

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SAYUR DAN BUAH DI LOTTE GROSIR WARU SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

SALSABILA ALDITA LAMARTA

NPM : 18024010106

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN “ JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2025**

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SAYUR DAN BUAH DI LOTTE GROSIR WARU SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian  
Program Studi Agribisnis**



Oleh :

**SALSABILA ALDITA LAMARTA**

**NPM : 18024010106**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SAYUR DAN BUAH DI LOTTE GROSIR  
WARU SIDOARJO**

Oleh:

Salsabila Aldita Lamarta  
NPM : 18024010106

Telah diterima pada tanggal  
29 Juli 2025

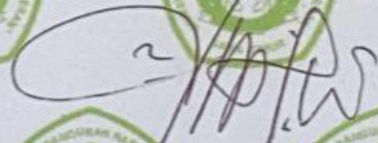
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si  
NIP. 196012271991032001

Pembimbing Pendamping



Dr. Dona Wahyuning Laily, SP., MP  
NIP. 2021 983081 0234

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Agribisnis



Dr. Ir. Nuriah Yuhati, MP  
NIP. 19620712 199103 2001

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SAYUR DAN BUAH DI LOTTE GROSIR  
WARU SIDOARJO**

Oleh :

Salsabila Aldita Lamarta

NPM : 18024010106

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada hari Selasa tanggal 29 Juli 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Ir Hamidah Hendrarini, M.Si  
NIP. 196012271991032001

Pembimbing Pendamping

Dr. Dona Wahyuning Laily, SP., MP  
NIP. 2021 983081 0234

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.  
NIP. 19631208 199003 2001

Koordinator Program Studi  
Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.  
NIP. 19620712 199103 2001

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salsabila Aldita Lamarta

NPM : 18024010106

Program : Sarjana (S1)

Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Juli 2025  
Yang Membuat Pernyataan



Salsabila Aldita Lamarta  
NPM : 18024010106

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Sayur dan Buah di Lotte Grosir Waru Sidoarjo”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P , selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, MSi., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Dr. Dona Wahyuning Laily, SP., MP , selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dr. Ir. Mubarakah, MTP , selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menempuh studi di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
5. Kepada kedua orangtua, Ayah dan Mama. Terimakasih untuk segala hal dari

materi hingga doa yang selalu diberikan kepada saya sebagai wujud support dan rasa kasih sayang.

6. Kepada adik kandung saya, Kalya Aldita. Terimakasih atas segala semangat dan motivasi agar saya sebagai kakak pertama segera menyelesaikan studi ini dengan baik.
7. Kepada sahabat-sahabat saya, geng arden love, geng SMA, veni, indah, figo, deput, ghina, icha hizkia, istafty dan semua sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, yang turut memotivasi saya serta banyak membantu dalam support mental dan finansial saya dalam proses pengerjaan skripsi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
8. Kepada teman-teman agribisnis 2018. Terimakasih telah kebersamai saya sejak mahasiswa baru hingga skripsi ini selesai.
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terimakasih telah berusaha sebaik-baiknya dalam menyelesaikan perkuliahan meski banyak kendala eksternal dan internal dalam prosesnya. Semoga semua tidak sia-sia.

Sebagai manusia biasa Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SAYUR DAN BUAH DI LOTTE GROSIR WARU SIDOARJO**

Salsabila Aldita Lamarta, Hamidah Hendrarini, dan Dona Wahyuning Laily

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan sayur dan buah di Lotte Grosir Waru Sidoarjo. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penurunan penjualan yang terjadi pada produk sayur dan buah di Lotte Grosir Waru Sidoarjo yang diduga berkaitan dengan kualitas produk dan harga yang ditawarkan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 96 responden yang merupakan pelanggan Lotte Grosir Waru Sidoarjo. Teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas produk dan penetapan harga yang kompetitif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan penjualan produk sayur dan buah di Lotte Grosir Waru Sidoarjo. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam menyusun strategi pemasaran yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Sayur dan Buah

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER  
SATISFACTION OF VEGETABLES AND FRUITS AT LOTTE GROSIR  
WARU SIDOARJO**

Salsabila Aldita Lamarta, Hamidah Hendrarini, dan Dona Wahyuning Laily

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of product quality and price on customer satisfaction for vegetables and fruits at Lotte Grosir Waru Sidoarjo. This research is motivated by a decline in sales of vegetables and fruits at Lotte Grosir Waru Sidoarjo, which is suspected to be related to the product quality and pricing offered. The research method used is quantitative with a descriptive approach. Data were collected through questionnaires distributed to 96 respondents who are customers of Lotte Grosir Waru Sidoarjo. Data analysis techniques used Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). The results of the study show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Price also has a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings indicate that improving product quality and setting competitive prices can increase customer satisfaction, which in turn can encourage increased sales of vegetable and fruit products at Lotte Grosir Waru Sidoarjo. This study is expected to serve as a consideration for management in formulating appropriate marketing strategies to maintain and enhance customer loyalty.*

**Keywords:** Product Quality, Price, Customer Satisfaction, Vegetables and Fruits

## DAFTAR ISI

|                                       | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....               | i       |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ..... | ii      |
| KATA PENGANTAR.....                   | iv      |
| ABSTRAK .....                         | vi      |
| ABSTRACT.....                         | vi      |
| DAFTAR ISI .....                      | viii    |
| DAFTAR TABEL.....                     | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                   | xiii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                 | xiv     |
| I. PENDAHULUAN.....                   | 1       |
| 1.1 Latar Belakang.....               | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah.....              | 2       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....           | 6       |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....          | 6       |
| II. TINJAUAN PUSTAKA .....            | 8       |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....        | 8       |
| 2.2 Kajian Teori .....                | 16      |
| 2.2.1 Kualitas Produk.....            | 16      |
| 2.2.2 Harga .....                     | 20      |
| 2.2.2.1 Pengertian Harga.....         | 20      |
| 2.2.2.2 Dimensi Harga .....           | 20      |
| 2.2.2.3 Indikator Harga .....         | 21      |

