

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI SAYUR
ORGANIK DI HYPERMART KOTA PONTIANAK**

Oleh :

Adithiya Agus Setyono
NIM C1021151035



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI SAYUR
ORGANIK DI HYPERMART KOTA PONTIANAK**

Oleh :

**Adithiya Agus Setyono
C1021151035**

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

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2022**

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen
Dalam Membeli Sayur Organik Di Hypermart Kota Pontianak**

Tanggungjawab Yuridis Material pada :

**Adithiya Agus Setyono
NIM C1021151035**

JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Ujian Skripsi Pada
Tanggal: 19 Juli 2022 Berdasarkan SK Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Tanjungpura Nomor: 950/UN22.3/TD06/2022 Tanggal 14
Juli 2022**

Tim Penguji :

Pembimbing Pertama



**Dr. Maswadi, S.P M.Sc.
NIP. 198105162005011001**

Pembimbing Kedua



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

Penguji Pertama



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

Penguji Kedua



**Dr. Ir. Adi Suyatno, MP
NIP. 196306251991031001**

Disahkan Oleh:

**Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Tanjungpura**



**Prof. Dr. Ir. H. Denah Suswati, MP, IPU
NIP. 196505001989032001**

PERNYATAAN HASIL KARYA ILMIAH SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Sayur Organik Di Hypermart Kota Pontianak” ini adalah hasil karya tulis saya sendiri dan tidak terdapat karya tulis orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi lain. Semua karya tulis dan pendapat orang lain yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini telah disitasi dengan benar dan ditampilkan pada bagian daftar pustaka. Jika dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pontianak, 2022
Penulis

Adithiya Agus Setyono
C1021151035

RIWAYAT HIDUP

Adithiya Agus Setyono di lahir di Pontianak, 19 Agustus 1997, anak dari pasangan seorang ayah Sundarno dan Ibu Eva Susanti S.Pd. Penulis merupakan anak pertama dari Tiga bersaudara. Sejak kecil penulis tinggal di Desa Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara, Kota Pontianak. Terkait pendidikan formal penulis dimulai dari TK Permata Kec. Siantan Hulu tahun 2002, Madrasah Ibtidayah tahun 2002-2008, SMPN 18 Pontianak tahun 2008-2012, SMAN 1 Sungai Ambawang tahun 2012-2015. Tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi melalui tes tertulis jalur SBMPTN dan diterima pada program SI reguler A di program studi Agribisnis Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian, penulis mengangkat masalah penelitian mengenai “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Sayur Organik Di Hypermart Kota Pontianak”, dibimbing oleh Dr. Maswadi, SP.,M.Sc sebagai pembimbing pertama dan Anita Suharyani, SP.,MP sebagai pembimbing kedua, serta diuji oleh Dr. Dra. Eva Dolorosa, MM.,M.Sc sebagai penguji pertama dan Dr. Ir. Adi Suyatno,MP sebagai penguji kedua.

RINGKASAN

Sayur hidroponik berkembang di Kota Pontianak dan menjadi primadona masyarakat di berbagai element dan strata masyarakat dikarenakan meningkatnya kesadaran akan kandungan zat kimia yang terdapat pada produk organik yang aman namun kendala dari sayur hidroponik yaitu harga lebih mahal serta tempat penjualannya yang masih terbatas di tempat-tempat tertentu sehingga sulit terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, kondisi di Kota Pontianak bisa ditemukan di Hypermart merupakan produk pertanian organik dengan berlabel sertifikasi, yang membuat kepercayaan konsumen akan kualitas sayuran tersebut terjamin, terdapat pandangan yang berbeda-beda terhadap proses keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Terdapat banyak factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap keputusan membeli sayur organik, salah satunya adalah kualitas sayur yang baik untuk mendukung dalam peningkatan Kesehatan dan pola hidup yang baik bagi manusia. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Sayur Organik di Hypermart Kota Pontianak”.

Lokasi penelitian terletak di A Yani Mega Mall, Lt. 1 (Jl. Ahmad Yani), Pontianak, Kalimantan Barat 78122, Indonesia. Karakteristik responden dapat diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendapatan, yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden yang merupakan pembeli sayur organik di Hypermart MegaMall di Kota Pontianak. Dari usia di dominasi umur 30 sampai 39 tahun dengan persentase 34%. Jenis kelamin. perempuan dengan presentase 94%. Pekerjaan didominasi oleh PNS dengan persentase 36 %. Penghasilan didominasi yang memiliki pendapatan Rp Rp.3.000.000–Rp.4.000.000 dengan presentase 46%. Pengambilan keputusan ini menggunakan Analisis Regresi Logistik Ordinal dengan Uji Regresi Logistik Ordinal berikut tahapan dalam analisis regresi logistik ordinal: *Case Processing Summary* menunjukkan jumlah sampel penelitian dari analisis kepuasan konsumen sebanyak 50 responden dengan yang menjawab tidak setuju sebanyak

4 responden, setuju sebanyak 34 responden, dan sangat setuju sebanyak 12 responden dalam kepuasan konsumen dalam membeli sayur organik di Hypermart kota Pontianak.

Penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan konsumen dalam membeli sayur organik di Hypermart Kota Pontianak diperoleh bahwa berdasarkan analisis regresi logistik Faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen adalah harga, pelayanan dan emosional.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta inayah-Nya yang berupa kesehatan, lindungan, serta bimbingan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan rencana penelitian yang berjudul **“analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli sayur organik di hypermart kota Pontianak”**.

Penulisan rencana penelitian ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura Pontianak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih atas bimbingan dan bantuan yang telah diberikan dalam penulisan rencana penelitian ini kepada bapak Dr. Maswadi, SP. M.Sc, selaku dosen pembimbing pertama dan kepada ibu Anita Suharyani, S.P., M.P, selaku dosen pembimbing. Selain itu, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof.Dr.Ir.Hj. Denah Suswati, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Dra. Eva Dolorosa, M.Sc., selaku Penguji pertama.
3. Bapak Dr. Adi Suyatno, MP selaku Penguji kedua sekaligus Pembimbing Akademik Saya selaku penulis.
4. Seluruh Dosen Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Universitas Tanjungpura yang memberi ilmu pelajaran kepada penulis selama masa kuliah.
5. Orang tua tercinta, Ibunda Eva Susanti dan Ayahanda Sundarno atas do'a, kerja keras serta dukungan yang telah diberikan, sekaligus menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan segala bentuk tanggung jawab yang berkenaan dengan proposal penelitian ini.
6. Untuk saudara kandung tercinta, Winantyo Adi Rahayu, dan Sheerin Tri Indaryanti, terimakasih atas do'a dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
7. Untuk seluruh keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala dukungan serta harapan yang diberikan sehingga menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan Proposal Rencana Penelitian ini.
8. Untuk para sahabat, Raja Namy Petrus Purba, Naomi Claudia Situmorang, Yulius Dody Suwardi, Bayu Try Wibowo, Sopantri Hakim, Fransiskus Wiro Aprianto, Almarhum Agum Gumilang, Darlanto, Herfianus Theo, Almarhum Diky Arianto.

9. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang diberikan dalam menyelesaikan Proposal Rencana Penelitian ini.
10. Keluarga Besar UKM Seni Sangserta Untan, atas segala pengalaman yang telah diberikan selama masa kuliah.
11. Semua teman-teman Agribisnis 2015 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.
12. Seluruh pihak yang bersangkutan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal rencana penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan rencana penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki penulisan ini. Akhir kata penulis berharap semoga rencana penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pontianak, September 2022

ADITHIYA AGUS SETYONO
C1021151035

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli Sayur Organik di Hypermart.	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Landasan Teori	4
B. Kerangka Pemikiran	15
C. Hipotesis	18
BAB III	19
METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Metode Penelitian	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Teknik Penelitian	19
D. Sumber dan Metode Pengumpulan Data	21
E. Definisi dan Batasan Operasional.....	22
F. Teknik Analisis Data	25
A. Teknik Analisis Data	25
A. Gambaran Umum Hypermart	28
B. Karakteristik Responden.....	29
BAB V	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penjualan Sayuran Organik di Hypermart Kota Pontianak Bulan November, Desember 2021 dan Januari 2022	2
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3 Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 4 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 5 Hasil uji Reliabilitas.....	32
Tabel 6 Hasil uji Simultan.....	33
Tabel 7 Hasil uji Parsial	34
Tabel 8 Hasil uji Koefisien Determinasi	35
Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	11
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 3 Grafik usia responden Hypermart	29
Gambar 4 Jenis kelamin responden Hypermart	30
Gambar 5 Pekerjaan Responden Hypermart	30
Gambar 6 Pengeluaran Responden Hypermart	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	43
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden.....	47
Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Input Data.....	49
Lampiran 4. Output Analisis Logistik.....	53
Lampiran 5. Chi-Square Tabel.....	53
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sayuran adalah jenis tanaman hortikultura yang mudah dibudidayakan. Sayuran merupakan komoditas yang prospeknya cerah, karena dibutuhkan setiap hari dan permintaannya cenderung meningkat. Sama seperti dengan tanaman hortikultura lainnya, sebagian besar tanaman sayuran memiliki nilai komersial yang tinggi. Fakta ini bisa dimaklumi karena sayuran selalu dikonsumsi setiap saat. Konsumen mulai dari masyarakat kelas bawah hingga kelas atas.

