

SKRIPSI

**HUBUNGAN PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
WISATA EDUKASI KEBUN BUAH SINTANG**

Oleh:

**Arjun Wijaya
NIM C1021191018**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

2023

SKRIPSI

HUBUNGAN PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WISATA EDUKASI KEBUN BUAH SINTANG

Oleh:

Arjun Wijaya

NIM C1021191018

**Skripsi Diajukan sebagai Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana dalam Bidang Pertanian**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

2023

**HUBUNGAN PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN WISATA EDUKASI
KEBUN BUAH SINTANG**

Tanggung Jawab Yuridis Material pada:

**Arjun Wijaya
NIM C1021191018**

Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal: 16 Mei 2023 Berdasarkan SK Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Tanjungpura Nomor:3260/UN22.3/TD.06/2023 Tanggal 2 Mei 2023**

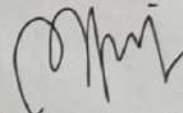
Tim Penguji :

Pembimbing Pertama



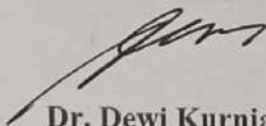
**Dr. Dra. Eva Dolorosa, MM., M.Sc
NIP. 196707151994032005**

Pembimbing Kedua



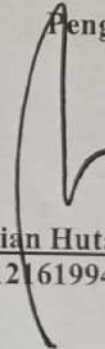
**Anita Suharyani, S.P., M.P
NIP.199001302015042001**

Penguji Pertama



**Dr. Dewi Kurniati, SP., MM
NIP. 197708102000122001**

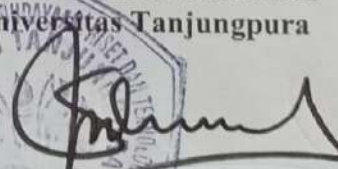
Penguji Kedua



**Josua Parulian Hutajulu, S.Si., MM
NIP. 1196812161994021001**

Disahkan Oleh :

**Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Tanjungpura**




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

PERNYATAAN HASIL KARYA ILMIAH SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi “Hubungan Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang” adalah karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang dikutip dari karya yang diterbitkan dan manapun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan di dalam teks dan tercantumkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 12 Juni 2023

Penulis,

Arjun Wijaya
NIM C1021191018

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Arjun Wijaya, lahir pada tanggal 8 Maret 2001 di Desa Tekaban, Kec. Belimbing, Kab. Melawi. Penulis merupakan anak ketiga dari berempat saudara dari pasangan Bapak Iskandar C. dan Ibu Salbiah.

Penulis bersekolah di SDN 09 Kedupai dan lulus pada tahun 2013, melanjutkan sekolah menengah pertama di MTS Al-Ma'arif III Sintang dan lulus pada tahun 2016. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di MAS Al-Ma'arif Sintang dan lulus pada tahun 2019. Setelah itu, melanjutkan ke perguruan tinggi di tahun 2019 juga melalui jalur SNMPTN dan diterima di Universitas Tanjungpura pada Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Program Studi Agribisnis.

