

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN
PEMBELIAN BUNGA DI SENTRA TANAMAN HIAS
KABUPATEN LEUWINANGGUNG KOTA DEPOK**

SKRIPSI

Oleh

MUHAMMAD RAFLI PUTRA ZEIDIR



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN
BUNGA DI SENTRA TANAMAN HIAS
KABUPATEN LEUWINANGGUNG KOTA DEPOK

Oleh

MUHAMMAD RAFLI PUTRA ZEIDIR
NIM: 23020319140115

Salah satu Syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi S-1 Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rafli Putra Zeidir
N I M : 23020319140115
Program Studi : S1 Agribisnis

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul: **Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Bunga di Sentra Tanaman Hias Kabupaten Leuwisanggung Kota Depok** 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. Penulis juga mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari Pembimbing yaitu: **Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D.** 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 S-1 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro

Semarang, 30 Maret 2026

Penulis,



Muhammad Rafli Putra Zeidir

Mengetahui:

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



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



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN
BUNGA DI SENTRA TANAMAN HIAS
KABUPATEN LEUWINANGGUNG KOTA
DEPOK

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD RAFLI PUTRA ZEIDIR

Nomor Induk Mahasiswa : 23020319140115

Program : S1 AGRIBISNIS / PERTANIAN
Studi/Departemen

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal. **0.8. MAY 2026**

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota



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



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

Ketua Program Studi Agribisnis

Ketua Panitia Ujian Akhir



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.



Dr. Hery Setiyawan, S. Pt., M.Sc.



Dekan

Prof. Sugiharto, S.Pt, M.Sc, Ph.D.

Ketua Departemen



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

RINGKASAN

MUHAMMAD RAFLI PUTRA ZEIDIR. 23020319140115. 2026. Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Bunga di Sentra Tanaman Hias Kabupaten Leuwinanggung Kota Depok (Pembimbing : **JOKO MARIYONO** dan **MIGIE HANDAYANI**).

Tanaman hias merupakan komoditas hortikultura yang memiliki nilai estetika dan ekonomi tinggi, sehingga perkembangan usaha tanaman hias di wilayah perkotaan dan peri-urban semakin pesat. Sentra Tanaman Hias Kabupaten Leuwinanggung, Kota Depok, menjadi salah satu pusat perdagangan tanaman hias yang memiliki daya tarik konsumen dari dalam maupun luar wilayah Jabodetabek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik konsumen, mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja bauran pemasaran (*marketing mix* 7P), serta mengidentifikasi atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dalam melakukan pembelian bunga di Sentra Tanaman Hias Kabupaten Leuwinanggung.

Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2025 – Januari 2026. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 52 responden yang telah melakukan pembelian tanaman hias minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir, dengan teknik pengambilan sampel purposive dan accidental sampling. Data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal ilmiah, dan publikasi Badan Pusat Statistik. Analisis karakteristik konsumen dilakukan secara deskriptif berdasarkan domisili, jenis kelamin, usia, pendidikan, status pernikahan, pekerjaan, dan pendapatan. Tingkat kepuasan konsumen diukur menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), sedangkan penentuan prioritas perbaikan atribut bauran pemasaran dianalisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum konsumen berada pada kategori puas hingga sangat puas terhadap kinerja bauran pemasaran di Sentra Tanaman Hias Leuwinanggung. Secara keseluruhan, hasil CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Sentra Tanaman Hias Kabupaten Leuwinanggung berada pada kategori puas hingga sangat puas pada hampir seluruh dimensi *marketing mix* 7P. Dimensi *People*, *Product*, *Process*, dan *Physical Evidence* menjadi faktor yang paling kuat dalam membentuk kepuasan konsumen, sementara dimensi *Promotion* dan beberapa aspek *Place* masih memerlukan perhatian lebih lanjut. , hasil IPA menunjukkan adanya kesenjangan antara kepentingan dan kinerja. Konsumen menganggap promosi sebagai atribut penting dalam membantu memahami, mengingat, dan tertarik membeli produk, tetapi kinerja promosi masih dinilai belum optimal.

