

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI PAKET MENU SAYUR  
DALAM KEMASAN BOX DI SUPER INDO MONJALI KABUPATEN  
SLEMAN**

Skripsi



Disusun oleh:

**Silfiana Aditya Indah Purnama**

**20200220278**

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

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI PAKET MENU SAYUR  
DALAM KEMASAN BOX DI SUPER INDO MONJALI KABUPATEN  
SLEMAN**

**Skripsi**



**Diajukan Kepada Fakultas Pertanian  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Sebagai persyaratan yang diperlukan  
Guna Memperoleh Derajat Sarjana**

**Disusun oleh:  
Silfiana Aditya Indah Purnama  
20200220278**

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya Menyatakan:

1. Karya tulis saya yang berjudul “KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI PAKET MENU SAYUR DALAM KEMASAN BOX DI SUPER INDO MONJALI KABUPATEN SLEMAN” skripsi ini merupakan 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 penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain kecuali Dosen Pembimbing.
3. Karya tulis ini murni, gagasan, rumusan dan penelitian setelah mendapatkan arahan dan saran dari Dosen Pembimbing. Oleh karena itu, saya menyetujui manfaat karya tulis ini dalam berbagai forum ilmiah maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lainnya.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah tertulis dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan kelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Dengan ini saya menyatakan bahwa semua informasi yang tercantum dalam pernyataan ini adalah benar dan sesuai dengan fakta yang ada. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya siap menerima segala bentuk sanksi akademik yang berlaku, termasuk pencabutan gelar yang diperoleh atas dasar karya tulis ini serta sanksi lainnya yang berlaku di perguruan tinggi.

Yogyakarta, 23 Oktober 2024



Siffma Aditya Indah Purnama  
20200220278

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Kepuasan Konsumen dalam Membeli Produk Paket Menu Sayur Kemasan Box di Super Indo Monjali Kabupaten Sleman". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

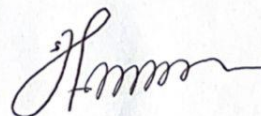
1. Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya, Silfiana Aditya indah purnama Terima kasih, atas segala usaha dan perjuangan ini. Semoga kita terus melangkah maju dan mencapai impian-impian yang lebih besar di masa depan.
2. Kepada Ibu Penulis, Lailatus Sufinati, yang senantiasa tidak pernah lelah mendukung penulis selama masa perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terima kasih atas segala usaha dan kerja keras yang telah Ibu lakukan untuk membantu penulis meraih gelar sarjana.
3. Kepada dosen pembimbing saya, Dr. Susanawati, Sp.MP, terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan dan dukungan yang telah Ibu berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan pengetahuan Ibu telah menjadi cahaya penuntun dalam setiap langkah perjalanan penulis
4. Saya ucapkan terima kasih kepada Nenek Penulis, Jumailah, yang senantiasa menemani perjalanan penulis hingga berhasil menyelesaikan gelar sarjana.
5. Kepada Aldi Ahmad Aresta, yang setia menemani setiap langkah penulis, mendengarkan setiap keluh kesah dan gemuruh perasaan saat

menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi penyangga di tengah perjalanan studi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

6. Kepada Azza Nurlaila dan Ajeng Fitria Susanti, sahabat-sahabatku tercinta, terima kasih telah menjadi saksi setia dalam setiap langkah perjalanan penulis selama masa studi, *Our love is a promise that will never be erased.*
7. Terima kasih kepada teman-teman kontrakan, Gus Naufal Iqbal, Zidal El Saif, dan Arif Farhan Oing, yang telah menjadi penawar kesedihan penulis. Kalian membuat hari-hari sulit terasa lebih ringan, meski dengan lelucon yang cukup absurd. Tanpa kalian, penulis mungkin sudah tersesat dalam tumpukan buku dan catatan!
8. Kepada *Circle* Atom, Nita dan Nanda, terima kasih telah menjadi teman sejalan yang selalu memancarkan energi positif! Kebersamaan kita, penuh tawa dan diskusi seru, telah membuat perjalanan ini semakin menyenangkan. Kalian adalah proton dan neutron dalam hidupku—tanpa kalian, aku tidak bisa jadi komentator.
9. Terimakasih bapak.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang sudah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.
11. Saat kamu lelah temui ibumu, kamu akan menemukan sejuta alasan untuk tidak menyerah.
12. QS. Al-Baqarah : 186

Semoga Allah SWT, membalas kebaikan semua pihak yang terlibat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 23 Oktober 2024  
Penulis



Silfina Aditya Indah Purnama  
20200220278

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	4
C. Kegunaan.....	4
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI .....	5
A. Tinjauan Pustaka .....	5
1. Sayur Kemasan Box .....	5
2. Perilaku Konsumen .....	6
3. Kepuasan konsumen.....	7
B. Kerangka Pemikiran.....	15
III. METODE PENELITIAN.....	18
A. Penentuan Lokasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	18
1. Penentuan Lokasi .....	18
2. Pengambilan Sampel Responden .....	18
B. Jenis Dan Teknik Pengambilan Data .....	19
1. Data Primer.....	19
2. Data Sekunder .....	19
C. Pembatasan Masalah .....	20
D. Definisi Oprasional Dan Variabel Penelitian.....	20
E. Analisis Data .....	26
1. Profil Konsumen.....	26
2. Kepuasan konsumen.....	26
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	33
A. Sejarah Super indo Monjali.....	33

