

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, PREFERENSI KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN SELADA HIDROPONIK
STUDI KASUS “KONSUMEN UMKM LEVEL ONE
FARM”**

TESIS

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



Oleh :

MOHAMMAD AKBAR RIZKI RAMADHAN

22240001

MAGISTER AGRIBISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2024

TESIS

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN SELADA HIDROPONIK STUDI KASUS “KONSUMEN UMKM LEVEL ONE FARM”

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh
Gelar Magister Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Disusun Oleh :

Mohammad Akbar Rizki Ramadhan
NPM. 22240001

Menyetujui,
Pembimbing,

Pembimbing I



Dr.Ir. Hary Sastryawanto,MS.,CRA.

Pembimbing II



Dr.Ir.Rr.Nughraini SW.M.Si.

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Pertanian



Dr.Ir.Rr.Nughraini SW.M.Si.

Ketua

Program Studi Agribisnis



Ernawati, SP., M.Si., PhD.

LEMBAR REVISI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, PREFERENSI KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN SELADA HIDROPONIK
STUDI KASUS “KONSUMEN UMKM LEVEL ONE
FARM”**

Disusun Oleh :

**Mohammad Akbar Rizki Ramadhan
NPM. 22240001**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 28 Juli 2024
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

Ketua Dewan Penguji

Dr.Ir. Hary Sastryawanto,MS.,CRA.

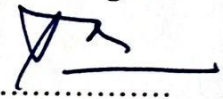
Anggota Penguji,

Dr. Ir. Markus Patiung, MP

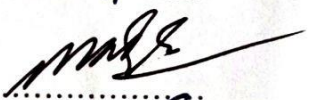
Prof. Dr.Ir.Achmadi Susilo, MS

Dr.Ir.Nugrahini SW. MSi

Tanda Tangan


.....


.....


.....


.....

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Magister Agribisnis**



Ernawati, SP., M.Si., PhD.

SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Akbar Rizki Ramadhan
NPM : 22240001
Alamat : Jln Raya Domas Utara No.488 Menganti Gresik
No. Telp / HP : 083144217835
Judul Tesis : “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembeli Dan Kepuasan Konsumen Selada Hidroponik (Studi Kasus Konsumen UMKM Level One Farm)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan tesis ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan, maupun analisis data yang tercantum sebagai bagian dari tesis 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 telah 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, 01 Agustus 2024



Mohammad Akhar Rizki Ramadhan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga dapat menyelesaikan proposal tesis dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Selama Hidroponik (Studi Kasus “Konsumen Umkm Level One Farm”)*” Proposal tesis ini bertujuan untuk salah satu syarat penyelesaian program study Magister Agribisnis. Dalam proses pembuatan Proposal Tesis ini tak lupa saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua saya dan saudara saya yang telah memberikan semangat dukungan dalam melaksanakan proposal tesis ini dengan baik.
3. Bapak Dr.Ir.Markus Patiung.MP. selaku wakil dekan Fakultas Pertanian
4. Ibu Dr.Ir.Rr.Nughraini SW.M.Si. selaku dekan Program Magister Agribisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
5. Bapak Dr.Ir. Hary Sastryawanto,MS. Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan, masukan, serta motivasi dalam membimbing untuk dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan baik.
6. Ibu Dr.Ir.Rr.Nughraini SW.M.Si. Dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan, masukan, serta motivasi dalam

membimbing untuk dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan baik.

7. Dan teman-teman saya serta angkatan 2022 yang telah memberi banyak pembelajaran yang sangat bermanfaat.

Saya menyadari bahwa proposal tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan proposal tesis ini. Akhir kata saya berharap, semoga proposal tesis ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang proposal tesis dan saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya proposal tesis ini.

Surabaya, 01 Agustus 2024

Penulis

NPM : 22240001 Mohammad Akbar Rizki Ramadhan, S.Agr. Program Studi Magister Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Kusuma Surabaya 2024. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Selada Hidroponik (Studi Kasus “Konsumen Umkm Level One Farm”). Dosen Pembimbing Pertama: Dr.Ir. Hary Sastryawanto,MS.,CRA. dan Pembimbing Kedua: Dr.Ir.Rr.Nughraini SW.M.Si.

