

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN SUSU DI
KEDAI “SUGARA MILK”, KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi



Disusun oleh:

Ivan Zulva Furqan

20200220186

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

2024

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENKONSUMSI SUSU DI “SUGARA
MILK”, KOTA YOGYAKARTA**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Pertanian
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Sebagai Bagian Dari Persyaratan Yang Dilakukan
Guna memperoleh Derajat Sarjana Pertanian**

**Disusun oleh:
Ivan Zulva Furqan**

20200220186

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

2024

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya yang berjudul **“Kepuasan Konsumen Dalam Mengonsumsi Susu Di “SUGARA MILK”, Kota Yogyakarta”**, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri setelah mendapatkan arahan dan saran dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran data dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh berkat karya tulis ini. Serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 23 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Ivan Zulva Furqan

20200220186

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian.....	6
C. Kegunaan	7
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	8
A. Tinjauan Pustaka	8
1. Susu sapi	8
2. Pemasaran produk.....	9
3. Perilaku konsumen.....	11
4. Kepuasan Konsumen.....	14
B. Kerangka Pemikiran	17
III. METODE PENELITIAN.....	19
A. Tehnik Pengambilan Sampel.....	19
B. Jenis dan Tehnik Pengambilan Data	19
C. Pembatasan Masalah	20
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	20
E. Tehnik Analisis Data	23
1. Analisis Deskriptif	23
2. Analisis Kepuasan Konsumen	24
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	28
A. Sejarah dan profil Kedai Sugara Milk	28

B.	Lokasi Kedai Susu Sugara Milk.....	29
C.	Struktur Organisasi, Tenaga Kerja dan Jam Operasional.....	31
D.	Menu dan harga	32
E.	Layout kedai	34
F.	Fasilitas Kedai	34
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A.	Profil Kosumen.....	36
B.	Kepuasan Konsumen	42
C.	Kepuasan Secara total	54
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	57
A.	Kesimpulan.....	57
B.	Saran	57
	Daftar pustaka	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah populasi Sapi Perah di Daerah Istimewa Yogyakarta (ekor)	2
Table 2. Jumlah Produksi susu segar di Daerah Istiewa Yogyakarta (Ton)	3
Table 3. Jumlah Penduduk di Daerah Istimewa Yogyakarta 2018-2022.....	4
Table 4. Indikator kepuasan konsumen terhadap produk Sugara Milk.....	21
Table 5. Indikator kepuasan konsumen terhadap harga susu Sugara Milk.....	22
Table 6. Indikator kepuasan konsumen terhadap pelayanan Sugara Milk.....	22
Table 7. Indikator kepuasan konsumen terhadap tempat Sugara Milk	23
Table 8. Indikator kepuasan konsumen terhadap lokasi Sugara Milk	23
Table 9. Jam Kerja Karyawan Sugara Milk	32
Tabel 10. Daftar menu susu di kedai sugara milk.....	33
Tabel 11. Usia konsumen di Sugara milk	36
Tabel 12. Pendidikan Terakhir Konsumen di Sugara Milk	37
Tabel 13. Domisili Konsumen di Sugara milk.....	38
Tabel 14. Jenis Kelamin konsumen di Sugara Milk	39
Tabel 15. status pernikahan Konsumen di Sugara milk.....	39
Table 16. pekerjaan konsumen di Sugara Milk.....	40
Table 17. pendapatan konsumen di Sugara milk	41
Table 18. kepuasan konsumen terhadap produk	42
Table 19. kepuasan konsumen terhadap harga.....	45
Table 20. kepuasan konsumen terhadap pelayanan	47
Table 21. kepuasan konsumen terhadap tempat.....	50
Table 22. kepuasan konsumen terhadap lokasi.....	53
Table 23. tabel kepuasan secara total.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Konsumsi Susu Daerah Istimewa Yogyakarta (kg/kapita/tahun)...	5
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	18
gambar 3. Pintu masuk Sugara milk	30
Gambar 4. Lokasi Sugara Milk.....	30
Gambar 5. struktur organisasi sugara milk	31
Gambar 6. layout sugara milk.....	34
gambar 7. Fasilitas di Sugara Milk	35