

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### *BISMILLAHIRROHMANIRROHIM*

*Dengan mengucapkan syukur, karya ini saya persembahkan untuk:*

1. Orang tua, Ibu dan Bapak. Terimakasih untuk setiap doa, dukungan, nasihat pengorbanan dan kesabaran yang tak pernah henti dilakukan hingga saat ini. Semoga Allah SWT senantiasa merahmati setiap tetes keringan, peluh dan pengorbanan kalian.
2. Ketiga kakak perempuan dan kedua adik perempuan saya, almh. Iis Purwanti, Dwi Astriani, Tri Lestyari, adik saya Susi Susilowati dan adik bungsu saya Sonia Fitri Indriani. Terimakasih atas semua dukungan dan masukan yang kalian berikan kepada saya. Mari terus berjuang untuk kedua orang tua dan impian-impian kita.
3. Semua kerabat dan teman-teman Agribisnis 2013 FP UMY satu perjuangan kalian luar biasa hebat ! Menyenangkan berkesempatan untuk mengenal kalian. Terimakasih untuk pertemanan kita selama masa perkuliahan di Fakultas Pertanian UMY. Terimakasih
4. Teman-teman FKIK Futsal. Terimakasih atas perhatian dan dukungannya.
5. Buat kekasih saya “Rusydina Munawaroh”. Terimakasih telah menjadi bagian dari hidup saya selama ini berjuang saat kuliah maupun menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas motivasi, dukungan, kesabaran dan doanya. Mari berjuang untuk mewujudkan impian-impian kita.
6. Terimakasih juga buat kalian Puput Kurniawan S, Firman Muji Susilowardani, Dimas Ganes, Tedy (Bang Ted), Angga DS, Alm. Bayu Yanuar Ramadhan dan

teman-teman semua terkait dukungan, bantuan dan semangatnya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi penulis. Pihak-pihak yang telah mendoakan, merelakan waktu, tenaga dan pikiran untuk ikut membantu penulis, yang telah disebut dan dituliskan ataupun tidak karena kelalaian penulis beserta seluruh komponen yang menyertai kehidupan penulis hingga saat ini. TERIMAKASIH BANYAK.

Mohon maaf untuk segala kelalaian dan kesalahan dalam penulisan nama ataupun gelar. Semoga tuhan selalu memberikan porsi kebahagiaan dan kemudahan lebih banyak daripada ketidak bahagian dan kesukaran untuk hidup kalian, hidup kita semua.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP SAYURAN ORGANIK DI SUPER INDO PARANGTRITIS YOGYAKARTA**". shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan, terutama kepada :

1. Kedua orang tua; Bapak Harjono dan Ibu Runtah. Ketiga kakak perempuan saya Almh. Iis purwanti, Dwi Astriani, Tri Lestari dan kedua adik saya Susi Susilowati dan Sonia Fitri Indriani.
2. Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. Ir. Widodo, MP selaku dosen pembimbing utama dalam penulisan skripsi ini untuk segala kebaikan, kesabaran, masukan dan arahan serta waktu yang diberikan selama menjadi pembimbing.
4. Dr. Susanawati, SP.MP selaku dosen pembimbing pendamping yang juga senantiasa memberikan arahan, saran, dan dukungan kepada penulis.

5. Dr. Aris Slamet Widodo, SP, M.Sc selaku dosen penguji yang telah ikut berperan dalam memberikan saran dan masukan untuk skripsi ini.
6. Ibu Ir.Siti Yusi Rusimah.MS selaku Dosen Pembimbing Akademik untuk segala saran, nasihat, dukungan dan doa yang selalu diberikan kepada penulis.
7. Keluarga besar Super Indo Parangtritis Yogyakarta, yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan semua informasi yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung.
8. Seluruh teman-teman Agribisnis UMY angkatan 2013
9. Kepada yang terkasih Rusydina Munawaroh yang telah membantu memberikan semangat, motivasi, dukungan, kesabaran dan doanya.  
Terimakasih
10. Seluruh pihak yang juga ikut berkontribusi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih untuk semuanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi kita semua.