Meningkatkannya kesadaran konsumen akan kandungan zat kimia yang terdapat pada produk organik menyebabkan konsumen beralih ke produk organik yang aman bagi kesehatan (Khorniawati, 2014). Makanan organik dianggap lebih bernutrisi dibandingkan makanan konvensional lainnya dan makanan organik mampu meningkatkan daya tahan tubuh, sedangkan tingkat persepsi yang lebih rendah para konsumen jatuh pada persepsi konsumen terhadap kualitas makanan organik (Waskito, 2014).

Produk organik aman bagi kesehatan dan lingkungan, sehingga konsumsi makanan sehat menjadi trend yang sangat digemari di perkotaan. Sayuran organik merupakan salah satu pilihan masyarakat untuk mencapai hidup yang sehat. Sehingga tingkat konsumsi sayuran organik meningkat. Alasan utama masyarakat mengonsumsi sayuran organik yaitu karena mengetahui manfaat sayuran organik yang baik untuk kesehatan (Anggiasari, 2016).

Pembeli sayuran organik masih terbatas pada lapisan masyarakat tertentu yang sadar akan kesehatan dan kelestarian lingkungan hidup. Keterbatasan tersebut disebabkan karena harga sayuran organik yang relatif lebih mahal serta tempat penjualannya yang masih terbatas di tempat – tempat tertentu sehingga sulit terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sayuran organik di Kota Pontianak kini menjadi primadona baru di pasar modern, walaupun harganya masih tergolong mahal di atas harga sayuran nonorganik. Beberapa jenis sayuran organik yang tersedia diantaranya adalah Bayam hijau, bayam merah, brokoli, kangkung dan kembang kol.

Tabel 1 Penjualan Sayuran Organik di Hypermart Kota Pontianak Bulan November, Desember 2021 dan Januari 2022

No	Komoditas	Volume Yang Terjual(Kg)	Harga/Kg
1	Bayam Hijau	238	Rp. 32.500
2	Bayam Merah	20,5	Rp. 31.400
3	Brokoli	0,26	Rp. 79.500
4	Kangkung	142,5	Rp. 81.700
5	Kembang Kol	10,03	Rp. 109.500

Sumber : analisis data primer 2022

Meskipun harganya mahal di Kota Pontianak, tetap saja sayuran ini diburu masyarakat karena konsumen mengkonsumsi sayuran ini dengan tujuan kesehatan dan rasanya lebih enak dibandingkan sayuran non organik. Tetapi yang menjadi kendala bagi konsumen adalah harga yang relatif mahal, sehingga konsumen harus mempertimbangkan pengeluarannya sehari-hari. Konsumen harus mengatur frekuensi pembelian akan sayur organik ini sesuai dengan kebutuhannya.

Sayuran organik yang dipasarkan di Hypermart merupakan produk pertanian organik dengan berlabel sertifikasi, yang membuat kepercayaan konsumen akan kualitas sayuran tersebut terjamin, hal tersebut dikarenakan sertifikasi sayuran organik dapat melindungi konsumen serta produsen dari manipulasi atau penipuan, menjamin praktek perdagangan yang etis dan adil bagi produsen maupun konsumen produk organik, dan dapat memberikan nilai tambah pada produk organik dan mendorong untuk dapat mencapai akses pasar yang lebih luas. (Djazuli, 2014)

Konsumen yang menjadi segmentasi pasar Hypermart adalah kelas menengah ke atas dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi. Selain itu lokasi Hypermart yang strategis berada di pusat kota, sangat mendukung untuk mendekatkan produk dengan konsumen sarannya.

Terdapat pandangan yang berbeda-beda terhadap proses keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Setiap keputusan yang dilakukan oleh konsumen secara logis membandingkan sejumlah pilihan dalam kaitannya dengan biaya yang diterima untuk memperoleh kepuasan terbesar dari waktu yang dikeluarkan. Terdapat banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap keputusan membeli sayuran organik, salah satunya adalah kualitas sayur yang baik untuk mendukung dalam peningkatan kesehatan dan pola hidup yang baik bagi manusia.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Sayur Organik di Hypermart Kota Pontianak”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang didapat adalah sebagai berikut :

faktor-faktor apa saja mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli Sayur Organik di Hypermart ?

C. Tujuan Penelitian

Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli Sayur Organik di Hypermart.