

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MELON
DI HORTIMART AGRO CENTER
KABUPATEN SEMARANG**

SKRIPSI

Oleh:

ZAHWA NAURIA THAHIRA



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MELON
DI HORTIMART AGRO CENTER
KABUPATEN SEMARANG

Oleh:

ZAHWA NAURIA THAHIRA
NIM: 23020319120026

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
2 0 2 3

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zahwa Nauria Thahira
NIM : 23020319120026
Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Melon di Hortimart Agro Center Kabupaten Semarang** dan penelitian yang terkait dengan skripsi ini adalah hasil kerja saya 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: **Wahyu D. Prastiwi, S.Pt., M.M., M.Sc.** 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, 1 Desember 2023



Zahwa Nauria Thahira

Mengetahui

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Wahyu D. Prastiwi, S.Pt., M.M., M.Sc.

Dr. Ir. Mukson, M.S.

Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN MELON DI HORTIMART
AGRO CENTER KABUPATEN SEMARANG

Nama Mahasiswa : ZAHWA NAURIA THAHIRA
NIM : 23020319120026
Program Studi : SI AGRIBISNIS
Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal 15 Desember 2023

Pembimbing Utama



Wahyu D. Prastiwi, S.Pt., M. M., M.Sc.

Pembimbing Anggota



Dr. Ir. Mukson, M.S.

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



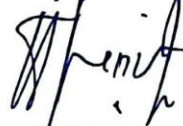
Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D.

Dekan



Prof. Dr. Ir. Bambang W.H. E. P., M.S., M.Agr., IPU Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M.Si.

Ketua Departemen Pertanian



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MELON DI HORTIMART AGRO CENTER KABUPATEN SEMARANG

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan keadaan dimana konsumen mengharapkan produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan. Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Melon *Hortimart Agro Center*. Hasil penelitian bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang akan diambil *Hortimart Agro Center* untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan pada bulan Februari sampai Maret 2023. Lokasi penelitian dilakukan di *Hortimart Agro Center*. Metode penelitian yang digunakan adalah *survey*. Jumlah responden ditentukan dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah sebanyak 100 konsumen. Analisis data menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen Melon *Hortimart Agro Center*, dan analisis regresi logistik untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan konsumen Melon *Hortimart Agro Center*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Atribut desain dan publisitas promosi terdapat pada Kuadran I. Atribut kualitas, rasa, daya tahan, manfaat, harga yang sesuai dengan kualitas, serta pelayanan karyawan Hortimart yang handal dan cepat tanggap terdapat pada Kuadran II. Atribut harga yang terjangkau daripada harga di tempat lain dan promosi Hortimart melalui media iklan dan brosur terdapat pada Kuadran III. Tidak terdapat atribut pada Kuadran IV. Nilai kepuasan konsumen Melon di *Hortimart Agro Center* mencapai 83,05% termasuk pada kategori sangat puas. Secara simultan kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh sangat nyata ($p < 0,01$) terhadap kepuasan konsumen Melon *Hortimart Agro Center*. Sedangkan secara parsial kualitas produk, harga, dan promosi berpengaruh nyata ($p < 0,05$) terhadap kepuasan konsumen Melon *Hortimart Agro Center*.

Kata Kunci: Melon, Hortimart, IPA, CSI, regresi logistik.

**ANALYSIS OF MELONS SATISFACTION LEVEL
AT HORTIMART AGRO CENTER
SEMARANG DISTRICT**

ABSTRACT

Consumer satisfaction is a situation where consumers expect products or services that are in accordance with their wishes. The study aimed to analyze the level of customer satisfaction, and to analyze the factors that affect customer satisfaction of Melon Hortimart Agro Center. The research was expected to bring benefit in determining the policies taken by the Hortimart Agro Center to increase Melon customer satisfaction. The research was conducted from February to March 2023. The research location was at Hortimart Agro Center. The research method used in the study was a survey. The number of respondents was determined by accidental sampling method with total 100 customers. Data were analysed using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis to analyze the level of customer satisfaction, and logistic regression analysis to analyze the effect of product quality, price, service quality, and promotion on customer satisfaction of Melon Hortimart Agro Center. The research showed that the attributes of design and promotional publicity are in Quadrant I. The attributes of quality, taste, durability, benefits, price in accordance with quality, and reliable and responsive Hortimart employee services are in Quadrant II. The attributes of affordable prices than prices elsewhere and Hortimart promotions through advertising media and brochures are in Quadrant III. Quadrant IV has no attributes. The value of Melon consumer satisfaction at Hortimart Agro Center reached 83.05%, included in very satisfied category. Simultaneously product quality, price, service quality and promotion have a very significant effect ($p < 0.01$) on consumer satisfaction of Melon Hortimart Agro Center. While partially product quality, price, and promotion have a significant effect ($p < 0.05$) on consumer satisfaction of Melon Hortimart Agro Center.

Keywords: *Melon, Hortimart, IPA, CSI, logistic regression*

KATA PENGANTAR

Kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi dimana konsumen mengharapkan produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen. Kepuasan konsumen menyebabkan kenaikan loyalitas konsumen terhadap suatu perusahaan. Penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Melon *Hortimart Agro Center*

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat beserta karunia-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Melon di *Hortimart Agro Center*, Kabupaten Semarang” dapat diselesaikan dengan lancar dan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini khususnya kepada:

1. Wahyu Dyah Prastiwi, S.Pt., M.M., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, saran, dan arahan selama penulisan Skripsi
2. Dr. Ir. Mukson, M.S. selaku Dosen Pembimbing anggota yang telah memberikan bimbingan, saran, dan arahan selama penulisan Skripsi.
3. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Dosen Wali di Universitas Diponegoro dan Ketua Program Studi S-1 Agribisnis yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam penyelesaian skripsi.
4. Prof. Dr. Ir. Bambang Waluyo Hadi Eko Prasetyono, M.S., M.Agr. IPU. selaku Kepala Departemen Agribisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin selama penyusunan Skripsi.

5. Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M.Si. selaku Ketua Departemen Pertanian Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah memberikan bantuan untuk perizin penelitian sampai penyusunan Skripsi.
6. Suryani Nurfadillah, S.E., M.Si. selaku Koordinator Manajemen Agribisnis dan yang telah memberikan bantuan untuk penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi,
7. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Program Studi Agribisnis dan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah membantu proses belajar mengajar dan pengurusan administrasi.
8. Bapak Ferry Yulhan Mazry, Ibu Helmiati, dan Zahra Najiyah selaku keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, do'a dan kasih sayang kepada penulis
9. Seluruh Mahasiswa Agribisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2019.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh Karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih atas perhatiannya.

Semarang, 1 Desember 2023



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ILUSTRASI	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	4
1.3 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Melon	5
2.2 Hortimart Agro Center.....	6
2.3 Kepuasan Konsumen	8
2.4 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Kerangka Pemikiran	14
3.2 Hipotesis	15
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian	16
3.4 Metode Penelitian	16
3.5 Metode Penentuan Sampel.....	16
3.6 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	17
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	18
3.8 Batasan Istilah dan Konsep Pengukuran.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Usaha Hortimart.....	28
4.4 Buah di Hortimart	37
4.5 Produk Melon Hortimart Agro Center.....	39
4.6 Bauran Pemasaran (4P) pada Melon.....	45

4.7 Karakteristik Responden.....	49
4.8 Hasil Uji Kuisisioner	57
4.9 Tingkat Kepuasan Konsumen Melon di Hortimart.....	59
4.10 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Melon di Hortimart.....	73
4.11 Deskripsi Sebaran Responden dalam Kepuasan Konsumen.....	80
4.12 Deskripsi Sebaran Responden dalam Kepentingan Konsumen.....	85
4.13 Kepuasan Konsumen dan Pembelian Ulang Melon Hortimart.....	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Kandungan Gizi Melon (Per 100 gram).....	5
2. Tingkat Kepuasan Konsumen	22
3. Data Jumlah Karyawan Hortimart Agro Center.....	35
4. Spesifikasi Jenis Melon di Hortimart Agro Center	41
5. Jumlah Konsumen dan Jumlah Melon Terjual pada bulan Februari.....	45
6. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	49
7. Karakteristik Responden Menurut Umur	50
8. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	51
9. Karakteristik Responden Menurut Jumlah Anggota Keluarga	52
10. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	53
11. Karakteristik Responden Menurut Pendapatan (/bulan)	54
12. Karakteristik Responden Menurut Asal Daerah	55
13. Hasil Uji Validitas pada Instrumen Penelitian	57
14. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian	58
15. Tingkat kesesuaian Kinerja dan Kepentingan.....	60
16. Urutan kesenjangan dimensi secara keseluruhan dari yang terbesar	62
17. Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Melon Hortimart.....	70
18. Pengkategorian untuk indeks kepuasan pelanggan	71
19. Uji <i>Wald dan Odds Ratio</i>	73
20. Nilai Nagelkerke R Square.	74
21. Model Koefisien.....	75
22. Hasil Uji Regresi Logistik Biner.....	75
23. Nilai <i>Odds Ratio</i> Setiap Variabel.....	80
24. Tingkat Kepuasan Konsumen pada keseluruhan Variabel.....	91

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	14
2. Struktur Organisasi <i>Hortimart Agro Center</i>	32
3. Kondisi <i>Agro Store</i>	36
4. <i>Grade A Melon</i>	37
5. Promosi di <i>Hortimart Agro Center</i>	48
6. Diagram IPA Konsumen Melon <i>Hortimart Agro Center</i>	64
7. Distribusi Responden terhadap Kualitas Produk.....	81
8. Distribusi Sebaran Responden terhadap Harga.....	82
9. Distribusi Sebaran Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	83
10. Distribusi Sebaran Responden terhadap Promosi.....	85
11. Distribusi Sebaran Responden terhadap Kualitas Produk.....	86
12. Distribusi Sebaran Responden terhadap Harga.....	87
13. Distribusi Sebaran Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	88
14. Distribusi Sebaran Responden terhadap Promosi.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Peta dan Koordinat GPS <i>Hortimart Agro Center</i>	103
2. Tampilan Muka <i>Hortimart Agro Center</i>	104
3. Tampilan Dalam Agro Store <i>Hortimart Agro Center</i>	105
4. Jenis Melon di <i>Hortimart Agro Center</i>	106
5. Dokumentasi dengan Konsumen Melon <i>Hortimart Agro Center</i>	107
6. Dokumentasi dengan HRD dan Kepala <i>Agrostore</i>	108
7. Kuisisioner Penelitian	109
8. Hasil Kuisisioner Kinerja Konsumen Melon <i>Hortimart</i>	116
9. Hasil Kuisisioner Kepentingan Konsumen Melon <i>Hortimart</i>	121
10. Output Uji Validitas Konsumen Melon <i>Hortimart</i>	126
11. Output Uji Reabilitas Konsumen Melon <i>Hortimart</i>	129
12. Uji Regresi Logistik	130
13. Riwayat Hidup Penulis Skripsi	132