ABSTRAK

Indonesia, sebagai negara agraris, memiliki potensi besar dalam sektor hortikultura, khususnya selada hidroponik. Selada hidroponik dibudidayakan tanpa tanah menggunakan larutan nutrisi, menawarkan keunggulan seperti efisiensi lahan, produksi tinggi, dan kualitas bebas pestisida kimia (Roidah, 2014). UMKM Level One Farm di Gresik menjadi pelopor dalam produksi selada hidroponik berkualitas sejak 2014, menarik minat konsumen yang peduli Kesehatan. Namun, tantangan seperti biaya produksi tinggi dan kurangnya pemahaman konsumen tentang manfaat selada hidroponik berdampak pada keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. Analisis diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan konsumen terhadap selada hidroponik.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah 1.)Menganalisis model keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen dalam membeli selada hidroponik. 2.)Menganalisis pengaruh langsung kualitas produk, kualitas pelayanan, preferensi konsumen dan keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen selada hidroponik. 3.)Menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas produk dan kualitas pelayanan melalui keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen selada hidroponik.

Data Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data sekunder digunakan untuk memberikan penguatan pada penelitian ini dan data primer melalui proses wawancara terhadap responden. sehingga membuka akses ke informasi kualitatif yang berharga tentang hubungan Umkm dengan pelanggan.

Hasil analisis tentang pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, preferensi konsumen, terhadap kepuasan konsumen selada hidroponik yaitu dari 3 variabel yang ada terdapat 2 faktor yang berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pembelian di UMKM Level One Farm, kualitas pelayanan, preferensi konsumen. Sedangkan variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap Keputusan pembelian. Dari 3 variabel yang terdapat dalam uji pengaruh tidak langsung, ada 1 variabel terbukti tidak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan konsumen melalui Keputusan pembelian. Sedangkan variabel lainnya yaitu kualitas pelayanan dan preferensi konsumen terbukti memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui Keputusan pembelian.

Kata Kunci : Selada Hidroponik, PLS-SEM, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Preferensi Konsumen, Keputusan Pembelian

NPM : 22240001 Mohammad Akbar Rizki Ramadhan, S.Agr. Master of Agribusiness Study Program, Faculty of Agriculture, Wijaya Kusuma University, Surabaya 2024. Analysis of the Influence of Product Quality, Service Quality, Consumer Preferences on Purchasing Decisions and Consumer Satisfaction of Hydroponic Lettuce (Case Study of "Umkm Level One Farm Consumers"). First Advisor: Dr.Ir. Hary Sastryawanto, MS., CRA. and Second Advisor: Dr.Ir.Rr.Nughraini SW.M.Si.

ABSTRACT

Indonesia, as an agricultural country, has great potential in the horticulture sector, especially hydroponic lettuce. Hydroponic lettuce is cultivated without soil using nutrient solutions, offering advantages such as land efficiency, high production, and quality free from chemical pesticides (Roidah, 2014). UMKM Level One Farm in Gresik has been a pioneer in the production of quality hydroponic lettuce since 2014, attracting the interest of consumers who care about health. However, challenges such as high production costs and lack of consumer understanding of the benefits of hydroponic lettuce have an impact on purchasing decisions and consumer satisfaction. Analysis is needed to understand the factors that influence purchasing decisions and consumer satisfaction with hydroponic lettuce.

The objectives to be achieved in this study are 1.) Analyze the purchasing decision model on consumer satisfaction in purchasing hydroponic lettuce. 2.) Analyze the direct influence of product quality, service quality, consumer preferences and purchasing decisions on consumer satisfaction with hydroponic lettuce. 3.) Analyze the indirect influence of product quality and service quality through purchasing decisions on consumer satisfaction with hydroponic lettuce.

Data This study uses two data sources, namely secondary data used to provide reinforcement for this study and primary data through the interview process with respondents. thus opening access to valuable qualitative information about the relationship between MSMEs and customers.

The results of the analysis of the influence of product quality, service quality, consumer preferences, on consumer satisfaction with hydroponic lettuce, namely from the 3 existing variables there are 2 factors that have a significant influence on Purchasing Decisions at MSME Level One Farm, service quality, consumer preferences. While the product quality variable does not affect Purchasing Decisions. Of the 3 variables contained in the indirect influence test, there is 1 variable that is proven to have no indirect influence on consumer satisfaction through purchasing decisions. While the other variables, namely service quality and consumer preferences, are proven to have an indirect influence on customer satisfaction through purchasing decisions.

