SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN EXPECTATION DISCONFIRMATION THEORY (EDT) STUDI KASUS : SALMI JUICY

OLEH :

WAWA PRATAMA

NIM C1021211018

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN EXPECTATION DISCONFIRMATION THEORY (EDT) STUDI KASUS : SALMI JUICY

OLEH :

WAWA PRATAMA

NIM C1021211018

Skripsi Diajukan sebagai Syaarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Dalam Bidang Pertanian

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN EXPECTATION DISCONFIRMATION THEORY (EDT) STUDI KASUS : SALMI JUICY

Tanggung jawab Yudiris Material pada

Wawa Pratama
C1021211018

Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Ujian Skripsi/Tesis
Pada tanggal : 21 Juli 2026 Berdasarkan SK Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Tanjungpura Nomor: 4961/DST/UN22.3/HK.03/2026

Tim Penguji :

Pembimbing pertama	Pembimbing kedua
Dr. Dra. Eva Dolorosa, MM, M.Sc	**Aditya Nugraha, S.Pi, M.Sc**
NIP. 196707151994032005	**NIP. 199010272019031015**

Penguji pertama	Penguji kedua
Dr. Dewi Kurniati, S.P., M.M	**Pamela, S.E., M.Si**
NIP. 197708102000122001	**NIP. 198607122019032011**

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Tanjungpura

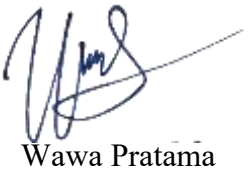
Prof. Dr. Ir. Denah Suswati, MP., IPU
NIP. 196505301989032001

PERNYATAAN HASIL KARYA ILMIAH SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI

Saya menyatakan bahwa skripsi "analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Expectation Disconfirmation Theory(EDT) Studi kasus : Salmi Juicy", adalah karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang dikutip dari karya yang diterbitkan dan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan di dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Saya melimpahkan hak cipta dari skripsi saya kepada Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura.

Pontianak, 10 September 2026

Penulis



Wawa Pratama

NIM C1021211018

RIWAYAT HIDUP



Wawa Pratama Adalah nama penulis Skripsi ini. lahir di kabupaten Sanggau pada tanggal 29 Desember 2002. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Misrah yang berprofesi sebagai Takmir Masjid dan Ibu Ita yang berprofesi sebagai Pedagang. Penulis bertempat tinggal di Jalan Setompak Permai, Kelurahan Sungai Sengkuang, Kecamatan Kapuas, Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat. Penulis menempuh pendidikan formal dimulai dari SD Negeri 02 Sanggau yang diselesaikan pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke MTs Negeri 1 Sanggau dan lulus pada tahun 2017, lalu meneruskan pendidikan ke MA Negeri 1 Sanggau dan berhasil menyelesaikannya pada tahun 2021. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Tanjungpura (UNTAN) Pontianak pada Program Studi Agribisnis, Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, terdaftar dengan Nomor Induk Mahasiswa C102121018.

Selama masa pendidikan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi. Setelah memasuki dunia perkuliahan di UNTAN, penulis semakin aktif berorganisasi dengan bergabung sebagai Kepala Bidang Syiar di FKMI Ulul Albab periode 2022-2024, Pengurus BEM Fakultas Pertanian periode 2023-2024, serta dipercaya menjabat sebagai Ketua Umum KAMMI UNTAN periode 2025-2026.Pada tahun 2023, penulis memperoleh pengalaman praktis di bidang pendidikan melalui kegiatan magang selama enam bulan di SMK PDN Sanggau sebagai pengajar mata pelajaran Ekonomi untuk siswa kelas 10 dan 11.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin dan kemudahan-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan ke depannya. Semoga apa yang telah ditulis ini bisa bermanfaat. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan hingga skripsi yang berjudul" Analisis Kepuasan konsumen Berdasarkan Expectation Disconfirmation Theory (EDT) Studi kasus : Salmi juicy" ini dapat terselesaikan.

RINGKASAN SKRIPSI

Salmi Juicy merupakan usaha lokal di bidang minuman jus buah segar yang berlokasi di Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat. Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap gaya hidup sehat, persaingan di segmen minuman sehat semakin ketat sehingga pemahaman terhadap kepuasan konsumen menjadi faktor krusial bagi keberlanjutan usaha. Penelitian ini hadir untuk menganalisis sejauh mana produk Salmi Juicy mampu memenuhi harapan konsumennya.

