

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
PENGGIILINGAN BAHAN BAKSO IBU ENI DI PASAR
WISMA ASRI BEKASI UTARA**

SKRIPSI



**Oleh
Frans Dito Arianto
NPM: 41185009190016**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM 45
BEKASI
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Frans Dito Arianto

NPM : 41185009190016

Program Studi : Agribisnis

Fakultas : Pertanian

Dengan ini saya menyatakan bahwa penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara”** adalah hasil karya penulis sendiri dengan arahan dosen pembimbing dan belum pernah diajukan sebagai karya tulis pada perguruan tinggi atau lembaga manapun. 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, Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Frans Dito Arianto

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kecamatan Kaliabang Tengah, Bekasi Utara Kota Bekasi pada tanggal 27 Agustus 2000. Anak Pertama dari tiga bersaudara pasangan Bapak Joko Riyanto dan Ibu Eni Wulandari. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di Widya Duta Kota Bekasi pada tahun 2006 sampai dengan tahun 2012. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMPN) 21 Kota Bekasi dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Global Prima Bekasi Jurusan Akuntansi dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikan pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif dalam beberapa kegiatan mahasiswa antara lain menjadi Ketua Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat (PENGMAS), Senat Mahasiswa (SEMA) Fakultas Pertanian UNISMA Bekasi periode 2020-2022. Penulis juga pernah melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Agroedukasi Wisata Ragunan (AGW) Jakarta Selatan. Penulis juga melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN), di Desa Kutamukti, Karawang pada tahun 2022 selama 1 bulan.

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGIJINGAN BAHAN BAKSO IBU ENI DI PASAR WISMA ASRI BEKASI UTARA

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION OF MEATBALL MATERIAL MILLING IBU ENI IN WISMA ASRI MARKET NORTH BEKASI

Frans Dito Arianto¹.Ridwan Lutfiadi².Esi Asyani Listyowati³

¹MahasiswaPembuatSkripsi,²PembimbingPertama,dan³PembimbingKedua,Faku
ItasPertanianUniversitasIslam“45”Bekasi Jl.CutMeutiaNo.83 Bekasi117113

ABSTRACT

Mrs. Eni's Meatball Mill was founded by Mr. Harto in 1995 and currently has 4 branches that have been established. This study aims to determine: (1) general characteristics of customers of Mrs. Eni's Meatball Mill in Wisma Asri Market, North Bekasi (2) customer satisfaction at Mrs. Eni's Meatball Mill in Wisma Asri Market, North Bekasi (3) priorities for improving service performance that must be done by Mrs. Eni's Meatball Mill in Wisma Asri Market, North Bekasi. This research uses a survey method. The data analysis tools used are descriptive analysis, CSI, and IPA. Based on the results of the CSI calculation, it can be seen that the CSI value is 81,74%. Based on the results of the IPA assessment, the average importance value (Importance) is 4,08 and the average performance value (Performance) is 4,09 and the level of performance is low in the quadrant of room comfort (P1), service place facilities (P2), tidiness of service places (P3), cleanliness of service places (P4), safe tools to use or not damaged (P6), timely operation schedule (P9).

Keywords: customer satisfaction, CSI, IPA, meatballs

ABSTRAK

Penggilingan bahan bakso Ibu Eni didirikan oleh Bapak Harto berdiri sejak tahun 1995 dan saat ini sudah memiliki 4 cabang yang telah didirikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) karakteristik pelanggan penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara (2) kepuasan pelanggan pada Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara (3) prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara. Penelitian ini menggunakan metode survei. Alat analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, CSI, dan IPA. Berdasarkan hasil perhitungan CSI dapat diketahui bahwa nilai CSI sebesar 81,74% keterangan yaitu sangat puas. Berdasarkan hasil penilaian IPA rata-rata nilai kepentingan (*Importance*) sebesar 4,08 dan nilai rata-rata kinerja (*Performance*) sebesar 4,09 dan tingkat kinerja yang rendah pada kuadran kenyamanan ruangan (P1), fasilitas tempat pelayanan (P2), kerapian tempat pelayanan (P3), kebersihan tempat pelayanan (P4), alat aman digunakan atau tidak rusak (P6) dan jadwal operasi tepat waktu (P9).

Kata Kunci: penggilingan bahan bakso, kepuasan pelanggan, CSI, IPA.

RINGKASAN

Frans Dito Arianto. Analisis Kepuasan Pelanggan Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri. Di bawah bimbingan **Ridwan Lutfiadi, Ir., M.T.** dan **Esi Asyani Listyowati, S.P., M.Sc.**

Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni adalah salah satu usaha dari empat cabang Penggilingan Bahan Bakso milik keluarga yang berdiri sejak tahun 1995 yang didirikan oleh Bapak Harto, Penggilingan Bahan Bakso ini cukup dikenal di Pasar Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui karakteristik umum dari pelanggan penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara (2) Mengetahui kepuasan pelanggan Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara (3) Mengetahui prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survey yang dilakukan melalui wawancara yang dibantu dengan kuesioner untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, kemudian dianalisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan menggunakan bantuan software SPSS 26.0 for Windows. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden yang ditentukan.

Hasil penelitian karakteristik pelanggan penggilingan bahan bakso Ibu Eni didominasi dengan responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 60%, 46,7% berusia diatas 45 tahun, sudah menikah 96,7% dan belum menikah 3,3%, Pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 56,7%, Pekerjaan wirausaha bakso sebanyak 86,7%, rata-rata pendapatan perbulan Rp5.000.000 sebanyak 50,0%, Berdasarkan kunjungan perminggu 5-6 kali dengan persentase 60,0%. Nilai CSI sebesar 81,74% menunjukkan bahwa pelanggan “Sangat Puas” terhadap kinerja yang dilakukan oleh Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni, dan atribut yang tidak terlalu baik termasuk dalam Kuadran I pada diagram kartesius IPA yaitu kenyamanan ruangan (P1), fasilitas tempat pelayanan (P2), kerapihan tempat pelayanan (P3), kebersihan tempat pelayanan (P4), alat aman digunakan atau tidak rusak (P6) dan jadwal operasi tepat waktu (P9).