KATA PENGANTAR

Tanaman hias merupakan bagian dari sektor hortikultura yang telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Secara umum, tanaman hias dikenal sebagai tumbuhan yang memiliki daya tarik estetika, digunakan untuk memperindah lingkungan, serta memiliki nilai fungsional bagi kesehatan dan kenyamanan ruang hidup. Penelitian ini diharapkan dapat menjawab kesenjangan yang ada dalam pemahaman mengenai kepuasan konsumen tanaman hias di lingkungan lokal dan sekaligus memberikan kontribusi praktis dalam upaya pengembangan sentra tanaman hias yang berkelanjutan di Kota Depok.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan dan bimbingan banyak pihak yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis. Penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D. Selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, banyak membantu dan memberikan masukan serta bimbingan kepada penulis;
2. Dr. Migie Handayani, S.Pt., M.Si. Selaku pembimbing anggota yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis;
3. Prof. Sugiharto, S.Pt, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.
4. Ahmad N. Al – Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D. selaku ketua Departemen Pertanian Universitas Diponegoro.
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M. P. Selaku Ketua Program Studi S1 Agribisnis dan

selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menempuh di program studi Agribisnis.

6. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.
7. Ibu Dimarsasih selaku ibu kandung penulis yang telah memberikan kasih sayang, dukungan penuh untuk penulis.
8. *The Dudy's Family* selaku keluarga terdekat yang telah memberikan dukungan secara penuh untuk penulis.
9. Rakay Bayu dan Arsyadani sebagai teman perkuliahan di akhir semester yang telah memberi dukungan mental dalam menyelesaikan tugas akhir penulis.
10. Estungkoro Broto Triswiyoso sebagai sahabat terdekat yang selalu menemani dan memberi semangat dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir.
11. Pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih sangat banyak kekurangan dalam skripsi ini, baik dari segi materi maupun cara penyajiannya. Kritik dan saran sangat penulis harapkan kepada pembaca.

Semarang, 30 Maret 2026



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang...../.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tanaman Hias.....	5
2.2 Perilaku Konsumen.....	7
2.3 Kepuasan Konsumen.....,	9
2.4 Teori Kepuasan Konsumen.....	10
2.5 Teori Kualitas Produk.....	11
2.6 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen.....	12
2.7 Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.8 Penelitian Terdahulu.....	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Kerangka Pemikiran.....	20
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.6 Metode Analisis Data.....	28
3.7 Uji Validitas.....	32
3.8 Uji Reliabilitas.....	34
3.9 Batasan Istilah dan Konsep Pengertian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Konsumen di Sentra Hias di Kabupaten Leuwinanggung Kota Depok.....	39
4.3 <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	53
4.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	57
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
RIWAYAT HIDUP.....	110

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen.....	31
2. Hasil Uji Validitas.....	33
3. Hasil Uji Reliabilitas.....	35
4. Deskripsi Konsumen Berdasarkan Domisili.....	39
5. Deskripsi Konsumen dari Jenis Kelamin.....	40
6. Deskripsi Konsumen dari Usia.....	42
7. Deskripsi Konsumen dari Pendidikan Terakhir.....	43
8. Deskripsi Konsumen dari Status Pernikahan.....	45
9. Deskripsi Konsumen dari Pekerjaan.....	46
10. Deskripsi Konsumen dari Pendapatan Per Bulan.....	47
11. Deskripsi Konsumen dari Rata-Rata Pengeluaran per Pemebelian....	49
12. Deskripsi Konsumen dari Frekuensi Pembelian.....	50
13. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	56
14. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	66

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	22
2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

1. Kuesioner Penelitian.....	75
2. Jawaban Responden.....	81
3. Output Olah Data.....	94