B.	Visi, Misi dan Tujuan Super Indo .....	33
C.	Struktur Organisasi Dan Sumber Daya Manusia .....	34
D.	Sistem Pelayanan .....	35
E.	Gambaran Umum Sayur Kemasan Box Di Super indo Monjali .....	36
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	38
A.	Profil Konsumen .....	38
1.	Tempat tinggal.....	38
2.	Asal Daerah .....	39
3.	Usia.....	39
4.	Jenis kelamin .....	40
5.	Pendidikan .....	41
6.	Pekerjaan .....	42
7.	Pendapatan.....	42
B.	Perilaku Pembelian Konsumen .....	43
1.	Waktu Terakhir Konsumen .....	43
2.	Jenis Sayur Kemasan Box Yang Dibeli .....	44
3.	Jenis Dan Jumlah Sayur Kemasan Box Yang Dibeli .....	45
4.	Jumlah Pembelian Sayur Box Sekali Beli .....	46
5.	Frekuensi Pembelian Sayur Kemasan Box .....	46
6.	Nilai Pembelian Sayur Kemasan Box .....	47
7.	Tujuan Pembelian Sayur Kemasan Box .....	48
C.	Kualitas Produk.....	49
1.	Kesegaran .....	50
2.	Varian Menu .....	51
3.	Kelengkapan.....	52
4.	Pengemasan .....	53
5.	Kemudahan Dalam penyimpanan .....	54
6.	Daya Tahan.....	55
7.	Harga .....	56
D.	Kualitas Pelayanan .....	58
1.	Bukti Langsung .....	59
2.	Kehandalan .....	60

3. Daya Tanggap.....	61
4. Jaminan.....	62
5. Empati .....	63
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hari dan Tanggal Pengambilan Responden .....	18
Tabel 2. Indikator penilaian kualitas produk dan kualitas pelayanan .....	23
Tabel 3. Rumus Kategori Skor .....	27
Tabel 4. Kategori Interval Kualitas produk atribut kesegaran .....	27
Tabel 5. Kategori Interval Kualitas produk atribut kehandalan produk.....	28
Tabel 6. Kategori Interval Kualitas produk atribut kehandalan produk.....	28
Tabel 7. Kategori Interval Kualitas produk atribut kehandalan produk.....	28
Tabel 8. Kategori Interval Kualitas produk atribut kemudahan dalam penyimpanan .....	29
Tabel 9. Kategori Interval Kualitas produk atribut daya tahan .....	29
Tabel 10. Kategori Interval Kualitas produk atribut harga .....	29
Tabel 11. Kategori Interval Kualitas Produk .....	30
Tabel 12. Kategori Interval Kualitas pelayannya atribut bukti langsung.....	30
Tabel 13. Kategori Interval Kualitas pelayanan atribut kehandalan .....	31
Tabel 14. Kategori Interval Kualitas pelayanan atribut daya tanggap .....	31
Tabel 15. Kategori Interval Kualitas pelayanan atribut jaminan .....	31
Tabel 16. Kategori Interval Kualitas pelayanan atribut empati .....	32
Tabel 17. Kategori Interval Kualitas Pelayanan .....	32
Tabel 18. Daftar Harga Dan Jenis Sayur Kemasan Box .....	36
Tabel 19. Profil Konsumen Berdasarkan Tempat Tinggal Sekarang.....	38
Tabel 20. Profil Konsumen Berdasarkan Domisili Asal.....	39
Tabel 21. Profil Konsumen Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 22. Profil Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 23. Profil Konsumen Berdasarkan Pendidikan .....	41
Tabel 24. Profil Konsumen Berdasarkan Profrsi Sekarang .....	42
Tabel 25. Profil Konsumen Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	43
Tabel 26. Waktu Terakhir Konsumen .....	44
Tabel 27. Jenis Sayur Kemasan Box Yang Dibeli .....	44
Tabel 28. Jenis Dan Jumlah Sayur Kemasan Box yang Dibeli.....	45
Tabel 29. Jumlah Pembelian Sayur kemasan Box .....	46

Tabel 30. Frekuensi Pembelian Sayur kemasan Box .....	47
Tabel 31. Nilai Pemebelian Setiap Membeli Sayur Kemasan Box.....	47
Tabel 32. Tujuan Pembelian Sayur Kemasan Box.....	49
Tabel 33. Kualitas Produk Berdasarkan Kesegaran.....	50
Tabel 34. Kualitas Produk Berdasarkan Varian Menu .....	51
Tabel 35. Kualitas Produk Berdasarkan Kelengkapan .....	52
Tabel 36. Kualitas Produk Berdasarkan Penegemasan.....	53
Tabel 37. Kualitas Produk Berdasarkan Kemudahan Dalam Penyimpanan .....	55
Tabel 38. Kualitas Produk Berdasarkan Daya Tahan .....	56
Tabel 39. Kualitas Produk Berdasarkan Harga.....	57
Tabel 40. Kepuasan Kualitas Produk.....	58
Tabel 41. Kualitas Pelaynan Berdasarkan Bukti Langsung.....	59
Tabel 42. Kualitas Pelaynan Berdasarkan Keandalan .....	60
Tabel 43. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap .....	61
Tabel 44. Kualitas Pelayanan Karyawan Berdasarkan Jaminan .....	62
Tabel 45. Kualitas Pelaynan Berdasarkan Jaminan .....	63
Tabel 46. Interpretasi Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 2. Struktur Organisasi Super indo Monjali.....	34