6
Perilaku Konsumen	6
Proses Keputusan Pembelian	7
Atribut Produk	8
Kepuasan Konsumen	8
Uji Validitas dan Reliabilitas	10
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	11
Penelitian Terdahulu	12
METODE PENELITIAN	14
Waktu dan Tempat Penelitian	14
Jenis dan Sumber Data	14
Metode Penarikan Contoh	14
Metode Analisis Data	15
Definisi Operasional	18

GAMBARAN UMUM PENELITIAN	20
Gambaran Umum Usaha Traktiran Teman	20
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
Karakteristik Responden	22
Analisis Perilaku Konsumen Dalam Proses Keputusan Pembelian	26
Analisis Kepuasan Konsumen Minuman Traktiran Teman	32
DAFTAR PUSTAKA	46
Kesimpulan.....	44
Saran.....	44
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Data penjualan Traktiran Teman per bulan selama tahun 2022	4
2. Skala likert untuk pengukuran skor kepentingan dan kinerja atribut minuman traktiran teman	16
3. Kategori penilaian indeks kepentingan, kinerja, dan kepuasan konsumen	17
4. Karakteristik responden berdasarkan usia	22
5. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	23
6. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	24
7. Karakteristik responden berdasarkan sumber keuangan.....	24
8. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan/uang saku per bulan	25
9. Motivasi konsumen dalam mengonsumsi minuman Traktiran Teman.....	26
10. Motivasi konsumen dalam membeli minuman Traktiran Teman.....	27
11. Sumber informasi minuman Traktiran Teman	27
12. Hal yang diperhatikan konsumen ketika mencari informasi	28
13. Pertimbangan utama konsumen membeli minuman Traktiran Teman.....	28
14. Frekuensi pembelian minuman Traktiran Teman.....	29
15. Waktu pembelian minuman Traktiran Teman.....	30
16. Tipe konsumen dalam melakukan pembelian minuman Traktiran Teman... 30	
17. Cara konsumen melakukan transaksi pembayaran	31
18. Varian rasa minuman Traktiran Teman	31
19. Perilaku konsumen ketika puas dengan minuman Traktiran Teman.....	32
20. Uji Validitas.....	33
21. Uji Reliabilitas	33

22. Indeks kepentingan minuman Traktiran Teman	34
23. Indeks kinerja minuman Traktiran Teman	35
24. Rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja minuman Traktiran Teman	36
25. Indeks kepuasan konsumen minuman Traktiran Teman	42

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Proses Keputusan Pembelian	7
2. Diagram Kartesius	11
3. Daftar menu produk minuman Traktiran Teman	20
4. Diagram kartesius atribut minuman Traktiran Teman.....	37