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.3 Kepuasan Pelanggan .....                                             | 22 |
| 2.2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....                  | 23 |
| 2.2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan .....                                 | 23 |
| 2.2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                                | 25 |
| 2.2.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan .....                                    | 26 |
| 2.2.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....            | 27 |
| 2.2.6 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....                      | 27 |
| 2.2.7 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 28 |
| 2.2.8 Homogenitas Produk Sayur dan Buah .....                              | 28 |
| 2.2.9 SEM-PLS .....                                                        | 29 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                               | 34 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                                             | 35 |
| III. METODE PENELITIAN.....                                                | 36 |
| 3.1 Lokasi dan Objek Penelitian .....                                      | 36 |
| 3.2 Metode Penentuan Sampel.....                                           | 36 |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                                               | 37 |
| 3.4 Sumber Data .....                                                      | 39 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                                          | 40 |
| 3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....                     | 41 |
| 3.7 Metode Analisis Data.....                                              | 44 |
| 3.8 Pengujian Hipotesis .....                                              | 59 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                             | 60 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                    | 60 |
| 4.1.1 Sejarah dan perkembangan Lotte Grosir Waru Sidoarjo .....            | 60 |

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.2 Visi Misi Lotte Grosir Waru Sidoarjo.....                  | 60 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Lotte Grosir Waru Sidoarjo .....       | 61 |
| 4.1.4 Ketenagakerjaan di Lotte Grosir Waru Sidoarjo .....        | 64 |
| 4.2 Karakteristik Responden.....                                 | 68 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin .....    | 69 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....             | 69 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....         | 70 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....        | 71 |
| 4.3 Analisis Deskriptif variabel .....                           | 72 |
| 4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....        | 73 |
| 4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Harga .....                  | 74 |
| 4.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....      | 74 |
| 4.4 Analisis Partial Least Square (PLS).....                     | 75 |
| 4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran/ Measurement (Outer Model)..<    | 75 |
| 4.4.1.1 Validitas Konvergen (Convergent Validity) .....          | 76 |
| 4.4.1.2 Validitas Diskriminan (Discriminant Validity).....       | 77 |
| 4.4.1.3 Uji Composite Reliability, Cronbach Alpha.....           | 80 |
| 4.4.1.4 Evaluasi Goodness Of Fit.....                            | 81 |
| 4.4.2 Evaluasi Model Struktural / Structural (Inner Model) ..... | 82 |
| 4.4.2.1 R-Square (R <sup>2</sup> ) .....                         | 82 |
| 4.4.2.2 Predictive Relevance (Q <sup>2</sup> ) .....             | 83 |
| 4.4.3 Pengujian Hipotesis Penelitian.....                        | 83 |
| 4.5 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis .....                   | 85 |
| 4.6 Keterkaitan SEM-PLS dengan Karakteristik Responden .....     | 87 |

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 4.7 Implikasi Hasil Penelitian..... | 91  |
| 4.7.1 Implikasi Praktis.....        | 91  |
| 4.7.2 Implikasi Akademis.....       | 92  |
| V. KESIMPULAN DAN SARAN.....        | 94  |
| 5.1 Kesimpulan.....                 | 94  |
| 5.2 Saran .....                     | 94  |
| DAFTAR PUSTAKA.....                 | 96  |
| LAMPIRAN.....                       | 101 |

## DAFTAR TABEL

| No.   | Judul                                                      | Halaman |
|-------|------------------------------------------------------------|---------|
| 3. 1  | Pengukuran Skala Likert .....                              | 43      |
| 3. 2  | Definisi dan Pengukuran Variabel.....                      | 43      |
| 3. 3  | Variabel Laten dan Manifes .....                           | 50      |
| 4. 1  | Jumlah Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....            | 69      |
| 4. 2  | Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....                    | 70      |
| 4. 3  | Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                | 70      |
| 4. 4  | Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan .....              | 71      |
| 4. 5  | Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden .....             | 73      |
| 4. 6  | Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1) .....   | 73      |
| 4. 7  | Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2).....              | 74      |
| 4. 8  | Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..... | 74      |
| 4. 9  | Outer Loadings.....                                        | 76      |
| 4. 10 | Nilai Cross Loading .....                                  | 78      |
| 4. 11 | Nilai discriminant validity Fornell larcher .....          | 79      |
| 4. 12 | Nilai discriminant validity HTMT .....                     | 80      |
| 4. 13 | Reliabilitas .....                                         | 80      |
| 4. 14 | Goodness of Fit Model.....                                 | 81      |
| 4. 15 | Nilai R-Square.....                                        | 82      |
| 4. 16 | Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values).....              | 84      |

## **DAFTAR GAMBAR**

| No.  | Judul                                                          | Halaman |
|------|----------------------------------------------------------------|---------|
| 2. 1 | Skema Kerangka Berpikir .....                                  | 34      |
| 3. 1 | Tahapan Analisis Menggunakan PLS-SEM Konseptualisasi Model ... | 48      |
| 3. 2 | Diagram Jalur SEM – PLS .....                                  | 53      |
| 4. 1 | Model Struktural (Outer Model) .....                           | 76      |
| 4. 2 | Model Struktural (Inner Model) .....                           | 82      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Judul                              | Halaman |
|-----|------------------------------------|---------|
| 1   | Kuesioner Penelitian .....         | 101     |
| 2   | Distribusi jawaban responden ..... | 107     |
| 3   | SEM PLS.....                       | 115     |