

**HUBUNGAN PENGGUNAAN BUMBU INSTAN PADA MAKANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SEMARANG**

***THE CORRELATION OF USING INSTANT SEASONING IN FOOD ON
CONSUMER SATISFACTION IN SEMARANG CITY***

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Teknologi Pangan**

Disusun oleh :

Siauw Christian Ajie Pamungkas

17.I2.0021



PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PANGAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siauw Christian Ajie Pamungkas

NIM : 17.I2.0021

Progdi / Konsentrasi : Teknologi Pangan

Fakultas : Teknologi Pertanian

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul “HUBUNGAN PENGGUNAAN BUMBU INSTAN PADA MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SEMARANG” tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 29 Juli 2022

Yang menyatakan,



Siauw, Christian Ajie P



HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PENGGUNAAN BUMBU INSTAN PADA MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SEMARANG

Diajukan oleh :

Siauw Christian Ajie Pamungkas

17.I2.0021

Teknologi Pangan

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan sidang penguji
pada tanggal :

Semarang, 29 Juli 2022

Teknologi Pangan

Teknologi Pertanian

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Pembimbing I,

(Dr. R. Probo Y. Nugrahedi, S.TP., M.Sc.)
(0581.2013.088)

(Dr. Dra. Isaksmi Hartajanie, MP.)





HALAMAN PENGESAHAN

- Judul Tugas Akhir : Hubungan Penggunaan Bumbu Instan Pada Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Semarang
- Diajukan oleh : Siauw, Christian Ajie Pamungkas
- NIM : 17.I2.0021
- Tanggal disetujui : 29 Juli 2022
- Telah setujui oleh :
- Pembimbing 1 : Dr. Robertus Probo Yulianto Nugraheni S.TP., M.Sc.
- Pengaji 1 : Dr. Ir. Bernadeta Soedarini M.P.
- Pengaji 2 : Dea Nathania Hendryanti STP., M.S
- Ketua Program Studi : Dea Nathania Hendryanti STP., M.S
- Dekan : Dr., Dra. Laksmi Hartayanie, M.P.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=17.I2.0021

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siauw, Christian Ajie P

Program Studi : Teknologi Pangan

Fakultas : Teknologi Pertanian

Jenis Karya : Laporan Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Non Eksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “HUBUNGAN PENGGUNAAN BUMBU INSTAN PADA MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SEMARANG” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 29 Juli 2022

Yang menyatakan



[Siauw, Christian Ajie P]

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hantarkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “HUBUNGAN PENGGUNAAN BUMBU INSTAN PADA MAKANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOTA SEMARANG” dengan lancar dan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Teknologi Pangan Fakultas Teknologi Pertanian di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih terutama untuk segala bimbingan dan dukungan maupun bantuan dari berbagai pihak yang terlibat di dalam proses pembuatan skripsi ini. Tanpa masukan dan bantuan dari pihak lain, skripsi ini akan terasa kurang sempurna. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan rasa syukur dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu menyertai dan membimbing penulis dalam penulisan laporan skripsi agar dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
2. Ibu Dr. Dra. Laksmi Hartajanie, MP. selaku Dekan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberi kesempatan kepada Penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan skripsi.
3. Bapak Dr. R. Probo Y. Nugraheni STP, MSc. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan ilmu, waktu, tenaga, dan saran kepada Penulis mulai dari penyusunan proposal hingga penyelesaian laporan skripsi.
4. Ibu Meiliana, S.Gz, M.S. sebagai Dosen wali yang telah membimbing, memberi saran, waktu kepada Penulis.
5. Ayah, Ibu, Kakak dan Saudara Penulis yang setiap hari mendoakan, dan memberikan semangat, dukungan kepada Penulis selama pelaksanaan dan penyusunan laporan skripsi.
6. Teman-teman dekat yang sudah turut membantu selama masa perkuliahan, dan memberi semangat selama masa pembuatan skripsi.
7. Teman – teman Penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, berbagai kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak akan sangat membantu penulis dalam memperbaiki laporan ini. Akhir kata, saya berharap dengan adanya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 29 Juli 2022



