

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA PEMBELIAN TANAMAN HIAS DI ATHA FLORA
KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH
EVARITUS THIRTA GADU
NIM : 201822002**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA
MALANG
2023**

SKRIPSI

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA PEMBELIAN TANAMAN HIAS DI ATAHA FLORA
KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
EVARITUS THIRTA GADU

telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
pada tanggal **27 Juli 2023**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama



Maria Puri Nurani, S.P., M.Si

Pembimbing Pendamping



Dr. Anasthasia T.B., M.M

Anggota Tim Penguji Lain



Ir. Sari Perwita R.I., M.P

28 Juli 2023



Katolik Widya Karya
Fakultas Pertanian
Dekan,

Hendrikus Nendra Prasetya, S.P., M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Evaritus Thirta Gadu
NIM : 201822002
Program Studi : Agribisnis
Judul : Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan
Konsumen Pada Pembelian Tanaman Hias Di Atha
Flora Kecamatan Bumiaji Kota Batu

Malang, 28 Juli 2023

DITERIMA DAN DISETUJUI

Pembimbing I



Maria Puri Nurani, S.P., M.Si
NIDN : 0725057802

Pembimbing II




Dr. Anastasia T.B., M.M
NIDN : 0725036802

Mengetahui

Ketua Program Studi Agribisnis




Dr. Anastasia T.B., M.M
NIDN: 0725036802

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA PEMBELIAN TANAMAN HIAS DI ATHA FLORA
KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Evaritus Thirta Gadu

NIM : 201822002

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Katolik Widya Karya Malang, pada tanggal: 27 Juli 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian Strata Satu (S-1).

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Agribisnis

Fakultas Pertanian



Dr. Anasthasia T.B., M.M.

NIDN: 0725036801

DEWAN PENGUJI

1. Maria Puri Nurani, S.P., M.Si
NIDN : 0725057802
2. Dr. Anasthasia T.B., M.M
NIDN : 0725036801
3. Ir. Sari Perwita R.I., M.P
NIDN : 0713016802

TANDA TANGAN

maria puri nurani

.....

Anasthasia T.B.

.....

Sari Perwita R.I.

.....

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evaritus Thirta Gadu

NIM : 201822002

Prodi : Agribisnis

Fakultas : Pertanian

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan saya topik/judul dari penelitian ini belum pernah ditulis orang lain. Apabila skripsi ini terbukti hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan institusi. Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 28 Juli 2023

Yang menyatakan

(Evaritus Thirta Gadu)

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI KATOLIK "ADISUCIPTO" MALANG
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
PERPUSTAKAAN**

Kantor : Jl. Bondowoso No. 2 Malang 65115 Telp. (0341) 553171, 583722 Fax. (0341) 571468, 560956
P.O. Box 121 E-mail : perpus-wk@telkom.net

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

27/PERPUS/VIII/2023

Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang menyatakan bahwa naskah karya ilmiah,

Nama : EVARITUS THIRTA GADU
NIM : 201822002
Prodi : AGRIBISNIS
Fakultas : PERTANIAN
Judul : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PEMBELIAN TANAMAN HIAS DI ATHA FLORA
KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dengan kriteria toleransi $\leq 30\%$, dan dinyatakan bebas dari plagiasi (rincian hasil plagiasi terlampir).

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 27 Juli 2023
Kepala Perpustakaan,

Angela Merry Suciati, S.E., M.A.
NIK. 201802220070

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evaritus Thirta Gadu

NIM : 201822002

Program Studi : Agribisnis

Menyatakan memberikan dan menyetujui Hak Bebas Royalty Non – Eksklusif atas karya ilmiah saya:

Judul : Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Tanaman Hias Di Atha Flora Kecamatan Bumiaji Kota Batu.

Kepada Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan serta menampilkannya di internet (Repository UKWK, APTIK Digital Library, RAMA Repository, dll) atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan bersedia serta menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta/plagiarisme dalam karya ini.

Malang, 28 Juli 2023



(Evaritus Thirta Gadu)

MOTTO

**“DO'A ORANG TUA KUNCI
KESUKSESAN ANAK”**



HALAMAN PERSEBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas doa, dukungan dan motivasi dari orang-orang tercinta sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.