RINGKASAN SKRIPSI

Di era modern seperti sekarang ini, persaingan antar pelaku usaha semakin ketat untuk menarik konsumen membeli produk yang ditawarkan. Bergerak dibidang bisnis wisata, tentunya perkembangan dan keberlanjutan Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang sangat bergantung pada konsumen. Namun, diduga sebagian konsumen mengeluh mengenai produk dan harga yang ditawarkan serta kualitas pelayanan yang kurang baik. Oleh karena itu, pihak pengelola perlu memperhatikan keluhan tersebut dengan menawarkan produk yang berkualitas, harga yang terjangkau dan pelayanan yang lebih baik dari pesaing dikarenakan hal ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) menganalisis penilaian konsumen terhadap produk, harga dan kualitas pelayanan dan 2) menganalisis hubungan antara produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang. Pendekatan yang dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner, dan observasi. Kuesioner yang telah diisi oleh 96 responden akan dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas untuk menguji kualitas data dan uji korelasi *Rank Spearman*. Alat analisis yang digunakan yaitu Microsoft Excel 2016 untuk input data dan SPSS versi 26 untuk uji validitas, uji reliabilitas dan uji korelasi *Rank Spearman*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa penilaian konsumen terhadap produk, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang secara keseluruhan konsumen merasa puas. Namun, konsumen merasa tidak puas terhadap kinerja kualitas pelayanan pada bagian indikator jaminan dan bukti fisik terkait ketersediaan posko pusat informasi. Sementara itu, produk, harga dan kualitas pelayanan berkorelasi atau memiliki hubungan terhadap kepuasan konsumen dengan arah hubungan yang positif. Produk dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan konsumen sedangkan harga memiliki hubungan yang sedang terhadap kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga pembuatan skripsi ini dengan judul **“Hubungan Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang”** dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini merupakan syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian di Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Dra. Eva Dolorosa, MM. M.Sc dan Anita Suharyani, SP., MP yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal hingga selesainya penulisan skripsi ini. Selain itu, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Denah Suswati, M.P, IPU, selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura
2. Dr Ir. Erlinda Yurisinthae, M.P, selaku Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura.
3. Seluruh Dosen Prodi Agribisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa kuliah
4. Kedua orang tua atas keringat, kesabaran, material dan do'a yang selalu diberikan kepada penulis.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pontianak, 12 Juni 2023

Arjun Wijaya

NIM C1021191018

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Bauran Pemasaran	5
2. Kualitas Pelayanan	8
3. Kepuasan Konsumen.....	9
4. Penelitian Terdahulu	11
B. Kerangka Pemikiran	12
C. Hipotesis Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Tempat dan Waktu Penelitian	15
B. Pelaksanaan Penelitian	15
C. Variabel Penelitian	17
D. Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28

B. Karakteristik Responden	34
C. Hasil Uji Kualitas Data	37
D. Penilaian Konsumen Terhadap Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan.....	39
E. Hubungan Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. Kriteria Skala Likert.....	17
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel.....	18
Tabel 4. Skala Interval Likert.....	26
Tabel 5. Kriteria Korelasi.....	27
Tabel 6. Jenis Tanaman di Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang	28
Tabel 7. Pengunjung Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang tahun 2021-2022	34
Tabel 8. Karakteristik Responden	34
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	37
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 11. Penilaian Konsumen Terhadap Produk.....	40
Tabel 12. Penilaian Konsumen Terhadap Harga.....	41
Tabel 13. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 14. Hubungan Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang.....	43

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 2. Tanaman Jambu Kristal, Jambu Merah dan Belimbing Madu.....	29
Gambar 3. Siswa/I Magang dari SMKN 1 Sungai Tebelian.....	30
Gambar 4. Kegiatan Outbound Mahasiswa/I dari STAIMA Sintang	30
Gambar 5. Struktur Organisasi Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	55
Lampiran 2. Data Responden.....	64
Lampiran 3. Jawaban Responden.....	69
Lampiran 4. Output Uji Validitas dan Reliabilitas.....	82
Lampiran 5. Output Uji Korelasi Rank Spearman	85
Lampiran 6. Penilaian Konsumen Terhadap Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	86
Lampiran 7. Dokumentasi Lapangan	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata menjadi pilihan seseorang untuk mendapatkan kesenangan dan kepuasan ketika sedang berwisata serta menghilangkan kejenuhan dari pekerjaan sehari-hari. Beberapa kawasan wisata baru telah bermunculan seperti agrowisata. Agrowisata adalah bisnis yang mengembangkan sumber daya pariwisata dengan menggabungkan alam dan produk pertanian, memperluas pengetahuan dan pengalaman rekreasi, menjadi platform advokasi untuk mempromosikan pertanian yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan serta memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk menikmati suasana pertanian (Ammirato et al., 2020; Barbieri, 2020; Halim et al., 2020). Wisata agro didasarkan pada produksi pertanian seperti tur pertanian, memetik buah sendiri, dan memancing (Ammirato et al., 2020). Selain menyediakan jasa bagi konsumen akan pemandangan yang indah dan udara yang segar, agrowisata juga berperan sebagai media pembelajaran bagi masyarakat (Sibi & Nusantara, 2020).