Siauw, Christian Ajie P

ABSTRAK

Produk instan merupakan produk yang disajikan atau dikonsumsi dalam waktu yang singkat. Salah satu contoh produk instan adalah bumbu instan. Dengan hadirnya bumbu instan, seseorang dapat dengan mudah mengelola dan mengolah suatu pangan dalam waktu singkat. Namun demikian tidak semua orang menyukai produk bumbu instan ini dibandingkan dengan penggunaan bumbu non instan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mempelajari tingkat kepuasan konsumen terhadap bumbu instan, mempelajari hubungan kualitas produk bumbu instan dan persepsi konsumen mengenai harga produk terhadap kepuasan konsumen. Dengan menggunakan metode survei secara online dengan responden di Kota Semarang, didapatkan hasil yaitu atribut kualitas seperti rasa dan aroma, konsistensi, daya tahan produk, daya tarik aroma dan daya tarik visual memiliki hubungan yang signifikan dan positif. Artinya semakin baik setiap atribut yang dihasilkan produk maka semakin meningkat kepuasan konsumen. Sedangkan untuk atribut kemudahan penggunaan produk memiliki hubungan yang tidak signifikan dan positif pada bagian *pleasure*, yang artinya kebutuhan dan harapan konsumen terpenuhi namun tidak meningkatkan perasaan senang pada konsumen. Hasil secara keseluruhan menunjukkan semakin tinggi kualitas produk yang dihasilkan maka kepuasan konsumen semakin meningkat. Hubungan antara persepsi konsumen mengenai harga dengan kepuasan konsumen adalah signifikan dan positif, artinya semakin dekat jarak perkiraan harga produk oleh konsumen dengan harga jual produk maka kepuasan konsumen semakin meningkat. Selain itu, penggunaan produk bumbu instan di kota Semarang banyak dilakukan oleh perempuan dan kalangan remaja berusia 17 – 25 tahun dengan merk terbanyak yang digunakan adalah Racik. Alasan penggunaan bumbu instan karena rasa, aroma dan selera yang cocok. Penilaian kepuasan konsumen yang diperoleh adalah puas.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Bumbu Instan, Kualitas Produk, Persepsi Harga

ABSTRACT

Instant products are products that are served or consumed in a short time. An example of instant products is instant seasoning. Due to the presence of instant seasoning, people can easily manage and process food in a short time. However, not everyone likes instant seasoning products compared to using non-instant seasoning. The purpose of this research is to learn the consumer satisfaction level against instant seasoning, to learn the correlation between the quality of instant seasoning product and consumer perceptions about product prices against consumer satisfaction. By using an online survey method with respondents in Semarang city, the results obtained that the quality attributes such as flavour, consistency, product durability, aromatic appeal and visual appeal have a significant and positive correlation with consumers satisfaction. It means that the better each attribute will be produced, the more customer will be satisfied. Meanwhile, the attribute of easiness in using products has an insignificant and positive correlation on the pleasure part, which means that the needs and expectations of consumers are fulfilled but doesn't increase feelings of pleasure for consumers. Overall results that the higher the quality product, the higher the consumer's satisfaction. The correlation between consumer's perception of price and consumer satisfaction is significant and positive, which means that the closer the estimated price of products by consumers to product's selling price, the higher the satisfaction of consumers. In addition, instant seasoning products in Semarang city were mostly used by women and teenagers aged 17 – 25 years with the most used brand is Racik. The reason of use instant seasoning is because the flavour and appetite are suitable. The assessment of consumer satisfaction obtained is satisfied.

