

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PEMBELIAN BUAH JERUK SIAM GUNUNG OMEH PADA  
BUDIMAN SWALAYAN DI KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**OLEH**

**HARLIN NISA FITRI**

**NIM. 1610223004**

**PEMBIMBING I : Dr. MUHAMMAD HENDRI, S.P, M.M**

**PEMBIMBING II : Dr. Ir. RUSDA KHAIRATI, M.Si**



**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG**

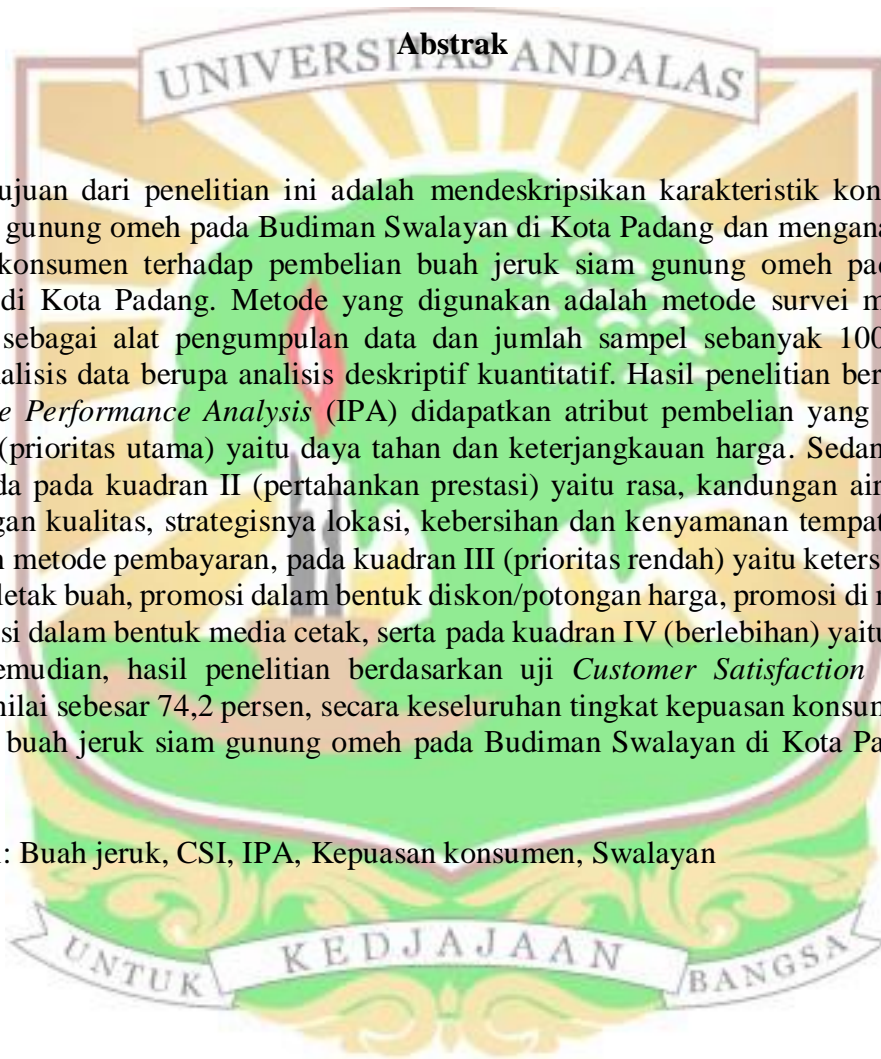
**2023**

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BUAH JERUK SIAM GUNUNG OMEH PADA BUDIMAN SWALAYAN DI KOTA PADANG

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan karakteristik konsumen buah jeruk siam gunung omeh pada Budiman Swalayan di Kota Padang dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian buah jeruk siam gunung omeh pada Budiman Swalayan di Kota Padang. Metode yang digunakan adalah metode survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data berupa analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian berdasarkan uji *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan atribut pembelian yang berada pada kuadran I (prioritas utama) yaitu daya tahan dan keterjangkauan harga. Sedangkan atribut yang berada pada kuadran II (pertahankan prestasi) yaitu rasa, kandungan air, kesesuaian harga dengan kualitas, strategisnya lokasi, kebersihan dan kenyamanan tempat, pelayanan, dan pilihan metode pembayaran, pada kuadran III (prioritas rendah) yaitu ketersediaan buah, perlakuan letak buah, promosi dalam bentuk diskon/potongan harga, promosi di media sosial, dan promosi dalam bentuk media cetak, serta pada kuadran IV (berlebihan) yaitu ukuran dan aroma. Kemudian, hasil penelitian berdasarkan uji *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai sebesar 74,2 persen, secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian buah jeruk siam gunung omeh pada Budiman Swalayan di Kota Padang adalah puas.

Kata kunci: Buah jeruk, CSI, IPA, Kepuasan konsumen, Swalayan



# AN ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF JERUK SIAM GUNUNG OMEH PURCHASING AT BUDIMAN SWALAYAN IN PADANG CITY

## Abstract

This study aims to describe the customer characteristics of jeruk siam gunung omeh at Budiman Swalayan in Padang City and to analyze the customer satisfaction level of jeruk siam gunung omeh purchased at Budiman Swalayan in Padang City. The method used is a survey method using a questionnaire as a data collection tool and a total sample of 100 respondents. The data analysis method is quantitative descriptive analysis. The Importance-Performance Analysis (IPA) result found that purchasing attributes in quadrant I (top priority, keep the good work) are durability and affordability. While the attributes in quadrant II (concentrate here, improve) are taste, water content, price compatibility with quality, strategic location, cleanliness and comfort of the place, service, and choice of payment method, and in quadrant III (low priority) are orange availability, orange location placement, discount, promotion on social media, and promotion in printed media—lastly, in quadrant IV (possible overkill, reduce) are size and aroma. Furthermore, based on the Customer Satisfaction Index (CSI) value of 74.2 percent, the overall customer satisfaction level of jeruk siam gunung omeh purchased at Budiman Swalayan in Padang City is satisfactory.

Keywords: Customer satisfaction, CSI, IPA, Orange fruit, Supermarket