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
PENGGIILINGAN BAHAN BAKSO IBU ENI DI PASAR
WISMA ASRI BEKASI UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian**



**Oleh
Frans Dito Arianto
NPM: 41185009190016**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ISLAM 45
BEKASI
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Penggilingan Bahan Bakso
Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara
Nama : Frans Dito Arianito
NPM : 41185009190016
Program Studi : Agribisnis

Telah diuji dalam Sidang Komprehensif
Pada Tanggal 22 Januari 2025

Menyetujui dan Mengesahkan,

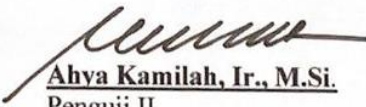
Pembimbing.

Penguji.


Ridwan Lutfiadi, Ir., M.T.
Pembimbing I dan Penguji


Ismarani, S.Si., M.Si.
Penguji I


Esi Asyani Listyowati, S.P., MSc.
Pembimbing II dan Penguji


Ahya Kamilah, Ir., M.Si.
Penguji II


M. Ikhwan Rahmanto, S.TP., M.Si.
Penguji III

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Ketua Program Studi
Agribisnis,


Ahya Kamilah, Ir., M.Si.


Ismarani, S.Si., M.Si.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil'alamin puji syukur keHadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Penggilingan Bahan BaksoIbuEni di Pasar WismaAsri Bekasi Utara”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, bimbingan,dan saran kepada:

1. Kedua orangtua, keluarga besar yang telah mendidik, mendo'akan, dan membesarkan penulis hingga seperti saat ini.
2. Ibu Ahya Kamilah ,Ir.,M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi dan selaku Dosen Pembimbing Akademik
3. Ibu Ismarani,S.Si.,M.Si selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Islam 45Bekasi.
4. Bapak Ridwan Lutfiadi, Ir., M.T selaku Dosen Pembimbing pertama yang memberi pengarahan dalam penulisan skripsi.
5. Ibu Esi Asyani Listyowati, S.P., M.Sc selaku Dosen Pembimbing kedua yang memberi pengarahan dalam penulisan skripsi.
6. Dosen, staffTU, Civitas Akademika Fakultas Pertanian Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan motivasi selama proseskuliah.
7. Pemilik “Penggilingan Bahan Bakso” Ibu Eni yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di tempat usaha miliknya.
8. Teman-teman angkatan 2019 yang telah menjadi teman selama empat tahun.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bentuk dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasannya dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Bekasi, Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK.....	vii
RINGKASAN	ix
LEMBAR PENGESAHAN	xiii
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengolahan Bakso.....	5
2.2 Agribisnis Penggilingan Bahan Bakso.....	6
2.3 Perilaku Konsumen.....	8
2.4 Kepuasan Pelanggan	8
2.5 Faktor yang Mendasari Kepuasan Pelanggan	9
2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	10
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	11
2.8 Penelitian Terdahulu	11
2.9 Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Metode Penelitian	15
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	15
3.3 Populasi dan Sampel	15
3.4 Teknik Pengumpulan Data	15
3.5 Data dan Sumber Data	15
3.6 Uji Instrumen Penelitian	16

3.7 Analisis Data	17
3.8 Jadwal Penelitian	22
BABIV HASILDANPEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Usaha.....	25
4.1.1 Sejarah Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni	25
4.1.2 Struktur Organisasi.....	25
4.1.3 Kegiatan Operasional Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni	26
4.2 Deskripsi Responden	27
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	27
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Status Pernikahan.....	28
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir...	29
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	29
4.2.6 Karakteristik Responden berdasarkan Omset Perbulan	30
4.2.7 Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan Perminggu	31
4.3 CSI(<i>CustomerSatisfactionIndex</i>).....	31
4.3.1 IPA(<i>ImportancePerformanceAnalysis</i>)	34
4.3.2 Implikasi Manajerial.....	40
BAB V SIMPULAN	44
5.1 Simpulan	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pelanggan Ibu Eni Tahun 2020-2023	3
Tabel 2. Ciri-ciri Mutu Bakso	6
Tabel 3. Penelitian terdahulu	12
Tabel 4. Jenis dan Sumber Data Usaha Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni	16
Tabel 5. Hasil Uji Validitas	17
Tabel 6. <i>Uji reliabilitas</i>	17
Tabel 7. Interpretasi Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	20
Tabel 8. Jadwal penelitian	24
Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Tabel 10. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	29
Tabel 11. Karakteristik Responden berdasarkan Status Pernikahan	29
Tabel 12. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	29
Tabel 13. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 14. Karakteristik Responden berdasarkan Omset.....	31
Tabel 15. Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan Perminggu.....	32
Tabel 16. Perhitungan Nilai MSS dan MIS	33
Tabel 17. Perhitungan Nilai <i>Weight Factor</i>	34
Tabel 18. Perhitungan Nilai <i>Weight Score</i>	35
Tabel 19. Hasil rata-rata kepentingan (y) dan kinerja (x).....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 2. <i>Importance Performance Analysis</i>	22
Gambar 3. Struktur Organisasi Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni	26
Gambar 4. Tahapan Proses Pelayanan Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni	27
Gambar 5. Diagram Kartesius IPA	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	53
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	58
Lampiran 4. <i>Customer Satisfaction Index</i>	61
Lampiran 5. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	63
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian	69

