

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELON PREMIUM
(Studi Kasus di Made Fresh, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, FACILITIES AND
LOCATION ON PREMIUM MELON CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study at Made Fresh, North Bogor District, Bogor City)***



**DISUSUN OLEH :
ADIT SUDIARTO
(205001516038)**

**PROGRAM STUDI AGROTEKNOLOGI
FAKULTAS BIOLOGI DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELON PREMIUM
(Studi Kasus di Made Fresh, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, FACILITIES AND
LOCATION ON PREMIUM MELON CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study at Made Fresh, North Bogor District, Bogor City)***

Oleh :

**Adit Sudiarto
(205001516038)**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pertanian pada Program Kekhususan Agribisnis Program Studi
Agroteknologi Fakultas Biologi dan Pertanian
Universitas Nasional**

**PROGRAM STUDI AGROTEKNOLOGI
FAKULTAS BIOLOGI DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Melon Premium (Studi Kasus di Made Fresh, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor)

The Influence Of Product Quality, Price, Facilities And Location On Premium Melon Customer Satisfaction (Case Study At Made Fresh, North Bogor District, Bogor City)

Nama : Adit Sudiarto

NPM : 205001516038

Program Studi : Agroteknologi

Program Kekhususan : Agribisnis

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agroteknologi, Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional

Disetujui dan disahkan oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr


Ir. Asmah Yani, M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Biologi dan Pertanian
Universitas Nasional



(Dr. Fachruddin Majeri Mangunjaya, M.Si)

Tanggal Lulus: 1 Maret 2024

RIWAYAT HIDUP

Adit Sudiarto dilahirkan di Pandeglang, 22 Agustus 2002 dari Bapak Nadi dan Ibu Embet sebagai putra ke tiga dari empat bersaudara. Penulis mengawali pendidikan di SDN Padasuka 2 dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMPN 1 Cimanggu dan lulus pada tahun 2017, serta melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Kota Pandeglang dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun yang sama penulis lolos seleksi masuk Universitas Nasional (UNAS) pada Program Studi S1 Agroteknologi Fakultas Biologi dan Pertanian.

Selama masa perkuliahan di Universitas Nasional penulis telah mengikuti program, Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Desa Acango, Kecamatan Jailolo, Kabupaten Halmahera Barat, pada tanggal 3 Desember 2022. Kemudian pada tahun 2023 penulis sudah menyelesaikan kuliah kerja lapang di Desa Kutabawa, Kecamatan Karangreja, Kabupaten Purbalingga. Penulis pernah dipercayai sebagai asisten laboratorium Universitas Nasional pada mata kuliah Bioteknologi tahun ajaran 2022/2023.

Penulis juga aktif mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Masjid Sutan Takdir Alisjahbana (HIMMASTA) merupakan lembaga dakwah kampus dari berbagai jurusan yang berlandaskan islam ahlusunah waljamaah, menjabat menjadi ketua Pembinaan dan Kaderisasi (PEMKAD) periode kepengurusan tahun 2022/2023.

RINGKASAN

Adit Sudiarto (205001516038), Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melon Premium (Studi Kasus di Made Fresh, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor). Dibawah bimbingan Tri Waluyo dan Asmah Yani.

Perkembangan era globalisasi saat ini dicirikan oleh kemajuan teknologi yang semakin pesat dan canggih, menyebabkan perubahan dalam pola konsumsi masyarakat. Hal ini menjadi tantangan bagi pelaku usaha untuk mengadaptasi sesuai dengan kebutuhan dan minat konsumen sehingga bisa bersaing di pasaran yang kompetitif. Indonesia adalah salah satu negara agraris dengan mayoritas masyarakatnya bekerja di sektor pertanian yang artinya sektor pertanian mempunyai peranan penting dalam perekonomian negara. Salah satu subsektor yang memberikan kontribusi terhadap sektor pertanian adalah hortikultura. Hidroponik melon merupakan salah satu sub sektor dari hortikultura, tanaman pada budidaya hidroponik umumnya jenis sayur-sayuran dan buah-buahan. Made Fresh adalah salah satu perusahaan hidroponik yang memproduksi buah melon. Namun dalam beberapa tahun terakhir semakin banyak pelaku usaha yang bergelut di bidang yang sama, akibatnya jumlah produksi buah melon semakin meningkat. Untuk bertahan dan berkembang, pengelola bisnis harus mampu mencermati perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti kualitas produk, harga, fasilitas dan lokasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan, parsial dan dominan terhadap kepuasan konsumen Hidroponik Made Fresh. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Februari sampai Maret 2024 pada hidroponik melon premium di Made Fresh di Kota Bogor. Data primer diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung dengan mengajukan pertanyaan yang dibuat dalam bentuk kuesioner yang telah dipersiapkan. Data sekunder diperoleh dari lokasi penelitian, buku, internet dan instansi-instansi yang terkait. Metode pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode *accidental sampling* dan diambil sampel sebanyak 50 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengolah datanya menggunakan SPSS versi 27. Hasil pengujian dengan menggunakan uji F pada penelitian ini dapat mengatakan bahwa: kualitas produk, harga, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($61.333 > 2,40$). Sedangkan pengujian dengan menggunakan uji T pada penelitian ini dapat diartikan bahwa: Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($20.177 > 2.009$). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($17.865 > 2.009$). Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($3.147 > 2.009$). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ($9.965 > 2.009$). Hasil koefisien determinasi menyatakan bahwa besarnya faktor kualitas produk, harga, fasilitas dan lokasi memiliki korelasi yang kuat terhadap kepuasan konsumen dengan nilai 79.4 %. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen melon premium di Hidroponik Made Fresh adalah kualitas produk dengan nilai t hitung 20.177.

