

**MENGUJI HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
SELADA BABY ROMAINE  
STUDI KASUS PT KEBUNSAYUR SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:  
CINDY SULISTYOWATI  
NPM: 20220013**

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

**MENGUJI HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
SELADA BABY ROMAINE  
STUDI KASUS PT KEBUNSAYUR SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Pertanian Program Studi Agribisnis Pada Fakultas Pertanian  
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

**Oleh :**

**CINDY SULISTYOWATI**

**NPM : 20220013**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**

**JUDUL** : MENGUJI HUBUNGAN KUALITAS  
PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN  
KEPUASAN KONSUMEN SELADA  
BABY ROMAINE STUDI KASUS PT  
KEBUNSAYUR SURABAYA

**NAMA** : CINDY SULISTYOWATI

**NPM** : 20220013

**PRODI** : AGRIBISNIS

Menyetujui,  
Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Ir. Hary Sastrya W.M.S.CRA.

NIK. 8736-ET



Ristani Widya Inti, S.P.M.Agr

NIK. 21850-ET

Mengetahui,

Dekan

Ketua

Fakultas Pertanian

Program Studi Agribisnis



Dr. Ir. Nugrahini Susantinah W. M.SI

NIP. 19620403 198811 2 001



Ristani Widya Inti, S.P.M.Agr

NIK. 21850-ET



**LEMBAR DIREVISI**

Telah di Revisi pada Tanggal 15 Januari 2024

**JUDUL** : MENGUJI HUBUNGAN KUALITAS  
PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN  
KEPUASAN KONSUMEN SELADA BABY  
ROMAINE STUDI KASUS PT  
KEBUNSAYUR SURABAYA

**NAMA** : CINDY SULISTYOWATI  
**NPM** : 20220013  
**PRODI** : AGRIBISNIS  
**TELAH DIPERTAHANKAN** : 5 Januari 2024

Menyetujui,  
Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Ir. Hary Sastrya W.M.S.CRA.  
NIK. 8736-ET



Ristani Widya Inti, SP.M, Agr  
NIK. 21850-ET

Mengetahui,

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II



Ir. Erna Haryanti K. M.MA  
NIP. 1959720 198703 2 001



Dr. Ir. Markus Patiung, MP  
NIK. 9093-ET

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb.

Segala puji dan syukur kami haturkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, yang dengan rahmat dan karunia-Nya telah memudahkan perjalanan penyelesaian skripsi ini. Terimakasih kepada-Nya yang telah memberikan petunjuk dan kekuatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam judul “Menguji Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Selada Baby Romaine Studi Kasus PT Kebunsayur Surabaya”. Berbagai sholawat dan salam Selalu kami sampaikan penghormatan dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai penutup para rasul yang telah memberikan teladan dan petunjuk bagi umat manusia dan bimbingan kepada umat manusia. Beliau adalah sosok yang memberikan teladan dan arahan bagi seluruh umat manusia. Selanjutnya izinkan saya sampaikan penghargaan yang sangat besar kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan yang berharga dan kontribusi yang sangat berarti dalam menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan sumbangan besar dalam perjalanan ini melalui upaya mereka yang tanpa henti. Bapak Katijo dan Ibu Soviatun, serta kedua kakak saya, Irawan Febrianto dan Dwi Rosita Febiola. Mereka yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan moral selama penelitian ini berlangsung.
2. Saya ingin menyampaikan apresiasi saya kepada Dr.Ir. Hary Sastrya Wanto, M.S.CRA selaku Pembimbing I, dan Ristani Widya Inti, SP., M.Agr sebagai Pembimbing II. Terimakasih atas bimbingan, pengawasan dan masukan berharga yang telah diberikan dalam proses penelitian ini. Saya menghargai kesabaran dan dedikasi Anda.
3. Ir. Erna Haryanti K.M.MA., dosen kebanggaan kami serta kepada seluruh dosen dan sivitas akademika yang turut memberikan bimbingan, ilmu dan dukungan yang sangat berharga sepanjang perjalanan pendidikan saya. Tanpa bantuan dan bimbingan mereka, prestasi saya tidak mungkin

tercapai. Saya berterima kasih atas dedikasi dan kesabaran yang telah Anda berikan kepada saya.

