

PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELON PREMIUM PT LENTERA AGROPEDIA NUSANTARA

DHITA ICHA PRAMESWARA



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Melon Premium PT Lentera Agropedia Nusantara” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, April 2025

Dhita Icha Prameswara
J0310201095

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

DHITA ICHA PRAMESWARA. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Melon Premium PT Lentera Agropedia Nusantara. Dibimbing oleh KHOIRUL AZIZ HUSYAIRI.

Penjualan melon premium PT Lentera Agropedia Nusantara menggunakan pemasaran *open farm* yang berkaitan dengan bauran pemasaran dan kualitas pelayanan. Pada tahun 2024, pendapatan PT Lentera Agropedia Nusantara mengalami penurunan dan jumlah pengunjung yang fluktuatif. Sebanyak 15% pengunjung menyatakan petugas yang lamban dalam menangani keluhan konsumen serta kurangnya pelayanan yang informatif menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Banyaknya perusahaan di Yogyakarta menggunakan pemasaran *open farm* menyebabkan terjadinya persaingan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen; menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen; mengimplementasikan implikasi manajerial melalui pembuatan SOP *open farm*; dan mengkaji analisis R/C rasio. Analisis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis SEM PLS dengan responden sebanyak 150 orang, serta analisis finansial berupa R/C rasio. Penelitian ini menyatakan bauran pemasaran 7P berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; dan hasil analisis R/C rasio meningkat dari 1,29 menjadi 1,93.

Kata kunci: bauran pemasaran, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, melon premium.

ABSTRACT

DHITA ICHA PRAMESWARA. The Effect of Marketing Mix and Service Quality on Consumer Satisfaction of Premium Melon PT Lentera Agropedia Nusantara. Supervised by KHOIRUL AZIZ HUSYAIRI.

Premium melon sales of PT Lentera Agropedia Nusantara use open farm marketing related to marketing mix and service quality and revenue in 2024 decreased. In 2024, PT Lentera Agropedia Nusantara's revenue decreased and the number of visitors fluctuated. As many as 15% of visitors stated that officers were slow in handling consumer complaints and the lack of informative service caused consumer dissatisfaction. Many companies in Yogyakarta use open farm marketing causing competition. Therefore, this study aims to analyze the effect of the marketing mix on consumer satisfaction; analyze the effect of service quality on consumer satisfaction; implement managerial implications through the creation of open farm SOPs; and examine the R/C ratio analysis. The analysis of this study uses descriptive analysis, SEM PLS analysis with 150 respondents, and financial analysis in the form of R/C ratio. This study states that the 7P marketing mix has a positive and significant effect on consumer satisfaction; service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction; and the results of the R/C ratio analysis increased from 1,29 to 1,93.

Keywords: consumer satisfaction, marketing mix, premium melon, service quality.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELON PREMIUM PT LENTERA AGROPEDIA NUSANTARA

DHITA ICHA PRAMESWARA

Laporan Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.

Judul Proyek Akhir : Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Melon Premium PT Lentera Agropedia Nusantara

Nama : Dhita Icha Prameswara
NIM : J0310201095

Disetujui oleh

Pembimbing:

Khoirul Aziz Husyairi, S.E., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.
NPI. 201811198309142016



Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian: 3 Juli 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan tepat pada waktunya. Judul yang diambil dalam proyek akhir di PT Lentera Agropedia Nusantara yang berlangsung pada bulan Juli 2024 sampai bulan Desember 2024 yaitu “Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Melon Premium PT Lentera Agropedia Nusantara”. Terima kasih penulis ucapkan kepada orang tua tercinta Bapak Slamet Rohmani, S.E., M.Si. dan Ibu Sapmujiyati serta kedua saudara Rakai Nata Sastra dan Maheswara Syailendra yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya. Terima kasih kepada pembimbing Bapak Khoirul Aziz Husyairi S.E., M.Si. yang telah membimbing, memberi ilmu, motivasi, dan saran sepanjang proses penyusunan proyek akhir ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen Agribisnis yang telah membimbing dan membagikan ilmu selama proses perkuliahan. Selain itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Ardy Kisworo S.T. dan Bapak Lantip Kurniawan S.E., M.M. selaku pemimpin Perusahaan PT Lentera Agropedia Nusantara. Terima kasih juga kepada Etika Putri Prabandari dan Ibu Fitri Lestari, beserta para staf kebun yang telah membantu selama pengumpulan data.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, April 2025

