

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BUAH PEPAYA CALIFORNIA DI  
UD SABILA FARM SLEMAN YOGYAKARTA**

**Skripsi**



**Disusun oleh:**

**Rahmat Abdul Fani**

**20200220062**

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

**2024**

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BUAH PEPAYA CALIFORNIA DI  
UD SABILA FARM SLEMAN YOGYAKARTA**

**Skripsi**

**Diajukan kepada Fakultas Pertanian  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Sebagai Bagian dari Persyaratan yang diperlukan guna memperoleh Derajat  
Sarjana Pertanian**



**Disusun oleh:  
Rahmat Abdul Fani  
20200220062**

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

**2024**

## SURAT 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 pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan data, saya bersedia diperiksa atas kebenaran data sesuai dengan dokumen pendukung yang saya unggah saat proses verifikasi berkas dan kesalahan cetak sebagai akibat pengisian data menjadi risiko dan tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 1 April 2024

Yang membuat pernyataan



Rahmat Abdul Fani

20200220062

## MOTTO

“Setetes keringat orangtuaku seribu langkah untuk maju”

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakan dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”. (QS. Al-baqarah:286)

“Orang lain gak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *success storiesnya* aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang yaa”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Alm. Bapak Waryono dan Almh. Ibu Suwarni atas jasa, doa, motivasi dan dukungannya. Terimakasih sudah mengatarkan saya berada di tempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa kau temani.
2. Kakak Zuhriyah dan Adik Rifqa Septia R. yang telah memberikan motivasi, semangat dan dukungan.
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan semangat dan dukungan
4. Teman perjuangan yang selalu memberi motivasi dan semangat.

Yogyakarta, Maret 2024

Yang membuat pernyataan

Rahmat Abdul Fani

20200220062

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap Buah Pepaya California di UD. Sabila Farm Sleman Yogyakarta”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW Berserta keluarga, sahabat dan para pengikut hingga akhir zaman. Hal ini merupakan kenikmatan yang tiada ternilai, karena atas kuasa-Nya penulis dapat memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pertanian. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis berikan kepada:

1. Dr. Ir. Sriyadi, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
2. Zuhud Rozaki, S.P., M.App.Sc., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Agribisnis serta selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran dan kritik dalam perbaikan penulisan skripsi.
3. Dr. Triyono, S.P., M.P. selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan kritik dalam perbaikan penulisan skripsi.
4. UD. Sabila Farm yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan seluruh informasi yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung.
5. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Waryono (Alm) dan Ibu Suwarni (Almh) yang sudah tenang berada di Surga. Alhamdulillah penulis sudah berada di tahap ini untuk bisa menyelesaikan skripsi ini sebagai perwujudan terakhir saat beliau benar-benar pergi. Terimakasih untuk segala do'a, semangat, motivasi, dukungan, dan nasihat yang tidak henti – hentinya diberikan kepada anaknya dalam penyusunan skripsi ini, dan terimakasih sudah mengatarkan saya berada ditempat ini, walaupun pada akhirnya harus berjuang sendiri tanpa ditemani sosok kedua orang tua lagi.

6. Kedua saudara saya, Zuhriyah selaku kakak dan Rifqa Septia R selaku adik saya, terimakasih untuk segala do'a, usaha dan dukungannya diberikan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini dan bisa berjuang sampai sekarang.
7. Sahabat dan teman terbaik, Galeh, Fauzi, Suraya, Hielmy, Doni, Alwi, Surya, Aan, Alfa, Gifri, Faiq, Pendhi, dan Royan tanpa semangat, dukungan, dan bantuan kalian saya tidak bisa sampai sekarang ini terimakasih untuk semuanya.
8. Teman-teman Agribisnis A 2020 atas kebersamaan, perhatian, keceriaan, dan dukungannya selama perkuliahan ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Maret 2024

Penulis,

Rahmat Abdul Fani

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	4
C. Kegunaan.....	5
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	6
A. Tinjauan Pustaka .....	6
B. Kerangka Pemikiran.....	14
III. METODE PENELITIAN.....	17
A. Teknik Pengambilan Sampel.....	17
B. Data dan Teknik Pengambilan Data.....	18
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	19
D. Teknik Analisis Data.....	22
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	26
A. Lokasi Sabila Farm .....	26
B. Profil Perusahaan .....	28
C. Visi dan Misi.....	29
D. Struktur Organisasi .....	30
E. Fasilitas .....	33
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Karakteristik Konsumen.....	35
B. Kualitas Produk.....	38



C. Harga.....	41
D. Kualitas Pelayanan.....	44
E. Kepuasan Konsumen.....	48
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 2. Denah lokasi Sabila Farm (Google maps).....	26
Gambar 3. Logo Sabila Farm.....	27
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	30

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rata-rata Konsumsi Buah Pepaya per Kapita Pada Bulan Maret di Indonesia .....	2
Tabel 2. Skor indikator kualitas produk .....	20
Tabel 3. Skor indikator harga .....	21
Tabel 4. Skor indikator kualitas pelayanan .....	22
Tabel 5. Kategori skor setiap pertanyaan .....	23
Tabel 6. Kategori capaian skor kualitas produk .....	24
Tabel 7. Kategori skor harga .....	24
Tabel 8. Kategori skor kualitas pelayanan .....	24
Tabel 9. Kategori skor total kepuasan konsumen .....	25
Tabel 10. Luas Kebun dan Komoditas Hortikultura .....	27
Tabel 11. Daftar Karyawan di Sabila Farm .....	32
Tabel 12. Karakteristik Responen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 13. Karakteristik Responen Berdasarkan Umur .....	36
Tabel 14. Karakteristik Responen Berdasarkan Pendidikan .....	36
Tabel 15. Karakteristik Responen Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 16. Karakteristik Responen Berdasarkan Pendapatan .....	38
Tabel 17. Karakteristik Responen Berdasarkan Status .....	38
Tabel 18. Hasil kualitas produk berdasarkan dimensi kinerja di Sabila Farm .....	39
Tabel 19. Hasil kualitas produk berdasarkan dimensi daya tahan .....	39
Tabel 20. Hasil kualitas produk berdasarkan dimensi estetika .....	40
Tabel 21. Hasil Tanggapan Responen berdasarkan Kualitas Produk .....	41
Tabel 22. Hasil harga berdasarkan dimensi harga yang ditetapkan .....	42
Tabel 23. Hasil harga berdasarkan dimensi keterjangkauan harga .....	42
Tabel 24. Hasil harga berdasarkan kesesuaian harga dengan kualitas .....	43
Tabel 25. Hasil Tanggapan konsumen berdasarkan Harga .....	43
Tabel 26. Lanjutan Hasil Tanggapan konsumen berdasarkan Harga .....	44
Tabel 27. Hasil kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan (reliability) .....	44
Tabel 28. Hasil kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap .....	45
Tabel 29. Hasil kualitas pelayanan berdasarkan empati .....	46
Tabel 30. Hasil kualitas pelayanan berdasarkan jaminan .....	46
Tabel 31. Hasil Tanggapan Responen berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 32. Hasil kepuasan konsumen berdasarkan dimensi perasaan puas .....	48
Tabel 33. Hasil kepuasan konsumen berdasarkan dimensi terpenuhinya harapan .....	49
Tabel 34. Hasil kepuasan konsumen berdasarkan dimensi selalu membeli produk .....	49
Tabel 35. Hasil Tanggapan Konsumen berdasarkan Kepuasan Konsumen .....	50