

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA RAJA SORABI HIJAU M KASIM RENGASDENGKLOK
KABUPATEN KARAWANG**

SKRIPSI



**Oleh
Irna Nur Aisyah
NPM: 41185009170005**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM 45
BEKASI
202**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Irna Nuraisyah
NPM : 41185009170005
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Dengan ini saya menyatakan bahwa penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Raja Sorabi Hijau M Kasim Rengasdengklok Kabupaten Karawang”** adalah hasil karya penulis sendiri dengan arahan dosen pembimbing dan belum pernah diajukan sebagai karya tulis ilmiah pada perguruan tinggi atau lembaga maupun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya orang lain yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Bekasi, Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Irna Nuraisyah

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Raja Sorabi Hijau M Kasim Rengasdengklok Kabupaten Karawang
Nama : Irna Nuraisyah
NPM : 41185009170005
Program Studi : Agribisnis

Telah Diuji dalam Sidang Komprehensif
Pada Tanggal 17 Juli 2024

Menyetujui dan Mengesahkan,

Pembimbing,




Dr. Nana Danapriatna, Ir., M.P.
Pembimbing I



Ismarani, S.Si., M.Si.
Pembimbing II

Penguji,



Ahya Kamilah, Ir., M.Si
Penguji I




Esi Asyani Listyowati, S.P., M.Sc
Penguji II



Ridwan Lutfiadi, Ir., M.T
Penguji III

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian



Ahya Kamilah, Ir., M.Si.

**Ketua Program Studi
Agribisnis,**



Ismarani, S.Si., M.Si.

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA RAJA SORABI HIJAU M KASIM RENGASDENGKLOK
KABUPATEN KARAWANG**

*Analysis of Consumer Satisfaction and Loyalty on the Green Sorabi King M Kasim
Rengasdengklok Karawang District*

Irna Nur Aisyah¹. Nana Danapriatna². Ismarani³

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi
Jl. Cut Meutia No. 83 Bekasi 117113

ABSTRACT

Traditional food is food that has characteristics and flavors that have been accepted by a community and are commonly consumed by people in a certain area. RSH M Kasim is one of the green sorabi food business actors located in Rengasdengklok Karawang. The purpose of this study is to analyze: (1) the level of consumer satisfaction at RSH M Kasim, (2) the level of interest and performance at RSH M Kasim, and (3) consumer loyalty at RSH M Kasim. This research method uses descriptive research. The data collection technique in this study uses a questionnaire, population using non-probability sampling. The data is sourced from interviews and related observations, as well as several previous studies. The factors that affect consumer satisfaction and loyalty in this study are the 4Ps, namely product, price, place and promotion. The results of the study show that (1) the level of consumer satisfaction of RSH M Kasim is in the "very satisfied" criterion with a CSI value of 80,74%, (2) the level of importance and performance level in science is in the average score of 4,29 and 4,04 and (3) the level of consumer loyalty of RSH M Kasim is in the "loyal" criterion with a CLI value of 84,60%.

Keywords: traditional food, green sorabi, consumer

ABSTRAK

Makanan tradisional adalah makanan yang memiliki ciri khas juga rasa yang telah diterima suatu masyarakat dan biasa dikonsumsi oleh masyarakat dalam suatu wilayah tertentu. RSH M Kasim merupakan salah satu pelaku usaha makanan sorabi hijau yang berada di Rengasdengklok Karawang. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis: (1) tingkat kepuasan konsumen pada RSH M Kasim, (2) tingkat kepentingan dan kinerja pada RSH M Kasim, dan (3) loyalitas konsumen pada RSH M Kasim. Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, populasi dengan menggunakan *non-probability sampling*. Data bersumber dari wawancara dan observasi terkait, serta beberapa penelitian terdahulu. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen dalam penelitian ini adalah 4P yaitu produk, harga, tempat dan promosi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tingkat kepuasan konsumen RSH M Kasim ada pada kriteria "sangat puas" dengan nilai CSI sebesar 80,74% (2) tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada IPA yaitu memiliki nilai rata-rata 4,29 dan 4,04, dan (3) tingkat loyalitas konsumen RSH M Kasim ada pada kriteria "loyal" dengan nilai CLI 84,60%.

Kata Kunci : makanan tradisional, sorabi hijau, konsumen

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil alamiin puji syukur penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pertanian.