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Adit Sudiarto

NPM : 205001516038

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melon Premium (Studi Kasus di Made Fresh, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor)

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.



Jakarta, Maret 2024


METERAI
TEMPEL
PDCALX101676974
Adit Sudiarto

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELON PREMIUM
(Studi Kasus di Made Fresh, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor)**

Adit Sudiarto

Program Kekhususan Agribisnis, Program Studi Agroteknologi, Fakultas Biologi
dan Pertanian, Universitas Nasional, Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, parsial dan dominan terhadap kepuasan konsumen Hidroponik Made Fresh. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2024 pada Hidroponik Made Fresh di Kota Bogor. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2024 pada Hidroponik Made Fresh di Kota Bogor. Penentuan sampel yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di Hidroponik Made Fresh dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 50 responden. Data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda untuk mengolah datanya menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian yang diperoleh adalah variabel kualitas produk, harga, fasilitas dan lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hidroponik Made Fresh dengan nilai uji F ($61.333 > 2,40$). Hasil koefisien determinasi menyatakan bahwa besarnya faktor kualitas produk, harga, fasilitas dan lokasi memiliki korelasi yang kuat terhadap kepuasan konsumen dengan nilai determinasi 79.4 %. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen melon di Made Fresh adalah variabel kualitas produk dengan nilai t-hitung 20.177.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Harga, Fasilitas, Lokasi, Melon Premium

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE, FACILITIES AND LOCATION ON PREMIUM MELON CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study At Made Fresh, North Bogor District, Bogor City)

Adit Sudiarto

Agribusiness Specialty Program, Agrotechnology Study Program, Faculty of Biology and Agriculture, National University, Jakarta

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the independent variable on the dependent variable simultaneously, partially and dominantly on Made Fresh Hydroponics customer satisfaction. This research has been conducted from February to March 2024 at Made Fresh Hydroponics in Bogor City. This research has been conducted from February to March 2024 at Made Fresh Hydroponics in Bogor City. Determination of the sample carried out in this study using accidental sampling technique. Respondents in this study were anyone who happened to meet the researcher at Made Fresh Hydroponics with a total sample size of 50 respondents. The data collected are primary data and secondary data. The method used in this study uses multiple linear regression methods to process the data using SPSS version 27. The results obtained are the variables of product quality, price, facilities and location have a positive and significant influence on customer satisfaction at Made Fresh Hydroponics with an F test value ($61.333 > 2.40$). The coefficient of determination states that the factors of product quality, price, facilities and location have a strong correlation to customer satisfaction with a determination value of 79.4%. The most dominant factor affecting consumer satisfaction of melons at Made Fresh is the product quality variable with a t-count value of 20,177. Translated with DeepL.com (free version)

Keywords: Customer Satisfaction, Product Quality, Price, Facilities, Location, Premium Melon

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat serta Hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melon Premium (Studi Kasus di Made Fresh, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor)”

Penulisan Skripsi ini sebagai tujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Program Studi Agroteknologi, Fakultas Biologi dan Pertanian, Universitas Nasional, Jakarta. Selesaiannya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya penelitian ini tidak terlepas dari dukungan semangat dan juga do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Fachruddin Majeri Mangunjaya, M.Si selaku Dekan Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional
2. Prof. Dr. Sri Endarti Rahayu, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional
3. Ir. Ety Hesthiati, M.Si Ketua Program Studi Agroteknologi Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional, Jakarta,
4. Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr selaku pembimbing I dan pembimbing akademik atas bimbingan saran, masukan, dukungan serta motivasi yang diberikan,
5. Ir. Asmah Yani, M.Si selaku pembimbing II atas bimbingan saran, masukan, dukungan serta motivasi yang diberikan,
6. Kedua orang tua yang sangat kami cintai yaitu Bapak Nadi dan Ibu Embet untuk setiap doa, memotivasi, nasihat dan dukungan moril serta materi,

