

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK JAMU DI SEKAR JAWI
BANGUNJIWO BANTUL YOGYAKARTA**

Skripsi



Disusun oleh:
Pipih Nurapiah
20200220235

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JAMU DI SEKAR JAWI
BANGUNJIWO BANTUL YOGYAKARTA**

Skripsi



Disusun oleh:

**Pipih Nurapiah
20200220235**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya yang berjudul **“Kepuasan Konsumen Terhadap Jamu di Sekar Jawi Bangunjiwo Bantul 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, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Pipih Nurapiah

20200220235

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memerikan rahmat serta kelancaran dalam menyusun skripsi ini yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Jamu di Sekar Jawi Bangunjiwo Bantul Yogyakarta”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Dr. Aris Slamet Widodo, S.P., M.Sc. selaku dosen pembimbing penelitian yang telah banyak memberi masukan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Widodo, M.P. dan Bapak Zuhud Rozaki, S.P., M.App.Sc, Ph.D. selaku dosen penguji, terima kasih telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Pihak dari Toko Sekar Jawi Mbak Septi selaku owner, yang telah membantu penulis dalam pengambilan data penelitian.
4. Teruntuk cinta pertama saya, Ayahanda tercinta Alm. Rahmat Hidayat, beliau memang tidak sempat menemani penulis menyelesaikan pendidikan sampai akhir, karena beliau lebih dulu dipanggil oleh Allah SWT pas penulis sedang melakukan penyusunan Skripsi. Alhamdulillah kini penulis sudah ada ditahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana sebagai perwujudan terakhir sebelum beliau benar-benar pergi. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan papa ditempat yang mulia disisi Allah SWT. Aamiin Allahumma Aamiin.
5. Untuk wanita cantik surgaku Ibunda Wiwin Widianingsih, wanita hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak-anaknya, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan cinta dan selalu memberikan motivasi.

Terimakasih sudah berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semua do'a dan dukungan mamah sehingga saya sekarang berada dititik ini. Sehat selalu dan hidup lebih lama lagi. Mamah harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. *I love you more more more.*

6. Kepada adik-adikku Didan Ramdani dan Alwi Arridha, Terimakasih telah memberikan do'a, dukungan, motivasi dan perhatiannya yang sangat luar biasa kepada penulis, maaf belum bias menjadi kakak yang baik untuk kalian. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat.
7. Kepada Mas Ardi terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan semangat, tenaga, pikiran, maupun materi, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini selesai. Penulis harap bisa seterusnya menemani perjalanan hidup penulis.
8. Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku, atas segala dukungan, motivasi, pengalaman, waktu ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Ucap syukur Allah SWT karena sudah mempertemukan sahabat seperti kalian. See you on top guys!
9. Terakhir kepada diri saya sendiri Pipih Nurapiah. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaikdan semaksimal mungkin. Terimakasih kamu hebat bias menyusun skripsi ini dengan baik, berbahagialah selalu kapanpun, dimanapun kamu berada.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis.

Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca.

Yogyakarta, 18 Juli 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pipih Nurapiah', enclosed within a hand-drawn triangular border.

Pipih Nurapiah

20200220235

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTISARI.....	vii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	5
C. Manfaat.....	5
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
B. Kerangka Pemikiran.....	14
III. METODE PENELITIAN.....	17
A. Pengambilan Sampel.....	17
B. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
C. Asumsi dan Pembatasan Masalah.....	18
D. Definisi Operasional Pengukuran Variabel.....	19
E. Teknik Analisis Data.....	23
IV. GAMBARAN UMUM SEKAR JAWI.....	28
A. Profil Perusahaan.....	28
B. Produk Jamu dan Harga.....	29
C. Visi Misi Sekar Jawi.....	34
D. Tenaga Kerja.....	35
E. Fasilitas lain.....	36
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Profil konsumen.....	37
1. Jenis Kelamin.....	37
2. Usia.....	37
3. Pendidikan terakhir.....	39
4. Pekerjaan.....	40

5. Produk yang dipesan konsumen	40
B. Kepuasan Konsumen	42
1. Kualitas produk.....	43
2. Kualitas layanan.....	47
3. Kepuasan konsumen	50
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori kepuasan produk serta pengertiannya.....	20
Tabel 2. Kategori Kualitas Layanan serta pengertiannya.....	22
Tabel 3. Kategori tingkat kepuasan konsumen terhadap jamu.....	24
Tabel 4. Interval angka dari kategori kualitas produk.....	25
Tabel 5. Interval angka dari kategori kualitas layanan.....	26
Tabel 6. Interval angka dari kategori kualitas produk dan kualitas layanan	27
Tabel 7. Produk jamu instan di Sekar Jawi	30
Tabel 8. Produk kosmetik dan spa rempah alami di Sekar Jawi	32
Tabel 9. Profil konsumen berdasarkan jenis kelamin di Sekar Jawi	37
Tabel 10. Profil konsumen berdasarkan usia laki-laki di Sekar Jawi.....	38
Tabel 11. Profil konsumen berdasarkan usia Perempuan di Sekar Jawi	38
Tabel 12. Profil konsumen berdasarkan Pendidikan terakhir di Sekar Jawi.	39
Tabel 13. Profil konsumen berdasarkan pekerjaan di Sekar Jawi.	40
Tabel 14. Produk jamu yang dikonsumsi oleh konsumen.....	41
Tabel 15. Kepuasan konsumen berdasarkan kualitas produk di Sekar Jawi.	43
Tabel 16. Kepuasan konsumen berdasarkan kualitas layanan di Sekar Jawi.....	47
Tabel 17. Kepuasan konsumen di Sekar Jawi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	16
Gambar 2 Struktur organisasi di Sekar Jawi.	36