

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SAYUR HIDROPONIK  
( Studi kasus PT. Kebunsayur Surabaya )**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**EMERENSIANA DIWA**  
**20220016**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SAYUR  
HIDROPONIK ( studi kasus pt.Kebunsayur surabaya)**

**NAMA : EMERENSIANA DIWA**


**NPM : 20220016**

**JURUSAN : AGRIBISNIS**

**Mengetahui**

**Dosen Pembimbing I**


**Dosen Pembimbing II**


  
**Ir. Koesriwulandari, MP**  
**NIK : 92164-ET**

  
**Dr. Yennyka Leilasarivanti, S. Farm., M.Agr., Apt.**

**Dekan  
Fakultas Pertanian**

**Ketua Progam Studi  
Agribisnis**

  
**Dr. Ir. Rr. Nugrahini SW., M.Si**  
**NIP : 1962040319988112001**

  
**Ristani Widva Inti, SP., M. Agr**  
**NIDN. 070903904**

**LEMBAR REVISI**

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SAYUR  
HIDROPONIK (STUDI KASUS PT.KEBUNSAYUR  
SURABAYA)**

**NAMA : EMERENSIANA DIWA**

**NPM : 20220016**

**PROGRAM STUDI : AGRIBISNIS**

**Menyetujui**

**Dosen Penguji I**

**Dosen Penguji II**

**Ir. Koesriwulandari, MP**

**Dr. Yenayka Leilasariyanti, S. Farm., M.Agr., Apt.**

**Dosen Penguji III**

**Dosen Penguji IV**

**Dr. Ir. Hary Sastryawanto.MS**

**Ir. Erna Harvanti, M.MA.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini mengenai “Analisis Kepuasan Konsumen sayur Hidroponik di PT. Kebunsayur Surabaya”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak selama proses pengerjaannya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menghargai dukungan dari:

1. Kepada kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Anselmus Mawong dan Mama Katarina Lisa, atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, nasihat, support, cinta serta dukungan baik secara moril maupun materil yang diberikan kepada penulis. Penyelesaian skripsi ini merupakan salah satu bentuk hormat, bakti, dan kasih sayangku.
2. Ibu Dr.Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati MSi Selaku dekan Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Ibu Erna Haryanti, M.M.A. selaku ketua Program Studi Agribisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

4. Kepada Ibu Ir. Koesriwulandari, MP selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan dan masukan dalam membimbing untuk dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
5. Kepada Ibu Dr. Yennyka Leilasariyanti, S . Farm., M.Agr., Apt. selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan dan masukan dalam membimbing untuk dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.
6. Para dosen Program Studi Agribisnis yang telah memberikan ilmu, pengetahuan wawasan dan pengalamannya kepada penulis sehingga dapat terselesainya skripsi ini.
7. Teman-teman saya prodi Agribisnis angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan saran sehingga dapat terselesainya skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu semangat penulis untuk menyelesaikan proposal skripsi ini

Surabaya, 31 Oktober 2023

Emerensiana Diwa

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Emerensiana Diwa

NPM : 20220016

Alamat : Jl Dukuh Kupng VI No 54

No. Telp/HP : 082228425048

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Sayur Hidroponik ( Studi Kasus PT. Kebunsayur Surabaya )

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan, maupun analisis yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya siap menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang elah di peroleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 24 Januari 2024



Emerensiana Diwa

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen terhadap pelayanan dapat diukur dengan membandingkan harapan mereka dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk sayuran hidroponik yang diproduksi oleh PT. Kebunsayur Surabaya dengan atribut yang digunakan adalah (1) harga produk, (2) kualitas pelayanan. Produk Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Kebunsayur Surabaya dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan statistik. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen digunakan analisis regresi linear berganda, dengan menggunakan skala Likert. Analisis ini meliputi uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji t). Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa harga produk berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Kebunsayur Surabaya pada tingkat significant ( $\alpha=0,737>0,5$ ). sedangkan kualitas pelayanan diketahui berpengaruh significant terhadap kepuasan konsumen dengan tingkat significant ( $\alpha=0,000<0,5$ ).

*Kata Kunci: Kepuasan konsumen, harga produk, kualitas pelayanan*

## ABSTRACT

Consumer satisfaction with services can be measured by comparing their expectations with the quality of service they receive. This study aims to analyze consumer satisfaction with hydroponic vegetable products produced by PT Kebunsayur Surabaya with the attributes used are (1) product price, (2) product service quality of the garden as independent variables and consumer satisfaction as the dependent variable. The population used in this study was consumers of PT Kebunsayur Surabaya using the Accidental Sampling method. The analysis used in this research is multiple linear regression analysis. The data will be analyzed using descriptive and statistical analysis techniques. This analysis includes simultaneous test (F test) and partial test (t test). Based on the analysis, it is known that product price has an insignificant effect on customer satisfaction at PT Kebunsayur Surabaya at a significant level ( $\alpha=0.737>0.5$ ). While service quality is known to have a significant effect on customer satisfaction with a significant level ( $\alpha = 0.000 < 0.5$ ).

*Keyword: Customer satisfaction, product value, service quality.*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	13
1.1 Latar Belakang .....	13
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Batasan masalah .....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Pertanian Hidroponik .....	20
2.3 Kepuasan Konsumen.....	21
2.4 Analisis Regresi Linear .....	24
2.5 Kerangka Berpikir .....	25
2.6 Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	28
3.1 Penentuan Lokasi .....	28
3.2 Penentuan Responden .....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Metode Analisis Data.....	31
3.5 Definisi dan pengukuran Variabel .....	38
<b>BAB IV DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN</b> .....	41



4.1	Profil Perusahaan PT. Kebunsayur Surabaya.....	41
4.2	Lokasi Perusahaan.....	42
4.3	Macam-macam Sayur Hidroponik .....	43
4.4	Struktur Organisasi Perusahaan .....	47
4.5	Tenaga Kerja .....	50
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
5.1	Karakter konsumen PT. Kebunsayur Surabaya.....	51
5.2	Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen PT. Kebunsayur Surabaya.....	57
5.3	Analisis Data .....	58
5.4	Uji Asumsi Klasik .....	61
5.5	Uji Statistik.....	64
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>69</b>
6.1	KESIMPULAN .....	69
6.2	SARAN.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakter Konsumen PT. Kebunsayur Surabaya Berdasarkan Jenis Kelamin. .....	52
Tabel 2. Tabel Karakteristik Konsumen PT Kebunsayur Surabaya Berdasarkan Usia Tahun 2023 .....	53
Tabel 3. Karakteristik Konsumen PT.Kebunsayur Surabaya Berdasarkan Pendidikan Terakhir, Tahun 2023.....	54
Tabel 4. Karakteristik Konsumen PT.Kebunsayur Surabaya Berdasarkan Jumlah Pendapatan, Tahun 2023 .....	55
Tabel 5. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	56
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Penelitian.....	59
Tabel 7. Hasil uji reabilitas dalam penelitian kepuasan konsumen terhadap sayur hidroponik PT. Kebunsayur Surabaya .....	60
Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas Penelitian kepuasan konsumen sayur hidroponik PT. Kebunsayur Surabaya.....	62
Tabel 9. Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Kepuasan Konsumen PT. Kebunsayur Surabaya .....	65
Tabel 10. Hasil Uji Simultan ( Uji F).....	65
Tabel 11. Hasil Uji Secara Parsial ( uji t ) Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen PT Kebunsayur Surabaya, Tahun 2023 .....	67