



**STRATEGI PERANCANGAN MUTU *RIPE BANANA CHIP* (RBC)
BERBASIS HARAPAN KONSUMEN**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Teknologi Hasil Pertanian (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Teknologi Pertanian

Oleh:

Diana Iftitah Susilowati
NIM. 101710101075

**JURUSAN TEKNOLOGI HASIL PERTANIAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PERSEMBAHAN

Bismillaahirraahmaannirrahiim, dengan merendahkan hati ku ucapkan rasa syukurku kepada Allah SWT serta junjunganku Rasullulah Muhammad SAW atas terselesaikannya skripsi ini. Skripsi ini aku persembahkan untuk :

1. Orang tuaku tercinta, Ibunda Siti Mutammimah yang telah memberikan do'a dan kasih sayang yang tiada henti dengan tulus dan ikhlas dan ayahanda tercinta Alm. Bpk Sofyan, yang telah menyayangi dan selalu memberi nasehat saat beliau masih didunia.
2. Bulekku tercinta, Siti Hawilah yang telah membesarkan dan membiayai pendidikanku serta telah memberikan do'a dan kasih sayangnya.
3. Alm. Kakekku (Bpk. Atmo Samsudin) yang telah memberikan kasih sayangnya saat beliau masih didunia.
4. Nenekku (Ibu. Yusyati), yang telah memberikan kasih sayang serta do'a dan nasehat.
5. Adekku, Fatimatuzzahro dan M. Imam Maulana yang telah menghiburku.
6. Para Om dan tanteku (Wasik, Razak, Mona dan Hanik).
7. Teman hatiku, M. Natsir Wahdi yang selalu sabar dan setia menemaniku saat susah atau senang dan yang telah membantu proses penyusunan skripsiku hingga selesai.
8. Guru guru SD sampai SMA yang telah memberikan ilmunya.
9. Almamaterku Universitas Jember.

MOTTO

“ Segera selesaikan dan musnahkan segala urusan yang merugikan diri sendiri (masalah)” (Diana Iftitah Susilowati).

“ Ketika dunia ternyata jahat padaku, maka aku akan siap untuk menghadapinya ” (Diana Iftitah Susilowati).

“ Aku selalu ditemani Tuhanku ” (Diana Iftitah Susilowati).

“Hidup harus punya mimpi dan motivasi, tanpa keduanya kita tidak akan semangat hidup!” (Diana Iftitah Susilowati).

“ Melihat ke atas bukan berarti untuk merendahkan diri, tetapi sebagai motivasi. Melihat ke bawah bukan berarti menyombongkan diri, tetapi belajar untuk bersyukur”

“Gantungkan cita-cita mu setinggi langit! Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang ” (Soekarno).

“ Sebelum menolong orang lain, saya harus dapat menolong diri sendiri. Sebelum menguatkan orang lain, saya harus bisa menguatkan diri sendiri dahulu” (Petrus Claver).

“Hidup itu seperti musik, yang harus dikomposisi oleh telinga, perasaan dan instink, bukan oleh peraturan” (Samuel Butler)

"Jika Anda terlahir miskin itu bukan kesalahan Anda, tapi jika Anda mati miskin itu adalah kesalahan Anda" (Bill Gates).

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Iftitah Susilowati

NIM : 101710101075

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Strategi Perancangan Mutu *Ripe Banana Chip (RBC)* Berbasis Harapan Konsumen” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan 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, 25 Januari 2015

Yang menyatakan,

Diana Iftitah Susilowati
NIM 101710101075



**STRATEGI PERANCANGAN MUTU *RIPE BANANA CHIP* (RBC)
BERBASIS HARAPAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh:

Diana Iftitah Susilowati
NIM. 101710101075

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Bambang Herry Purnomo, S. TP., M. Si

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Nurhayati, S.TP., M.Si

**JURUSAN TEKNOLOGI HASILPERTANIAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2015**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Strategi Perancangan Mutu *Ripe Banana Chip (RBC)* Berbasis Harapan Konsumen” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 18 Februari 2015

tempat : Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Jember

Tim Penguji,

Ketua,

Anggota,

Dr. Nita Kuswardhani S.TP., M.Eng
NIP. 197107311997022001

Andrew Setiawan Rusdianto S.TP., M.Si
NIP. 1982042220055011002

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Yuli Witono, S.TP., MP
NIP 196912121998021001

RINGKASAN

Strategi Perancangan Mutu *Ripe Banana Chip (RBC)* Berbasis Harapan Konsumen ; Diana Iftitah Susilowati ; 101710101075; 2015; 63 halaman; Jurusan Teknologi Hasil Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Jember.

