

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DI CV JAMU GODHOG
MERAPI FARMA HERBAL**



Disusun oleh:

M. Zidni Niam F. (20170220187)

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
FAKULTAS PERTANIAN
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DI CV JAMU GODHOG MERAPI
FARMA HERBAL**

Yang di persiapkan dan disusun oleh:

M. Zidni Ni'am Firdausi

20170220187

Di pertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 26 Oktober 2021

Skripsi tersebut telah diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan guna memperoleh
derajat Sarjana Pertanian

Yogyakarta, 26 Oktober 2021

Pembimbing Utama



Dr. Sriyadi, S.P., M.P.

NIK. 19691028 199603 133 023

Penguji



Retno Wulandari, S.P., M.Sc.

NIK. 19770307 200104 133 055

Pembimbing Pendamping



Francy Risvansuna Fivintari, S.P., M.P.

NIK. 19720629 199804 133 046

Fakultas Pertanian

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan


Ir. Indira Prabasari, M.P., Ph.D.
NIP. 19680820 199206 2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, skripsi ini 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 penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali Tim Pembimbing.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya setelah mendapatkan arahan dan saran dari Tim Pembimbing. Oleh karena itu, saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam berbagai forum ilmiah maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah oleh Tim Pembimbing.
4. 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 dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 25 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



M. Zidni Ni'am Firdausi
NIM. 20170220187

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas kasih sayang dan segala nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen di CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal". Tujuan penelitian skripsi ini untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pertanian (S.P) bagi mahasiswa program S-1 di program studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini sehingga selesai, terutama kepada pihak yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Ir. Indira Prabasari, M.P., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Zubud Rozaki S.p., M.App.Sc, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Sriyadi, S.P., M.P. dan Ibu Franci Risvansuna F, S.P, M.P selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan kritik dan saran maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dari owner CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal dan konsumen jamu yang menjadi responden dalam penelitian ini.
6. Kepada Abi dan Umi yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Teman-teman dari kontrakan "Gubuk Peradaban07" dan kontrakan "Pemuda Hijrah" yang selalu mendukung dan memberikan motivasi.

8. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta, 25 Oktober 2021

Penulis,



M. Zidni Ni'am Firdausi
NIM. 20170220187

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRACT	x
INTISARI.....	xi
I. PENDAHULUAN.....	12
A. Latar Belakang	12
B. Tujuan	16
C. Kegunaan.....	16
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	17
A. Landasan Teori.....	17
1. Pengertian jamu	17
2. Konsumen.....	17
3. Kepuasan konsumen.....	21
4. Kualitas produk	23
5. Kualitas pelayanan.....	25
6. Proses pengambilan keputusan konsumen	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran.....	30
III. METODE PENELITIAN.....	32
A. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
1. Lokasi penelitian	32
2. Pengambilan sampel.....	33
B. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	33
1. Data primer.....	33

2. Data sekunder	33
C. Batasan Masalah.....	34
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
1. Profil konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal	34
2. Kepuasan Konsumen	35
E. Teknik Analisis Data.....	37
1. Analisis deskriptif.....	37
IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	42
A. Profil Perusahaan	42
B. Produk Jamu dan Harga	43
C. Struktur Organisasi.....	46
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Profil Responden.....	50
1. Usia.....	50
2. Jenis kelamin	51
3. Tempat tinggal.....	52
4. Pendidikan terakhir.....	53
5. Pekerjaan	54
6. Pendapatan.....	55
7. Menu Favorit	56
8. Alasan membeli produk.....	57
B. Kepuasan Konsumen di Jamu Godhog Merapi Farma Herbal.....	57
1. Kepuasan konsumen terhadap produk.....	58
2. Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan	63
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

1. Skor indikator kepuasan produk.....	35
2. Skor indikator kepuasan pelayanan.....	37
3. Kategori skor kepuasan terhadap produk.....	39
4. Kategori skor kepuasan kualitas pelayanan	40
5. Skor per indikator.....	40
6. Kategori skor total.....	41
7. Daftar menu jamu CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal	45
8. Profil konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal berdasarkan usia.....	50
9. Profil konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal berdasarkan kelamin ..	51
10. Profil konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal berdasarkan domisili	52
11. Profil konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal berdasarkan pendidikan	53
12. Profil konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal berdasarkan pekerjaan	54
13. Profil konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal berdasarkan pendapatan/bulan.....	55
14 Menu favorit CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal	56
15 Alasan membeli produk di CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal.....	57
16. Nilai skor kepuasan konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal variabel produk	58
17. Nilai skor kepuasan konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal variabel kualitas pelayanan	64
18. Total nilai skor kepuasan konsumen CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal ...	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka pemikiran	31
Gambar 2. Struktur Organisasi.....	47
Gambar 3 Keadaan kedai CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal.....	77
Gambar 4 Keadaan kebun tanaman obat CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal ...	77
Gambar 5 Keadaan mushola CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal.....	78
Gambar 6 Keadaan tungku tempat jamu CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal ...	78
Gambar 7 Keadaan meja kasir CV Jamu Godhog Merapi Farma Herbal.....	79