

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK  
*COOKIES* MOCAF DI PT RUMAH MOCAF INDONESIA**

**Skripsi**



**Disusun oleh:  
Adha Nur Priyanti  
20190220170**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA  
2023**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK  
COOKIES MOCAF DI PT RUMAH MOCAF INDONESIA**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2023**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirrabil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Adapun judul yang telah diselesaikan oleh penulis adalah "**Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Produk Cookies Mocaf Di PT Rumah Mocaf Indonesia**". Adapun tujuan disusunnya skripsi ini adalah sebagai syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tersusunnya skripsi ini tentu bukan karena buah kerja keras penulis semata, melainkan juga atas bantuan dari berbagai pihak, dimulai dari kegiatan pra penelitian, penelitian, sampai dengan pasca penelitian. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, 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 Zuhud Rozaki, S.P., M.App.Sc., Ph.D., selaku Kepala Program Studi Agribisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Retno Wulandari, S.P, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan berbagai pengalaman dengan sangat baik selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Triyono, S.P., M.P. dan Bapak Oki Wijaya, S.P., M.P., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun sehingga skripsi dapat tersusun dengan baik.

6. Seluruh Dosen dan staff Fakultas Pertanian. Terima kasih atas ilmu, semangat dan bantuan yang diberikan selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu, serta kakak-kakak Tercinta, Saban dan Rastiyah, Siti dan keluarga, Suprpti dan keluarga, Supriyadi dan keluarga, dan Sainah beserta keluarga. Terima kasih atas kasih kasih sayang dan perhatiannya selama ini. Senantiasa memberikan dukungan, motivasi, semangat serta do'a restunya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Seluruh rekan penelitian dan teman-teman seperjuangan kelas Agribisnis C 2019. Terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan selama ini. serta pengalaman yang sangat berharga telah dilalui bersama-sama baik suka maupun duka. Semoga silaturahmi diantara kita tetap terjaga dengan baik, serta dapat meraih kesuksesan di kehidupan selanjutnya.
9. Teman-teman UKM, PSM Sunshine Voice UMY. Terima kasih atas ilmu, waktu, dukungan dan pengalaman yang berharga selama ini. Semoga silaturahmi diantara kita tetap terjaga dengan baik, serta dapat meraih kesuksesan di kehidupan selanjutnya.
10. Teman- teman spesial, Garry Huan Wijaya, Resma Kurnia Turidho, dan Ervina Kusuma Wardani. Terima kasih atas semua dukungan, do'a dan kebersamaan dengan penulis, sampai penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Rasa terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada seluruh bagian dari PT Rumah Mocaf Indonesia, atas bantuan, dukungan, dan kerjasamanya selama penulis melaksanakan penelitian.
12. Serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Atas segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi. Penulis juga mengucapkan permohonan maaf kepada semua pihak yang terlibat, apabila selama penyusunan skripsi dilaksanakan masih terdapat kekurangan dan kesalahan baik disengaja maupun tidak disengaja. Diharapkan skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis menerima dengan terbuka semua kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini bisa tersusun lebih baik lagi, sehingga diharapkan semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 19 Januari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Adha Nur Priyanti', written in a cursive style.

Adha Nur Priyanti

## 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 di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain. Kecuali arahan 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 lain oleh Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan kertas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dari karya tulis ini. Serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 19 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Adha Nur Priyanti

## DAFTAR ISI

Skripsi.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTISARI .....	xiii
I. PENDAHULUAN .....	14
A. Latar Belakang .....	14
B. Tujuan.....	19
C. Kegunaan.....	19
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI .....	21
A. Tinjauan Pustaka .....	21
1. Tepung Mocaf .....	21
2. <i>Cookies</i> Mocaf.....	23
3. Kualitas Produk <i>Cookies</i> Mocaf.....	25
4. Kepuasan Konsumen .....	28
B. Kerangka Pemikiran.....	33
III. METODE PENELITIAN .....	37
A. Metode Penelitian.....	37
B. Pemilihan Lokasi Penelitian.....	37
C. Metode Pengambilan Sampel.....	38
D. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Asumsi dan Pembatasan Masalah .....	39
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
G. Teknik Analisis Data .....	47
IV. GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN .....	54
A. Keadaan Umum Kabupaten Banjarnegara .....	54
1. Luas dan Batas Wilayah Administrasi .....	54

