

**ANALISIS KEPUASAN PEMBELI TERHADAP PELAYANAN  
PENJUAL SAYURAN DI PASAR CAPLEK CIGOBANG  
MAJENANG**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**ANJAR YULIA SESAR PUSPITANINGRUM  
2104010061**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2025**

**ANALISIS KEPUASAN PEMBELI TERHADAP PELAYANAN  
PENJUAL SAYURAN DI PASAR CAPLEK CIGOBANG  
MAJENANG**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian

**Oleh :**

**ANJAR YULIA SESAR PUSPITANINGRUM  
2104010061**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS KEPUASAN PEMBELI TERHADAP PELAYANAN  
PENJUAL SAYURAN DI PASAR CAPLEK CIGOBANG MAJENANG**

Oleh :

**ANJAR YULIA SESAR PUSPITANINGRUM**

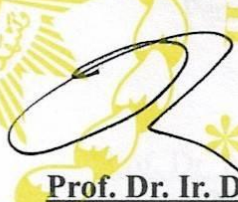
**2104010061**

Diperiksa dan disetujui

Pada tanggal : 24 Juli 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Watemin, S.P., M.P.**  
NIK. 2160242

**Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si.**  
NIK. 2160151

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan



**Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P.**  
NIK. 2160174


**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KEPUASAN PEMBELI TERHADAP PELAYANAN PENJUAL**  
**SAYURAN DI PASAR CAPLEK CIGOBANG MAJENANG**

Oleh :  
**ANJAR YULIA SESAR PUSPITANINGRUM**  
**2104010061**


Telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi  
Pada tanggal 24 Juli 2025  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN PANITIA**


Ketua

  
Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P.  
NIK. 2160174


Sekretaris

  
Pujiati Utami, S.P., M.P.  
NIK. 2160241


Penguji I

  
Watemin, S.P., M.P.  
NIK. 2160242


Penguji II

  
Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si.  
NIK. 2160151

Penguji III

  
Pujiati Utami, S.P., M.P.  
NIK. 2160241

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan

  
Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P.  
NIK. 2160174

## HALAMAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anjar Yulia Sesar Puspitaningrum

NIM : 2104010061

Program Studi : Agribisnis

Fakultas : Pertanian Dan Perikanan

Universitas : Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil saya dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dan apabila kelak dikemudian terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 31 Juli 2025



Anjar Yulia Sesar Puspitaningrum  
NIM. 2104010061

## HALAMAN MOTTO

**"Langkahku ini bukan karena aku hebat, tapi karena doa orang tua yang tak pernah putus meski tak selalu terucap." –Penulis**

“Ketika langkah terasa berat dan jalan terlihat menanjak, aku percaya bahwa setiap kesulitan pasti disertai kemudahan. Maka aku memilih untuk tetap melangkah, bukan karena kuat, tapi karena yakin pada pertolongan-Nya  
*‘Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.’*”  
(QS.Al-Insyirah : 6)

*“Bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupakan masa – masa sulitmu.  
Ceritakan kembali pada dunia, caramu merubah peluh jadi seyuman.”*  
(Andmesh Kameleng)