Skripsi ini berjudul "Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Raja Sorabi Hijau M Kasim Rengasdengklok". Penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Sebagai bentuk rasa syukur kepada Allah SWT, serta menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan dan saran. Penulis menyampaikan terima kasih kepada

1. Ibu Ahya Kamilah, Ir., M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi sekaligus Dosen Penguji I,
2. Ibu Ismarani, S.Si., M.Si selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi dan sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi,
3. Bapak Dr. Nana Danapriatna, Ir., M.P selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi,
4. Ibu Esi Asyani Listyowati, S.P., M.Sc selaku dosen penguji II,
5. Bapak Ridwan Lutfiadi, Ir., M.T selaku dosen penguji III,
6. Dosen, staf tata usaha dan Civitas Akademika Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan motivasi selama proses kuliah,
7. Bapak, Mamah dan adik serta keluarga besar yang telah mendidik, membesarkan, mendoakan, dan memberikan dukungan kepada penulis hingga seperti saat ini,
8. Muhammad Syahroni, S.Pd selaku Suami tercinta yang telah membantu di lapangan dan memberikan dukungan serta doa kepada penulis,
9. Teman-teman mahasiswa khususnya angkatan 2017 yang telah menjadi teman sekaligus saudara serta memberikan motivasi satu sama lain,
10. Pemilik usaha Raja Sorabi Hijau Rengasdengklok Bapak M Kasim beserta para karyawan yang telah mengizinkan dan memberikan bimbingan pada penulis dalam melakukan penelitian di tempat usaha tersebut, dan

11. Teman-teman, sahabat, kakak, dan adik-adik yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini

Semoga segala bentuk dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasannya dari Allah SWT. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam mengerjakan skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari apa yang diharapkan. Sekian penulis ucapkan terima kasih.

Bekasi, Juli 2024

Penul

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vii
RINGKASAN	ix
LEMBAR PENGESAHAN	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Pemasaran	5
2.2. Bauran Pemasaran	5
2.3. Konsumen	7
2.3.1. Karakteristik Konsumen	8
2.3.2. Perilaku Konsumen	8
2.3.3. Proses Keputusan Pembelian Konsumen	12
2.3.4. Kepuasan Konsumen	13
2.3.5. Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	13
2.4. Loyalitas Konsumen	14
2.5. Makanan Tradisional	16
2.7. Kerangka Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Metode Penelitian	21
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	21

3.3.	Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1.	Populasi	21
3.3.2.	Sampel	22
3.4.	Jenis dan Sumber Data	23
3.5.	Analisis Data	23
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	24
3.5.2.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	24
3.5.3.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
3.5.4.	<i>Customer Loyalty Index (CLI)</i>	28
3.6.	Jadwal Penelitian	28
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1.	Gambaran Umum Usaha RSH M Kasim	29
4.1.1.	Visi dan Misi RSH M Kasim.....	29
4.1.2.	Tenaga Kerja RSH M Kasim.....	29
4.1.3.	Letak Geografis RSH M Kasim	30
4.1.4.	Bahan dan Alat Pembuatan Sorabi Hijau	30
4.2.	Karakteristik Responden.....	32
4.2.1.	Responden berdasarkan jenis kelamin.....	32
4.2.2.	Responden berdasarkan usia.....	33
4.2.3.	Responden berdasarkan pendidikan	34
4.2.4.	Responden berdasarkan status	34
4.2.5.	Responden berdasarkan pekerjaan	35
4.2.6.	Responden berdasarkan pendapatan perbulan.....	36
4.4.	Hasil Analisis <i>Customers Satisfaction Index (CSI)</i>	38
4.5.	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	39
4.6.	Hasil Analisis <i>Customer Loyalty Index (CLI)</i>	44
4.7.	Implikasi Manajerial	45
BAB V	SIMPULAN	47
5.1.	Simpulan.....	47
5.2.	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Daftar Nama Pesaing Sorabi Hijau di Rengasdengklok Tahun 2023	3
Tabel 2.	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.	Kriteria Indeks Kepuasan Konsumen	25
Tabel 4.	Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	26
Tabel 5.	Rentang Skala <i>Customer Loyalty Index (CLI)</i>	28
Tabel 6.	Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 7.	Responden berdasarkan jenis kelamin	32
Tabel 8.	Responden berdasarkan usia	33
Tabel 9.	Responden berdasarkan pendidikan.....	34
Tabel 10.	Responden berdasarkan status	34
Tabel 11.	Responden berdasarkan pekerjaan	35
Tabel 12.	Responden berdasarkan pendapatan per bulan	36
Tabel 13.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Atribut.....	37
Tabel 14.	Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Atribut	37
Tabel 15.	<i>Customers Satisfaction Index (CSI)</i>	38
Tabel 16.	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	39
Tabel 17.	<i>Customer Loyalty Index (CLI)</i>	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	19
Gambar 2. Peta Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	27
Gambar 3. Diagram Cara Pembuatan Sorabi Hijau.....	31
Gambar 4. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2. Peta Lokasi RSH M Kasim Rengasdengklok.....	59
Lampiran 3. Dokumentasi Foto RSH M Kasim.....	61
Lampiran 4. Identitas Responden.....	63

SKRIPSI_IRNA_NUR_AISYAH

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

core.ac.uk

Internet Source

2%

2

repository.unismabekasi.ac.id

Internet Source

1%

3

repository.ub.ac.id

Internet Source

1%

4

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

1%

5

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

1%

6

digilib.unila.ac.id

Internet Source

1%

7

repository.usd.ac.id

Internet Source

1%

8

docplayer.info

Internet Source

1%

9

ejurnal.itenas.ac.id

Internet Source

1