

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN KAITANNYA DENGAN HARGA,
KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DI RAJA BUNGA ANGGREK
NURSERY BANDUNGAN, KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Oleh:

WINDI AYU EKA RATRI



**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN KAITANNYA DENGAN HARGA,
KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DI RAJA BUNGA ANGGREK
NURSERY BANDUNGAN, KABUPATEN SEMARANG

Oleh:

WINDI AYU EKA RATRI
NIM: 23020319120003

Salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi S1 Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
S E M A R A N G
2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Windi Ayu Eka Ratri
N I M : 23020319120003
Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi yang berjudul: **Analisis Kepuasan Pelanggan Kaitannya dengan Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan di Raja Bunga Anggrek Nursery Bandungan, Kabupaten Semarang** dan penelitian yang terkait merupakan karya penulis sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari karya orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam skripsi ini, telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Saya juga mengakui skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh pembimbing saya, yaitu **Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.** dan **Dr. Ir. Mukson, M.S.**

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 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.

Semarang, 19 Juni 2023

Penulis,



Windi Ayu Eka Ratri

Mengetahui :

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Dr. Ir. Mukson, M.S.

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI RAJA BUNGA ANGGREK NURSERY BANDUNGAN, KABUPATEN SEMARANG

Nama Mahasiswa : WINDI AYU EKA RATRI

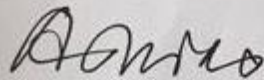
NIM : 23020319120003

Program Studi/Departemen : AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal ... 21 JUN 2023

Pembimbing Utama



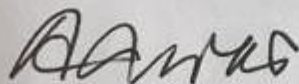
Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Pembimbing Anggota



Dr. Ir. Mukson, M.S.

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



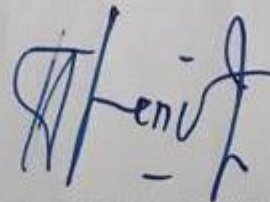
Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D.

Dekan



Prof. Dr. Ir. Bambang Waluyo H.E.P., M.S., M.Agr., IPU.

Ketua Departemen



Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M.Si.

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN KAITANNYA DENGAN HARGA,
KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DI RAJA BUNGA ANGGREK
NURSERY BANDUNGAN, KABUPATEN SEMARANG**

**Oleh:
Windi Ayu Eka Ratri**

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan, menganalisis kinerja atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menganalisis faktor kepuasan pelanggan. Penelitian dilaksanakan di Raja Bunga Anggrek *Nursery*, Kecamatan Bandungan, Kabupaten Semarang pada Desember 2022 hingga Januari 2023. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pengambilan sampel dengan *non-probability sampling* menggunakan *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisis regresi linear berganda. Penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pelanggan di Raja Bunga Anggrek mayoritas berusia 41-50 tahun. Mayoritas pernah membeli sebanyak dua sampai lima kali. Pelanggan Raja Bunga Anggrek memiliki rata-rata penghasilan antara >Rp2.000.000 sampai Rp4.000.000 per bulan dengan pengeluaran setiap kali membeli antara Rp150.000-Rp500.000. Jenis bunga anggrek yang sering dibeli yaitu jenis Vanda. Alasan utama pelanggan membeli bunga anggrek di Raja Bunga Anggrek karena harga yang terjangkau menurut pandangan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pelanggan Raja Bunga Anggrek tergolong sangat puas pada nilai 80,41. Adapun kinerja atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dibagi menjadi empat kuadran dimana kuadran I terdapat sebanyak satu atribut, kuadran II sebanyak 10 atribut, kuadran III sebanyak tiga atribut dan kuadran IV sebanyak satu atribut. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan harga kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harga, kepuasan, pelayanan, produk

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN RELATION TO PRICE,
PRODUCT QUALITY AND SERVICE AT RAJA BUNGA ANGGREK
NURSERY BANDUNGAN, SEMARANG REGENCY***

ABSTRACT

The study aimed to analyze the level of customer satisfaction in terms of price, product quality and service quality, analyze the performance of price, product quality and service that affect customer satisfaction and analyze customer satisfaction factors. This was a case study with non-probability sampling using accidental sampling that conducted in Raja Bunga Anggrek Nursery, Bandungan, Semarang Regency from December 2022 to January 2023. The data were analyzed using Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA) and multiple linear regression analysis. This study showed that the characteristics of customers at Raja Bunga Anggrek are mostly 41-50 years old. The majority of customers have purchased as much as two to five times. Raja Bunga Anggrek customers have an average income between >Rp2000.000-Rp4000.000 per month and customers spend around Rp150.000-Rp.500.000 for each purchase. Vanda is a type of orchid that's often purchased by customers. The main reason why orchids are purchased by buyers because of the affordable price according to the customer's point of view. The result of customer satisfaction are indicated by a value of 80,41 which means that the customers is very satisfied. Customer satisfaction index be affected by several attributes which are divided into four quadrants where quadrant I has one attribute, quadrant II has 10 attributes, quadrant III has three attributes and quadrant IV has one attribute. The results of multiple linear regression analysis are customer satisfaction simultaneously and partially affected by price, product quality and service

