

**KEPUASAN KONSUMEN ONLINE MARKETPLACE
BEDUKMUTU PADA PEMBELIAN PRODUK PANGAN
SELAMA PANDEMI COVID-19**

Skripsi



**Disusun oleh:
Aprila Saffana
20170220148**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

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 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 kelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 24 April 2021

Yang membuat pernyataan



Aprila Saffana

20170220148

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan atas segala karunia dan pertolongan Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Konsumen Online Marketplace Bedukmutu Pada Pembelian Produk Pangan Selama Pandemi Covid-19”**.

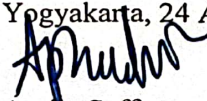
Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Heri Akhmadi, S.P., M.A. selaku pembimbing utama dan Zuhud Rozaki, S.P., M.App.Sc., Ph.D. selaku pembimbing pendamping, atas segala kesabaran, arahan, dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi.
2. Dr. Ir. Widodo, M.P. selaku penguji skripsi, atas kritik dan saran yang membangun terhadap perbaikan skripsi.
3. Bapak, Ibu, dan Adik tercinta atas segala kasih sayang, dukungan, serta doa yang tidak ada hentinya dipanjatkan.
4. Arvi Sulistyorini, Norma Novita, Arditya Dhian, dan Tiyaswara atas semangat dan dukungan yang diberikan.
5. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari adanya kekurangan dari segi penulisan maupun isi. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak manapun yang membaca dan ingin memperkaya wawasan.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Yogyakarta, 24 April 2021


Aprina Saffana

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	II
DAFTAR GAMBAR.....	IV
DAFTAR TABEL	V
INTISARI	VI
ABSTRACT	VIII
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	3
C. Kegunaan Penelitian	4
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Pemasaran Online	5
2. Produk Pangan	6
3. Online Marketplace.....	6
4. Bedukmutu.....	7
5. Kepuasan Konsumen	8
B. Kerangka Pemikiran	9
III. METODOLOGI PENELITIAN	11
A. Teknik Pengambilan Sampel	11
B. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	12
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	13
1. Kualitas Website	13
2. Kualitas Produk	13
3. Seller Responsiveness.....	14
4. Harga.....	15
5. Layanan Penjual.....	16
6. Kepuasan konsumen	17
D. Teknik Analisis Data	18
E. Uji Kualitas Instrumen.....	18
F. Analisis Deskriptif Kualitatif.....	21
G. Analisis Skala Likert.....	21
H. Analisis Korelasi.....	23
I. Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
IV. KEADAAN UMUM LOKASI.....	25
A. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	25
B. Marketplace Bedukmutu.....	26
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	28

A.	Profil Konsumen Produk Pangan Bedukmutu	28
1.	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
2.	Berdasarkan Usia	28
3.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
4.	Berdasarkan Pekerjaan.....	30
5.	Berdasarkan Unit Kerja	31
6.	Berdasarkan Penghasilan	32
7.	Berdasarkan Jumlah Tanggungan Keluarga	33
8.	Berdasarkan Domisili	33
9.	Berdasarkan Aktivitas Pembelian.....	34
10.	Berdasarkan Produk Yang Dibeli	35
11.	Berdasarkan <i>Gadget</i> Yang Dipakai	36
D.	Kepuasan Konsumen Produk Pangan Bedukmutu	36
E.	Hubungan Antara Variabel Kualitas Website, Kualitas Produk, <i>Responsiveness</i> , Harga, dan Service Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Pangan Bedukmutu	41
F.	Pengaruh Variabel Kualitas Website, Kualitas Produk, <i>Responsiveness</i> , Harga, dan Service Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Pangan Bedukmutu	42
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	48
A.	Kesimpulan	48
B.	Saran	48
	DAFTAR PUSTAKA	49
	LAMPIRAN	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2 Profil Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Gambar 3 Profil Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sampel Penelitian	12
Tabel 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	20
Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	21
Tabel 4 Rincian Variabel Dan Indikator Kepuasan Konsumen Produk Pangan Pada Marketplace Bedukmutu Selama Pandemi Covid-19	22
Tabel 5 Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Pangan Pada Marketplace Bedukmutu Selama Pandemi Covid-19	23
Tabel 6 Interpretasi Korelasi Rank Spearman	24
Tabel 7 Profil Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 8 Jumlah Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Berdasarkan Unit Kerja	31
Tabel 9 Profil Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Berdasarkan Penghasilan.	32
Tabel 10 Jumlah Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Berdasarkan Jumlah Tanggungan Keluarga.....	33
Tabel 11 Jumlah Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Berdasarkan Berdasarkan Domisili	33
Tabel 12 Jumlah Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Berdasarkan Aktivitas Pembelian Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19.....	34
Tabel 14 Jumlah Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Berdasarkan Produk Pangan Yang Dibeli.....	35
Tabel 15 Jumlah Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Berdasarkan Jenis Gadget Yang Dipakai.....	36
Tabel 16 Kepuasan Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Variabel Kualitas Website	37
Tabel 17 Kepuasan Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Variabel Kualitas Produk.....	37
Tabel 18 Kepuasan Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Variabel <i>Responsiveness</i>	38
Tabel 19 Kepuasan Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Variabel Harga.....	39
Tabel 20 Kepuasan Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Variabel Layanan Penjual	39
Tabel 21 Kepuasan Konsumen Produk Pangan Bedukmutu Selama Pandemi Covid-19	40
Tabel 22 Hasil Pengujian Korelasi Rank Spearman.....	41
Tabel 23 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Korelasi Variabel Pada SPSS	52
Lampiran 2 Hasil Regresi Variabel Pada SPSS	53
Lampiran 3 Hasil Anova Variabel Pada SPSS	53
Lampiran 4 Hasil Tabel Koefisien Variabel Pada SPSS	54
Lampiran 5 Hasil Residual Statistika Pada SPSS	55