

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI ATRIBUT BERAS ORGANIK
TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN
INDEKS KEPUASAN KONSUMEN DI JAKARTA**

**CONTRIBUTION ANALYSIS OF ORGANIC RICE ATTRIBUTES
TO THE PROCESS OF BUYING DECISION AND
CUSTOMER SATISFACTION INDEX AT JAKARTA**



Oleh:

Kristianto As'ari 225001536028

**PROGRAM KEKHUSUSAN AGRIBISNIS
PROGRAM STUDI AGROTEKNOLOGI
FAKULTAS BIOLOGI DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI ATRIBUT BERAS ORGANIK
TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN
INDEKS KEPUASAN KONSUMEN DI JAKARTA**

**CONTRIBUTION ANALYSIS OF ORGANIC RICE ATTRIBUTES
TO THE PROCESS OF BUYING DECISION AND
CUSTOMER SATISFACTION INDEX AT JAKARTA**

Disusun Oleh:

KRISTIANTO AS'ARI

(225001536028)

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Agroteknologi Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas
Nasional**

**PROGRAM KEKHUSUSAN AGRIBISNIS
PROGRAM STUDI AGROTEKNOLOGI
FAKULTAS BIOLOGI DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kontribusi Atribut Beras Organik Terhadap Proses Keputusan Pembelian Dan Indeks Kepuasan Konsumen Di Jakarta.

Contribution Analysis Of Organic Rice Attributes To The Process Of Buying Decision And Customer Satisfaction Index At Jakarta

Nama Mahasiswa : Kristianto As'ari (225001536028)

Program Studi : Agroteknologi

Program Kekhususan : Agribisnis

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Agroteknologi Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional

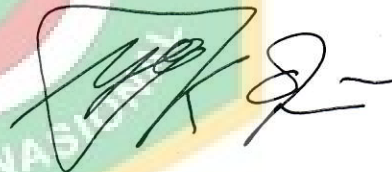
Disetujui dan Disahkan Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



(Dr. Ir. Farida, M.M)



(Ir. Inkorena G.S. Sukartono, M.Agr)

Mengetahui, Dekan Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional



(Dr. Tatang Mitra Setia, M.Si)

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama Kristianto As'ari lahir di Jakarta pada tanggal 19 April 1990 dan merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Anak dari Bapak Hasyim As'ari dan Ibu Sularmi. Pada tahun 1997, penulis menempuh Pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Negeri 21 Menteng Atas dan tamat pada tahun 2003. Kemudian ditahun yang sama, penulis menempuh Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 145 Jakarta dan lulus pada tahun 2006. Tahun 2006, penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) YMIK 2 Jakarta dan lulus pada tahun 2009. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan Pendidikan ke perguruan tinggi dan diterima sebagai mahasiswa di Fakultas Pertanian Universitas Nasional dengan mengambil Program Studi Agroteknologi.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam berorganisasi pada tahun 2009-2010 di Ikatan Senat Mahasiswa Pertanian Indonesia (ISMPI) sebagai anggota Minat dan Bakat (MINBAK). Penulis aktif dalam berorganisasi pada tahun 2010-2011 di Badan Pengurus Mahasiswa (BPM) sebagai sekretaris. Penulis aktif dalam berorganisasi pada tahun 2011-2012 di Himpunan Mahasiswa Pertanian Agroteknologi (HIMAGRO) sebagai sekretaris. Penulis bergabung sebagai Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru (PPMB) di bawah divisi Marketing Public & Relationship Universitas Nasional pada tahun 2013-2015.