Keywords : Consumers Satisfaction, Instant Seasoning, Product Quality, Price Perception

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN DIGITAL	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tinjauan Pustaka	2
1.2.1. Bumbu Instan	2
1.2.2. Kepuasan Konsumen	4
1.2.3. Kualitas Produk	5
1.2.4. Persepsi Harga	7
1.2.5. Penelitian Produk Bumbu Instan di Kota Lain	7
1.3. Tujuan.....	7
2. METODE PENELITIAN	8
2.1. Tempat dan Waktu Penelitian	8
2.2. Populasi dan Sampel Penelitian	8
2.2.1. Populasi.....	8
2.2.2. Sampel.....	8
2.2.3. Variabel Penelitian.....	9
2.2.4. Parameter Penelitian	9
2.2.5. Metode Pengambilan Data.....	10
2.3. Tahap Penelitian.....	10
2.3.1. Penyusunan Kuisioner	10
2.3.2. Survei Pendahuluan	10
2.3.3. Uji Kelayakan Kuisioner.....	10
2.3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	10
2.4. Survei Utama.....	11
2.4.1. Kriteria Responden	11
2.4.2. Analisis Data.....	12
3. HASIL DAN PEMBAHASAN	14
3.1. Atribut Kualitas Produk	14
3.1.1. Atribut Mutu Pilihan Responden Produk Bumbu Instan	14
3.2. Merk dan Harga Produk Bumbu Instan.....	15
3.3. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	20
3.4. Karakteristik Responden di Survei Utama	20
3.4.1. Gender dan Usia Responden	20
3.4.2. Produk Bumbu Instan Pilihan Responden	21
3.4.3. Alasan Responden dalam Penggunaan Produk Bumbu Instan	22
3.5. Kepuasan Konsumen terhadap Produk Bumbu Instan	23

3.6. Hubungan Kualitas Produk dan Persepsi Konsumen Mengenai Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
3.6.1. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	24
3.6.2. Hubungan Persepsi Konsumen Mengenai Harga terhadap Kepuasan Konsumen	
25	
4. PEMBAHASAN.....	26
5. KESIMPULAN & SARAN.....	30
5.1. Kesimpulan.....	30
5.2. Saran.....	30
6. DAFTAR PUSTAKA.....	31
7. LAMPIRAN	34



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Negara Konsumen Bumbu (Spices) Dunia	3
Tabel 2. Tingkat Kekuatan Nilai Koefisien Korelasi.....	13
Tabel 3. Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	24
Tabel 4. Hubungan Persepsi Konsumen Mengenai Harga terhadap Kepuasan Konsumen	25
Tabel 5. Validitas Kuesioner Kualitas Produk.....	41
Tabel 6. Validitas Kuesioner Persepsi Konsumen Mengenai Harga	43
Tabel 7. Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen	43
Tabel 8. Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk.....	44
Tabel 9. Reliabilitas Kuesioner Kualitas Produk	44
Tabel 10. Reliabilitas Kuesioner Persepsi Konsumen Mengenai Harga	44
Tabel 11. Reliabilitas Kuesioner Persepsi Konsumen Mengenai Harga	44
Tabel 12. Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 13. Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 14. Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	46
Tabel 15. Hubungan Persepsi Konsumen Mengenai Harga dengan Kepuasan Konsumen....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Atribut Mutu Pilihan Responden Produk Bumbu Instan	14
Gambar 2. Produk Bumbu Instan Merk Indofood	15
Gambar 3. Produk Bumbu Instan Merk Mamasuka	15
Gambar 4. Produk Bumbu Instan Merk Royco	16
Gambar 5. Produk Bumbu Instan Merk Sajiku.....	16
Gambar 6. Produk Bumbu Instan Merk Racik.....	17
Gambar 7. Produk Bumbu Instan Merk LaRasa.....	17
Gambar 8. Produk Bumbu Instan Merk Bamboe.....	18
Gambar 9. Produk Bumbu Instan Merk Kokita.....	18
Gambar 10. Produk Bumbu Instan Merk Finna.....	19
Gambar 11. Produk Bumbu Instan Merk Munik	19
Gambar 12. Gender Responden	20
Gambar 13. Usia Responden.....	21
Gambar 14. Produk Bumbu Instan Pilihan Responden	21
Gambar 15. Alasan Responden Menggunakan Produk Bumbu Instan.....	22
Gambar 16. Kepuasan Konsumen terhadap Produk Bumbu Instan.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pernyataan Kusioner	34
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	41
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	44
Lampiran 4. Hasil Uji Rank Spearman	46