Tujuan penelitian ini adalah :

1. kesenjangan antara harapan dan kinerja konsumen terhadap produk Salmi Juicy berdasarkan pendekatan Expectation Disconfirmation Theory (EDT)
2. mengukur tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) serta memetakan prioritas perbaikan melalui Importance Performance Analysis (IPA).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1–5 yang disebarkan kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *Purposive sampling*. Responden adalah konsumen Salmi Juicy berusia 17–30 tahun yang pernah melakukan pembelian dalam sebulan terakhir. Penelitian dilaksanakan di Kota Pontianak pada bulan Maret hingga April 2026. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis kesenjangan *(gap analysis)*, perhitungan CSI, dan pemetaan diagram Kartesius IPA menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS.

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa nilai *costumer satisfaction index*(CSI) produk minuman juas buah segar Salmi Juicy yaitu berada nilai 83,03% yang termasuk pada kriteria **Sangat Puas**. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa strategi pemasaran produk salmi juicy untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan prioritas utama yang harus diperbaiki yaitu ketersediaan dan kesegaran bahan baku serta kecepatan dan ketanggapan pelayanan staf, karena keduaa aspek tersebut dinilai sangat penting oleh konsumen namun kinerjanya masih berada dibawah harapan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan konsumen Salmi Juicy sekaligus menjadi dasar rekomendasi strategis bagi pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dan daya saing di pasar minuman sehat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Expectation Disconfirmation Theory (Edt) Studi Kasus : Salmi Juicy**" ini dengan baik dan tepat waktu. Selama proses penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Hj Denah Suswati, MP. IPU., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Novira Kusrini, S.P,M.Si, selaku Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Imelda, S.P,M.Sc, selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Tanjungpura
4. Dr. Dra. Eva Dolorosa, MM, M.Sc, selaku Dosen pembimbing pertama yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing Penulis selama proses penyelesaian Skripsi ini.
5. Aditya Nugraha, S.Pi, M.Sc, selaku Dosen pembimbing kedua yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing Penulis selama proses penyelesaian Skripsi ini.
6. Seluruh Staf Dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura yang telah memberikan ilmu serta wawasannya kepada penulis.
7. Seluruh Staf Sekretariat Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura yang telah membantu dan memberikan berbagai informasi terkait kebutuhan dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Orangtua tercinta, yang telah memberikan kasih sayang dukungan yang amat sangat banyak baik secara materil ataupun moril, serta adik tercinta terimakasih atas dukungannya kepada penulis.

9. Teman-teman Agribisnis angkatan 2021, 2022, dan 2023 yang telah memberikan semangat serta dukungannya kepada penulis.
10. Semua pihak yang terlibat banyak dalam proses penyusunan usulan penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Skripsimak ini. Penulis berharap Allah SWT memberikan limpahan rahmat serta hidayahNya kepada semua pihak-pihak diatas, semoga amal baik yang telah diberikan penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Pontianak, 10 September 2026

Penulis



WAWA PRATAMA
NIM. C1021211018

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 4
DAFTAR ISI 6
DAFTAR TABEL 8
DAFTAR GAMBAR 9
DAFTAR LAMPIRAN 1
BAB I 2
PENDAHULUAN 2
A. Latar Belakang 2
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
BAB II 7
KERANGKA PEMIKIRAN 7
A. Tinjauan Pustaka 7
1. Kepuasan Konsumen 7
2. Expectation Disconfirmation Theory (EDT) 10
B. Penelitian Terdahulu 15
C. Kerangka Konsep 17
BAB III 19
METODE PENELITIAN 19
A. Metode Penelitian 19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 19
C. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 20
D. Populasi dan Sampel 21
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 23
F. Teknik Analisis Data 30
BAB IV 34
HASIL DAN PEMBAHASAN 34
A.Gambaran umum Dan Lokasi Penelitian 34
B. Profil Usaha Salmi Juicy 35
C. Identitas Responden 37
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian 38
1. Hasil uji Validitas 38

