

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN PRODUK BAYAM
HIDROPONIK DI PT. TOTAL BUAH SEGAR SUMMARECON BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

VERRY HADI PUTRA



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
S E M A R A N G
2025**

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN PRODUK BAYAM
HIDROPONIK DI PT. TOTAL BUAH SEGAR SUMMARECON BEKASI

Oleh:

VERRY HADI PUTRA

23020321140147

Salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
S E M A R A N G
2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Verry Hadi Putra
N I M : 203020321140147
Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul: **Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Bayam Hidroponik di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi** dan penelitian yang terkait merupakan karya penulis sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam skripsi ini telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Penulis juga mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing yaitu: **Dr.Ir. Edy Prasetyo, M.S.** dan **Dr. Migie Handayani S.Pt., M.Si.**

Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan telah dilakukannya kecurangan akademik maka penulis bersedia gelar sarjana yang telah penulis dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi S1 Peternakan, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.

Semarang, November 2025

Penulis,



Verry Hadi Putra

Mengetahui :

Pembimbing Utama

Dr.Ir. Edy Prasetyo, M.S.

Pembimbing Anggota

Dr. Migie Handayani S.Pt., M.Si.

Judul Skripsi : KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PEMBELIAN PRODUK
BAYAM HIDROPONIK DI PT.
TOTAL BUAH SEGAR
SUMMARECON BEKASI

Nama Mahasiswa : VERRY HADI PUTRA

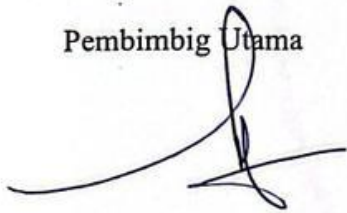
NIM : 23020321140147

Program Studi/Departemen : S-1 AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal ..0..1..DEC...2025

Pembimbing Utama



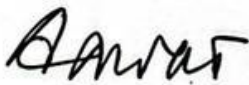
Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S.

Pembimbing Anggota



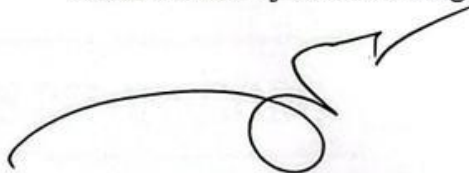
Dr. Migie Handayani S.Pt., M.Si.

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D.



Ketua Departemen Pertanian



Ahmad N. Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D.

RINGKASAN

VERRY HADI PUTRA. 23020321140147. 2025. Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Bayam Hidroponik di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi (Pembimbing: **EDY PRASETYO** dan **MIGIE HANDAYANI**)

PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi dapat memanfaatkan peluang meningkatkan penjualan dengan cara meningkatkan kualitas bayam hidroponik untuk memenuhi permintaan konsumen yang terus meningkat di Kota Bekasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan konsumen bayam hidroponik, serta menganalisis tingkat kinerja dan kepentingan atribut produk bayam hidroponik di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2025. Lokasi yang digunakan dalam penelitian di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi.

Metode pada penelitian ini adalah survei dengan menggunakan kuesioner, metode penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus lemeshow dan diperoleh jumlah sebanyak 96 responden yaitu pembeli bayam hidroponik di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi, pengambilan sampel secara *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Data yang digunakan meliputi data primer berupa wawancara dan data sekunder diambil dari studi pustaka yang berkaitan dengan penelitian. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai atribut dan kinerja produk bayam hidroponik di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen bayam hidroponik didominasi oleh usia >41 tahun, perempuan, dan jumlah anggota keluarga 4 orang. Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 4 kuadran, kuadran I yaitu memiliki kepentingan tinggi tetapi kinerja belum sesuai, kuadran II yaitu memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan sudah sesuai harapan, kuadran III memiliki kepentingan rendah dan kinerja yang dilakukan juga rendah, dan kuadran IV memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi kinerja yang dilakukan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan atribut yang masuk dalam kuadran I yaitu puas dengan nilai gizi, harga terjangkau, dan harga bersaing dengan tempat lain. Atribut pada kuadran II yaitu bayam tampak segar, daya tahan simpan, kualitas produk konsisten, kualitas kemasan baik, pelayan ramah dan membantu, dan staf menjaga produk yang disediakan. Atribut pada kuadran III yaitu kemasan informatif, bersedia membayar lebih untuk bayam hidroponik dibandingkan bayam biasa, diskon atau promo menarik perhatian, dan staf memberikan informasi yang jelas tentang produk. Atribut pada kuadran IV yaitu indikator kemasan menjaga kualitas dan kesegaran bayam, proses pembelian cepat dan efisien, staf responsif terhadap pertanyaan dan keluhan. Hasil Perhitungan CSI yaitu 76.45% yang menunjukkan bahwa produk bayam hidroponik yang dijual oleh PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi sudah membuat konsumen merasa puas.