Ripe Banana Chip (RBC), merupakan salah satu jenis kripik yang dibuat dari pisang masak. RBC dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi penggorengan vakum (*vacuum frying*) ataupun pembekuan (*freezing*). Keunggulan dari produk RBC ini, diantaranya kandungan gizinya tinggi (kadar probiotik tinggi, vit C belum rusak), tanpa pemanis buatan dan tanpa pengawet. Pisang mas masak segar memiliki sifat fungsional yang baik karena memiliki nilai indeks prebiotik (1,51) dan produk RBC pisang mas masak yang diproses menggunakan teknologi penggorengan vakum memiliki indeks prebiotik yang mendekati pisang mas masak segar, yaitu 0,39. RBC pisang mas masak cukup banyak memiliki keunggulan dari nilai gizinya, tetapi produk ini masih belum diketahui tingkat kesesuaian mutunya dengan keinginan konsumen dilihat dari aspek fisik ataupun organoleptik. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui seperti apa rancangan mutu yang tepat untuk produk RBC pisang mas masak, agar sesuai dengan keinginan konsumen sehingga setelah produk dipasarkan banyak diminati oleh konsumen.

Penelitian ini menggunakan tiga metode, diantaranya metode skoring untuk mengidentifikasi atribut mutu RBC sesuai harapan konsumen, metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk RBC, dan metode diagram tulang ikan untuk mengetahui penyebab dari permasalahan yang ada pada RBC, sehingga dapat mengetahui strategi meningkatkan mutu RBC.

Hasil dari penelitian ini, yaitu atribut mutu RBC yang sesuai dengan harapan konsumen : Warna RBC disukai konsumen dengan intensitas penilaian 5,56 (kuning) dan skor 3,862 ; konsumen setuju dan menyukai informasi kemasan yang ditawarkan dengan intensitas 4,5 dan skor 3,534 ; konsumen merasa nyaman dan suka dengan kemasan yang ditawarkan nilai intensitas 8,58 dan skor 4,155 ;

keamanan kemasan dinilai sangat aman dan disukai oleh konsumen dengan intensitas 8 dan skor 4,086 ; atribut ketebalan RBC sangat tidak disukai konsumen dan dinilai sangat tebal dengan intensitas penilaian 8,31 dan skor 1,604 ; konsumen tidak menyukai atribut dan keberadaan *oil* dinilai banyak dengan skor 2,483 dan intensitas 4,86 ; kerenyahan RBC dinilai keras dan cukup disukai oleh konsumen dengan intensitas 7,32 dan skor 2,843 ; RBC mudah dipatahkan dengan kedua tangan/*easy of breaking* dan konsumen cukup suka dengan intensitas 5,17 dan skor 3,158 ; rasa asam dan manis sama- sama cukup disukai konsumen dengan intensitas masing- masing 7,89 (manis) dan 4,84 (agak asam) serta skor 3,309 dan 3,208. Nilai CSI yang dihasilkan, yaitu sebesar 64% (puas). Strategi untuk meningkatkan mutu RBC diantaranya: mengurangi ukuran ketebalan bahan baku sebelum diproses; lebih dipertimbangkan lagi tingkat kematangan pisang; memberi pengarahan dan motivasi kepada pekerja; melakukan pengawasan saat produksi berlangsung; lebih memperhatikan keseragaman ukuran pisang dan menggunakan alternatif lain dalam penirisan minyak, misalnya sentrifuse agar keberadaan minyak berkurang.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Perancangan Mutu *Ripe Banana Chip* (RBC) Berbasis Harapan Konsumen”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Teknologi Hasil Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Yuli Witono, S.TP., MP, selaku Dekan Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Jember;
2. Ir. Giyarto, M.Sc, selaku Ketua Jurusan Teknologi Hasil Pertanian Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Jember sekaligus Dosen pembimbing anggota, yang telah meluangkan waktu dan pikiran guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi kemajuan penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi;
3. Dr. Bambang Hery.P, STP.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu dan pikiran guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi kemajuan penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini;
4. Dr. Nurhayati, STP.,M.Si, selaku DPA dan pemilik proyek penelitian yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk dapat melaksanakan penelitian ini serta segala bantuan dan pengarahan selama penelitian dan penulisan skripsi ini;
5. Dr. Nita Kuswardhani S.TP., M.Eng dan Andrew Setiawan Rusdianto S.TP., M.Si, selaku tim penguji, atas saran dan evaluasi demi perbaikan penulisan skripsi;
6. Ir. Yhulia Praptiningsih S., M.S, selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah meluangkan waktu dan perhatian dalam bentuk nasihat dan teguran yang sangat berarti selama kegiatan bimbingan akademik;
7. DP2MDIKTI, yang telah membantu pendanaan penelitian melalui program pengabdian mono tahun 2014.

