

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MIE
INSTAN LEMONILO DI KOTA BANJARBARU**



FARITA RIANI

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

2023

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MIE
INSTAN MEREK LEMONILO DI KOTA BANJARBARU**

Oleh:

**FARITA RIANI
1810514320005**

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

FARITA RIANI. “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Mie Lemonilo di Kota Banjarbaru” dibawah bimbingan Ibu Luki Anjardiani dan Bapak Hairin Fajeri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen dalam pembelian produk mie instan lemonilo dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap mie instan lemonilo. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Banjarbaru dari bulan Juli sampai dengan bulan April 2023. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah metode *Accidental sampling* adapun alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menganalisis perilaku konsumen dalam proses keputusan pembelian, analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Analisis CSI (*Customers Satisfaction Index*).

Hasil penelitian terkait perilaku konsumen dalam keputusan pembelian adalah sebagai berikut.

1. Pada analisis perilaku konsumen menunjukkan bahwa pada fase pengenalan kebutuhan alasan konsumen mengonsumsi mie lemonilo adalah karena mie yang sehat (67%).
2. Pada fase pencarian informasi, asal informasi konsumen mengenal mie lemonilo melalui media iklan di saluran sosial/massa (85%) dengan atribut yang diperhatikan oleh konsumen sebelum membeli adalah atribut rasa (47%),
3. Pada fase evaluasi alternatif, atribut penentu dalam proses pembelian adalah atribut rasa (50%).
4. Pada fase keputusan pembelian, kurun waktu konsumen pertama kali mengonsumsi mie lemonilo sejak setahun yang lalu (33%). Keseringan pembelian mie lemonilo adalah pada waktu tertentu (83%). Varian rasa yang paling sering dibeli/diminati adalah varian rasa mie goreng (64%). Tempat yang biasa konsumen membeli mie lemonilo adalah toko modern (79%). Jumlah pembelian konsumen biasanya adalah <5 kemasan (83%) dengan cara pembayaran adalah bayar cash (92%). Tipe pembelian konsumen yang secara tiba-tiba(53%). Perilaku ketika mie

lemonilo tidak tersedia ditoko biasanya adalah membeli mie sehat merek lain (45%).

5. Pada fase pasca pembelian, cara mengonsumsi mie lemonilo adalah dengan cara dimakan tanpa lauk (59%). Perilaku konsumen ketika puas adalah melakukan pembelian ulang (97%).

Hasil penelitian terkait dengan analisis kepuasan konsumen dengan analisis IPA dan CSI:

1. Pada analisis kepuasan konsumen nilai indeks penting tertinggi pada atribut mie lemonilo adalah atribut keterangan tanggal *expired* sebesar 78% nilai indeks penting terendah adalah atribut harga sebesar 66%.
2. Nilai indeks performa tertinggi adalah atribut keterangan tanggal *expired* (78%) dengan indeks performa terendah adalah atribut harga, kekenyalan mie setelah dimasak, keterangan tanggal kadaluarsa, dan hadiah photocard NCT DREAM sebesar (68%).
3. Dalam analisis IPA, ada 5 atribut yang masuk dalam kuadran I dan ada 5 atribut yang masuk kuadran II serta ada 3 atribut yang masuk kuadran III.
4. Adapun nilai CSI tertinggi adalah 78% untuk atribut porsi mie yang termasuk dalam kategori “Puas”. Nilai CSI untuk keseluruhan atribut didapatkan hasil skor indeks kepuasan konsumen sebesar 72% yang termasuk dalam kategori “Puas”.

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Mie
Instan Lemonilo Di Kota Banjarbaru
Nama : Farita Riani
NIM : 1810514320005
Program Studi : Agribisnis

Menyetujui Tim Pembimbing:

Anggota,



Dr. Ir. Hairin Fajeri, M.P
NIP 19581120 198403 1 001

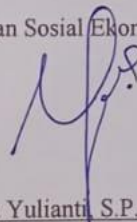
Ketua,



Luki Anjardiani, S.P, M.P
NIP 19670624199903 2 001

Diketahui Oleh:

Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian



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

Tanggal lulus: 7 Juli 2023

SERTIFIKAT

Nomor : 295 /UN8.1.23/SP/2023

Sertifikat ini diberikan kepada:

FARITA RIANI

NIM

: 1810514320005

Jurusan

: Sosial Ekonomi Pertanian

Fakultas

: Pertanian

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

8%

Banjarbaru, 15 Agustus 2023

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



T. H. P.

Dr. Ir. Ika Sumantri, S.Pt., M.Si., M.Sc., IPM
NIP. 197308071998031003

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Tabalong, pada tanggal 26 Juni 2000 sebagai putri ketiga dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Sukoso dan Ibu Mujiati. Serta, penulis memiliki dua kakak laki-laki yaitu Eko Widyantoro dan Widi Norwantoro. Penulis menempuh pendidikan dasar di SD N 2 Ribang, lulus pada tahun ajaran 2011/2012, melanjutkan pendidikan di SMP N 2 Muara Uya, lulus pada tahun ajaran 2014/2015. Kemudian melanjutkan sekolah ke SMA N 1 Muara Uya dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan lulus pada tahun ajaran 2017/2018. Pada tahun 2018 melanjutkan pendidikan tinggi di Universitas Lambung Mangkurat melalui jalur seleksi MANDIRI untuk strata 1 (S1) pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Selama Berkuliah penulis mengikuti kegiatan kepanitian dari HIMASEP dan penulis juga aktif mengikuti kegiatan Organisasi Luar Kampus serta penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada bulan Juli 2021 di Kelurahan Sungai Tiung, Kecamatan Cempaka, Kota Banjarbaru.