2.	Letak dan Kondisi Geografis .....	55
3.	Penggunaan Lahan.....	55
B.	Gambaran Umum Perusahaan.....	56
1.	Profil PT Rumah Mocaf Indonesia .....	56
2.	Ruang Lingkup Bisnis .....	57
3.	Struktur Kelembagaan .....	63
V.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	68
A.	Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	68
1.	Uji Validitas.....	68
2.	Uji Reliabilitas .....	68
B.	Identitas Konsumen.....	71
C.	Kepuasan Konsumen terhadap <i>Cookies</i> Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia.....	75
D.	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Konsumen <i>Cookies</i> Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	92
VI.	PENUTUP .....	102
A.	Kesimpulan.....	102
B.	Saran.....	103
	DAFTAR PUSTAKA .....	104
	LAMPIRAN .....	107



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengukuran Dimensi Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia.....	40
Tabel 2. Pengukuran Dimensi Lokasi Produk Terhadap Kepuasan.....	42
Tabel 3. Pengukuran Dimensi Rasa Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	43
Tabel 4. Pengukuran Dimensi Kemasan Produk Terhadap Kepuasan.....	44
Tabel 5. Pengukuran Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	45
Tabel 6. Pengukuran Dimensi Daya Tahan Produk Terhadap Kepuasan.....	45
Tabel 7. Skor Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	48
Tabel 8. Skor Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	49
Tabel 9. Skor Rasa terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	50
Tabel 10. Skor Kemasan terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	50
Tabel 11. Skor Pelayanan konsumen terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	51
Tabel 12. Skor Daya Tahan Produk terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	51
Tabel 13. Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	53
Tabel 14. Luas Wilayah menurut Kecamatan di Kabupaten Banjarnegara tahun 2019....	54
Tabel 15. Luas Panen, Produksi, dan Rata-rata Produksi Ubi Kayu menurut Kecamatan di Kabupaten Banjarnegara tahun 2019.....	55
Tabel 16. Uji Validitas Dimensi Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf .....	68
Tabel 17. Uji Reliabilitas Dimensi Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	69
Tabel 18. Profil Konsumen .....	71
Tabel 19. Dimensi Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia. ....	76
Tabel 20. Dimensi Lokasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia. ....	78
Tabel 21. Dimensi Rasa Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia. ....	80
Tabel 22. Dimensi Kemasan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia. ....	83
Tabel 23. Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia.....	85
Tabel 24. Dimensi Daya Tahan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia. ....	88
Tabel 25. Kepuasan Konsumen terhadap Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	90
Tabel 26. Hasil Analisis Uji Koefisien Korelasi Rank Spearman terhadap Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Konsumen Cookies Mocaf di PT Rumah Mocaf Indonesia .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 2. All Product Rumah Mocaf .....	58
Gambar 3. Tepung Mocaf Mocafine .....	59
Gambar 4. Cookies Chocofine .....	59
Gambar 5. Cookies Berryfine.....	60
Gambar 6. Gula Garva .....	61
Gambar 7. Tepung Bumbu Fried Chicken .....	61
Gambar 8. Miecassa Varian Rasa .....	62
Gambar 9. Tepung Premix Master Bread.....	62
Gambar 10. Struktur Kelembagaan PT Rumah Mocaf Indonesia.....	64
Gambar 11. Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman .....	107
Gambar 12. Hasil Uji Validitas .....	107
Gambar 13. Hasil Uji Reliabilitas .....	108