

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DI DAPUR MPOK
DUREN YOGYAKARTA**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Pertanian
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pertanian**

Oleh:

**Moh. Rifky A.S.R Balido
20120220109**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2017

Skripsi yang berjudul:
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DI DAPUR MPOK DUREN
YOGYAKARTA

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Moh. Rifky A.S.R Balido
20120220109

Dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 18 Agustus 2017

Skripsi tersebut telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan guna memperoleh derajat Sarjana Pertanian

Pembimbing Utama

Yogyakarta, 31 Agustus 2017
Penguji

Dr. Ir. Sriyadi MP
NIK : 19691028199603 133 023

Dr. Ir Indardi M.Si
NIK : 19651013199393 133 016

Pembimbing Pendamping

Dr. Aris Slamet Widodo SP. M.Sc
NIK: 19770125200104 133 056

Fakultas Pertanian
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Dekan,

Ir. Indira Prabasari M.P. Ph.D
NIP. 19680820 199203 2 018

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Di Dapur Mpok Duren Yogyakarta”. Penulisan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan yang berbahagia ini, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Ir. Indira Prabasari M.P. Ph.D selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Yogyakarta.
2. Ibu Ir. Eni Istiyanti, M.P selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Yogyakarta
3. Bapak Dr. Ir Sriyadi M.P selaku Dosen pembimbing utama yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Aris Slamet Widodo SP. M.Sc selaku Dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu melalukan bimbingan dan memberikan arahan, serta masukan dalam perbaikan dalam skripsi ini.

5. Bapak Dr. Ir. Indardi M.Si selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis saat ujian skripsi dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Keluarga Tercinta, Ayahanda Rahmad Majid SH. M.Hum dan Ibunda Sri Suryani. Keluarga terhebat dan terbaik di dunia ini, penyemangat hidup penulis yang dengan tulus dan ikhlas selalu memberikan doa, dukungan, mencurahkan segenap kasih sayang dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan meraih gelar Sarjana.
7. Kakak dan adik tercinta serta anggota keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan semangat kepada penulis.
8. Bapak dan Ibu Serta karyawan fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam proses pendidikan dan khususnya dalam penelitian ini.
9. Bapak Zaky Judea dan keluarga selaku pemilik Dapur Mpok Duren dan karyawan yang telah mengizinkan, memberikan informasi dalam proses penelitian skripsi ini
10. Teman-teman agribisnis angkatan 2011, 2012, 2013, 2014,2015 serta teman-teman yang berada Yogyakarta terima kasih atas dukungan dan memberikan motivasi selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dengan penuh kerendahan hati penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan informasi dan bermanfaat bagi pembaca dan semoga Allah SWT selalu meridhoi setiap langkah dan senantiasa membalas budi kebaikan Bapak/ Ibu/ sdr sekalian.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta 26 Agustus 2017

Moh. Rifky A.S.R Balido

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	5
C. Kegunaan Penelitian	5
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
B. Kerangka berpikir	20
III. METODE PENELITIAN	23
A. Lokasi Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel.....	23
C. Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
E. Definisi Operasional	25
F. Analisis Data.....	28
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	31
A. Kondisi Geografis.....	31
B. Jumlah dan Kepadatan Penduduk.....	33
C. Tingkat Pendidikan.....	34
D. Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur	35
E. Gambaran Umum Dapur Mpok Duren.....	36
F. Struktur Organisasi	38
G. Gambaran Umum Sop Duren Di Dapur Mpok Duren.....	40
H. Menu dan Harga di Dapur Mpok Duren.....	40
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Karakteristik Konsumen Dapur Mpok Duren	42
B. Proses Keputusan Pembelian sop duren di Dapur Mpok Duren.....	48

C. Kualitas Produk	59
D. Kualitas Pelayanan	63
E. Kepuasan Konsumen	67
VI. PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Skala Likert.....	29
Tabel 2. Rank skor kepuasan konsumen	30
Tabel 3. Luas wilayah menurut kecamatan di Kota Yogyakarta	32
Tabel 4. Jumlah penduduk dan rasio jenis kelamin menurut kecamatan di Kota Yogyakarta pada tahun 2015	34
Tabel 5. Persentase penduduk berumur 10 tahun keatas menurut pendidikan tertinggi yang ditamatkan dan jenis kelamin di Kota Yogyakarta, 2014 ..	35
Tabel 6. Jumlah penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin di kota Yogyakarta 2015	35
Tabel 7. Daftar menu dan harga di Dapur Mpok Duren	41
Tabel 8. Sebaran konsumen berdasarkan jenis kelamin.....	42
Tabel 9. Karakteristik konsumen berdasarkan umur.....	43
Tabel 10. Karakteristik konsumen berdasarkan status pernikahan	44
Tabel 11. Karakteristik konsumen berdasarkan domisili	44
Tabel 12. Karakteristik konsumen berdasarkan pendidikan	45
Tabel 13. Karakteristik konsumen berdasarkan status pekerjaan	46
Tabel 14. Karakteristik konsumen berdasarkan pendapatan.....	47
Tabel 15. Sebaran responden berdasarkan motivasi mengkonsumsi sop duren	49
Tabel 16. Sebaran responden berdasarkan faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan	49
Tabel 17. Sebaran responden berdasarkan sumber informasi	50

Tabel 18. Jangka waktu mengetahui Dapur Mpok Duren.....	51
Tabel 19. Sumber yang paling berpengaruh dalam melakukan pembelian sop duren di Dapur Mpok Duren	52
Tabel 20. Pertimbangan berkunjung di Dapur Mpok Duren.....	53
Tabel 21. Sebaran responden mengenai pertimbangan memilih Dapur Mpok Duren	54
Tabel 22. Sebaran responden berdasarkan cara konsumen memutuskan pembelian sop duren ke Dapur Mpok Duren	55
Tabel 23. Sebaran responden berdasarkan frekuensi pembelian sop duren.....	56
Tabel 24. Sebaran konsumen berdasarkan rasa dari sop duren.....	57
Tabel 25. Sebaran responden berdasarkan perasaan setelah mengkonsumsi hidangan menu di Dapur Mpok Duren	58
Tabel 26. Sebaran respnden berdasarkan minat untuk bersedia datang kembali ...	58
Tabel 27. Hasil kualitas produk berdasarkan dimensi kinerja di Dapur Mpok Duren	59
Tabel 28. Hasil kualitas produk berdasarkan dimensi keandalan di Dapur Mpok Duren	60
Tabel 29. Hasil kualitas produk berdasarkan dimensi fitur/keistimewaan di Dapur Mpok Duren.....	61
Tabel 30. Hasil kualitas produk berdasarkan dimensi ketahanan di Dapur Mpok Duren	62
Tabel 31. Hasil kualitas produk berdasarkan dimensi estetika di Dapur Mpok Duren	63
Tabel 32. Sebaran responden berdasarkan bukti langsung	64
Tabel 33. Sebaran responden berdasarkan keandalan	64

Tabel 34. Sebaran responden berdasarkan daya tanggap.....	65
Tabel 35. Sebaran responden berdasarkan empati	66
Tabel 36. Sebaran responden berdasarkan jaminan	67
Tabel 37. Rata-rata penilaian konsumen terhadap kualitas produk yang ada di Dapur Mpok Duren.....	67
Tabel 38. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ada di Dapur Mpok Duren.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir	22
Gambar 2. Persentase jumlah penduduk di kota Yogyakarta	33
Gambar 3. Peta Lokasi Dapur Mpok Duren di D.I Yogyakarta.....	37
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	38