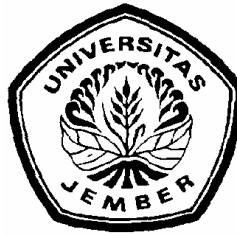


**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN DAN PENGARUH
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PROL TAPE PURNAMA JATI DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh
Imay Saputri Amanda
NIM 081510691019

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN DAN PENGARUH
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PROL TAPE PURNAMA JATI DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Program Sarjana pada Program Studi Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Jember

Oleh

**Imay Saputri Amanda
NIM. 081510691019**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN DAN PENGARUH
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PROL TAPE PURNAMA JATI
DI KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Imay Saputri Amanda

NIM. 081510691019

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama	: Ati Kusmiati, SP. MP NIP. 197809172002122001
Dosen Pembimbing Anggota	: Ebban Bagus Kuntadi, SP. M.Sc NIP. 198002202006041002

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **Analisis Persepsi Konsumen dan Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Prol Tape Purnama Jati di Kabupaten Jember** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Pertanian Universitas Jember pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 27 September 2013
Tempat : Fakultas Pertanian Universitas Jember

Tim Penguji
Penguji 1,

Ati Kusmiati, SP. MP.
NIP. 197809172002122001

Penguji 2,

Penguji 3,

Ebban Bagus Kuntadi, SP. M.Sc
NIP. 198002202006041002

Dr. Ir. Sugeng Raharto, MS
NIP. 195202221980021001

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Ir. Jani Januar, MT
NIP. 195901021988031002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imay Saputri Amanda

NIM : 081510691019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **Analisis Persepsi Konsumen dan Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Prol Tape Purnama Jati di Kabupaten Jember** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan, saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 September 2013

Yang menyatakan,

Imay Saputri Amanda
NIM. 081510691019

RINGKASAN

Analisis Persepsi Konsumen Dan Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Prol Tape Purnama Jati di Kabupaten Jember; Imay Saputri Amanda, 081510691019; Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember

Tape adalah makanan olahan yang terbuat dari singkong yang difermentasi. Selain dapat dikonsumsi secara langsung, tape juga dapat diolah menjadi aneka produk yang memiliki nilai jual lebih tinggi. Salah satu produk olahan tape adalah prol tape. Purnama Jati merupakan pelopor agroindustri prol tape. Usaha yang meningkat serta pasar yang semakin luas tentu akan menuntut produsen dari produk purnama jati untuk terus memastikan kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Kepuasan ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki oleh konsumen. Kepuasan pelanggan menjadi titik berat dalam suatu usaha terutama agroindustri dikarenakan rawannya persaingan antara satu agroindustri dengan agroindustri yang lain. Tujuan penelitian ini adalah merumuskan serta menganalisis atribut-atribut produk prol tape Purnama Jati berdasarkan persepsi konsumen, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen prol tape Purnama Jati dan mengetahui pengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen dalam membeli dan mengonsumsi produk prol tape Purnama Jati.

Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja (*purposive method*). Adapun lokasi yang dipilih sebagai obyek penelitian adalah wilayah perkotaan di Kabupaten Jember antara lain Kecamatan Sumbersari, Kecamatan Patrang dan Kecamatan Kaliwates dengan fokus pada konsumen prol tape Purnama Jati. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif dan metode korelasional. Metode pengambilan contoh yang digunakan adalah *Convenience Sampling*. Skala pengukuran menggunakan skala likert dan metode analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa kinerja atribut produk hampir secara

keseluruhan dinilai mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Namun, terdapat indikator yang terletak pada kuadran A yang penanganannya perlu diprioritaskan dengan perbaikan kualitas kinerja produk yang lebih baik oleh Purnama Jati karena keberadaan atribut-atribut ini dinilai sangat penting oleh konsumen, namun tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan konsumen, yaitu harga pasar prol tape Purnama Jati. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa harga (X1), kemasan (X2), merek (X3), kualitas produk (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Z). Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas produk Prol Tape Purnama Jati di Kota Jember. Hal itu berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur yang menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen terbukti. Berarti semakin tinggi kepuasan konsumen akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap produk Prol Tape Purnama Jati.

