

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MIE
GACOAN CABANG KOMET BANJARBARU**



NUR AISYAH

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2026**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK MIE
GACOAN CABANG KOMET BANJARBARU**

Oleh

NUR AISYAH

2110514220023

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

**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2026**

RINGKASAN

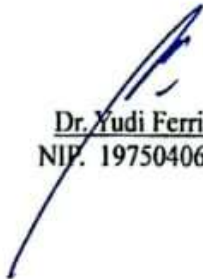
NUR AISYAH. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Mie Gacoan Cabang Komet Banjarbaru, dibimbing oleh Yudi Ferrianta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Mie Gacoan cabang Komet Banjarbaru. Penelitian ini dilakukan di Mie Gacoan cabang Komet Banjarbaru yang dilaksanakan dari Juli 2025, dimulai dari penyusunan proposal, pengumpulan data hingga penyusunan laporan. Metode penarikan contoh yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dengan menggunakan alat bantu berupa kuesioner untuk pengambilan datanya. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dari hasil analisis CSI, didapat bahwa hampir keseluruhan atribut pada penelitian ini memperoleh gap negatif, hanya dua atribut yang memiliki gap positif yaitu atribut P11 (Bentuk pemotongan bahan yang digunakan pas) dan P12 (mie tidak putus-putus). Meskipun banyak atribut yang memiliki gap negatif, hal tersebut masih dalam zona toleransi konsumen karena kinerja yang telah diberikan sudah memenuhi ekspektasi konsumen meski tidak maksimal. Dari perhitungan CSI diperoleh kepuasan konsumen Mie Gacoan cabang Komet Banjarbaru sebesar 86.75% dengan kategori sangat puas. Pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 5 atribut berada pada kuadran I, 11 atribut pada kuadran II, 7 atribut pada kuadran III, dan 5 atribut pada kuadran IV. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa Mie Gacoan cabang Komet Banjarbaru telah mampu memberikan kinerja yang memuaskan bagi konsumennya, namun masih terdapat atribut-atribut yang belum memenuhi ekspektasi konsumen secara optimal sehingga disarankan adanya peningkatan kinerja pada atribut-atribut tersebut sebagai langkah perbaikan berkelanjutan.

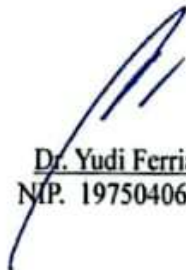
Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Mie Gacoan Cabang
Komet Banjarbaru
Nama : Nur Aisyah
NIM : 2110514220023
Program Studi : Agribisnis

Diketahui Oleh:
Ketua Jurusan Agribisnis,



Dr. Yudi Ferrianta, SP, MP.
NIP. 19750406 200003 1 001

Menyetujui:
Dosen Pembimbing,



Dr. Yudi Ferrianta, SP, MP.
NIP. 19750406 200003 1 001

Tanggal lulus: 21 April 2026

SERTIFIKAT

Nomor : \GS\UN8.1.23/SP/2026

Sertifikat ini diberikan kepada:

NUR AISYAH

NIM : 2110514220023

Jurusan : Agribisnis

Fakultas : Pertanian

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

5%

Banjarbaru, 18 Juni 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



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

NIP. 197308071998031003

RIWAYAT HIDUP



Nur Aisyah, lahir di Martapura pada 13 Juli 2002. Penulis merupakan anak bungsu dari dua bersaudara, putri dari Bapak Aswan, S.E. dan Ibu Nur Zuraida Fatimah, S.St. Penulis menyelesaikan pendidikan di SDN Jawa 2 Martapura pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPN 1 Martapura dan lulus pada tahun 2017. Lalu Penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di SMAN 1 Martapura dengan jurusan MIPA dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2021, Penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama berkuliah, penulis aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan. Pada tahun 2021, penulis bergabung dengan Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) Pusaka Hijau Fakultas Pertanian ULM dan menjadi anggota muda pada Bidang Redaksi. Pada tahun 2022, penulis mengikuti kegiatan pengkaderan jurusan “LENTERA” dan berhasil menjadi Putri Lentera sebagai peserta terbaik. Di tahun yang sama, penulis menjadi anggota resmi LPM Pusaka Hijau dan menjabat sebagai anggota Divisi Media Sosial Bidang Redaksi. Pada tahun 2023, penulis menjabat sebagai Sekretaris Jenderal LPM Pusaka Hijau dan melanjutkan kepengurusan sebagai anggota Badan Pengawas Organisasi LPM Pusaka Hijau hingga tahun 2024.