RINGKASAN

Kristianto As'ari (225001536028). Analisis Kontribusi Atribut Beras Organik Terhadap Proses Keputusan Pembelian Dan Indeks Kepuasan Konsumen Di Jakarta. Di Bawah Bimbingan **Farida dan Inkorena G.S. Sukartono.**

Beras sebagai makanan pokok memiliki beberapa keunggulan yaitu: sumber kalori yang baik, sekitar 30 persen dari total pengeluaran rumah tangga miskin dipergunakan untuk membeli beras. Beras organik adalah hasil budidaya padi menggunakan teknik pertanian organik. Pembelian makanan organik di Indonesia masih tergolong rendah karena harga pangan organik mahal, keterjangkauan dan distribusi yang masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hal apa yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli beras organik serta kepuasan konsumen terhadap produk yang dibeli. Metode dasar penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah 30 responden. Sumber data yaitu dari data primer dari hasil wawancara dengan konsumen beras organik di daerah DKI Jakarta dan kuesioner yang dibagikan secara daring dengan syarat: 1) mengkonsumsi beras organik, 2) bertempat tinggal di wilayah DKI Jakarta, serta data sekunder dari instansi dan literatur terkait. Berdasarkan rekaputilasi, dapat disimpulkan bahwa konsumen beras organik berusia antara 25-29 tahun yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan, dan berpenghasilan berkisar Rp5.500.000-Rp7.000.000. Hasil analisis tingkat kepuasan konsumen dan kepentingan atribut didapatkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian konsumen terhadap atribut sebesar 90,58%. Hasil analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa atribut yang dianggap penting namun belum memenuhi ekspektasi konsumen adalah atribut kemasan dapat menjaga ketahanan daya simpan beras. Atribut yang dianggap penting dan menurut konsumen sudah dapat memenuhi apa ekpektasi dan perlu dipertahankan, adalah atribut tekstur nasi yang lebih pulen, aroma yang harum, daya simpan yang lebih lama, kualitas merk baik, kepercayaan terhadap merk, kemasan produk baik, serta kemudahan proses pembelian. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa atribut pada penelitian ini menghasilkan tingkat kepuasan konsumen beras organik sebesar 79,32%.

Analisis Kontribusi Atribut Beras Organik Terhadap Proses Keputusan Pembelian Dan Indeks Kepuasan Konsumen Di Jakarta

Kristianto As'ari

Program Studi Agroteknologi, Program Kekhususan Agribisnis Fakultas Biologi dan Pertanian, Universitas Nasional Jakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah (1) mengidentifikasi karakteristik konsumen beras organik, (2) hal apa yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli beras organik dan kepuasan konsumen terhadap produk yang dibeli. Metode dasar penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode pengambilan sampel adalah purposive sampling dengan jumlah 30 responden. Sumber data yang digunakan yaitu dari data primer dari hasil wawancara di pusat belanja yang menjual beras organik dan kuesioner yang dibagikan secara daring, serta data sekunder dari instansi dan literatur terkait. Analisis data yang digunakan adalah *Importance and Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik konsumen beras organik di Jakarta adalah orang-orang dengan umur berkisar 25-29 tahun yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan, dan berpenghasilan berkisar Rp5.500.000-Rp7.000.000. Dari perhitungan IPA yaitu atribut seperti tekstur pulen, aroma yang wangi, kualitas merk yang baik, daya simpan yang lebih lama, kepercayaan konsumen terhadap merk, kemasan yang baik, dan kemudahan dalam mendapatkan produk dianggap penting dalam pengambilan keputusan. Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa konsumen sudah merasa cukup puas dalam pembelian beras organik di Kota Jakarta dengan nilai kepuasan konsumen sebesar 79,32%.

Kata Kunci: beras organik, *importance-performance analysis*, *customer satisfaction index*

Contribution Analysis of Organic Rice Attribute to The Process of Buying Decision and Customer Satisfaction Index at Jakarta

Kristianto As'ari

**Department of Agrotechnology, Agribusiness Concentration Program
Faculty of Agriculture, Universitas Nasional**

ABSTRACT

The research objectives were (1) to identify the characteristics of consumers of organic rice, (2) what factors influence the consumer's decision to buy organic rice, and consumer satisfaction with the product purchased. The basic method of this research is a quantitative descriptive method. The sampling method is purposive sampling with a total of 30 respondents. The data sources used are primary data from interviews at shopping centers that sell organic rice and questionnaires distributed online, as well as secondary data from related institutions and literature. The data analysis used is Importance and Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that the characteristics of consumers of organic rice in Jakarta were people aged 25-29 years who had jobs as employees, and incomes ranging from IDR 5,500,000 to IDR 7,000,000. From the IPA calculation, attributes such as fluffier texture, fragrant aroma, good brand quality, longer shelf life, consumer trust in the brand, good packaging, and ease of obtaining the product are considered important in decision-making. The CSI calculation results show that consumers are quite satisfied with purchasing organic rice in the city of Jakarta with a consumer satisfaction value of 79.32%.

