

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
SALE PISANG HASIL PRODUKSI BANGSAL PASCA PANEN
KWT MEKARMUKTI I DI KOTA BANJAR JAWA BARAT**



SKRIPSI

**Oleh :
WINDA
2104010054**

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

HALAMAN PERSETUJUAN


**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
SALE PISANG HASIL PRODUKSI BANGSAL PASCA PANEN
KWT MEKARMUKTI DI KOTA BANJAR JAWA BARAT**

Oleh:
WINDA
2104100054

Diperiksa dan disetujui
Pada tanggal 16 Juli 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


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


Watiwin, S.P.M.P.
NIK. 2160242

Mengetahui,
Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan


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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
SALE PISANG HASIL PRODUKSI BANGSAL PASCA PANEN
KWT MEKARMUKTI I DI KOTA BANJAR JAWA BARAT

Oleh,
WINDA
2104100054

Telah di pertahankan didepan panitia ujian skripsi Pada tanggal 16 Juli 2025 Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk di terima

SUSUNAN PANITIA

Ketua,

Sekretaris,


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


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

Penguji I,

Penguji II,


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


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

Penguji III,


Sulistyam Budiningsih, S.P., M.P.
NIK. 2160120

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan


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

HALAMAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WINDA

NIM : 2104010054

Pogram Studi : Agribisnis

Universitas : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 16 Juli 2025
Yang Menyatakan



WINDA
2104010054

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WINDA

NIM : 2104010054

Pogram Studi : Agribisnis

Universitas : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Tugas Akhir : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-exklusift
Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas Tugas
Akhir saya yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
SALE PISANG HASIL PRODUKSI BANGSAL PASCA PANEN
KWT MEKARMUKTI I DI KOTA BANJAR JAWA BARAT**

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

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 16 Juli 2025

Yang Menyatakan,



WINDA

HALAMAN MOTTO

Setelah melewati semua kelelahan hari ini, jangan lupa untuk mencoba mencari kesenangan yang membuat kamu ingin hidup sehari lagi, lalu sehari lagi, begitu seterusnya.

Semangat ya! berkembang lah terus, jangan berhenti ditengah jalan, tidak ada hidup tanpa masalah dan tidak ada perjuangan tanpa rasa lelah.

Karena hidup itu cuma satu kali, jadi wajar kok kalau kita pernah salah merespon keadaan, salah ambil keputusan, salah berpikir, dipelajari lalu diperbaiki ya that's how you can be responsible with your life, jangan takut sama badainya ya, kamu ga sendiri.

Hiduplah dengan hati yang lapang dan jiwa yang tenang. Bahagia bukan tentang kesempurnaan, tapi tentang menerima, mensyukuri, dan menikmati setiap detik kehidupan.

Winda apapun yang terjadi dalam hidupmu, mari hidup untuk memperbaiki diri agar bisa jadi perempuan yang cantik juga dari hati dan pikiran. Cause “you’ve got no reason to be afraid”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l'amin,

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta hidayah-Nya yang senantiasa memberikan kemudahan, kelancaran, keberkahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam yang selalu tucurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang seperti sekarang ini. Dengan rasa cinta dan kasih penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang sangat berarti bagi hidup penulis:

1. Teruntuk kedua orang tua saya yaitu Bapak Sutarman dan Ibu Maryati, seseorang yang paling saya sayangi serta saya hormati serta berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini, dan menyelesaikan skripsi ini sebagai perwujudan terakhir sebagai bentuk tanggung jawab penulis atas kesempatan yang di usahakan oleh kalian untuk bisa mengenyam pendidikan sampai saat ini . Terimakasih untuk semua yang kalian berikan atas perhatian, kasih sayang, materi, dan cinta paling besar untuk anak perempuan pertama ini, serta sudah mengantarkan saya ditempat ini dan insyaalloh penulis akan berusaha memenuhi keinginan kalian untuk melanjutkan studi ketahap selanjutnya semoga penulis senantiasa diberi kelancaran dan di mudahkan dalam sertiap kegiannya agar bisa membahagiakan kalian berdua dan membuat bangga kalian.
2. Saudara kandung saya Siti Rahmawati kamu bukan cuma adik, tapi juga teman ngobrol, teman bercanda, bahkan teman setia di saat tetej lagi ngerasa sendiri. Terima kasih udah jadi sumber semangat nggak langsung selama tetej ngerjain skripsi. Skripsi ini buat kamu juga biar nanti kamu lihat kalau kakakmu bisa lulus, kamu juga pasti bisa! Terus jadi diri kamu yang seru dan penuh semangat ya, dek.
3. Dosen pembimbing Ibu Prof. Dr. Dumasari, M.Si. dan Bapak Watemin S.P., M.P yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran. Terimakasih banyak atas bimbingan, arahan, masukan, nasehat, dan pelajaran yang telah diberikan sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Dosen Fakultas Pertanian dan Perikanan, penulis ucapkan banyak terimakasih atas semua ilmu, pengalaman dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis.
5. Ketua kelompok tani Mekarmukti I, Ibu Yuyun Setiyani, S.I.P., atas izin yang diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, memberikan informasi, membantu proses pengumpulan data.
6. Untuk diriku sendiri, WINDA, Terima kasih karena sudah bertahan. Meski seringkali ingin menyerah, terjebak dalam rasa takut, malas, dan ragu kamu tetap memilih untuk bangkit. Kamu terus berjalan, meskipun pelan, meskipun sempat tertatih. Kamu tetap melangkah, bahkan saat tak ada yang melihat perjuanganmu secara utuh. Skripsi ini adalah bukti bahwa kamu mampu menaklukkan dirimu sendiri. Terima kasih karena sudah tidak menyerah, bahkan ketika kamu merasa tidak sanggup lagi. Perjalanan ini tidak mudah, tapi kamu berhasil melewatinya dengan keberanian dan tekad. Semoga ini menjadi pengingat bahwa kamu bisa melewati apapun, selama kamu percaya pada dirimu sendiri.

Winda (2025), Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Produk Sale Pisang Hasil Produksi Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti I di Kota Banjar Jawa Barat.

Pembimbing : Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si dan Watemin, SP., MP.

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan di Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti I, Desa Sukamukti, Dusun Sukahurip, Kecamatan Pataruman, Kota Banjar, Jawa Barat. Tujuannya adalah untuk mengetahui profil KWT Mekar Mukti I, mengidentifikasi atribut produk sale pisang yang penting bagi konsumen, serta menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk tersebut. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Responden penelitian adalah konsumen yang sedang membeli sale pisang di lokasi penelitian, dengan pengambilan sampel menggunakan metode random sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap produk sale pisang KWT Mekar Mukti I berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 80,07%. Atribut warna dan tekstur menjadi keunggulan utama yang perlu dipertahankan karena memiliki nilai kepentingan dan kinerja tinggi. Sebaliknya, atribut merek menjadi prioritas perbaikan karena belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Atribut lain seperti rasa, kemasan, dan harga dinilai cukup memadai walaupun bukan fokus utama. Secara keseluruhan, semua atribut produk dianggap relevan dan memiliki potensi pengembangan lebih lanjut. Berdasarkan hasil penelitian disarankan agar KWT Mekar Mukti I memperkuat daya saing melalui penguatan merek, desain kemasan yang lebih menarik, serta promosi yang terarah. Evaluasi harga dan kemasan perlu dilakukan secara berkala untuk menjaga daya saing, sementara keunggulan warna dan tekstur produk harus tetap dipertahankan. Selain itu, pemanfaatan e-commerce dan media sosial penting sebagai saluran pemasaran, serta diperlukan peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan pengemasan, pemasaran digital, dan manajemen usaha guna mendukung keberlanjutan organisasi.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).

Winda (2025), An Analysis on Consumer Satisfaction of Banana Sale Products Produced by the Post-Harvest Facility of the Mekar Mukti I Women Farmers Group (KWT) in Banjar City, Jawa Barat Province
Supervisor : Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si dan Watemin, SP., MP.

ABSTRACT

This study was conducted at the Post-Harvest Facility of the Mekar Mukti I Women Farmers Group (KWT) located in Sukamukti Village, Sukahurip Hamlet, Pataruman Sub-District, Banjar City, Jawa Barat Province. The objectives of the research were to describe the profile of KWT Mekar Mukti I, identify the product attributes of banana sale (dried banana) that are important to consumers, and analyze the level of consumer satisfaction with the product. The study employed a descriptive quantitative method using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) approaches. Respondents were consumers purchasing banana sale products at the research site, selected through a random sampling technique. The results showed that consumer satisfaction with the banana sale products of KWT Mekar Mukti I was in the satisfied category, with a CSI value of 80.07%. The attributes of color and texture were identified as key strengths that should be maintained, as they scored high in both importance and performance. Conversely, the brand attribute was identified as a priority for improvement since it has not yet fully met consumer expectations. Other attributes, such as taste, packaging, and price, were rated satisfactory, though not as primary factors. Overall, all product attributes were considered relevant and showed potential for further development. Based on the findings, it is recommended that KWT Mekar Mukti I enhance its competitiveness by strengthening brand identity, improving packaging design, and conducting targeted promotional activities. Regular evaluation of pricing and packaging is also suggested to maintain competitiveness, while the superior attributes of color and texture should continue to be preserved. In addition, leveraging e-commerce and social media as marketing channels is essential, along with enhancing human resource capacity through training in packaging, digital marketing, and business management to support the sustainability of the organization.