Dengan rasa bangga penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai dengan baik.
2. Bapak Yosep Gadu dan Ibu Antonia Nanis yang selalu memberi dukungan, motivasi, dan doa bagi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
3. Kakak tercinta Ilde, Dian dan adik tercinta Lucky yang selalu menyemangati penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Orang tercinta yang telah berpulang menghadap Tuhan yang Maha Esa trimakasih karna selalu menemani penulis selama menyusun skripsi.
5. Ibu Dr. Anasthasia T.B.,M.M. Selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Katolik Widya Karya Malang.
6. Ibu Maria Puri Nurani, S.P., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dr. Anasthasia T.B., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk penulis mulai dari penyusunan proposal hingga akhir dari skripsi ini.
7. Ibu Ir. Sari Perwita R.I., M.P selaku dosen penguji utama yang telah memberi banyak arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kaka Yoseph Nong Maryono M.Pd yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.

9. Teman-teman Agribisnis angkatan 2018 yang selalu memberi motivasi dan semangat bagi penulis dalam menyusun skripsi.

10. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kedepanya.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Evaritus Thirta Gadu
NIM : 201822002
Fakultas : Pertanian
Program Studi : Agribisnis
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Tempat, Tanggal lahir : Cancar, 14 Maret 2000
Alamat : Popor, Kelurahan Wae Belang, Kecamatan Ruteng,
Kabupaten Manggarai, Provinsi NTT
Nama Orang Tua (Ayah) : Yosep Gadu
(Ibu) : Antonia Nanis
Riwayat Pendidikan : SDI Wae Belang (2006 - 2012)
SMP Negeri 1 Ruteng Cancar (2012 - 2015)
SMA Budi Dharma Cancar (2015 - 2018)
Universitas Katolik Widya Karya Malang (2018 - 2023)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias di Atha Flora Kecamatan Bumiaji Kota Batu. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pertanian pada program studi agribisnis di Universitas Katolik Widya Karya Malang. Selain itu, tujuan lain dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias di Atha Flora Kecamatan Bumiaji Kota Batu.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, saran, motivasi serta perhatian berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Hendrikus Nendra Prasetya S.P., M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Katolik Widya Karya Malang
2. Ibu Dr. Anasthasia T.B., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
3. Ibu Maria Puri Nurani, S.P., M.Si., selaku dosen pembimbing I
4. Ibu Dr. Anasthasia T.B., M.M selaku dosen pembimbing II
5. Ibu Ir. Sari Perwita R.I., M.P selaku dosen penguji

Dalam kesempatan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Demikian skripsi ini dibuat dan penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dengan bahan penelitian yang terkait, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Malang, 28 Juli 2023

Penulis



**FAKTOR YANG MEMENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA PEMBELIAN TANAMAN HIAS DI ATHA FLORA
KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU**

INTISARI

Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat suatu permasalahan yaitu terkait dengan kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias yang dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias. Penelitian ini dilaksanakan di Atha Flora Kecamatan Bumiaji Kota Batu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi lalu diukur menggunakan skala likert. Analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis ini dilakukan agar dapat mengetahui pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y secara simultan maupun secara parsial atau individual. Dari hasil analisis, pada hasil uji T dapat diketahui tiga (3) variabel bebas (X) yang secara signifikan berpengaruh nyata terhadap tingkat kepuasan konsumen meliputi variabel lokasi (X_1), variabel kualitas (X_2), dan variabel harga (X_3). Variabel–variabel tersebut karena nilai t hitung > t tabel. Besaran masing-masing pengaruh secara parsial dapat diketahui melalui nilai *coefficient* beta (B), dimana untuk variabel lokasi dan kualitas berpengaruh positif, sedangkan variabel harga berpengaruh negatif. Faktor yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan konsumen adalah faktor harga (X_3) sebesar -1,654 yang berarti pengaruhnya nya berbanding terbalik terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan harga yang ditawarkan oleh Atha Flora sangat murah, namun dengan kualitas tanaman hias yang cukup bagus dan harga yang tertera di media sosial tidak sesuai dengan harga yang ada di Atha Flora, sehingga tingkat kepuasan konsumen menurun.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan konsumen, Perilaku Konsumen, Tanaman Hias