SUMMARY

The Analysis of Consumers' Perception and Satisfaction Effect to Consumers' Loyalty Of Prol Tape Purnama Jati in Jember Regency; Imay Saputri Amanda, 081510691019; Study Program of Business Agriculture, Faculty of Agriculture, University of Jember

“Tape” is a kind of food that is made from fermented cassava. It can not only consume directly but also be created into some other products which have higher sale-value. One of the products from “tape” is “prol tape”. Purnama Jati is the pioneer of “prol tape” agronomy industry. Purnama Jati as the producer of “prol tape” always ensures the customers’ satisfaction while the business increases and also the market is getting large. Satisfaction is the function of work impression and hope. Satisfaction is determined by the quality of goods/service which is required by the consumers. The customers’ satisfaction is the main point of having a business especially in agronomy industry. It is a must because high competition happens in business of agronomy industry. The aim of this research was to formulate and analyze the product attributes of “prol tape” Purnama Jati based on consumers’ perception, to know the factors which affect the consumers’ satisfaction of “prol tape” Purnama Jati, and to know the effect of consumers’ loyalty through consumers’ satisfaction in buying and consuming the product of “prol tape” Purnama Jati.

The research area was determined purposively (purposive method). The elected areas as the research objects were at town area in Jember Regency like Summersari sub-district, Patrang sub-district and Kaliwates sub-district with the focus on the consumers’ of “prol tape” Purnama Jati. The used research methods were descriptive method and correlational method. The taking sample method was Convenience Sampling. The measurement scale used likert scale and the used data analysis methods were Importance Performance Analysis Method and Path Analysis.

The result of the research showed that Importance Performance Analysis method analysis result showed the activity of product attributes were almost

judged that can give the satisfaction to the consumers. However, there was an indicator placed in quadrant A which is solved by giving the priority into the better quality of product activity by Purnama Jati. It must be done because those attributes were judged really important for the consumers. However, in practically, it had not satisfied the consumers yet; like, the trade price of “prol tape” Purnama Jati. The result of stripe analysis showed that price (X1), package (X2), brand (X3), product quality (X4) gave significant effect to the satisfaction (Z). the customers’ satisfaction effected significantly to loyalty of product “prol tape” Purnama Jati in Jember Regency. This result was based on the stripe coefficient examination which showed that the hypothesis “consumers’ satisfaction effected significantly to the consumers’ loyalty” is proved. Hence, the higher of consumers’ satisfaction will increase the consumers’ loyalty to product of “prol tape” Purnama Jati.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Persepsi Konsumen dan Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Prol Tape Purnama Jati di Kabupaten Jember**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Ati Kusmiati, SP. MP selaku Dosen Pembimbing Utama, Bapak Ebban Bagus Kuntadi, SP. M.Sc selaku Dosen Pembimbing Anggota dan Dr. Ir. Sugeng Raharto, MS selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran serta perhatian dalam penyusunan skripsi ini;
2. Bapak Aryo Fajar S, SP. M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa;
3. Bapak, Ibu, Adik serta saudara yang selalu memberikan dorongan dan doa demi terselesaikannya skripsi ini;
4. Sahabat-sahabatku serta teman-teman Agribisnis angkatan 2008 yang telah membantu dan memberi dorongan semangat;
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	6
1.3.1 Tujuan	6
1.3.2 Manfaat	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Penelitian Terdahulu	7
2.1.2 Prol Tape	8
2.1.3 Agroindustri.....	9
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pemasaran.....	10
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	12
2.2.3 Pengambilan Keputusan Pembelian.....	14
2.2.4 Persepsi Konsumen.....	15
2.2.5 Atribut Produk	18