4. Tim PT Kebunsayur Surabaya yang telah memberikan akses, data dan wawasan mendalam terkait industri selada Baby Romain (*Lactuca Sativa L.*). Kerjasama dari pihak perusahaan ini adalah kunci keberhasilan penelitian saya.
5. Teman-teman sejawat dan rekan-rekan yang telah berbagi pengetahuan, inspirasi dan ide-ide segar dalam berbagai diskusi dan kolaborasi.
6. Toni Dwi Siswoyo yang sudah banyak memberikan doa, dukungan dan bantuan mulai dari saya mendaftar kuliah di berbagai Perguruan Tinggi sampai saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu untuk memperoleh gelar Sarjana.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Namun, harapan saya adalah agar penelitian ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi kemajuan industri pertanian khususnya di bidang sayuran segar, serta dapat bermanfaat bagi para pembaca. Saran, kritik, dan masukan sangat saya harapkan sebagai bahan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT selalu memberkahi usaha kita semua. Akhir kata, terimakasih atas perhatian dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

Surabaya, 15 Januari 2024

Penulis,

Cindy Sulistyowati

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindy Sulistyowati

NPM : 20220013

Alamat : Dusun Krajan, Desa Manggis, RT 10/RW 03, Panggul, Trenggalek

No Tlp/wa : 082243887315

Judul Sekripsi : Menguji Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Kondumen Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Selada Baby Romaine Studi Kasus PT Kebunsayur Surabaya.

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa penulisan sekripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari diri saya sendiri, baik untuk naskah laporan, maupun analisis data yang tercantum sebagai bagian dari sekripsi 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya siap menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh 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, 15 Januari 2024

  
Cindy Sulistyowati

Cindy Sulistyowati. 20220013. Menguji Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Selada Baby Romaine Studi Kasus PT Kebunsayur Surabaya. Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Hary Sastrya W.M.S.CRA. dan Ristani Widya Inti, SPM,Agr.

---

### ABSTRAK

Dalam penelitian ini menjelaskan penjualan selada Baby Romaine yang mengalami peningkatan terus-menerus menunjukkan adanya peluang yang baik bagi PT Kebunsayur Surabaya. Pertumbuhan penjualan yang konsisten menunjukkan adanya minat yang tinggi dari konsumen terhadap produk ini. Hal ini menegaskan urgensi dari penelitian Untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kesuksesan produk ini di pasaran Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas produk, kualitas pelayanan, dan preferensi konsumen terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori yang menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh antar variabel dalam model. Dalam penelitian ini, metode statistik Partial Least Squares (PLS) digunakan sebagai pendekatan utama. Penelitian ini menyoroti bahwa pengaruh kualitas produk dan layanan pada PT Kebunsayur Surabaya sangat signifikan terhadap keputusan pembelian (sebesar 42,6%) dan kepuasan konsumen (sebesar 71,1%). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan keputusan pembelian memegang peranan penting sebagai mediator. Meskipun Preferensi konsumen tidak menunjukkan pengaruh signifikan, pemahaman terhadap variabel ini tetap relevan dalam perumusan strategi pemasaran.

*Kata Kunci: Baby Romaine, PLS-SEM, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Konsumen*



Cindy Sulistyowati. 20220013. Menguji Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Selada Baby Romaine Studi Kasus PT Kebunsayur Surabaya. Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Hary Sastrya W.M.S.CRA. dan Ristani Widya Inti, SPM,Agr.

---

### **ABSTRACT**

This research explains that sales of Baby Romaine lettuce have continuously increased, indicating that there is a good opportunity for PT Kebunsayur Surabaya. Consistent sales growth shows high consumer interest in this product. This emphasizes the urgency of the research. To understand more deeply the factors that contribute to the success of this product on the market. The aim of this research is to analyze the direct and indirect influence of product quality, service quality, and consumer preferences on purchasing decisions and consumer satisfaction.

This research is a type of explanatory research that uses a quantitative approach to analyze the influence between variables in the model. In this research, the Partial Least Squares (PLS) statistical method is used as the main approach. This research highlights that the influence of product and service quality at PT Kebunsayur Surabaya is very significant on purchasing decisions (by 42.6%) and consumer satisfaction (by 71.1%). The results of hypothesis testing show that product and service quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction, while purchasing decisions play an important role as a mediator. Even though consumer preferences do not show a significant influence, understanding this variable remains relevant in formulating marketing strategies.

*Keywords: Baby Romaine, PLS-SEM, Product Quality, Service Quality, Consumer Preferences.*

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR DIREVISI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
HALAMAN LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Selada Baby Romaine ( <i>Lactuca Sativa L.</i> ) .....	9
2.1.2 Kualitas Produk.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4 Preferensi Konsumen .....	18
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Konseptual .....	25
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.2 Metode Penentuan Responden .....	30
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.3.1 Sumber Data.....	31
3.3.2 Populasi dan Sampel .....	32