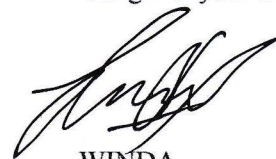
Keywords: Consumer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat membuat serta menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK SALE PISANG HASIL PRODUKSI KWT MEKARMUKTI I DI KOTA BANJAR JAWA BARAT” untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Pertanian (S1) di Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Perikanan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Atas izin yang telah diberikan untuk melaksanakan penelitian ini.
2. Ibu Pujiati Utami, S.P., M.P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Perikanan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan izin untuk melaksanakan skripsi.
3. Ibu Prof. Dr. Dumasari, M.Si. selaku dosen pembimbing I, atas bimbingan, arahan, masukan, nasehat dan pelajaran yang telah diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Bapak Watemin, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, nasehat dan pelajaran yang telah diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Ibu Yuyun Setiani, S.I.P. selaku ketua kwt Mekarmukti I yang telah memberikan informasi dan membantu dalam proses pengumpulan kebutuhan data dalam penyusunan skripsi ini.
6. Pipit Pratiwi, Berliana, Diva, Diah. Terimakasih telah membuat kehidupan perkuliahan terasa begitu cepat dan penuh kenangan. Seluruh dukungan, dorongan, memberikan bantuan, masukan, memberikan hiburan yang telah diberikan akan selalu penulis kenang. Dan rekan-rekan Mahasiswa/i Agribisnis angkatan 2021. Terimakasih atas kenangan, kebersamaan dan kenangannya.
7. Untuk seseorang yang tak bisa kusebut namanya, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Di saat kepala terasa penuh oleh revisi dan hati lelah menunggu dalam jarak, kamu datang tanpa diminta mengajak tertawa, mencoba hal baru, dan sejenak melupakan beratnya skripsi dan rumitnya hubungan jarak jauh. Kamu mungkin tidak sadar, tapi kehadiranmu waktu itu adalah bentuk dukungan yang paling penulis butuhkan. Terima kasih sudah menjadi teman di saat penulis butuh rehat, bukan dari tugas, tapi dari rasa yang terlalu sesak untuk disimpan sendiri.