**"Terima kasih untuk rasa takut, cemas, dan lelah - karena tanpamu, aku tak akan tahu arti kuat yang sebenarnya."  
-Penulis**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan penuh perjuangan dan keikhlasan. Karya sederhana ini kupersembahkan dengan segenap cinta, hormat, dan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Cinta pertama dan panutan terbaik ayah tercinta, Bapak Sukidi, A.Md. sosok pekerja keras yang tak pernah lelah mengajarkanku arti tanggung jawab, keteguhan, dan pengorbanan. Doa dan semangatmu menjadi penopang dalam setiap langkahku hingga detik ini. Terimakasih telah berjuang dan selalu mengusahakan hal terbaik untuk kehidupan penulis.
2. Pintu surgaku, ibuku tersayang, Ibu Idha Priliana Maksoem, perempuan luar biasa yang menjadi sumber kasih tanpa batas. Kesabaranmu, ketulusanmu, dan doa-doa di setiap sujudmu adalah cahaya dalam setiap jalan yang kutempuh. Terima kasih untuk segala peluh, air mata, dan cinta yang tak terucapkan namun selalu kurasakan.
3. Saudara perempuanku, Ragita Sranti Ayuningtyas dan seluruh keluarga besar Eyang Moersiti, yang telah memberikan dukungan bagi penulis. Terima kasih atas segala waktu, doa, dan dukungan yang selalu menjadi penyemangat bagi penulis
4. Seseorang yang istimewa, Sofyan Agung Pratama, S.Kom. Namamu tak selalu terdengar, tapi kehadiranmu terasa di setiap ruang kecil semangatku. Terima kasih telah menjadi tempat berpulangnya cerita-cerita letihku, dan menjelma menjadi alasan untuk terus bertahan. Dalam tenangmu, aku menemukan keyakinan untuk tidak menyerah. Doamu, dukunganmu, dan kesetiaanmu adalah anugerah yang begitu berarti dalam perjalanan ini.
5. Kepada sahabatku Regina Anesty Dan Fenda Fransisca terima kasih telah menjadi teman terbaik penulis selama menempuh pendidikan kuliah terutama pada waktu menyusun skripsi. Terima kasih untuk tetap saling menguatkan dan mendukung satu sama lainnya. Dan seluruh teman teman Agribisnis 2021, yang telah memberikan dukungan, bantuan, nasehat, dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

6. Dan terakhir untuk diriku sendiri, Anjar Yulia Sesar Puspitaningrum, yang pernah ingin berhenti, tapi memilih untuk tetap berjalan. Yang pernah menangis dalam diam, tapi akhirnya mampu tersenyum bangga. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Skripsi ini bukan sekadar lembaran ilmiah ia adalah bukti bahwa aku telah melewati badai dan tetap memilih untuk berdiri.



Anjar Yulia Sesar Puspitaningrum (2025). “Analisis Kepuasan Pembeli Terhadap Pelayanan Penjual Sayuran Di Pasar Caplek Cigobang Majenang”  
Dibawah bimbingan Watemin, S.P., M.P. dan Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si.

---

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Pasar Caplek Cigobang, Kecamatan Majenang, Kabupaten Cilacap, pada bulan Mei 2025. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui profil informan kunci pada Pasar Caplek Cigobang Majenang. 2) Mengetahui karakteristik pembeli yang berlangganan sayuran di Pasar Caplek Cigobang Majenang. 3) Mengetahui kondisi pelayanan yang diberikan oleh penjual sayuran kepada pembeli di Pasar Caplek Cigobang Majenang. 4) Mengetahui tingkat kepuasan pembeli terhadap pelayanan penjual sayuran di Pasar Caplek Cigobang Majenang.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian studi kasus. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Responden adalah konsumen yang sedang atau telah berbelanja dan bersedia untuk dilakukan wawancara. Jumlah responden yang dijadikan sampel penelitian berjumlah 50 responden.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pedagang sayuran didominasi oleh perempuan yang berusia 30–50 tahun. Pelayanan yang diberikan oleh pedagang sayuran semuanya sama. Responden yang berbelanja didominasi oleh ibu rumah tangga yang berusia 30–50 tahun dengan pendapatan Rp1.500.000–Rp2.500.000. Nilai kesesuaian di setiap atribut berbeda. Untuk nilai rata-rata kinerja masih di bawah nilai rata-rata kepentingan. Nilai hasil *Customer Satisfaction Index* sebesar 69,29% dapat dinyatakan “Puas”.