KATA PENGANTAR

Kepuasan konsumen merupakan hasil dari evaluasi antara ekspektasi konsumen sebelum membeli dan pengalaman aktual setelah konsumen menggunakan dan merasakan suatu pelayanan. Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Bayam Hidroponik di PT. Total Buah Segar”. Penulis telah menyelesaikan Skripsi ini sebagai bentuk pertanggungjawaban. Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan Skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S. selaku dosen pembimbing utama saya yang telah membantu dan membimbing penulis dengan sabar sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Migie Handayani, S.Pt., M.Si. selaku dosen pembimbing anggota yang telah membimbing serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga Penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin penyusunan penelitian.
4. Ahmad Ni'matullah Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian yang telah memberikan berbagai macam fasilitas serta berbagai

kemudahan lainnya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Ketua Program Studi S-1 Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah mendukung persiapan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Prof. Agus Setiadi, S.Pt.,M.Si.,Ph.D. selaku Dosen wali dalam yang turut dalam mendukung serta memberikan arahan kepada penulis.
7. Bapak Ruliandi dan Ibu Lisa Anita Sari selaku orang tua penulis serta segenap keluarga di rumah yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
8. Seluruh Teman-teman dan orang yang dijumpai selama pelaksanaan penelitian berlangsung karena selalu memberikan dukungan dan semangat serta bantuan kepada penulis sepanjang penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi ini, baik dari segi materi maupun cara penyajiannya. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan kepada pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca dan pihak-pihak yang terlibat dalam Skripsi.

Semarang, November 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR ILUSTRASI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	6
1.3. Manfaat	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Bayam Hidroponik	8
2.2. Perilaku Konsumen	9
2.3. Kepuasan Konsumen	10
2.4. Kualitas Produk	11
2.5. Harga	13
2.6. Kualitas Pelayanan	14
2.7. Penelitian Terdahulu	15
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1. Kerangka Pemikiran	19
3.2. Waktu dan Lokasi Pelaksanaan	20
3.3. Metode Penelitian	21
3.4. Penentuan Sampel	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6. Analisis Data	24
3.7. Konsep dan Pengukuran Variabel	29
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Keadaan Umum	31
4.2. Bayam Hidroponik	32
4.3. Karakteristik Konsumen	34

4.4. Uji Kelayakan Instrumen	35
4.5. Analisis Kepuasan Konsumen	42
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Simpulan	63
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69
RIWAYAT HIDUP	90

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	15
2. Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen	27
3. Penjualan Bayam Hidroponik PT. Total Buah Segar	33
4. Jenis Kelamin Responden	35
5. Usia Responden	36
6. Jumlah Anggota Keluarga	37
7. Hasil Uji Validitas	39
8. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	42
9. Skor Kinerja dan Skor Harapan Metode IPA	44

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor		
1. Kerangka Pemikiran		20
2. Peta <i>Performance Analysis</i>		29
3. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>		50

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner	69
2. Lokasi PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi	72
3. Identitas Responden	73
4. Data Hasil Wawancara Responden Tingkat Kinerja	76
5. Data Hasil Wawancara Responden Tingkat Harapan	80
6. Dokumentasi	84
7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	86
8. Perhitungan CSI	88