Pada tahun 2024, penulis mendapatkan Beasiswa Bank Indonesia dan aktif dalam organisasi penerima Beasiswa Bank Indonesia yaitu Generasi Baru Indonesia (GENBI) Kalimantan Selatan sebagai anggota Bidang Pendidikan. Di tahun yang sama, penulis melaksanakan magang mandiri pada Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Banjar, sebagai staf pada bidang distribusi dan ketersediaan pangan. Pada Juli 2025, penulis mulai merancang penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Mie Gacoan Cabang Komet Banjarbaru”. Penelitian ini berlangsung hingga bulan Desember 2025 dan disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Mie Gacoan cabang Komet Banjarbaru*".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pertanian pada Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala keselamatan, kesempatan, serta limpahan rahmat dan karunia-Nya.
2. Orang tua dan keluarga tercinta, atas kasih sayang, doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah henti diberikan kepada penulis.
3. Dosen pembimbing, Bapak Dr. Yudi Ferrianta, SP., MP. atas bimbingan, nasihat, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga dan menjadi pegangan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Mie Gacoan cabang Komet Banjarbaru yang telah bersedia untuk dijadikan tempat penelitian skripsi ini.
5. Teman-teman yang selalu hadir kebersamaai, dan memberi dukungan serta semangat.
6. Seluruh Dosen serta Staf Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan juga bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan. Serta keluarga besar mahasiswa Agribisnis angkatan 2021 atas kebersamaan dan dukungannya.
7. Muezza Faradhilla (Oza), kucing kesayangan yang memberikan dukungan emosional dan cinta sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta menjadi tambahan pengetahuan bagi pembaca.

Banjarbaru, 21 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN.....	i
RIWAYAT HIDUP	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan Penelitian.....	2
Manfaat Penelitian.....	3
METODE PENELITIAN	4
Tempat dan Waktu	4
Jenis dan Sumber Data	4
Metode Penarikan Contoh	4
Definisi Operasional.....	4
Analisis Data	5
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	6
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	7
HASIL DAN PEMBAHASAN	9
Karakteristik Responden	9
Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Produk Mie Gacoan cabang Komet Banjarbaru	10
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	10
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
KESIMPULAN DAN SARAN	24
Kesimpulan.....	24
Saran	24
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Peringkat konsumsi mi dunia (dalam miliar porsi).....	1
2.	Skala likert skor kepentingan dan kinerja.....	5
3.	Interval <i>Customer Satisfaction Index</i>	7
4.	Karakteristik responden menurut jenis kelamin	9
5.	Karakteristik responden menurut umur	9
6.	Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan.....	9
7.	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	10
8.	Rekapitulasi perhitungan CSI	11
9.	Atribut kuadran I.....	18
10.	Atribut kuadran II	20
11.	Atribut kuadran III	21
12.	Atribut kuadran IV	22

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> , (Rangkuti, 2006)	8
2.	Diagram kartesius atribut produk Mie Gacoan cabang Komet Banjarbaru, (Pengolahan data primer, 2025).....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Hasil uji validitas dan realibilitas instrumen	30
2.	Data hasil kuesioner tingkat kepentingan	31
3.	Data hasil kuesioner tingkat kinerja	35
4.	Langkah perhitungan CSI	39
5.	Perhitungan garis tengah diagram IPA	40
6.	Dokumentasi Penelitian	41