2. Hasil Uji Reliabilitas.....39
E. Hasil Customer Satisfaction index (CSI).....41
1. *Mean Importance Score* (MIS).....41
2. *Mean Satisfaction Score* (MSS).....42
3. *Weight Factor* (WF).....42
4. Weight Score (WS).....43
F. Hasil importance Performance Analysis (IPA).....45
BAB V.....48
PENUTUP.....48
A. Kesimpulan.....48
B. Saran.....48
DAFTAR PUSTAKA.....49
LAMPIRAN.....54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rata-Rata Pengeluaran per Kapita Sebulan (rupiah) diKota Pontianak, 2024 4
Tabel 2. Indikator variabel kepuasan konsumen.....25
Tabel 3. variabel Harapan (Expectation) sebelum pembelian 26
Tabel 4.variabel Kinerja (Performance) setelah pembelian.....27
Tabel 5.Variabel Disconfirmation setelah pembelian.....28
Tabel 6 Variabel kepuasan (satsifaction) setelah pembelian 29
Tabel 7. Customer Satisfaction Index (CSI) 32
Tabel 8. Peta kuadran IPA 32
Tabel 9. Identitas responden 37
Tabel 10. Klasifikasi Nilai Cronbach's Alpha 40
Tabel 11. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) 44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka konsep.....17
Gambar 2 Peta lokasi penelitian 34
Gambar 3 Outlet/toko Salmi juicy 35
Gambar 4. produk jus pepaya dan naga salmi juicy 36
Gambar 5. Diagram Kartesius Analysis Importance Performance Analysis (IPA).....46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner 54
Lampiran 2. Tabulisasi data tingkat harapan 61
Lampiran 3. Tabulisasi data tingkat Kinerja 68
Lampiran 4. Tabel uji reliabelitas Variabel harapan 75
Lampiran 5. hasil uji reliabelitas Variabel kinerja 76
Lampiran 6. Hasil Analisis importance Performance Analysis (IPA) 77

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sektor agribisnis di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, khususnya pada subsektor pangan sehat berbasis produk alami. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya gaya hidup sehat dan pola konsumsi bergizi seimbang mendorong tingginya permintaan terhadap produk makanan dan minuman yang menyehatkan (Ramadhan, 2024). Kondisi tersebut memicu munculnya berbagai inovasi pangan yang berorientasi pada penggunaan bahan alami serta manfaat kesehatan jangka panjang, salah satunya berupa produk minuman jus buah segar (Wulandari, 2023).

Jus buah segar merupakan sumber vitamin, mineral, dan antioksidan alami yang berperan penting dalam menjaga daya tahan tubuh serta mendukung pola makan seimbang (Nurunisa, 2024). Produk ini semakin diminati karena dianggap praktis, menyegarkan, dan sesuai dengan gaya hidup masyarakat modern yang dinamis (Lestari, 2023). Seiring dengan perkembangan tersebut, pelaku usaha sektor agribisnis mulai mengembangkan minuman berbasis buah lokal yang tidak hanya bernilai gizi tinggi, tetapi juga memiliki cita rasa dan tampilan menarik. Situasi ini membuka peluang besar bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk berinovasi dalam memenuhi kebutuhan pasar (Hidayat et al., 2023).

Industri makanan dan minuman, khususnya pada segmen minuman sehat, memiliki standar kualitas yang menekankan aspek keamanan pangan, cita rasa, tampilan produk, kebersihan proses produksi, serta konsistensi mutu. Konsumen tidak hanya menuntut produk yang menyehatkan, tetapi juga mengharapkan pengalaman konsumsi yang menyenangkan melalui rasa yang seimbang, tampilan yang menarik, dan pelayanan yang memuaskan. Standar kualitas tersebut menjadi tolak ukur utama dalam membentuk persepsi konsumen terhadap nilai produk serta kepuasan yang dirasakan (Tjiptono, 2019).

Sejalan dengan standar tersebut, Salmi Juicy sebagai pelaku usaha lokal di sektor minuman sehat menunjukkan perkembangan usaha yang cukup positif.

Berdasarkan data internal, jumlah pelanggan Salmi Juicy pada hari kerja (*weekday)* berkisar antara 30–40 orang per hari, sedangkan pada akhir pekan (*weekend*) meningkat menjadi sekitar 20-30 orang per hari. Pertumbuhan pelanggan yang stabil menjadi indikator awal keberhasilan strategi produk dan pelayanan yang diterapkan, sekaligus menunjukkan potensi ekspansi usaha di masa mendatang (Prasetyo, 2022).

Rata-rata pengeluaran konsumen Salmi Juicy dalam satu kali transaksi berkisar antara Rp15.000 hingga Rp25.000, bergantung pada jenis produk dan varian yang dipilih. Karakteristik konsumen didominasi oleh remaja, mahasiswa, serta masyarakat usia produktif dengan rentang usia 17–35 tahun yang memiliki kesadaran tinggi terhadap gaya hidup sehat, menyukai produk praktis, dan memiliki kecenderungan konsumsi berulang. Segmentasi konsumen tersebut sesuai dengan karakter pasar minuman sehat yang cenderung berkembang di kalangan generasi muda dan kelompok urban (Nugroho & Pramudya, 2023).

