

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SAGON DI SAGON
WIYORO & OLEH-OLEH KHAS JOGJA KABUPATEN BANTUL**

Skripsi



Disusun oleh :

Nita Nurmasari

20200220270

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

2024

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SAGON DISAGON
WIYORO & OLEH-OLEH KHAS JOGJA KABUPATEN
BANTUL**

Skripsi



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

**Disusun oleh:
Nita Nurmasari
20200220270**

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

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap Sagon di Sagon Wiyoro & Oleh-oleh Khas Jogja Kabupaten Bantul”, 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 sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan data 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, 18 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



Nita Nurmasari

20200220270

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya. Atas izin-Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Sagon di Sagon Wiyoro & Oleh-oleh Khas Jogja Kabupaten Bantul”. Tujuan pembuatan penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat yang harus saya tempuh dalam menyelesaikan Pendidikan S1 pada program Studi Agribisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik sumbangan pikiran, waktu dan tenaga. Oleh karena itu, dengan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Ir. Indira Prabasari, M.P., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Zuhud Rozaki, S.P., M.App.Sc, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Widodo, M.P. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu dan tenaganya dalam membimbing, memberikan saran, kritik dan memberi arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dr. Susanawati, S.P., M.P. dan Ibu Francy Risvansuna Fivintari, S.P., M.P. selaku dosen penguji yang telah memberika saran dan masukan dalam menyempurnakan penelitian ini.
5. Ibu Maryati selaku ibu dari penulis dan Bapak Wariyanto selaku ayah dari penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah dan menasihati penulis selama menyelesaikan penelitian ini. Tidak lupa juga untuk memberikan dukungan dan doa baik yang beliau curahkan untuk penulis.
6. Anik Astani, Erna Wati, Apri Triawan selaku kakak dari penulis dan Revan Ardana selaku adik dari penulis yang selalu memberi semangat dan saran sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini

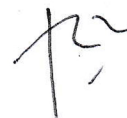
7. Muhammad Gallang Yudhistira selaku teman dekat yang selalu menemani segala proses penyusunan penelitian ini, selalu mendengarkan keluh kesah penulis, menghibur penulis saat mulai buntu dalam menyusun penelitian ini dan tidak lupa untuk memberikan dukungan kepada penulis sehingga penelitian bisa terselesaikan.
8. Ananda Rezeki, Mayyasya Ainatul Sabiyyah , Silfiana Aditya Indah, Rezanadiyah Salsabila, Deajeng Maharani, Pipih Nurapiah, Dhea Dwi Kania, Latisa Safa Naurin, Winda Pramita, Pristy Probowati, dan Anjani Devi selaku teman penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan penelitian ini.
9. Pihak Sagon Wiyoro & Oleh-oleh khas Jogja yang telah memberikan izin dan memberikan informasi terkait penelitian ini sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulisan skripsi ini
11. Keluarga Agribisnis E 2020 yang telah menjadi saudara dan sudah kebersamai dari awal kuliah hingga saat ini
12. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun. Terimakasih banyak atas komitmen dan semangat dalam mengejar menyelesaikan skripsi ini.

Dalam skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun untuk kebaikan bersama dan orang banyak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Alhamdulillah rabbil'aalamiin

Wassalamu'alaikum Warahmatuallahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 18 Oktober 2024



Nita Nurmasari

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian	4
C. Manfaat Penelitian	4
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
B. Kerangka Pemikiran	14
III. METODE PENELITIAN.....	16
A. Metode pengambilan sampel	16
B. Jenis dan Teknik pengumpulan data.....	17
C. Pembatasan Masalah	18
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	18
E. Teknik Analisis Data	23
IV. KEADAAN UMUM LOKASI	26
A. Sejarah Sagon Wiyoro & Oleh-oleh Khas Jogja	26
B. Kriteria Produk Sagon di Sagon Wiyoro & Oleh – oleh khas Jogja	27
C. Kriteria Pelayanan di Sagon Wiyoro & Oleh-oleh khas Jogja	28
D. Proses Produksi Sagon.....	29
E. Lokasi	30
F. Ketenagakerjaan	31
G. Makanan Khas Jogja yang dijual di Sagon Wiyoro & Oleh-oleh	32
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Profil Konsumen	35
1. Tempat Tinggal	35
2. Asal Daerah	35
3. Usia.....	36
4. Jenis kelamin	37
5. Pendidikan	38
6. Pekerjaan	38
7. Pendapatan.....	39
B. Kualitas Produk	40
C. Kualitas Pelayanan.....	43
D. Kepuasan Konsumen	46
VI. PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Table 1. Rekap pengambilan sampel responden sagon.....	17
Table 2. Indikator Kualitas Produk	20
Table 3. Indikator Kualitas Pelayanan	22
Table 4. Kategori interval per atribut	23
Table 5. Kategori interval kualitas produk.....	24
Table 6. Kategori interval kualitas pelayanan	24
Table 7. Kategori interval kepuasan konsumen keseluruhan	25
Table 8. Jadwal ketenagakerjaan sagon wiyoro & oleh - oleh khas jogja	31
Table 9. Daftar makanan khas yang dijual di sagon wiyoro & oleh-oleh	33
Table 10. Identitas berdasarkan tempat tinggal konsumen sagon	35
Table 11. Identitas berdasarkan asal daerah konsumen sagon	36
Table 12. Identitas berdasarkan usia konsumen	37
Table 13. Identitas berdasarkan jenis kelamin konsumen	37
Table 14. Identitas berdasarkan pendidikan konsumen	38
Table 15. Identitas berdasarkan pekerjaan konsumen.....	38
Table 16. Identitas berdasarkan pendapatan konsumen.....	39
Table 17. Hasil Tanggapan Responden berdasarkan Kualitas Produk.....	41
Table 18. Hasil Tanggapan Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	44
Table 19. Kepuasan Konsumen sagon	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	15
Gambar 2. Sagon Wiyoro khas Jogja	26
Gambar 3. Toko Sagon Wiyoro & Oleh-oleh khas Jogja	26
Gambar 4. Kemasan Sagon Wiyoro	27
Gambar 5. Salah satu alat pembayaran Qris	28
Gambar 6. Proses pemanggangan Sagon	29
Gambar 7. Peta lokasi Sagon Wiyoro & Oleh-oleh khas Jogja	31