

**KEPUASAN KONSUMEN BUAH DI KECAMATAN BANJAR  
MARGO KABUPATEN TULANG BAWANG  
PROVINSI LAMPUNG**

**Skripsi**



**Disusun oleh:**

**Vikri Tri Wahyudi**

**20180220138**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2022**

**KEPUASAN KONSUMEN BUAH DI KECAMATAN BANJAR  
MARGO KABUPATEN TULANG BAWANG  
PROVINSI LAMPUNG**

**Skripsi**

Diajukan Kepada Fakultas Pertanian  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Sebagai Syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Pertanian



**Disusun Oleh:  
Vikri Tri Wahyudi  
20180220138**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya setelah mendapatkan arahan dan saran dari Dosen Pembimbing. Oleh karena itu, saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam berbagai forum ilmiah, maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Dosen Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di perguruan tinggi.

Yogyakarta, 23 Juli 2022  
Yang Membuat Pernyataan



Viki Tri Wahyudi

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohiim*

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokaatuh*

*Alhamdulillahirobbil'aalaamiin*, puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam tersurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para umatnya yang setia sampai akhir zaman. Skripsi ini dibuat bukan hanya karena bagian dari ikhtiar penulis saja, tetapi adanya bantuan dan dukungan dari seluruh pihak yang berkitan dengan penulis. Maka melalui kata pengantar ini penulis sampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis, yang selalu mendoakan, mendukung, mengantar, dan membesarkan penulis hingga mampu berdiri tegak tersenyum menghadapi ragam pengalaman yang telah terjadi. Serta kepada semua kakak – kakak penulis yang selalu mendoakan dan membantu penulis dimanapun dan kapanpun.
2. Dr. Ir. Sriyadi, M.P. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing pembuatan, memberikan saran, masukan dan memotivasi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Zuhud Rozaki, S.P., M.App.Sc, Ph.D., dan Ir. Lestari Rahayu, M.P, selaku Dosen penguji Skripsi yang sudah membimbing dan mengoreksi skripsi serta memotivasi penulis dari awal hingga akhir hingga skripsi selesai.
4. Para pedagang buah yang ada di Simpang Penawar, Opung Papahan Kak Ros, Bang Chandra yang telah memberikan waktunya dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian.

5. Pihak-pihak yang selalu mendukung penulis dari belakang, mendorong dan mendewasakan penulis.
6. Teman-teman Angkringan Ceria Fahmi, Dwi, Sundus, Puput, Fachri, Noka, Endi, Dinda, Deden, Dani, Willy, Akbar, Lutfi, Bayu, Ucup dan Nurul.
7. Seluruh teman tersayang yang tidak bisa penulis disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa , semangat dan dukungan kepada penulis selama ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, maka penulis sangat membutuhkan saran kritik dan pengembangan penelitian selanjutnya. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Penulis  
Yogyakarta, 23 Juli 2022

Vikri Tri Wahyudi

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTI SARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	4
C. Kegunaan Penelitian .....	4
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Pedagang.....	5
2. Buah-buahan .....	5
3. Konsumen .....	6
4. Kepuasan Konsumen .....	7
5. Kualitas Produk.....	10
6. Harga .....	11
7. Kualitas Pelayanan.....	12
8. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Konsumen .....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Kerangka Pemikiran .....	17
III. METODE PENELITIAN.....	19
A. Desain pendekatan penelitian .....	19
B. Penentuan Lokasi.....	19
C. Pengambilan Sampel .....	19
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
E. Asumsi dan Pembatasan Masalah.....	21
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	21
G. Teknik Analisa Data .....	24

1. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Buah .....	24
2. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Konsumen Buah	27
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI.....	29
A. Keadaan Geografis.....	29
B. Keadaan Demografi.....	32
C. Keadaan Ekonomi.....	37
D. Keadaan Toko Buah .....	39
1. Toko Buah Rosita .....	41
2. Toko Buah Papahan .....	41
3. Toko Buah Chandra .....	42
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Profil Responden .....	44
1. Jenis Kelamin.....	44
2. Umur .....	44
3. Tingkat Pendidikan .....	45
4. Jumlah Tanggungan Keluarga .....	46
5. Pekerjaan.....	47
B. Tingkat Kepuasan Konsumen Buah .....	48
1. Atribut Kualitas Produk.....	53
2. Atribut Persepsi Harga.....	57
3. Atribut Kualitas Pelayanan .....	60
C. Hubungan antara Faktor dengan Tingkat Kepuasan Konsumen Buah.....	64
1. Faktor Jarak.....	64
2. Faktor Akses .....	65
3. Faktor Intensitas Pembelian.....	66
4. Faktor Ketersediaan Waktu.....	67
5. Faktor Jumlah Buah .....	68
6. Faktor Pendapatan.....	69
VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN.....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Atribut dan indikator pengukuran kepuasan konsumen buah.....	25
Tabel 2. Penentuan kategori indikator kepuasan konsumen buah .....	25
Tabel 3. Penentuan kategori atribut kualitas produk.....	25
Tabel 4. Penentuan kategori atribut harga.....	26
Tabel 5. Penentuan kategori atribut kualitas pelayanan.....	26
Tabel 6. Penentuan tingkat kepuasan konsumen buah.....	27
Tabel 7. Interval nilai koefisien dan kekuatan hubungan.....	28
Tabel 8. Distribusi konsumen buah berdasarkan jenis kelamin .....	44
Tabel 9. Distribusi konsumen buah berdasarkan umur.....	45
Tabel 10. Distribusi konsumen buah berdasarkan tingkat pendidikan .....	45
Tabel 11. Distribusi konsumen buah berdasarkan jumlah anggota keluarga.....	46
Tabel 12. Tingkat kepuasan konsumen buah di toko buah Rosita.....	48
Tabel 13. Tingkat kepuasan konsumen buah di toko buah Papahan.....	49
Tabel 14. Tingkat kepuasan konsumen buah di toko buah Chandra.....	50
Tabel 15. Tingkat kepuasan konsumen buah di Kecamatan Banjar Margo Kabupaten Tulang Bawang .....	52
Tabel 16. Hasil <i>Korelasi Rank Spearman</i> terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen buah .....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 2. Peta wilayah Kecamatan Banjar Margo Kabupaten Tulang Bawang .	30
Gambar 3. Toko Buah Rosita.....	41
Gambar 4. Toko Buah Papahan .....	42
Gambar 5. Toko Buah Chandra .....	43
Gambar 6. Distribusi jawaban konsumen buah terhadap indikator warna.....	54
Gambar 7. Distribusi jawaban konsumen buah terhadap indikator kebersihan ....	55
Gambar 8. Distribusi jawaban konsumen buah terhadap indikator kesegaran .....	56
Gambar 9. Distribusi jawaban konsumen buah terhadap indikator kemasan .....	57
Gambar 10. Distribusi jawaban konsumen buah terhadap indikator keterjangkauan harga .....	58
Gambar 11. Distribusi jawaban konsumen buah terhadap indikator kesesuaian harga .....	59
Gambar 12. Distribusi jawaban konsumen buah terhadap indikator keramahan karyawan .....	61
Gambar 13. Distribusi jawaban konsumen buah terhadap indikator kecepatan karyawan .....	62
Gambar 14. Distribusi jawaban konsumen buah terhadap indikator fasilitas.....	63
Gambar 15. Distribusi jarak konsumen buah ke toko buah .....	65
Gambar 16. Distribusi akses konsumen buah ke toko buah.....	66
Gambar 17. Distribusi intensitas pembelian konsumen buah ke toko buah .....	67
Gambar 18. Distribusi ketersediaan waktu konsumen buah ke toko buah .....	68
Gambar 19. Distribusi jumlah buah yang dibeli oleh konsumen di toko buah .....	69
Gambar 20. Distribusi jenis buah yang dibeli oleh konsumen di toko buah.....	69
Gambar 21. Distribusi pendapatan konsumen buah.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2. Distribusi jawaban konsumen toko buah Chandra terhadap variabel faktor-faktor yang berhubungan .....	34
Lampiran 3. Distribusi jawaban konsumen toko buah Papahan terhadap variabel faktor-faktor yang berhubungan .....	35
Lampiran 4. Distribusi jawaban konsumen toko buah Rosita terhadap variabel faktor-faktor yang berhubungan .....	36
Lampiran 5. Distribusi jawaban konsumen toko buah Chandra terhadap variabel kepuasan.....	37
Lampiran 6. Distribusi jawaban konsumen toko buah Papahan terhadap variabel kepuasan.....	38
Lampiran 7. Distribusi jawaban konsumen toko buah Rosita terhadap variabel kepuasan.....	39
Lampiran 8. Hasil analisis korelasi rank spearman dengan menggunakan SPSS.	40
Lampiran 9. Dokumentasi penelitian .....	34