Konsep wisata agro salah satunya menawarkan tanaman buah-buahan dengan melihat perkebunan secara langsung, memetik dan memakan langsung buahnya serta atraksi lainnya (Jeneetica, 2018). Penggunaan produk yang bersih secara ekologis dalam makanan menjadi semakin penting bagi konsumen (Merojovich, 2022). Apalagi di era modern sekarang ini, persaingan semakin ketat antar pelaku bisnis wisata agar dapat menarik konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan sehingga menuntut mereka untuk terus berinovasi dan kreatif dalam mengembangkan usahanya sehingga dapat meningkatkan pendapatan (Nugraha et al., 2020; Setyowati, 2018).

Suatu destinasi wisata dianggap lebih menarik bila memenuhi lebih banyak kebutuhan konsumen dan menjadi pilihan paling populer diantara destinasi pesaing (Eddyono, 2021). Bergerak dibidang bisnis wisata tentunya perkembangan dan keberlanjutan Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang bergantung pada konsumen. Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang merupakan salah satu jenis usaha agrowisata

yang terletak di Kabupaten Sintang yang mempunyai lahan seluas 8,5 hektar dengan produk yang ditawarkan berupa buah jambu kristal, jambu merah dan belimbing madu. Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang juga menawarkan edukasi kepada pengunjung dengan menampilkan spanduk di setiap lahan tanaman buah yang tertulis nama buah, nama latinnya dan manfaat dari buahnya serta terdapat pembelajaran bagi siswa/i maupun mahasiswa yang ingin mengetahui tanaman yang ada di wisata tersebut. Pengunjung yang datang ke Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang dapat memetik buah secara langsung maupun meminta bantuan karyawan untuk memetik buahnya dan mereka dapat memilih buah sesuai dengan yang diinginkan. Setelah buah tersebut di petik, pengunjung terlebih dahulu harus menimbanginya sebelum dikonsumsi. Selain itu, terdapat beberapa fasilitas yang disediakan oleh Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang seperti gazebo, saung dan rumah pohon yang dapat digunakan oleh pengunjung ketika beristirahat sambil mengonsumsi buahnya dan menikmati suasana perkebunannya. Adanya wisata petik buah di Kabupaten Sintang menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen sehingga membuat mereka tertarik untuk melakukan kunjungan. Selain itu, adanya kepentingan tersendiri bagi konsumen untuk melakukan kunjungan salah satunya kesadaran konsumen akan kesehatan (Parajuli et al., 2019).

Produk yang ditawarkan kepada konsumen dimaksudkan untuk digunakan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan sesuai keinginan dan kebutuhan (Praestuti, 2020; Sudaryono, 2016). Namun tidak dapat dipungkiri sebagian konsumen mengeluh mengenai produk Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang seperti buah jambu kristal, jambu merah dan belimbing madu ukuran buahnya yang tidak sama rata dan tampilannya yang kurang mulus. Kualitas produk menjadi salah satu faktor penentu bagi konsumen dalam memutuskan untuk membeli sebuah produk (Novianti et al., 2019). Pihak pengelola perlu memperhatikan hal tersebut dengan mempertahankan kualitas produknya agar dapat meningkatkan penjualan. Semakin bagus produk wisata yang ditawarkan, semakin banyak pula pengunjung yang memutuskan untuk berkunjung lagi (Sianturi & Paludi, 2022). Selain itu, perlu adanya riset mengenai penilaian konsumen terhadap produk buahnya untuk melihat hubungannya dengan kepuasan konsumen melalui atribut produk seperti *performance*, *reliability* dan *durability* (Fuadatinnisa', 2018).

