

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK BUKET DI
PONOROGO (STUDI KASUS KONSUMEN JENAR BUKET
PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat –
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata satu (S1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Paundra Fatikah Prabandari

NIM : 21415429

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK BUKET DI
PONOROGO (STUDI KASUS KONSUMEN JENAR BUKET
PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat –
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata satu (S1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Paundra Fatikah Prabandari

NIM : 21415429

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Pada Produk Buket Di
Ponorogo (Studi Kasus Konsumen Jenar Buket
Ponorogo)

Nama : Paundra Fatikah Prabandari

NIM 21415429

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 13 Oktober 2002

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata (S1) pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 21 Juli 2025

Pembimbing I

Dr. Wijianto, S.E., M.M
NUPTK.2758763664130222

Pembimbing II

Fery Setiawan, S.E., M.M
NUPTK.1552767668131043

Mengetahui



Dr. Santoso, S.E.M.Si
NIK. 1970101619990412

Dosen Penguji :

Dr. Wijianto, S.E., M.M
NUPTK. 2758763664130222

Dr. Riawan, S.Pd., M.M
NUPTK.537763664131113

La Ode Sugianto, S.Pd., M.M
NUPTK.5962763664130202

RINGKASAN

Skripsi : “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Produk Buket di Ponorogo (Studi Kasus Pada Konsumen Jenar Buket Ponorogo)”; Paundra Fatikah Prabandari, NIM 21415429, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Kepuasan konsumen merupakan tujuan utama suatu bisnis supaya lebih maju. Untuk mencapainya, suatu bisnis harus memperhatikan kualitas produk, *performance service* serta kustomisasi produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kepuasan Konsumen Pada Produk Buket di Ponorogo Pada Konsumen Jenar Buket Ponorogo. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian Buket Di Jenar Buket Ponorogo. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengambilan sampel menggunakan tehnik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibagikan melalui *Google Form*. Pengukuran data menggunakan skala likert satu sampai lima. Dimana 1 jawaban sangat tidak setuju dan 5 jawaban sangat setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Jenar Buket, *performance service* terbukti tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Jenar Buket, serta kustomisasi produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Jenar Buket.

Hasil penelitian ini memberikan keterbaruan yang dapat digunakan pada penelitian teoritis lebih lanjut. Kebaruan dalam penelitian ini adalah penambahan kustomisasi produk sebagai variabel dan implementasi *Consumer Involvement Theory* untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen Jenar Buket Ponorogo.

Kata kunci: Kualitas Produk, *Performance Service*, Kustomisasi Produk, Kepuasan Konsumen



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah,puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi. Skripsi ini berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Pada Produk Buket di Ponorogo (Studi Kasus Konsumen Jenar Buket Ponorogo)”**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari jaman jahiliyah menuju jaman Islamiyah seperti sekarang ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan, namun berkat bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag Selaku rektor universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Bapak Dr. Riawan, S.Pd, Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

5. Bapak Dr. Wijianto, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Fery Setiawan, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan terkait keterbatasan referensi dan ilmu penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ponorogo, 21 Juli 2025



Paundra Fatikah Prabandari

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 21 Juli 2025



Paundra Fatikah Prabandari

NIM 21415429

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, kesehatan serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Pada Produk Buket di Ponorogo (Studi Kasus Konsumen Jenar Buket Ponorogo)”**. Selain itu, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan baik finansial maupun moral dari berbagai pihak yang tulus serta ikhlas memberikan bantuan tersebut. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih kepada :

1. Orang yang terhebat bagiku, kasih sayangmu begitu tulus dan tak terhingga.

Terimakasih atas segala yang telah diberikan. Beliau adalah simbol ketangguhan dan pengorbanan serta telah berjuang untukku.
2. Budhe Siti, bukan hanya sekedar saudara tetapi beliau adalah orang tua kedua bagiku. Kasih sayang dan perhatian yang budhe berikan begitu tulus dan tak ternilai harganya. Aku sangat berterimakasih atas segala yang telah budhe lakukan dan aku tidak akan pernah melupakan pengorbanan budhe demi masa depan ku.
3. Bapak Dr. Wijianto, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini

4. Bapak Fery Setiawan, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
5. Untuk adek saya Arkandra Tito Priyatna, yang telah memberikan doa, motivasi serta semangat kepada penulis walaupun melalui clotehannya. Ingat, setiap usaha tidak akan menghiati hasil.
6. Sahabat saya Cindy Afrita Sari, Fepi Wulandari terimakasih atas dukungan, selalu menjadi pengingat dan setia menemani proses penulis.
7. Teman seperjuangan Manajemen 7B, terimakasih atas support, motivasi serta contekan pada perkuliahan. Semoga skripsi ini menjadi awal kesuksesan kita semua.
8. Semua pihak yang tidak tercantum namanya, terimakasih telah memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Mesti luka yang seseorang berikan begitu dalam, aku memilih untuk bangkit dan menjadi pengingat bahwa aku dapat menghadapi badai apapun. Terimakasih atas pelajaran pahit yang mengajarkan ku arti ketegaran, membuat ku lebih kuat dan mandiri.
10. Teruntuk seseorang yang belum bisa kutulis dengan jelas, namun sudah tertulis jelas di Lauhul Mahfudz untuk penulis. Terimakasih telah menjadi salah satu alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Meskipun penulis belum mengetahui keberadaan mu, penulis yakin bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya.
11. Teruntuk diriku terimakasih telah bertahan untuk melewati setiap rintangan, mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari

berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah
sesulit apapun dalam proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan
sebaik dan semaksimal mungkin. Semoga pencapaian ini menjadi awal
keberhasilan di masa depan.