*FACTORS AFFECTING THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE
PURCHASE OF ORNAMENTAL PLANTS IN ATHA FLORA, BUMIAJI DISTRICT,
BATU CITY*

ABSTRACT

This research was conducted by raising a problem that is related to consumer satisfaction in purchasing ornamental plants which is influenced by several important factors. This study aims to determine the factors that influence the level of consumer satisfaction in purchasing ornamental plants. This research was conducted at Atha Flora, Bumiaji District, Batu City. The method used in this research is descriptive quantitative. Data collection techniques by means of observation, interviews, and documentation and then measured using a Likert scale. Data analysis was performed by using multiple linear regression analysis. This analysis was carried out in order to determine the effect of variable X on variable Y simultaneously or partially or individually. From the results of the analysis, the results of the T-test can be seen three (3) independent variables (X) which have a significant effect on the level of customer satisfaction including location variables (X1), quality variables (X2), and price variables (X3). These variables are because the value of t count > t table. The magnitude of each effect partially can be known through the value of the beta coefficient (B), where the location and quality variables have a positive effect. In contrast, the price variable has a negative effect. The factor that has the dominant influence on the level of consumer satisfaction is the price factor (X3) of -1.654, which means that the effect is inversely proportional to the level of customer satisfaction. This is because the price offered by Atha Flora is very cheap, but the quality of ornamental plants is quite good and the prices posted on social media do not match the prices of Atha Flora, so that the level of consumer satisfaction decreases.

Keywords: *Consumer Satisfaction Level, Consumer Behavior, Ornamental Plants*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEBAHAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kepuasan Konsumen	6
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.3 Keputusan Pembelian	15
2.1.4 Tanaman Hias	20

2.1.5 Uji Instrumen	22
2.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	29
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2 Populasi dan Teknik Sampling	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Jenis Penelitian	33
3.3.2 Sumber Data	33
3.4 Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukurannya	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	37
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.2 Uji Instrumen	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.4 Pengujian Hipotesis	42
A. Pengujian Hipotesis I.....	42
B. Pengujian Hipotesis II	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.2 Gambaran Umum Responden.....	48
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Klamin.....	48
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	49
4.2.4 Gambaran Umum Usaha Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.3 Hasil Analisis Data	51
4.3.1 Uji Instrumen	51
4.3.2 Asumsi Klasik.....	58
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.3.4 Pengujian Hipotesis 1	65
4.3.5 Pengujian Hipotesis 2	65
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasional variabel	36
Tabel 2. Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin.....	48
Tabel 3. Gambaran umum responden berdasarkan pekerjaan	49
Tabel 4. Gambaran umum responden berdasarkan usia.....	50
Tabel 5. Gambaran umum responden berdasarkan pendidikan	50
Tabel 6. Hasil uji validitas X_1	52
Tabel 7. Hasil uji validitas X_2	52
Tabel 8. Hasil uji validitas X_3	53
Tabel 9. Hasil uji validitas X_4	54
Tabel 10. Hasil uji validitas X_5	55
Tabel 11. Hasil uji validitas Y.....	55
Tabel 12. Hasil uji reliabelitas	57
Tabel 13. Hasil uji normalitas	58
Tabel 14. Hasil uji multikolinearitas	59
Tabel 15. Hasil uji regresi linear berganda	62
Tabel 16. Hasil pengujian hipotesis I.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model proses pengambilan keputusan 19

Gambar 2. Kerangka pikir..... 30

Gambar 3. Peta lokasi penelitian..... 48

Gambar 4. Hasil uji *scatter plot* 60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner penelitian.....	76
Lampiran 2. Data primer konsumen.....	80
Lampiran 3. Tabulasi data kuisisioner	80
Lampiran 4. Peta lokasi penelitian.....	83
Lampiran 5. Struktur organisasi.....	84
Lampiran 6. Dokumentasi.....	85
Lampiran 7. Hasil uji validitas dan reliabelitas.....	86
Lampiran 8. Hasil uji asumsi klasik.....	88
Lampiran 9. Output hasil uji regresi linear berganda.....	90