8. Ibunda Siti Mutammimah, Ayahanda Alm. Bpk Sofyan, dan Bulek tercinta Siti Hawilah serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa dan dorongan demi terselesaikannya skripsi ini;
9. Teman-teman Jurusan Teknologi Hasil Pertanian angkatan 2010 yang telah memberikan dukungan dan semangat;
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

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

Jember, 25 Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pisang Mas	4
2.2 Produksi RBC	5
2.3 Mutu Produk	5
2.3.1 Pengertian Mutu Produk.....	5
2.3.2 Atribut Mutu	6
2.4 Kepuasan Konsumen.....	8
2.4.1 Manfaat Pengukuran KepuasanKonsumen.....	9
2.4.2 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen	10
2.5 Keterkaitan Mutu Produk dengan Kepuasan Konsumen	11
2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	11

BAB 3. METODE PENELITIAN	13
3.1 Bahan dan Alat	13
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.3 Jenis dan Sumber Data	13
3.4 Metode Analisis Data	14
3.4.1 Metode Skoring	15
3.4.2 Rata- Rata Geometrik	15
3.4.3 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	16
3.4.4 Diagram Tulang Ikan.....	17
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Usaha dan RBC	19
4.2 Profil Konsumen <i>Ripe Banana Chip</i> (RBC)	21
4.2.1 Profil Konsumen RBC Berdasarkan Usia	21
4.2.2 Profil Konsumen RBC Berdasarkan Jenis Kelamin	21
4.2.4 Profil Konsumen RBC Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	22
4.2.4 Profil Konsumen RBC Berdasarkan Pekerjaan	23
4.3 Perancangan Mutu Produk	24
4.3.1 Penilaian Konsumen Terhadap Atribut RBC	24
4.3.2 Penilaian RBC Pisang Mas	24
4.4 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Ripe Banana Chip</i>	27
4.4.1 Prioritas Atribut Mutu RBC	27
4.4.2 Indeks Kepuasan Konsumen RBC	29
4.5 Upaya Pencapaian Mutu Rancangan RBC	30
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN DATA	44

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert Penelitian	14
3.2 Skala Intensitas Atribut	15
4.1 Rentang Skala Rata-Rata Berbobot.....	24
4.2 Penilaian <i>Ripe Banana Chip</i> Pisang Mas.....	25
4.3 Prioritas Tingkat Kinerja Atribut <i>Ripe Banana Chip</i>	28
4.4 Prioritas Tingkat Kepentingan Atribut <i>Ripe Banana Chip</i>	29
4.5 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI) RBC</i>	30
4.6 Upaya Perbaikan Atribut Mutu Berdasarkan Keinginan Konsumen	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Pisang Mas	4
3.4 Diagram Tulang Ikan RBC	18
4.1 Alat <i>Vacum Frying</i>	19
4.2 Proses Pembuatan <i>Ripe Banana Chip</i> (RBC) Pisang Mas	20
4.3 Produk <i>Ripe Banana Chip</i> Kemasan 200gr	20
4.4 Profil Konsumen RBC Berdasarkan Usia	21
4.5 Profil Konsumen RBC Berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
4.6 Profil Konsumen RBC Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	22
4.7 Profil Konsumen RBC Berdasarkan Pekerjaan	23
4.8 Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Atribut Ketebalan.....	31
4.9 Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Atribut <i>Oily</i>	33
4.10 Mesin Peniris Minyak (<i>Centrifuge</i>)	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Mencari Matrix Gabungan	44
2. Perhitungan Intensitas.....	45
3. Perhitungan Total Skor Dan Bobot	47
4. Perhitungan Bobot.....	48
5. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	51
6. Kuisisioner Harapan Konsumen Terhadap Atribut Mutu RBC.....	52
7. Kuisisioner Penilaian Pakar RBC	58
8. Perhitungan Sampel (Konsumen)	60
9. Hasil Prioritas Menggunakan <i>Software Superdecission</i>	61
10. Dokumentasi saat di UD. Burno Sari.....	62