MOTTO

“Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan” (Q.S Al-Insyirah : 5-6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

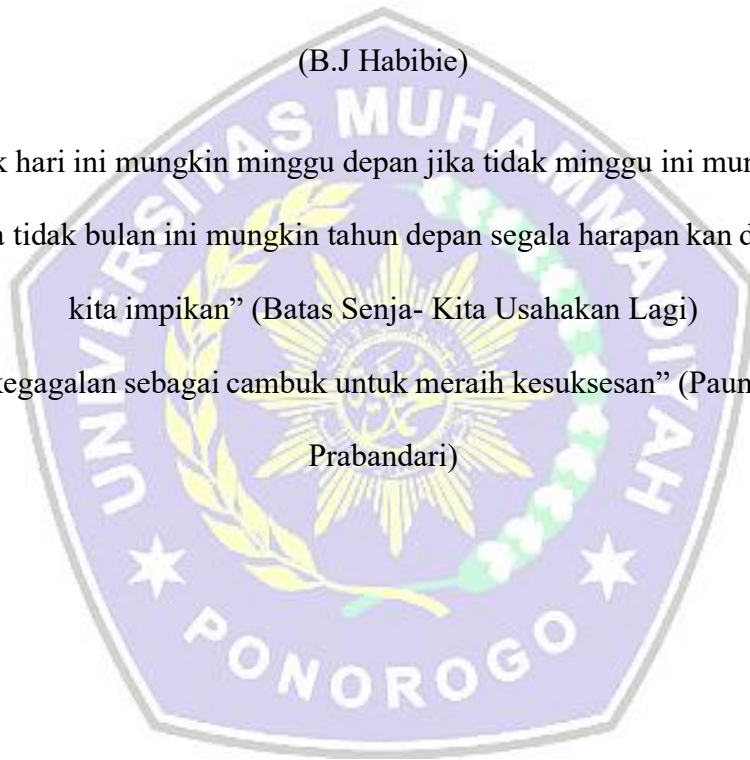
(Q>S Al-Baqarah : 286)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”

(B.J Habibie)

“Jika tidak hari ini mungkin minggu depan jika tidak minggu ini mungkin bulan depan jika tidak bulan ini mungkin tahun depan segala harapan kan datang yang kita impikan” (Batas Senja- Kita Usahakan Lagi)

“Jadikan kegagalan sebagai cambuk untuk meraih kesuksesan” (Paundra Fatikah Prabandari)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB I PENDAHULUAN	2
11.1 Latar Belakang Masalah	2
11.2 Perumusan Masalah.....	10
11.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Consumer Involvement Theory</i>	12
2.1.2 Manajemen	14
2.1.3 Kewirausahaan.....	19
2.1.4 Manajemen UMKM	20

2.1.5	Perilaku Konsumen	21
2.1.6	Bauran Pemasaran	24
2.1.7	Kepuasan Konsumen	27
2.1.8	Kualitas Produk	31
2.1.9	Performance Service	34
2.1.10	Kustomisasi Produk	38
2.2	Peneliti Terdahulu	40
2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	43
2.4	Pengembangan Hipotesis	44
2.4.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	44
2.4.2	Pengaruh <i>Performance Service</i> terhadap Kepuasan Konsumen	45
2.4.3	Pengaruh Kustomisasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		47
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	47
3.2	Populasi Dan Sampel	47
3.2.1	Populasi Penelitian	47
3.2.2	Sampel Penelitian	48
3.2.3	Jenis Data	48
3.3	Metode Pengambilan Data	49

3.3.1	Kuisisioner	49
3.4	Definisi Operasional Variabel	50
3.5	Metode Analisis Data.....	53
3.5.1	Uji Instrumen.....	53
3.5.2	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Hasil Penelitian.....	60
4.1.1	Sejarah Singkat Jenar Buket.....	60
4.1.2	Visi dan Misi.....	62
4.1.3	Logo Jenar Buket.....	62
4.1.4	Karakteristik Responden.....	63
4.1.5	Deskripsi Jawaban / Tanggapan Responden.....	66
4.1.6	Analisis Data.....	73
4.2	Pembahasan	87
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	88
4.2.2	Pengaruh <i>Performance Service</i> Terhadap Kepuasan Konsumen....	89
4.2.3	Pengaruh Kustomisasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Kesimpulan.....	91

5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2 Skala Likert.....	50
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 6 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 7 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	66
Tabel 8 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	67
Tabel 9 Tanggapan Responden Variabel Performance Service.....	69
Tabel 10 Tanggapan Responden Variabel Kustomisasi Produk.....	70
Tabel 11 Tanggapan Responden Variabel Kustomisasi Produk.....	72
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	74
Tabel 13 Hasil Uji Validitas Performance Service (X2)	75
Tabel 14 Hasil Uji Validitas Kustomisasi Produk (X3).....	75
Tabel 15 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	76
Tabel 16 Output Uji Reliabilitas	77
Tabel 17 Uji Normalitas.....	78
Tabel 18 Uji Heterokedastisitas.....	79
Tabel 19 Uji Multikolonialitas	80
Tabel 20 Uji Autokorelasi	81
Tabel 21 Analisis Regresi Liniear Berganda.....	82

Tabel 22 Uji Determinasi (R^2)	84
Tabel 23 Uji T	85
Tabel 24 Uji F	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Penjualan Produk Januari-September Tahun 2024.....	8
Gambar 2 Kerangka Penelitian	44
Gambar 3 Logo Jenar Buket	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	100
Lampiran 2 Data Responden.....	104
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden.....	113
Lampiran 4 Hasil Olah Data.....	119
Lampiran 5 Cek Plagiasi.....	135
Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan.....	136
Lampiran 7 Lembar LOA.....	149
Lampiran 8 Produk Jenar Buket Ponorogo.....	150