7. Terima kasih kepada seluruh responden yang telah memberikan waktu, ilmu serta masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan berdasarkan data yang diberikan oleh responden,
8. Seluruh dosen dan staf Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional atas semua ilmu pengetahuan, pengalaman, bimbingan dan bantuan yang telah diberikan kepada kami dan telah menjadi orang tua kami selama proses perkuliahan,
9. Teman-teman Angkatan 2020 Fakultas Biologi dan Pertanian Universitas Nasional Jakarta yang telah sama berjuang sama-sama selama ini,
10. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT. membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan balasan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan penelitian ini. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Jakarta, Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	i
RINGKASAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	4
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
TINJAUAN PUSTAKA	5
Tanaman Melon	5
Hidroponik	6
Macam-Macam Hidroponik Melon	7
<i>Substrat</i>	7
<i>Dutch Bucket</i>	8
<i>Nutrient Film Technique (NFT)</i>	9
<i>Deep Flow Technique (DFT)</i>	10
Karakteristik Buah Melon Premium	11
Kepuasan Konsumen	11
Faktor-Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan	12
Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
Indikator Kepuasan Pelanggan	14
Manajemen Pemasaran	14
Peran dan Fungsi Manajemen Pemasaran	15

Kualitas Produk	17
Hubungan Variabel Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	18
Indikator Kualitas Produk	18
Harga	19
Pengertian Harga	19
Hubungan Variabel Harga dengan Kepuasan Konsumen	20
Indikator Harga	20
Fasilitas	20
Hubungan Variabel Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen	21
Indikator- Indikator Fasilitas	21
Lokasi	22
Pengertian Lokasi	22
Hubungan Variabel Lokasi dengan Kepuasan Konsumen	22
Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Tempat atau Lokasi	23
Syarat Lokasi	23
KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	24
Alur Berfikir	24
Hipotesis Penelitian	26
Definisi Operasional	26
METODOLOGI PENELITIAN	27
Lokasi dan Waktu	27
Data dan Sumber Data	27
Teknik Pengambilan Sampel	28
Pengolahan dan Analisis Data	29
Uji Validitas	29
Uji Reliabilitas	30
Uji Normalitas	30
Uji Heterokedastisitas	31
Uji Multikolinieritas	31
Analisis Regresi Linear Berganda	32
Uji-F (Simultan)	33
Uji- T (Parsial)	33

Koefisien Determinasi (Uji R ²)	34
Hasil dan Pembahasan.....	35
Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
Karakteristik Responden	35
Domisili Responden.....	36
Jenis Kelamin Responden.....	36
Frekuensi Kunjungan Konsumen ke Hidroponik Made Fresh	37
Usia	37
Pekerjaan.....	38
Pendapatan	39
Uji Validitas Kuesioner	40
Uji Reliabilitas Kuesioner	41
Uji Normalitas	41
Uji Heterokedastisitas.....	42
Uji Multikolinieritas	43
Uji Regresi Linier Berganda.....	44
Uji F (Simultan).....	45
Uji T (Parsial).....	46
Koefisien Determinasi (R ²).....	49
KESIMPULAN DAN SARAN	50
Kesimpulan.....	50
Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

1. Skala Likert	28
2. Responden Berdasarkan Domisili (%)	36
3. Jenis Kelamin Responden (%)	36
4. Frekuensi Konsumen Berkunjung ke Made Fresh (%)	37
5. Usia Responden (%)	37
6. Pekerjaan Responden (%)	38
7. Range Pendapatan Responden (%)	39
8. Hasil Uji Validitas Kuesioner	40
9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	41
10. Hasil Uji Normalitas	42
11. Hasil Uji Multikolinieritas	43
12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	44
13. Hasil Uji F (Simultan)	45
14. Hasil Uji T (Parsial)	46
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)	49



DAFTAR GAMBAR

1. Hidroponik Sistem Substrat Tanaman Melon	8
2. Hidroponik Sistem Dutch Bucket Tanaman Melon	9
3. Hidroponik Sistem NFT Tanaman Melon.....	10
4. Hidroponik Sistem DFT Tanaman Melon	11
5. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	16
6. Bagan Kerangka Berfikir Tentang Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Melon Premium.....	25
7. Hasil Uji Scatter Plot.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lokasi Penelitian.....	56
2. Tabulasi Kuesioner.....	57
3. Hasil Analisis Data.....	60
4. Dokumentasi Penelitian	64