3.4	Metode Analisis data .....	33
3.4.1	Pengujian Outer Model .....	34
3.4.2	Evaluasi Kriteria Goodness of fit.....	37
3.4.3	Model Persamaan Struktural .....	39
3.4.4	Uji Hipotesis.....	41
3.5	Definisi Oprasional.....	42
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Keadaan Umum Wilayah Penelitian.....	45
4.1.1	Kondisi Geografis .....	45
4.1.2	Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	46
4.2	Keadaan Umum PT Kebunsayur Surabaya .....	47
4.2.1	Sejarah Perusahaan PT Kebunsayur Surabaya.....	47
4.2.2	Struktur Organisasi PT Kebunsayur Surabaya.....	48
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
5.1	Karakteristik Konsumen Selada Baby Romaine .....	50
5.1.1	Jenis Kelamin Konsumen Selada Baby Romaine .....	51
5.1.2	Usia Konsumen Selada Baby Romaine.....	52
5.1.3	Pendidikan Konsumen Selada Baby Romaine .....	53
5.1.4	Pekerjaan Konsumen Selada Baby Romaine .....	54
5.1.5	Pendapatan Konsumen Selada Baby Romaine .....	56
5.2	Presepsi Responden Terhadap Variabel Yang Diteliti.....	57
5.2.1	Presepsi Responden Terhadap Variabel (X1) .....	58
5.2.2	Presepsi Responden Terhadap Variabel (X2) .....	59
5.2.3	Presepsi Responden Terhadap Variabel (X3) .....	60
5.2.4	Presepsi Responden Terhadap Variabel (Z).....	62
5.2.5	Presepsi Responden Terhadap Variabel (Y) .....	63
5.3	Hasil Pengujian Outer Model .....	65
5.3.1	Uji Validitas.....	66
5.3.2	Uji Reliability.....	71
5.4	Evaluasi kebaikan & kecocokan model (kriteria Goodness of fit).....	75
5.4.1	Tabel R Square .....	75
5.4.2	Tabel Q square.....	76
5.4.3	Tabel SRMS .....	77
5.4.4	Tabel PLS Predict.....	78
5.4.5	Interpretasi Model .....	79
5.5	Uji Hipotesis.....	80

5.5.1	Pengaruh langsung .....	80
5.5.2	Pengaruh Tidak Langsung.....	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		85
6.1	Kesimpulan.....	85
6.2	Saran.....	86
6.2.1	Saran Untuk Pengembangan Ilmu.....	86
6.2.2	Saran Untuk Pelaku Bisnis.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....		89
LAMPIRAN.....		91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Baby Romaine Tahun 2022 .....	3
Gambar 2. 1 Selada Baby Romaine .....	9
Gambar 2. 2 Conseptual Farmework Peneliti Terdahulu (Cesariana et al., 2022) 26	
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 4. 1 Peta Kota Surabaya .....	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	49
Gambar 5. 1 Diagram Jenis Kelamin .....	51
Gambar 5. 2 Diagram Usia.....	52
Gambar 5. 3 Diagram Pendidikan.....	53
Gambar 5. 4 Diagram Pekerjaan .....	54
Gambar 5. 5 Diagram Pendapatan Per Bulan.....	56
Gambar 5. 6 Gambar interpretasi model .....	79



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penentuan Skor Skala Likert .....	31
Tabel 3. 2 Skala Cronbach's Alpha.....	36
Tabel 3. 3 Tabel R Square .....	37
Tabel 5. 1 Dasar Nilai Tanggapan (Skor) Variabel Penelitian.....	57
Tabel 5. 2 Presepsi Responden Terhadap Variabel (X1) .....	58
Tabel 5. 3 Presepsi Responden Terhadap Variabel (X2) .....	59
Tabel 5. 4 Presepsi Responden Terhadap Variabel (X3) .....	61
Tabel 5. 5 Presepsi Responden Terhadap Variabel (Z).....	62
Tabel 5. 6 Presepsi Responden Terhadap Variabel (Y) .....	64
Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	66
Tabel 5. 8 Hasil Uji Croos Loading .....	67
Tabel 5. 9 Hasil Uji Fornell & Lacker Criterion .....	69
Tabel 5. 10 Hasil Uji HTMT .....	70
Tabel 5. 11 Hasil Uji Reliability Cronbach's Alpha .....	71
Tabel 5. 12 Hasil Uji Composite Reliability .....	73
Tabel 5. 13 Hasi Uji Average Variance Extracted .....	74
Tabel 5. 14 Hasil Uji R Square.....	75
Tabel 5. 15 Hasil Uji Q Square .....	76
Tabel 5. 16 Hasil Uji SRMR .....	77
Tabel 5. 17 tabel pls predict .....	78
Tabel 5. 18 Hasil uji hipotesis pengaruh langsung.....	80
Tabel 5. 19 Hasil uji hipotesis pengaruh tidak langsung.....	83

## HALAMAN LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	91
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	93