

**KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI BUAH SEGAR
DI TOKO BUAH “FRUTAMART” AMBARKETAWANG
KECAMATAN GAMPING KABUPATEN SLEMAN**

Skripsi

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



Disusun oleh:

**Putra Liantono
20160220217**

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

2020

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 lain.
2. Karya ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan 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 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 jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran 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 peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 28 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Putra Liantono
20160220217

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan bagi junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya. Penelitian tentang kepuasan konsumen dalam membeli buah segar di toko buah “Frutamart” Kelurahan Ambarketawang Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan selama bulan 23 Maret – 6 April 2020.

Penelitian dalam rangka menyusun skripsi ini dapat diselesaikan karena bantuan dari berbagai pihak. Terimakasih penulis ucapkan kepada Ibu Ir. Diah Rina Kamardiani, M.P. selaku dosen pembimbing utama, Ibu Dr. Susanawati, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing pendamping, Bapak Dr. Ir. Widodo, M.P. selaku dosen penguji, dan kepada Bapak Muh. Syaiful Mhz. selaku pemilik toko buah “Frutamart” yang telah mempersilahkan saya untuk melakukan penelitian. Penghargaan yang tulus, juga penulis sampaikan kepada segenap pembeli buah segar di toko buah ‘Frutamart’, atas ketersediannya memberikan waktu dan datanya yang penulis butuhkan. Ungkapkan terima kasih juga penulis sampaikan kepada ibu, bapak, segenap keluarga dan teman-teman atas doa dan dukungannya yang selama ini diberikan. Semoga skripsi ini bermanfaat

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 28 Juli 2020

Putra Liantono

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB I. PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI... Error! Bookmark not defined.	
A. Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Konsumsi buah	Error! Bookmark not defined.
2. Manajemen pemasaran	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan konsumen	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III. METODE PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.	
A. Penentuan Lokasi dan Penentuan Sampel Error! Bookmark not defined.	
1. Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
B. Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
C. Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Error! Bookmark not defined.	
1. Profil Konsumen	Error! Bookmark not defined.

2.	Kepuasan konsumen.	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Analisis deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2.	Capaian skor kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV. KEADAAN UMUM TOKO BUAH “FRUTAMART”		Error!
Bookmark not defined.		
A.	Lokasi	Error! Bookmark not defined.
B.	Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Sistem Penjualan	Error! Bookmark not defined.
D.	SDM & Sarana Prasarana.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
F.	Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Harga produk (buah).....	Error! Bookmark not defined.
3.	Promosi	Error! Bookmark not defined.
4.	Penataan tempat	Error! Bookmark not defined.
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Profil konsumen	Error! Bookmark not defined.
1.	Jenis kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Usia	Error! Bookmark not defined.
3.	Status perkawinan	Error! Bookmark not defined.
4.	Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
5.	Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
6.	Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
B.	Perilaku pembelian	Error! Bookmark not defined.
C.	Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
1.	Produk (buah)	Error! Bookmark not defined.

2.	Harga buah.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Tempat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI. PENUTUP.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Total konsumsi buah tahun 2015 & 2016.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. Waktu dan hari pengambilan sampel.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. Skor kepuasan produk.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. Skor kepuasan pelayanan.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. Skor kepuasan promosi.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 6. Skor kepuasan tempat.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 7. Penetapan skor.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 8. Kategori kepuasan konsumen.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 9. Shift kerja karyawan di toko buah “Frutamart”**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 10. Buah-buahan domestik toko buah "Frutamart"**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 11. Buah-buahan Impor toko buah "Frutamart"**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 12. Harga buah domestik toko buah "Frutamart"**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 13. Harga buah impor toko buah "Frutamart"**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 14. Profil konsumen toko buah “Frutamart” **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 15. Buah yang dibeli konsumen saat penelitian.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 16. Buah yang sering dibeli konsumen.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 17. Jumlah buah yang dibeli konsumen berdasarkan waktu. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 18. Kepuasan konsumen terhadap indikator produk.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 19. Kepuasan konsumen terhadap indikator pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 20. Kepuasan konsumen terhadap indikator promosi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 21. Kepuasan konsumen terhadap indikator tempat. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 22. Kepuasan konsumen. **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian.**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. Lokasi toko.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. Jarak toko dari Titik Nol Km Jogja.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. Struktur organisasi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5. Promo dimedia sosial**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6. Promosi penjualan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 7. Penataan tempat rak buah.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 8. *Layout* toko.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 9. Sebaran kepuasan konsumen terhadap kematangan buah..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 10. Sebaran kepuasan konsumen terhadap kesegaran buah **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 11. Sebaran kepuasan konsumen terhadap kebersihan buah..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 12. Sebaran kepuasan konsumen terhadap penampilan buah **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 13. Sebaran kepuasan konsumen terhadap harga buah**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 14. Sebaran kepuasan konsumen terhadap keramahan karyawan.... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 15. Sebaran kepuasan konsumen terhadap kecepatan karyawan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 16. Sebaran kepuasan konsumen terhadap kerapian karyawan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 17. Sebaran kepuasan konsumen terhadap pengetahuan karyawan . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 18. Sebaran kepuasan konsumen terhadap periklanan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 19. Sebaran kepuasan konsumen terhadap promosi penjualan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 20. Sebaran kepuasan konsumen terhadap akses tempat **Error!**
Bookmark not defined.

Gambar 21. Sebaran kepuasan konsumen terhadap kebersihan tempat..... **Error!**
Bookmark not defined.

Gambar 22. Sebaran kepuasan konsumen terhadap penataan tempat..... **Error!**
Bookmark not defined.

Gambar 23. Sebaran kepuasan konsumen terhadap tempat parkir **Error!**
Bookmark not defined.