Keywords: Hydroponic Lettuce, PLS-SEM, Product Quality, Service Quality, Consumer Preferences, Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

TESIS	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN TABEL	xii
HALAMAN GAMBAR	xiii
HALAMAN LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batas Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kualitas Produk	11
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.4 Preferensi Konsumen	17
2.5 Keputusan Pembelian	18
2.6 Kepuasan Konsumen.....	20
2.7 Kerangka Konseptual	22
2.8 Hipotesis.....	23
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Lokasi dan Waktu.....	24

3.2 Metode Penentuan Responden	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Sumber Data	25
3.5 Populasi dan Sampel	26
3.6 Metode Analisis Data	27
3.7 Pengujian Outer Model	28
3.8 Evaluasi Kriteria Goodness of fit	31
3.9 Model Persamaan Struktural	32
3.10 Uji Hipotesis.....	35
3.11 Definisi dan Pengukuran Variabel	36
BAB IV	38
GAMBARAN UMUM WILAYAH	38
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Gresik	38
4.1.1 Kondisi Geografis dan Topografi	38
4.1.2 Iklim.....	39
4.1.3 Keadaan Umum Lokasi Penelitian	40
4.2 Keadaan Umum UMKM Level One Farm.....	40
4.2.2 Struktur Organisasi Umkm Level One Farm.....	41
BAB V.....	43
HASIL & PEMBAHASAN.....	43
5.1 Karakteristik Konsumen Selada Hidroponik.....	43
5.1.1 Jenis Kelamin Konsumen Selada Hidroponik	44
5.1.2 Usia Konsumen Selada Hidroponik.....	45
5.1.3 Pendidikan Konsumen Selada Hidroponik	46
5.1.4 Pekerjaan Konsumen Selada Hidroponik	47
5.1.5 Pendapatan Konsumen Selada Hidroponik.....	48
5.2 Deskripsi variabel.....	49
5.3 Hasil Pengujian Outer Model	50
5.3.1 Uji Validitas.....	50
5.3.2 Uji Reliability	53
5.4 Evaluasi kebaikan & kecocokan model (kriteria Goodness of fit).....	58
5.4.1 R Square.....	58

5.4.2 F Square	58
5.5 Interpretasi Model	60
5.6 Uji Hipotesis.....	61
5.6.1 Pengaruh Langsung.....	61
5.6.2 Pengaruh Tidak Langsung	62
5.7 Goodnes Of Fit.....	63
BAB VI.....	65
KESIMPULAN DAN SARAN	65
6.1 Kesimpulan.....	65
6.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67

HALAMAN TABEL

Tabel 3.1	Penentuan Skor Skala Likert.....	25
Tabel 3.2	Skala Cronbach's Alpha.....	30
Tabel 3.3	Tabel R Square.....	32
Tabel 5.1	Tabel Deskripsi Variabel	50
Tabel 5.2	Hasil Uji Croos Loading	52
Tabel 5.3	Nilai Average Variance Extracted (AVE)	54
Tabel 5.4	Hasi Uji Fornell & Lacker Criterion.....	54
Tabel 5.5	Hasil Uji Cronbach's Alpha.....	55
Tabel 5.6	Hasil Uji Composite Reliability.....	56
Tabel 5.7	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	58
Tabel 5.8	Hasil Uji R Square	59
Tabel 5.9	Hasil Uji F Square.....	60
Tabel 5.10	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	62
Tabel 5.11	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	64
Tabel 5.12	Hasil Uji Goodnes Of Fit	65

HALAMAN GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	43
Gambar 5.1	Diagram Jenis Kelamin Konsumen Selada Hidroponik.....	45
Gambar 5.2	Diagram Usia Konsumen Selada Hidroponik	46
Gambar 5.3	Diagram Pendidikan Konsumen Selada Hidroponik	47
Gambar 5.4	Diagram Pekerjaan Konsumen Selada Hidroponik.....	48
Gambar 5.5	Diagram Pendapatan Konsumen Selada Hidroponik	49
Gambar 5.6	Hasil Uji Validitas Konvergen	51
Gambar 5.7	Interpretasi Model	61

HALAMAN LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	71
Lampiran 2. Data Reponden (Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan)	73