Purwokerto, 16 Juli 2025
Yang menyatakan,

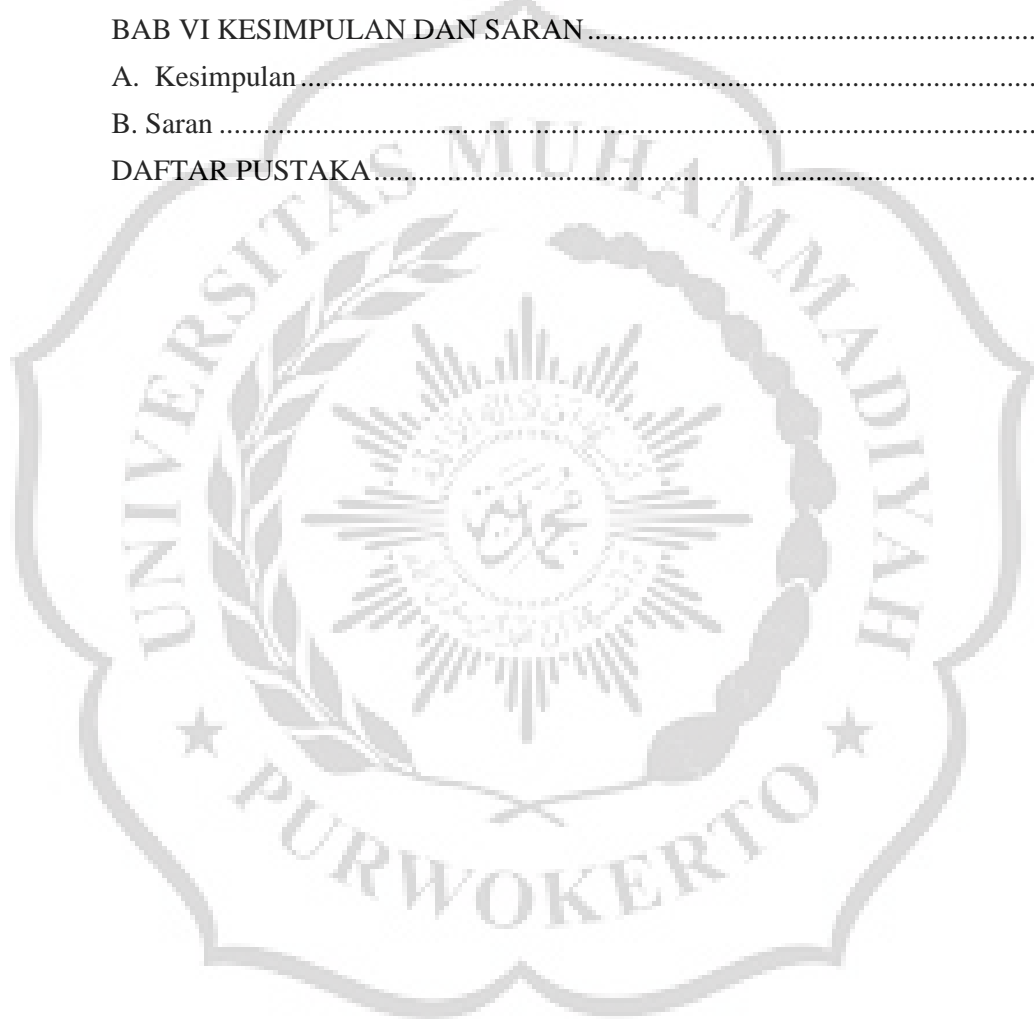


WINDA
NIM. 2104010054

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
RINGKASAN.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	8
3. Tujuan Penelitian	8
4. Manfaat Penelitian	8
5. Pembatasan masalah dan Asumsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Produk.....	10
B. Kepuasan Konsumen.....	15
C. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Tempat dan Waktu Penelitian	19
B. Metode Penelitian	19
C. Jenis dan Sumber Data.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Pengambilan Sampel.....	22
F. Analisis Data	23
BAB IV KEADAAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	32
A. Keadaan Umum Kota Banjar.....	32
B. Profile KWT Mekarmukti I.....	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
B. Karakteristik Berdasarkan Usia	46

C. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
D. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	48
E. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	49
F. Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan	50
G. Pengujian Kuisisioner.....	51
H. Analisis Kepuasan Konsumen	54
I. Importance Performance Analysis (IPA).....	56
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Produksi Sale pisang Menurut Kabupaten/ Kota	2
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3 Tingkat Skala Likert	22
Tabel 4 Skor Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan.....	28
Tabel 5 Luas Lahan dan Pemanfaatannya.....	32
Tabel 6 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 7 Tingkat Pendidikan Formal Penduduk Usia 15 Tahun ke Atas	35
Tabel 8 Mata Pencaharian Penduduk (Penduduk Bekerja Usia 15 Tahun ke Atas)	38
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 11 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 13 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	49
Tabel 14 Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan	50
Tabel 15 Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan.....	51
Tabel 16 Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan	52
Tabel 17 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan	53
Tabel 18 Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan	54
Tabel 19 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	55
Tabel 20 Hasil perbandingan Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	56
Tabel 21 Perbandingan antara Penelitian ini dan Penelitian Terdahulu.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sale Pisang Kemasan Kecil.....	6
Gambar 2 Sale Pisang Kemasan Besar	6
Gambar 3 Diagram kartesius IPA	30
Gambar 4 Struktur Kepengurusan KWT.....	42
Gambar 5 Wawancara dengan ketua KWT.....	64
Gambar 6 Wawancara Responden	64
Gambar 7 Wawancara Responden	64
Gambar 8 Wawancara Responden	64
Gambar 9 Mengikuti Kegiatan KWT.....	64
Gambar 10 Pembuatan Kulit Sale.....	64
Gambar 11 Proses Pembaluran Adonan dan Penggorengan.....	64
Gambar 12 Proses Penirisan Minyak dan Pendinginan	64
Gambar 13 Proses Pengemasan	64