Dhita Icha Prameswara

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pemasaran	5
2.2 Bauran Pemasaran	6
2.3 Kualitas Pelayanan	8
2.4 Kepuasan Konsumen	9
2.5 Kerangka Pemikiran	10
2.6 Penelitian Terdahulu	11
III METODE	14
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.2 Jenis dan Sumber Data	14
3.3 Teknik Pengumpulan Data	14
3.4 Metode Penarikan Sampel	15
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian	15
3.6 Metode Analisis	16
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	19
4.2 Analisis Deskriptif	21
4.3 Analisis SEM dengan Pendekatan PLS	23
4.4 Pengaruh Langsung SEM PLS	28
4.5 Analisis Finansial R/C rasio Penerapan SOP <i>open farm</i>	29
4.6 Implikasi Manajerial	30
V SIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Simpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	45
RIWAYAT PENULIS	63

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1	Data produksi buah melon Provinsi Yogyakarta tahun 2021-2023	1
2	Perusahaan pemroduksi melon beserta harganya di wilayah DIY tahun 2024	3
3	Keuntungan penjualan melon PT Lentera Agropedia Nusantara	3
4	Variabel dan indikator penelitian	15
5	Karakteristik demografi pengunjung <i>open farm</i> PT LAN 2024	21
6	Karakteristik perilaku pengunjung <i>open farm</i> PT LAN 2024	22
7	Nilai <i>average variance extracted</i> (AVE)	25
8	Nilai <i>Fornell larcker criterion</i>	26
9	Matriks <i>heterotrait-monotrait-ratio</i> (HTMT)	26
10	Hasil uji <i>composite reliability</i>	26
11	Nilai koefisien determinasi	27
12	Nilai <i>standardized root mean square residual</i> (SRMR)	27
13	Nilai <i>path coefficients</i>	28
14	Total biaya sebelum ada SOP	29
15	Total biaya setelah ada SOP	29
16	Analnsis R/C rasio sebelum dan sesudah penerapan SOP	30

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah pengunjung <i>open farm</i> PT Lentera Agropedia Nusantara 2024	2
2	Kerangka penelitian pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	11
3	Model SEM-PLS penelitian terdahulu hubungan pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	13
4	Pemodelan SEM-PLS hubungan pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	18
5	Kantor PT Lentera Agropedia Nusantara	19
6	Sistem fertigasi PT Lentera Agropedia Nusantara	19
7	Sistem DRFT PT Lentera Agropedia Nusantara	20
8	<i>Open farm</i> melon PT Lentera Agropedia Nusantara	20
9	<i>Loading factor</i> model SEM-PLS hubungan pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	24
10	Hasil pengujian <i>loading factor</i> model SEM-PLS	24
11	Prosedur efektif <i>open farm</i>	31
12	Prosedur bauran pemasaran <i>open farm</i>	31
13	SOP <i>open farm</i> bagian uraian prosedur	32
14	SOP <i>open farm</i> bagian <i>flowchart</i>	32
15	SOP <i>open farm</i> bagian grafik visual	33
16	SOP <i>open farm</i> bagian tata letak	33
17	SOP <i>open farm</i> bagian daftar pustaka	34
18	Poster <i>open farm</i>	35
19	Petugas penerima pengunjung <i>open farm</i>	35
20	Pemandu <i>open farm</i>	36
21	Penimbangan melon	37
22	Pengemasan melon	37
23	Petugas kasir <i>open farm</i>	38



24	Testimoni <i>open farm</i> bulan November 2024	38
25	Bentuk ceklist SOP <i>open farm</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	47
2	Hasil analisis SEM PLS	51
3	SOP <i>open farm</i>	53
4	Hasil ceklist SOP <i>open farm</i>	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.