

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEH GARDOE
SIAP SAJI DI KOTA SURAKARTA**



Disusun oleh:

Edward Sanjaya

20180220075

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEH GARDOE
SIAP SAJI DI KOTA SURAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan kepada Fakultas Pertanian
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Sebagai persyaratan guna memperoleh
derajat Sarjana Pertanian

Disusun oleh:

Edward Sanjaya

20180220075

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, skripsi ini yang berjudul **"KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEH GARDOE SIAP SAJI DI KOTA SURAKARTA"** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali Dosen Pembimbing.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya setelah mendapatkan saran dan arahan dari Dosen Pembimbing.
4. Saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam berbagai forum ilmiah maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Dosen Pembimbing.
5. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi pihak lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
6. Pernyataan ini saya buat secara sadar dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa perubahan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku diperguruan tinggi.

Yogyakarta, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Edward Sanjaya

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Segala puji dan syukur, penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi yang berjudul “**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEH GARDOE SIAP SAJI DI KOTA SURAKARTA**”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, ulama, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk memenuhi dan memperoleh gelar Sarjana Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta doa dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak dan Ibu atas segala kasih sayang, dukungan dan doa yang telah diberikan serta menjadipenyemangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Dr. Ir. Indira Prabasari, M.P, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Zuhud Rozaki, S.P, M.App.Sc, Ph.D selaku ketua Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Ir. Diah Rina Kamardiani, M.P selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan dalam penulisan tugas akhir, terima kasih atas kebaikan, kesabaran, dan waktu yang diberikan selama menjadi pembimbing.
5. Bapak Dr.Ir. Sriyadi, M.P selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan saran dan masukan untuk penulis, terima kasih atas waktu yang diluangkan dalam menjadi dosen penguji.
6. Ibu Dr. Susanawati, S.P., M.P selaku dosen penguji kedua yang telah memberikan saran dan masukan untuk penulis, terima kasih atas waktu yang diluangkan dalam menjadi dosen penguji.

7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Pertanian UMY yang telah memberikan dukungan dan ilmu selama perkuliahan.
8. Almarhum Bapak Kusno Wibowo selaku pendiri dari PT. Gunung Subur Sejahtera.
9. Seluruh masyarakat kota Surakarta yang telah bersedia untuk diwawancara untuk penyusunan skripsi.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Yogyakarta, 15 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edward Sanjaya', with a stylized flourish at the end.

Edward Sanjaya

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABTRAKSI.....	viii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	6
A. Tinjauan Pustaka	6
B. Profil Konsumen.....	7
1. Jenis Kelamin.....	7
2. Usia	7
3. Pendidikan	9
4. Pekerjaan.....	9
C. Kepuasan Konsumen	9
1. Konsep pengukuran kepuasan	10
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	11
3. Sikap Konsumen	14
D. Kerangka Pemikiran	15
III. METODE PENELITIAN.....	17
A. Penentuan Lokasi Penelitian.....	17
B. Pengambilan sample.....	21
C. Teknik Pengumpulan Data	22
D. Pembatasan Masalah	22
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
F. Analisis data	26
IV. KEADAAN UMUM PT.GUNUNG SUBUR SEJAHTERA	32

A.	Gambaran Umum PT.Gunung Subur Sejahtera	32
1.	Teh Gardoe siap Saji	35
2.	Profil dan Lokasi Outlet teh Gardoe untuk penelitian.....	37
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A.	Profil konsumen teh Gardoe.....	39
1.	Jenis Kelamin	39
2.	Usia.....	40
3.	Tingkat pendidikan.....	41
4.	Pekerjaan	43
B.	Kepuasan Konsumen	44
1.	Kepuasan konsumen berdasarkan kualitas produk :	45
2.	Kepuasan konsumen berdasarkan kualitas layanan :	51
C.	Hasil keseluruhan kepuasan konsumen dari kualitas produk dan kualitas layanan.....	55
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	58
A.	Kesimpulan.....	58
B.	Saran.....	59
	DAFTAR PUSTAKA	60
	LAMPIRAN.....	64