

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN SUSU SEGAR DI
KEDAI SUSU “NYONYA MUDA” KECAMATAN GAMPING, KABUPATEN
SLEMAN**

Skripsi



**Disusun oleh:
Mohamad Syafii Sabana
20140220162**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2018**

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN SUSU SEGAR DI
KEDAI SUSU “NYONYA MUDA” KECAMATAN GAMPING KABUPATEN
SLEMAN**

Skripsi

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



Disusun oleh:
Mohamad Syafii Sabana
20140220162

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PERSEMBAHAN

BISSMILLAHIRROHMANIRROHIM

Dengan mengucapkan rasa syukur, karya penulisan ini saya persembahkan kepada:

1. **Orang tua, Mama (Hj. Nurhamidah Tanjung dan Abah (Hj. Wahyudi).**
Terimakasih untuk setiap hari doa yang diutarakan selama ini. Kesabaran yang tak pernah henti dilakukan sampai saat ini. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi setiap tetesan keringan, pengorbanan kalian dan diberikan umur panjang.
2. **Abang saya (Achmad Ramadhan S.E).** Terimakasih atas dukungan dan arahan yang diberikan kepada saya selama mengerjakan tugas akhir. Mari terus berjuang untuk kedua orang tua dan impian kita.
3. Semua sahabat saya di **Prodi Agribisnis** angkatan 2014 FP UMY satu perjuangan hebat kalian. Menyenangkan bisa berkesempatan mengenal kalian dari berbagai pulau dan luar kota. Terimakasih untuk pertemanan kita selama duduk di bangku perkuliahan semoga di lain waktu kita dapat berjumpa kembali. Semoga apa yang kita impikan terwujud.
4. Terimakasih juga satu *team* bisnis **YK.MILK** selalu memberikan motivasi, semangat dan juga arahan selama mengerjakan tugas akhir. Semoga kedepannya bisnis yang kita rintis dari bangku perkuliahan berbuah manis dan mampu memberikan lapangan pekerjaan untuk orang lain.
5. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam penyelesaian skripsi penulis. Selaku pihak yang telah mendoakan, merelakan waktu, tenaga dan juga pikiran untuk ikut membantu dalam penulisan.

Mohan maaf segala kelalaian atau kesalahan dalam penulisan nama ataupun gelar. Semoga Allah SWT memberikan kita kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan diberi kesehatan, kebahagiaan, keringanan dalam mengerjakan sesuatu dimuka bumi ini.

Yogyakarta, 26 Mei 2018

Mohamad Syafii Sabana

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alami, puji syukuri kepada Allah SWT atas ramhmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN SUSU SEGAR DI KEDAI SUSU NYONYA MUDA KECAMATAN GAMPING KABUPATEN SLEMAN**". Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya.

Penulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa kesungguhan dan niat, semangat dari pihak dan Allah SWT, maka penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu selama penelitian hingga penyusunan ini selesai, terutama kepada:

1. Kedua orang tua: Abah Hj. Wahyudi dan Mama Hj. Nurhamidah Tanjung. Abang saya Achmad Ramadhan S.E.
2. Dr. Ir. Indira Prabasari, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ir. Siti Yusi Rusimah. MS selaku dosen pembimbing utama dalam penulisan skripsi ini untuk segala kesabaran, kebaikan, motivasi, masukan dan arahan serta waktu yang diberikan selama menjadi pembimbing utama.

4. Dr. Ir. Triwara Buddhi S. MP selaku dosen pembimbing pendamping yang senantiasa memberikan semangat, saran dan masukan dalam penulisan selama menjadi pembimbing pendamping.
5. Dr. Ir. Widodo, M.P selaku penguji yang telah ikut berperan dalam memberikan arahan dan masukan juga saran selama menjadi penguji.
6. Dr. Ir. Widodo, M.P selaku dosen pembimbing akademik untuk segala dukungan, nasehat, saran dan doa selalu diberikan kepada penulis.
7. Keluarga besar Kedai Susu Nyonya Muda yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan semua informasi yang telah diberikan kepada peneliti selama penelitian berlangsung.
8. Seluruh teman – teman Agribisnis UMY angkatan 2014 terimakasih atas semangat dan nasehat yang diberikan.
9. Seluruh pihak yang ikut berkontribusi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih untuk semuanya.

Penulis ini menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak kesalahan didalam penulisan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan informasi dan bermanfaat bagi pembaca

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 26 Mei 2018

Mohamad Syafii Sabana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	4
C. Kegunaan	5
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Kerangka Berpikir	12
III. METODE PENELITIAN	14
A. Metode Dasar.....	14
B. Teknik Pengambilan Sampel	14
C. Metode Pengumpulan Data.....	15
D. Asumsi dan Pembatasan Masalah	15
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	16
F. Teknik Analisis Data.....	19

IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN	21
A. Sejarah Kedai Susu di Kecamatan Gamping.....	21
B. Visi, Misi dan Tujuan	23
C. Ketenagakerjaan	23
D. Lokasi Kedai Susu Nyonya Muda.....	25
E. Keadaan Umum Kedai Susu di Kecamatan Gamping	27
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Profil Konsumen.....	29
B. Kepuasan Konsumen	34
C. Loyalitas Konsumen	50
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

1. Jadwal Pengambilan Sampel	15
2. Pengukuran Skor Kepuasan Konsumen	18
3. Pengukuran Skor Loyalitas Konsumen	18
4. Ketenagakerjaan yang digunakan Kedai Susu Nyonya Muda.....	23
5. Kedai susu yang berada di Kecamatan Gamping	28
6. Profil konsumen berdasarkan jenis kelamin	29
7. Profil konsumen berdasarkan usia	30
8. Profil konsumen berdasarkan pendidikan.....	31
9. Profil konsumen berdasarkan pekerjaan.....	31
10. Profil konsumen berdasarkan pendapatan per bulan	33
11. Profil konsumen berdasarkan status	34
12. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut produk.....	35
13. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut harga	37
14. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut pelayanan	39
15. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut promosi	41
16. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut tempat	43
17. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut lokasi.....	46
18. Kepuasan jarak berdasarkan jarak tempat tinggal ke Kedai Susu Nyonya Muda....	46
19. Kepuasan konsumen susu di Kedai Susu Nyonya Muda	48
20. Distribusi responden terhadap skor indikator pembelian ulang, merekomendasikan dan mengajak.....	50

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Berpikir	13
2. Peta Lokasi Kedai Susu Nyonya Muda	26

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner.....	59
2. Identitas Konsumen	69
3. Kedai Susu Nyonya Muda.....	70