*Wassalamualaikum. Wr. Wb*

Yogyakarta, 19-Desember-2017

Heru Wahyudi

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Penelitian.....	4
C. Kegunaan Penelitian.....	4
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	5
A. Tinjauan Pustaka .....	5
1. Pertanian Organik .....	5
2. Perilaku Konsumen.....	7
3. Kepuasan Konsumen .....	11
4. Loyalitas.....	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
C. Kerangka Pemikiran .....	22
III. METODE PENELITIAN.....	25
A. Lokasi Pengambilan Sampel .....	25
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data .....	26
D. Asumsi dan Pembatasan Masalah .....	27
E. Definisi Oprasional Dan Pengukuran Variabel .....	27
F. Teknis Analisis Data .....	34
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	36
A. Gambaran Umum Super Indo.....	36
B. Visi, Misi dan Tujuan.....	37
C. Struktur Organisasi.....	37
D. Gambaran Umum Sayuran Organik di Super Indo .....	41
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	43
A. Karakteristik Responden .....	43
B. Kepuasan Konsumen .....	53

C. Loyalitas Konsumen.....	61
D. Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen.....	65
VI. SARAN DAN KESIMPULAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	72

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen .....	32
Tabel 2. Pengukuran Loyalitas Konsumen .....	33
Tabel 3. Interval nilai koefisien korelasi dan kekuatan hubungan.....	35
Tabel 4. Harga sayuran organik dan non organik di Super Indo Parangtritis pada tanggal 25 sampai 28 Agustus 2017 .....	42
Tabel 5. Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 6. Sebaran responden berdasarkan usia.....	44
Tabel 7. Sebaran responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	45
Tabel 8. Sebaran responden berdasarkan pekerjaan .....	46
Tabel 9. Sebaran responden berdasarkan pendapatan.....	47
Tabel 10. Sebaran responden berdasarkan jarak tempat tinggal ke Super Indo Parangtritis .....	48
Tabel 11. Sebaran berdasarkan pernah berbelanja sayuran organik .....	49
Tabel 12. Frekuensi pembelian sayuran organik sebulan terakhir .....	49
Tabel 13. Sebaran berdasarkan waktu berbelanja konsumen sayuran organik....	50
Tabel 14. Sebaran berdasarkan jumlah pengeluaran saat berbelanja sayuran organik .....	51
Tabel 15. Jenis dan jumlah sayuran yang diminati konsumen.....	52
Tabel 16. Kategori kepuasan konsumen sayuran organik terhadap produk.....	54
Tabel 17. Sebaran responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap produk	54
Tabel 18. Kategori kepuasan konsumen terhadap pelayanan .....	55
Tabel 19. Sebaran responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan .....	55
Tabel 20. Kategori kepuasan konsumen sayuran organik terhadap harga .....	56

Tabel 21. Sebaran responden berdasarkan kepuasan konsumen terhadap harga .	57
Tabel 22. Kategori kepuasan konsumen sayuran organik terhadap tempat .....	57
Tabel 23. Sebaran responden kepuasan konsumen berdasarkan Tempat .....	58
Tabel 24. Kepuasan konsumen sayuran organik di Super Indo Parangtritis.....	59
Tabel 25. Sebaran responden kepuasan konsumen sayuran organik .....	60
Tabel 26. Loyalitas konsumen sayuran organik di Super Indo Parangtritis .....	61
Tabel 27. Sebaran responden terhadap loyalitas .....	61
Tabel 28. Sebaran responden dalam melakukan pembelian ulang .....	63
Tabel 29. Sebaran responden dalam memberikan informasi kepada orang lain..	63
Tabel 30. Sebaran responden kekebalan terhadap produk lain .....	64
Tabel 31. Sebaran responden melakukan pembelaan terhadap produk .....	64
Tabel 32. Hubungan atribut kepuasan dengan loyalitas konsumen sayuran organik .....	65



**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.....	8
Gambar 2. Proses keputusan pembelian.....	9
Gambar 3. Piramida Tingkat Loyalitas .....	20
Gambar 4. Kerangka Teori Pemikiran .....	24
Gambar 5. Struktur organisasi di Super Indo.....	38

**DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Koesioner .....	73
Lampiran 2. Hasil Analisis Rank Spearman .....	76