Konsumen yang pergi ke Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang tidak hanya untuk menikmati buah dan keindahan perkebunannya, melainkan konsumen juga melihat dari segi harga yang ditawarkan oleh pihak pengelola. Harga produk yang ditawarkan tentunya dapat mempengaruhi daya tarik konsumen dan bergantung pada harga yang ditetapkan. Mahal atau tidaknya suatu harga akan dinilai oleh setiap pelanggan dan tentunya pelanggan menyukai harga yang terjangkau (Sianturi & Paludi, 2022). Harga memegang peranan penting dalam pembentukan permintaan jasa agrowisata (Merojovich, 2022). Namun, diduga sebagian konsumen menganggap bahwa harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan yang didapatkan saat berwisata dan harganya yang tidak sesuai dengan ukuran buahnya yang tidak sama sebagian ada yang kecil dan ada yang besar. Pihak pengelola harus menjaga dan mempertahankan kualitas produk dengan harga yang terjangkau sehingga pengunjung memutuskan untuk berkunjung lagi (Sianturi & Paludi, 2022).

Selain dari segi produk dan harga, kualitas pelayanan perlu diperhatikan dalam peningkatan jumlah kunjungan. Kualitas pelayanan memainkan peran kunci dalam penciptaan nilai dan akan menentukan tingkat kepuasan konsumen (Meesala & Paul, 2018). Apalagi di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat sehingga pengoptimalan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan dan mempertahankan pelanggan (Saputra et al., 2020). Pengelola harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar mereka senang dan puas dengan pelayanannya (Santoso & Nadapdap, 2019). Model *Servqual* dapat digunakan untuk menilai bagaimana penilaian konsumen terhadap kepuasan yang dirasakan dari kinerja layanan yang diberikan oleh pihak wisata sehingga riset sangat diperlukan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan pelanggan dan seperti apa penilaian pelanggan selama ini (Mulyo et al., 2021; Saputra et al., 2020). Tentunya konsumen akan mengalami tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan setelah pelayanan yang wajar sejauh mana harapan mereka terpenuhi (Azhar et al., 2018).

Kepuasan konsumen menjadi kunci utama untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, baik pengunjung pertama kali maupun wisatawan berulang dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur pembangunan pariwisata (Masjhoer & Dzulkifli, 2019; Susetyarini & Masjhoer, 2018). Kepuasan timbul dari perasaan senang atau kecewa seseorang karena membandingkan kinerja suatu produk/jasa dengan harapan mereka.

Teori paradigma diskonfirmasi harapan (EDM) menyatakan bahwa konsumen membeli barang dan jasa dengan harapan sebelum dibeli. Pelanggan akan merasa puas ketika ada diskonfirmasi positif disebabkan kinerja layanan lebih baik dari yang diharapkan dan sebaliknya ketika kinerja tidak sebaik yang diharapkan maka berujung pada ketidakpuasan dikarenakan adanya diskonfirmasi negatif dari konsumen (Lee et al., 2021). Menurut Sudaryono (2016), pelanggan puas bila harapannya terpenuhi sehingga akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan ulasan yang positif. Ukuran kepuasan dan ketidakpuasan terhadap wisata yang telah mereka tempuh dilihat dari penilaian konsumen terhadap produk maupun layanan yang diberikan (Lisarini & Ningtyas, 2019).

Menawarkan produk yang bermutu baik, harga yang terjangkau dan pelayanan yang lebih baik dari pesaing merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen (Dethan et al., 2020). Oleh karena itu, pihak pengelola perlu memperhatikan ketiga aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan konsumen dikarenakan saling berhubungan (Juniari et al., 2020; Santoso & Nadapdap, 2019; Sibi & Nusantara, 2020). Konsumen yang puas tentunya akan terus mengkonsumsi produk, mendorong konsumen tetap setia atas produk atau jasa yang digunakan dan dengan senang hati mereka akan mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain melalui mulut ke mulut (Sudaryono, 2016).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan pokok permasalahan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah penilaian konsumen terhadap produk, harga dan kualitas pelayanan Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang
2. Bagaimanakah hubungan produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang?

C. Tujuan

1. Menganalisis penilaian kepuasan konsumen terhadap produk, harga dan kualitas pelayanan Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang.
2. Menganalisis hubungan produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Wisata Edukasi Kebun Buah Sintang.