Jumlah konsumen yang relatif stabil setiap hari menjadikan Salmi Juicy sebagai objek penelitian yang relevan dalam mengkaji tingkat kepuasan konsumen. Secara akumulatif, jumlah pelanggan diperkirakan mencapai 100-200 orang per minggu. Populasi tersebut dinilai cukup representatif sebagai dasar penentuan jumlah responden penelitian, sehingga hasil yang diperoleh diharapkan mampu menggambarkan tingkat kepuasan konsumen secara objektif dan komprehensif. Penentuan jumlah responden yang tepat sangat penting dalam penelitian kuantitatif agar hasil analisis memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi (Sugiyono, 2019).

Pemahaman terhadap kepuasan konsumen menjadi faktor penting yang menentukan loyalitas pelanggan serta keberlangsungan suatu usaha. Konsumen yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada pihak lain, sehingga mampu meningkatkan daya saing bisnis (Kotler & Keller, 2016). Maka perhatian terhadap kualitas produk sangat penting dengan penerapan strategi pemasaran yang tepat, guna membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan konsumen (Tjiptono, 2019; Hasan, 2021).

Berdasarkan Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pontianak tahun 2024, struktur pengeluaran per kapita penduduk masih didominasi oleh kelompok padi-padian sebesar 15,47%, sedangkan pengeluaran untuk buah-buahan hanya sebesar 0,84%. Persentase tersebut tergolong rendah dibandingkan kelompok konsumsi lain seperti Pangan olahan Segar jadi sebesar 14,61% serta ikan, 12,59% (BPS 2024). Data lengkapnya ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 1. Rata-Rata Pengeluaran per Kapita Sebulan (rupiah) diKota Pontianak, 2024

No	Kelompok Komoditas	Persentase (%)
1	Padi padian	(15,47%)
2	Umbi umbian	(0,29%)
3	Ikan/udang/cumi/kerang	(12,59%)
4	Daging	(8,21%)
5	Telur dan Susu	(4,43%)
6	Sayur sayuran	(1,80%)
7	Kacang kacangan	(4,22%)
8	Buah buahan	(0,84%)
9	Minyak dan Kelapa	(0,05%)
10	Bahan Minuman	(0,71%)
11	Bumbu-Bumbuan	(0,34%)
12	Bahan Makanan Lainnya	(1,29%)
13	Pangan olahan Segar	(14,61%)
	Total	(64,85%)

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS). Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Kota Pontianak 2024.

Rendahnya tingkat konsumsi buah-buahan menunjukkan adanya peluang pasar yang potensial bagi pengembangan produk olahan buah, khususnya jus segar. Ketersediaan bahan baku buah lokal yang melimpah di Kalimantan Barat turut mendukung pengembangan usaha minuman sehat berbasis agribisnis lokal

(Badan Pangan Nasional, 2023; Dinas Pertanian Kalimantan Barat, 2024). Kondisi tersebut sejalan dengan strategi pengembangan UMKM berbasis potensi daerah guna meningkatkan nilai tambah produk pertanian (Saragih, 2019; Wibowo & Kurniawan, 2022).

Pendekatan *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT) digunakan sebagai landasan teoretis dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen secara komprehensif. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja produk yang dirasakan setelah konsumsi (Oliver, 2010; Ramasamy, 2024). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) turut digunakan sebagai alat ukur kuantitatif guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan konsumen (Sari et al., 2024; Irawan, 2018).

Pendekatan kuantitatif deskriptif diterapkan dalam penelitian ini melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Salmi Juicy. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis kesenjangan antara harapan dan kinerja, serta perhitungan nilai CSI sehingga diperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan konsumen (Sugiyono, 2019; Wibowo & Iqbal, 2024). Pendekatan tersebut dinilai relevan untuk penelitian kepuasan konsumen di sektor minuman sehat (Azzahra & Salim, 2025; Noviasari et al., 2024).

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan akan pemahaman yang mendalam mengenai kepuasan konsumen terhadap produk Salmi Juicy. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan di bidang pemasaran agribisnis serta menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas produk, pelayanan, dan daya saing usaha lokal di sektor minuman sehat (Tjiptono, 2019; Kotler & Keller, 2016).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan kinerja konsumen terhadap produk Salmi Juicy berdasarkan pendekatan *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT)
2. Bagaimana implikasinya terhadap tingkat kepuasan konsumen yang diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kesenjangan antara harapan dan kinerja terhadap produk Salmi Juicy berdasarkan pendekatan *Expectation Disconfirmation Theory* (EDT)
2. Mengukur tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan memetakan prioritas perbaikan berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan (Harapan) dan tingkat kinerja dengan Importance Performance Analysis (IPA).