Keywords: organic rice, importance-performance analysis, customer satisfaction index

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian dengan judul “Analisis Kontribusi Atribut Beras Organik Terhadap Proses Keputusan Pembelian Dan Indeks Kepuasan Konsumen Di Jakarta.” sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Pertanian Universitas Nasional.

Terselesaikannya penelitian ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materiil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan penelitian ini hingga selesai.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Tatang Mitra Setia, M.Si selaku Dekan Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional,
2. Ibu Dr. Dra. Sri Endarti Rahayu, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional,
3. Ibu Ir. Ety Hesthiati, M.Si selaku Kepala Program Studi dan Pembimbing Akademik (PA) Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional,
4. Ibu Dr. Ir. Farida, M.M selaku pembimbing I,
5. Bapak Ir. Inkorena G.S. Sukartono, M.Agr selaku pembimbing II,
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional yang telah membimbing, mendidik, dan memberikan bekal ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama ini,
7. Seluruh karyawan dan staf administrasi Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional yang telah banyak membantu penulis selama ini,
8. Kedua Orang Tua serta kakak tercinta atas kasih sayang, doa, dan dukungan moril serta materiil,
9. Sahabat terkasih yang telah mendukung dan membantu dengan penuh kesabaran,

10. Teman-teman Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional Jakarta yang telah sama-sama berjuang dalam proses ini,
11. Seluruh pihak yang terlibat dan ikut membantu, mendukung dan memotivasi penulis dalam pembuatan penelitian yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis hanya bisa memanjatkan doa agar semua dukungan dan kebaikannya dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa dan dilimpahkan berkatnya, penulis berharap semoga apa yang telah penulis uraikan dapat memberi manfaat, motivasi, serta inspirasi untuk setiap pembaca. Penulis juga menyadari bahwa penelitian yang kami buat masih belum sempurna sehingga kami sangat membutuhkan saran, masukan, serta kritik dari setiap pembaca untuk kelengkapan penelitian ini.

Jakarta, 01 Maret 2023

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	1
RINGKASAN	2
ABSTRAK	3
ABSTRACT	4
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR	10
DAFTAR LAMPIRAN	11
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan Penelitian.....	4
Kegunaan Penelitian.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	5
Pangan Organik	5
Bauran Pemasaran	6
Konsumen	7
Perilaku Konsumen	8
Tingkat Kepuasan Konsumen.....	11
KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	13
Alur Berpikir	13
Hipotesis Penelitian	16
Definisi Operasional	17
METODOLOGI PENELITIAN	19
Lokasi dan Waktu Penelitian	19
Pengumpulan Data	19
Pengolahan dan Analisis Data.....	19
Importance Performance Analysis (IPA).....	20
Customer Satisfaction Index (CSI).....	22

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
Karakteristik Responden.....	25
Tingkat Kesesuaian Konsumen.....	27
Diagram Kartesius	30
Customer Satisfaction Index (CSI) Beras Organik	33
KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
Kesimpulan	35
Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	40



DAFTAR TABEL

No.	Halaman
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	26
4. Tingkat Kesesuaian Konsumen Terhadap Atribut Beras Organik.....	28
5. Kategorisasi Atribut Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Konsumen.....	29
6. Nilai Diagram Kartesius.....	31
7. Customer Satisfaction Index (CSI) Beras Organik	33



DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
1. Proses Keputusan Pembelian.....	10
2. Bagan Kerangka Berpikir	16
3. Diagram Kartesius Atribut	31



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1. Perhitungan skor kinerja dan kepentingan atribut	40
2. Dokumentasi Penelitian.....	41