Keywords: Price, product, satisfaction, service

KATA PENGANTAR

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dari seseorang ketika sudah membandingkan hasil kinerja dengan harapan. Terpenuhinya kepuasan pelanggan jika memenuhi bahkan melebihi harapan. Analisis kepuasan pelanggan perlu dilakukan di Raja Bunga Anggrek *Nursery* atau RBA ditujukan untuk kunci pertahanan bisnis dan mengetahui atribut apa saja yang perlu dikembangkan.

Segala puji bagi Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Kaitannya dengan Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan di Raja Bunga Anggrek *Nursery* Bandungan, Kabupaten Semarang dengan tepat waktu. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku pembimbing utama sekaligus Ketua Program Studi Agribisnis dan dosen wali yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, membimbing dan mempermudah penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Dr. Ir. Mukson, M.S. selaku pembimbing anggota yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam kelancaran penyusunan skripsi hingga selesai.
3. Prof. Dr. Ir. Bambang Waluyo H. E. P., M.S., M.Agr., IPU. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang menyuplai fasilitas untuk tujuan kemudahan penulis sehingga skripsi terlaksana dengan lancar.
4. Dr. Ir. Heni Rizqiati S.Pt., M.Si. selaku Ketua Departemen Pertanian yang membantu penulis dalam kelancaran proses skripsi.
5. Suryani Nurfadillah, S.E., M.Si. selaku Kordinator Lab. Manajemen Agribisnis yang membantu penulis dalam kelancaran proses skripsi.
6. Bapak Tasmanto dan Ibu S.A.D. Ningsih selaku kedua orang tua penulis yang memberikan doa, nasihat dan dukungan penuh hingga berhasil menyelesaikan skripsi untuk sudi S1.

Penulis berharap kritik dan saran yang membangun karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Semoga skripsi ini memberi manfaat dan wawasan baru bagi pembaca. Terima kasih.

Semarang, 31 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR ILUSTRASI	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	4
1.3. Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Anggrek	6
2.2. Potensi Penjualan Anggrek.....	7
2.3. Harga	8
2.4. Kualitas Produk.....	9
2.5. Kualitas Pelayanan	10
2.6. Kepuasan Pelanggan	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1. Kerangka Pemikiran.....	13
3.2. Hipotesis	14
3.3. Waktu dan Lokasi	14
3.4. Metode Penelitian	15
3.5. Penentuan Pengambilan <i>Sample</i>	15
3.6. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.7. Analisis Data.....	17
3.8. Konsep dan Pengukuran Variabel.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	31
4.1. Keadaan Umum Raja Bunga Anggrek	31
4.2. Karakteristik Responden	32
4.3. Analisis Data.....	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1. Simpulan.....	55
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	63
RIWAYAT HIDUP	104

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Produksi Anggrek di Indonesia	7
2. Interpretasi Skala Likert	21
3. Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	24
4. Usia Responden	33
5. Pekerjaan Responden	34
6. Frekuensi Pembelian Responden	34
7. Penghasilan Responden.....	35
8. Jumlah Pengeluaran Responden	36
9. Jenis Bunga yang Sering Dibeli Responden.....	37
10. Alasan Utama Responden Membeli di Raja Bunga Anggrek	38
11. Uji Validitas Variabel Harga (X_1)	39
12. Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2).....	40
13. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	41
14. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	42
15. Uji Reliabilitas	42
16. Uji Multikolinearitas	43
17. Uji Heteroskedastisitas	44
18. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	45
19. <i>Ouput Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran II.....	48
20. <i>Ouput Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kuadran III	50
21. Uji t	54

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	13
2. Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Peta Penelitian Raja Bunga Anggrek	63
2. Perhitungan Jumlah Sampel	64
3. Kuesioner.....	65
4. Data Pendukung.....	69
5. Prosedur Analisis Sampel.....	70
6. <i>Output</i> Analisis	71
7. Dokumentasi.....	102