

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI BUAH LOKAL DANIMPOR DI
“RUMAH BUAH” KOTA BANDUNG**

Skripsi



Disusun oleh :

Adinda Putri Syahada

20180220118

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

2022

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI BUAH LOKAL DAN
IMPOR DI “RUMAH BUAH” KOTA BANDUNG**

Skripsi

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



Disusun Oleh:

Adinda Putri Syahada

20180220118

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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu 'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan sebesar - besarnya atas kehadiran Allah SWT karena berkat kuasa, rahmat dan hidayah-Nya penulis selaku hamba-Nya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Konsumen dalam Membeli Buah Lokal dan Impor di Rumah Buah Kota Bandung” dengan sebaik – baiknya. Shalawat serta salam tak lupa kita panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang setia sampai akhir zaman. Penyelesaian skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat lulus program pendidikan strata 1 (S1) pada program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.


Perjalanan penulis dalam menyusun skripsi ini dilalui dengan penuh suka cita, optimisme dan rasa syukur. Banyak cobaan dan rintangan tapi berkat pertolongan dari Allah SWT dan juga dukungan dari pihak – pihak yang berkaitan dengan penulis., skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan penuh kerendahan hati, penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan masa studi selama diperkuliahan.
2. Ibu Dr. Susanawati, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membimbing, memberikan banyak masukan serta memotivasi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tulisan ini.
3. Bapak Dr. Ir. Sriyadi, M.P. dan Ibu Ir. Diah Rina Kamardiani, M.P. selaku dosen penguji skripsi saya yang telah memberikan masukan, kritik serta saran dari awal hingga akhir

sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Kedua orang tua penulis, Bapak Dahri Oskandar, Mama Alm.Marleni Ibu Wan Yulianica, dan juga adik Amanda Aurelia yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis mampu menghadapi berbagai macam rintangan yang telah terjadi. Serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dimanapun dan kapanpun.
5. Pihak Rumah Buah dan juga para karyawan yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di Rumah Buah Kota Bandung.
6. Seluruh teman jauh tersayang penulis Rania, Nanda dan Artika yang selalu mendengarkan segala keluh kesah dan juga selalu memberikan semangat.
7. Teman – teman Angkringan Ceria Sundus, Puput, Noka, Nurul, Rossy, Maudy, Dwi, Dani, Fahmi, Fachri, Endi, Bayu, Deden, Willy, Priam, Luthfi.
8. Teman – teman Agribisnis C 2018 yang sudah bersama – sama penulis melewati berbagai macam persoalan dan berbagi kebahagiaan selama masa perkuliahan.
9. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Yogyakarta, 26 Oktober 2022


Adinda Putri Syahada

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 Tim Pembimbing.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya setelah mendapatkan arahan dan saran dari Tim Pembimbing, oleh karena itu, saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam berbagai forum ilmiah, maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan kertas 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 sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dari karya tulis ini. Serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 26 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Adinda Putri Syahada

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	7
C. Kegunaan Penelitian.....	8
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
B. Kerangka Pemikiran	20
III. METODE PENELITIAN.....	23
A. Teknik Pengambilan Sampel.....	23
B. Teknik Pengumpulan Data	24
C. Pembatasan Masalah	25
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
E. Teknik Analisis Data.....	30
IV. KEADAAN UMUM TOKO BUAH “RUMAH BUAH”	33
A. Lokasi.....	33
B. Sistem Penjualan.....	34
C. Sumber Daya Manusia & Sarana Prasarana	34
D. Pelayanan	35
E. Manajemen Pemasaran	36
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Profil konsumen.....	41
B. Perilaku Pembelian	45
C. Kepuasan Konsumen	54
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Produksi buah-buahan di Indonesia tahun 2018 dan 2019 (ton).....	2
Tabel 2 Rata-rata konsumsi buah-buahan di Kota Bandung tahun 2019 dan 2020.	3
Tabel 3 Pengukuran Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Harga	28
Tabel 4 Pengukuran Skor Kepuasan Terhadap Produk	28
Tabel 5 Pengukuran Skor Kepuasan Terhadap Promosi.....	29
Tabel 6 Pengukuran Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	29
Tabel 7 Pengukuran Skor Kepuasan Terhadap Tempat.....	29
Tabel 8 Shift Kerja Karyawan di Toko Buah "Rumah Buah"	35
Tabel 9 Buah-buahan Lokal dan Impor Toko Buah "Rumah Buah"	37
Tabel 10 Profil Konsumen Toko Buah "Rumah Buah"	42
Tabel 11 Sebaran Konsumen dalam Membeli Buah Lokal dan Impor berdasarkan Frekuensi Pembelian di "Rumah Buah" selama Bulan Juni 2022.....	46
Tabel 12 Buah Lokal dan Impor yang dibeli Konsumen saat Penelitian di bulan Juni2022.....	47
Tabel 13 Sebaran Konsumen dalam Membeli Buah Lokal dan Impor berdasarkan Motivasi Pembelian di "Rumah Buah"	50
Tabel 14 Sebaran Konsumen dalam Membeli Buah Lokal dan Impor berdasarkan Waktu Pembelian di "Rumah Buah"	51
Tabel 15 Sebaran Konsumen dalam Membeli Buah Lokal dan Impor berdasarkan Jumlah Pembelian di "Rumah Buah"	53
Tabel 16 Sebaran Konsumen berdasarkan Nilai Pembelian Buah Lokal dan Impor di "Rumah Buah"	54
Tabel 17 Kepuasan Konsumen berdasarkan Produk.....	55
Tabel 18 Kepuasan Konsumen berdasarkan Harga	59
Tabel 19 Kepuasan Konsumen berdasarkan Promosi.....	61
Tabel 20 Kepuasan Konsumen berdasarkan Pelayanan.....	63
Tabel 21 Kepuasan Konsumen berdasarkan Tempat.....	67
Tabel 22 Kepuasan Konsumen di Toko Buah "Rumah Buah"	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Pemikiran..... 22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Lokasi toko buah "Rumah Buah"	33
Gambar 2 Promosi dimedia sosial	38
Gambar 3 Promosi Penjualan.....	38
Gambar 4 Penataan rak buah	39
Gambar 5 Layout toko	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Toko buah "Rumah Buah"	74
Lampiran 2 Pelayanan di "Rumah Buah"	74
Lampiran 3 Sarana parkir di "Rumah Buah"	74