2.2.6 Hubungan Atribut Produk dengan Persepsi Konsumen...	20
2.2.7 Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.8 Loyalitas Konsumen	24
2.2.9 Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i>	25
2.2.10 <i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur).....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis	31
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Penentuan Daerah Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian	33
3.3 Metode Pengumpulan Contoh	33
3.4 Metode Pengambilan Data.....	34
3.5 Skala Pengukuran.....	34
3.6 Metode Analisis Data	35
3.6.1 Menghitung Jalur.....	38
3.6.2 Uji Validitas	40
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	41
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	41
3.7 Definisi Operasional.....	43
BAB 4. GAMBARAN UMUM	
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Jember	45
4.1.1 Keadaan Geografis	45
4.1.2 Iklim	46
4.1.3 Keadaan Penduduk	46
4.1.4 Keadaan Perekonomian	47
4.2 Gambaran Umum UD. Purnama Jati.....	49
4.2.1 Sejarah Perusahaan.....	49
4.2.2 Struktur Organisasi.....	51
4.2.3 Kemitraan.....	52
4.2.4 Proses Pengolahan Prol Tape	53
4.2.5 Pemasaran	54

4.3 Karakteristik Responden Prol Tape Purnama Jati.....	54
BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Persepsi Konsumen Dalam Menilai Atribut Prol Tape Purnama Jati	58
5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Prol Tape Purnama Jati.....	85
5.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Prol Tape Purnama Jati	88
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Luas Tanam, Luas Panen, Produktivitas dan Produksi Ubi Kayu di Kabupaten Jember Tahun 2006-2010.....	3
3.1 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Realibilitas Instrumen.....	41
4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Jember Berdasarkan Golongan Umur, Tahun 2010.....	47
4.2 Besaran PDRB Masing-masing Sektor di Kabupaten Jember Atas Dasar Harga Berlaku, Tahun 2007-2011 (Milyar Rupiah).....	48
4.3 Peranan Perekonomian Masing-masing Sektor di Kabupaten Jember Atas Dasar Harga Berlaku, Tahun 2007-2011 (%).....	49
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	55
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
5.1 Hasil Pengujian Validitas Data.....	57
5.2 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	58
5.3 Nilai Variabel Penelitian Berdasarkan Kepentingan dan Kinerja Produk Serta Gap Masing-masing Item Indikator Setiap Dimensi.....	59
5.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Identifikasi Kesenjangan Variabel Penelitian Antara Kepentingan dengan Kinerja Produk yang Dirasakan dan Gap per Dimensi.....	60
5.5 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan Prol Tape Purnama Jati.....	62
5.6 Uji Normalitas Data Dengan <i>Kolomogrov-Smirnov</i>	73
5.7 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis.....	76

	Halaman
5.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
5.9 Perhitungan Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Total Pengaruh.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan..... 22
2.2	Kurva Indiferen..... 23
2.3	<i>Budget Line</i> 23
2.4	Kombinasi <i>Budget Line</i> dan Kurva Indiferen..... 24
2.5	Diagram Kartesius..... 26
2.6	Kerangka Pemikiran..... 31
3.1	Diagram Kartesius..... 36
3.2	Model Analisis Jalur..... 37
4.1	UD. Purnama Jati..... 50
4.2	Prol Tape Purnama Jati..... 50
4.3	Macam-macam Produk UD. Purnama Jati..... 51
4.4	Struktur Organisasi..... 51
4.5	Prol Tape Purnama Jati yang Dititipkan Ke Beberapa Distributor..... 52
5.1	Diagram Kartesius..... 64
5.2	<i>Scatter Plot</i> Uji Heterokedastisitas..... 79
5.3	<i>Scatter Plot</i> Uji Normalitas Model..... 80
5.4	Model Analisis Jalur..... 83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1 Kuesioner Penelitian.....	97
2 Data Responden Konsumen Prol Tape Purnama Jati Kabupaten Jember.....	104
3 Rekapitulasi Data Kepentingan Atribut Produk.....	111
4 Rekapitulasi Data Kinerja Atribut Produk.....	116
5 Hasil Distribusi Penilaian Responden.....	121
6 Hasil Uji Validitas Data Kinerja.....	131
7 Hasil Uji Validitas Data Kepentingan.....	139
8 Hasil Uji Reliabilitas Data Kinerja.....	145
9 Hasil Uji Reliabilitas Data Kepentingan.....	148
10 Hasil Uji Normalitas Data.....	151
11 Hasil Analisis Path.....	152
12 Dokumentasi.....	156