**Kata kunci:** Kepuasan Pembeli, Pelayanan, Penjual Sayuran

Anjar Yulia Sesar Puspitaningrum (2025). *“An Analysis of Customer Satisfaction with Vegetable Seller Services at Caplek Cigobang Market, Majenang”*. Under guidance of Watemin, S.P., M.P. dan Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si.

---

## **SUMMARY**

*This study was conducted at Caplek Cigobang Market, located in Majenang District, Cilacap Regency, in May 2025. The objectives of this research were to: 1. Identify the profile of key informants at Caplek Cigobang Market, Majenang, 2. Examine the characteristics of regular vegetable buyers at the market, 3. Describe the quality of service provided by vegetable sellers to buyers, 4. Assess the level of customer satisfaction with the service delivered by vegetable vendors at Caplek Cigobang Market, Majenang. The research employed a case study approach, utilizing both primary and secondary data. Sampling was conducted using a non-probability sampling method, specifically accidental sampling. Respondents were consumers who were shopping or had completed their purchases and agreed to be interviewed. The total number of respondents in this study was 50. The results showed that most vegetable sellers were women aged between 30 and 50 years. All vegetable vendors provided similar types of services. The majority of respondents were housewives aged 30-50 years with a monthly income between IDR 1,500,000 and IDR 2,500,000. The satisfaction levels varied across different service attributes. On average, the performance scores of services were still below the importance scores. The Customer Satisfaction Index (CSI) score was 69.29%, indicating that the customers were satisfied.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service, Vegetable Sellers.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pembeli terhadap Pelayanan Penjual Sayuran di Pasar Caplek Cigobang Majenang”.

Penulisan skripsi ini merupakan bentuk tanggung jawab ilmiah dan akademik yang memerlukan ketekunan, kerja keras, serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas izin yang diberikan untuk melaksanakan penelitian di Dusun Cigobang, Desa Jenang, Kecamatan Majenang, Kabupaten Cilacap, Jawa tengah.
2. Pujiati Utami, S.P., M.P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Sekaligus Dosen Pengarah atas izin dan dukungan yang diberikan dalam melakukan kegiatan penelitian.
3. Watemin, S.P., M.P. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan dan pelaksanaan laporan skripsi serta mengarahkan penulis dalam persiapan maupun pelaksanaan skripsi. saya yang memberikan segala
4. Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan selama proses penyusunan dan pelaksanaan laporan skripsi serta mengarahkan penulis dalam persiapan maupun pelaksanaan skripsi. saya yang memberikan segala
5. Para responden dan pihak-pihak di Pasar Caplek Cigobang Majenang, khususnya para penjual dan pembeli yang telah berkenan meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

6. Ayah dan Ibu tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan doa dalam setiap langkah perjuangan ini.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan, sahabat, dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan dan kepuasan konsumen.

Purwokerto, 31 Juli 2025

Penulis,



Anjar Yulia Sesar Puspitaningrum  
NIM. 2104010061

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anjar Yulia Sesar Puspitaningrum  
NIM : 2104010061  
Program Studi : Agribisnis  
Fakultas : Pertanian Dan Perikanan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Tugas Akhir : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non – Ekklusif Royalti – Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN PEMBELI TERHADAP PELAYANAN PENJUAL  
SAYURAN DI PASAR CAPLEK CIGOBANG MAJENANG**

Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, menyebarluaskan, mengelola, dan mempublikasi tugas akhir saya dengan mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta sekaligus pemilik hak cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Dibuat di : Purwokerto  
Pada tanggal : 31 Juli 2025

Yang menyatakan,



Anjar Yulia Sesar Puspitaningrum

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Pembatasan Masalah Dan Asumsi .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Pasar .....	8
B. Pasar Rakyat .....	9
C. Pedagang.....	12
D. Pembeli .....	13
E. Kepuasan Pembeli .....	13
F. Kualitas Pelayanan.....	15
G. Penelitian Terdahulu .....	16