Pada bulan April penulis menyusun penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Mie Instan Lemonilo Di Kota Banjarbaru. Penelitian dilakukan pada bulan Juli 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, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Mie Instan Lemonilo di Kota Banjarbaru. Pada kesempatan kali ini penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah hadir dalam perjalanan hidup penulis selama mengenyam pendidikan di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat hingga selesainya penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Sukoso dan Ibu Mujiati, serta Kakak-kakak penulis, Eko Widyantoro dan Widi Norwantoro, yang telah memberikan doa, dukungan moril dan materil, semangat, kasih sayang dan segala aspek yang sangat berharga dan tidak ternilai bagi penulis.
2. Ibu Luki Anjardiani, S.P, M.P dan Bapak Dr. Ir. Hairin Fajeri, M.P selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan arahan dan ilmu yang sangat berharga bagi penulis hingga skripsi ini selesai dan disusun dengan baik.
3. Tim penguji Komprehensif, yaitu Bapak Dr. Ir Muhammad Husaini, M.S dan Ibu Nurmelati Septiana, S.P, M.Si
4. Seluruh teman-teman angkatan agribisnis 2018 yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat dan kebersamaannya dalam pendidikan 4 (empat) tahun terakhir yang tentunya akan menjadi kenangan yang berkesan di dalam hidup penulis.

Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.Aamiin.

Banjarbaru, 7 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan.....	4
Kegunaan Penelitian.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	5
Proses Keputusan Pembelian.....	5
Atribut Produk.....	7
Kepuasan Konsumen	8
Importance Performance Analysis	10
Customer Satisfaction Index	11
Analisis Data	13
METODE PENELITIAN.....	13
Tempat dan Waktu Penelitian	13
Jenis dan Sumber Data	13
Metode Penarikan Contoh.....	14
Definisi Operasional.....	16
Analisis Data	19
GAMBARAN UMUM	22
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
Personalitas Responden	25
Analisis Perilaku Konsumen Dalam Proses Keputusan Pembelian.....	34
Analisis Kepuasan Konsumen.....	37
Importance Performance Analysis	43

Customers Satisfaction Index.....	44
KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
ORGANISASI PENELITIAN	48
RENCANA PENELITIAN	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 1. Data Peringkat Konsumsi Mie Instan Dunia tahun 2017-2021	1
Tabel 2. Daftar Merek Mie Instan Terpopuler di Indonesia	2
Tabel 3. Skala Likert Pengukuran Taraf Penting dan Performa	16
Tabel 4. Kategori Penilaian.....	18
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	22
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	23
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	24
Tabel 8. Karakteristik Respoden Berdasarkan Tanggungan Keluarga	25
Tabel 9. Alasan Konsumen Mengonsumsi Mie Lemonilo.....	25
Tabel 10. Sumber Informasi Terkait Mie Lemonilo	26
Tabel 11. Atribut Yang Diperhatikan Ketika Mencari Informasi	26
Tabel 12. Atribut Penentu Mengonsumsi Mie Lemonilo.....	27
Tabel 13. Waktu Pertama Kali Mengonsumsi Mie Lemonilo	27
Tabel 14. Keseringan Pembelian Mie Lemonilo.....	28
Tabel 15. Varian Rasa Yang Sering Dibeli Konsumen.....	28
Tabel 16. Tempat Pembelian Mie Lemonilo.....	29
Tabel 17. Jumlah Pembelian Dalam Sekali Pembelian	29
Tabel 18. Cara Transaksi Pembayaran.....	29
Tabel 19. Tipe Pembelian	30
Tabel 20. Perilaku Konsumen Ketika Mie Lemonilo Tidak Tersedia	31
Tabel 21. Perilaku Konsumen Ketika Mie Lemonilo Ada Diskon	31
Tabel 22. Cara Mengonsumsi Mie Lemonilo	31
Tabel 23. Perilaku Konsumen Ketika Puas.....	31
Tabel 24. Indeks Kepentingan Atribut Mie Lemonilo	34
Tabel 25. Indeks Performa Atribut Mie Lemonilo.....	35
Tabel 26. Rata-rata Taraf Penting dan Performa Atribut Mie Lemonilo	37

Tabel 27. Indeks Kepuasan Konsumen Metode CSI

43

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 1. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	6
Gambar 2. Matriks Importance Performance Analysis.....	9
Gambar 3. Diagram Kartesius Atribut Produk Mie Lemonilo	38

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	1
Lampiran 2. Data Responden Mie Lemonilo	2
Lampiran 3. Data Taraf Penting Atribut Mie Lemonilo	16
Lampiran 4. Data Taraf Performa Atribut Mie Lemonilo	18
Lampiran 5. Total Taraf Penting dan Taraf Performa Mie Lemonilo.....	22