BAB III	METODE PENELITIAN.....	18
	A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
	B. Metode Penelitian.....	18
	C. Jenis Data.....	19
	D. Pengumpulan Data.....	19
	E. Pengambilan Sampel dan Populasi.....	21
	F. Definisi Operasional Variabel.....	22
	G. Analisis Data.....	24
BAB IV	GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	31
	A. Gambaran Umum Kecamatan Majenang.....	31
	B. Profil Pasar Caplek Cigobang Majenang.....	36
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
	A. Profil Informan Kunci.....	43
	B. Kondisi Pelayanan Penjual Sayuran.....	51
	C. Karakteristik Responden.....	54
	D. Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Penjual Sayuran Sayuran di Pasar Caplek Cigobang Majenang.....	60
	E. Analisis Kuadran Atau Diagram Kartesius.....	64
	F. Indeks Kepuasan Konsumen Atau ( <i>Costumer Satisfaction Indeks/CSI</i> ).....	79
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
	A. Kesimpulan.....	83
	B. Saran.....	85
	DAFTAR PUSTAKA.....	87
	LAMPIRAN.....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 2. Kriteria nilai CSI .....	28
Tabel 3. Luas Daerah Menurut Desa Di Kecamatan Majenang .....	32
Tabel 4. Sarana Dan Prasarana Ekonomi Menurut Desa Dan Jenisnya di Kecamatan Majenang .....	33
Tabel 5. Jumlah Penduduk Kecamatan Majenang Menurut Desa.....	35
Tabel 6. Jumlah penduduk Kecamatan Majenang menurut umur dan jenis kelamin .....	36
Tabel 7. Karakteristik Informan Kunci Penjual Sayuran Menurut Jenis Kelamin .....	43
Tabel 8. Karakteristik Informan Kunci Penjual Sayuran Menurut Usia .....	44
Tabel 9. Karakteristik Informan Kunci Penjual Sayuran Menurut Tingkat Pendidikan .....	45
Tabel 10. Karakteristik Informan Kunci Penjual Sayuran Menurut Pendapatan Perhari .....	46
Tabel 11. Karakteristik Informan Kunci Penjual Sayuran Menurut Pendapatan Perhari .....	47
Tabel 12. Karakteristik Informan Kunci Penjual Sayuran Menurut Luas Lahan .....	48
Tabel 13. Karakteristik Informan Kunci Penjual Sayuran Menurut Tenaga Kerja .....	49
Tabel 14. Karakteristik Informan Kunci Penjual Sayuran Menurut Pengalaman Berdagang .....	50
Tabel 15. Karakteristik Informan Kunci Penjual Sayuran Menurut Waktu Berdagang.....	50
Tabel 16. Pelayanan Pedagang Sayuran Kepada Konsumen.....	52
Tabel 17 Jenis Kelamin Responden Konsumen Pasar Rakyat Cigobang Majenang .....	54
Tabel 18. Usia Responden Konsumen Pasar Rakyat Cigobang Majenang .....	55

Tabel 19. Tingkat Pendidikan Konsumen Pasar Rakyat Cigobang Majenang .....	56
Tabel 20. Pekerjaan Repsonden Konsumen Pasar Rakyat Cigobang Majenang ...	57
Tabel 21. Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Pendapatan. ....	58
Tabel 22. Karakteristik Respoden Konsumen Pasar Rakyat Cigobang Majenang Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga. ....	59
Tabel 23. Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan.....65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Wawancara Informan Kunci.....	90
Lampiran 2. Kuisisioner Responden.....	94
Lampiran 3. Data Demografi Informan Kunci.....	102
Lampiran 4. Data Demografi Responden.....	103
Lampiran 5. Tabulasi Kuisisioner Responden.....	105
Lampiran 6. Hasil Perhitungan CSI .....	107
Lampiran 7. Hasil Perhitungan Kondisi Pelayanan .....	108
Lampiran 8. Dokumentasi.....	109
Lampiran 9. Peta Lokasi .....	111

