

**ANALISIS KEPUASAN DAN MINAT BELI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN SAYURAN HIDROPONIK DI KOTA SURABAYA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister**



Diajukan Oleh:

DIAN ANGGRAINI
NPM. 21064020004

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

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN DAN MINAT BELI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN SAYURAN HIDROPONIK DI KOTA SURABAYA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

DIAN ANGGRAINI
NPM. 21064020004

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal 14 Juli 2025 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat diterima

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM
NIP. 19590211 198903 1001


Dr. Noor Rizkiyah, SP. MP
NPT. 212 19740720 283

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Magister Agribisnis



Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP.
NIP. 196312081990032001


Dr. Ir. Mubarakah, MT.
NIP. 19621114 198803 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dian Anggraini
NPM : 21064020004
Program : Magister (S2)
Program Studi : Magister Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* 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/Tesis/Desertasi 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, 22 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



DIAN ANGGRAINI
NPM. 21064020004

ABSTRAK

Pertumbuhan pertanian perkotaan mendorong peningkatan permintaan sayuran sehat seperti hidroponik di Kota Surabaya. Meskipun tren konsumsi meningkat, loyalitas konsumen masih menjadi tantangan yang mempengaruhi keberlanjutan pasar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan dan minat beli terhadap loyalitas konsumen sayuran hidroponik, yang membeli dan mengonsumsi dari pembudidaya lokal secara rutin (minimal 3 kali). Penelitian dilakukan pada 103 responden menggunakan Teknik multi-stage sampling. Data dianalisis dengan pendekatan *Struktural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM-PLS) untuk mengukur hubungan antar variabel laten. Batasan dalam penelitian ini adalah minat beli diukur berdasarkan variabel-variabel pembentuk niat beli dengan mengkombinasikan *Theory-Planned-Behaviour* (TPB) dan *Knowledge-Attitude-Behaviour* (KAB) dengan sejumlah penelitian sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kepuasan konsumen maupun minat beli memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dengan minat beli sebagai faktor yang paling dominan. Nilai R^2 sebesar 0,745 menunjukkan bahwa model memiliki daya jelas yang tinggi terhadap variabel loyalitas, sedangkan nilai Q^2 sebesar 0,676 mengindikasikan kekuatan prediktif model. Nilai kepuasan tertinggi responden terhadap kualitas produk, sedangkan variabel yang paling berpengaruh adalah kualitas pelayanan. Nilai tertinggi pada minat beli adalah kepedulian lingkungan sedangkan variabel yang paling berpengaruh adalah norma subyektif. Nilai tertinggi pada loyalitas konsumen adalah rekomendasi pembelian sedangkan variabel yang paling berpengaruh adalah prioritas penggunaan sayuran hidroponik. Penelitian ini memberikan dampak strategis bagi pelaku pembudidaya hidroponik untuk memfokuskan strategi pemasaran pada peningkatan intensi beli dan kepuasan melalui edukasi, kualitas produk, dan pendekatan emosional terhadap konsumen. Secara teoritis, temuan ini memperkuat kajian perilaku konsumen dalam konteks agribisnis berkelanjutan di wilayah urban.

Kata kunci: kepuasan konsumen, minat beli, loyalitas, hidroponik, agribisnis urban

ABSTRACT

The growth of urban agriculture has driven an increase in demand for healthy vegetables such as hydroponics in the city of Surabaya. Despite the increasing trend of consumption, consumer loyalty is still a challenge affecting the sustainability of the market. This study aims to analyze the influence of satisfaction and purchasing interest on the loyalty of hydroponics vegetable consumers. The study was conducted on 103 respondents using the multi-stage sampling technique. The data was analyzed using the Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS) approach to measure the relationship between latent variables. The limitation of this study is that purchasing interest is measured based on the variables that form purchasing intention by combining Theory-Planned-Behaviour (TPB) and Knowledge-Attitude-Behaviour (KAB) with a number of previous studies. The result show that both customer satisfaction and buying interest have a positive and significant influence on loyalty, with buying interest being the most dominant factor. An R^2 value of 0.745 indicates that the model has a high clarity of power over the loyalty variable, while a Q^2 value of 0.676 indicates the predictive power of the model. Respondents' highest satisfaction score was product quality, while the most influential variable was service quality. Environmental concern was the highest score for purchasing interest, while subjective norms were the most influential variable. Purchasing recommendations were the highest score for consumer loyalty, while the most influential variable was prioritizing hydroponic vegetable use. This research has a strategic impact of hydroponic agribusiness players to focus their marketing strategies on increasing purchases intention and satisfaction through education, product quality and emotional approach to consumers. Theoretically, these findings strengthen the study of consumer behaviour in the context of sustainable agribusiness in urban areas.

Keywords: customer satisfaction, purchasing interest, loyalty, hydroponics, urban agribusiness

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan dan Minat Beli Terhadap Loyalitas Konsumen Sayuran Hidroponik di Kota Surabaya” yang diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar pada Program Magister Manajemen Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Semoga penulisan Tesis ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Dalam penyusunan Tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik berupa dukungan motivasi maupun bimbingan. Khususnya kepada Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, M.M. selaku Pembimbing Utama dan Dr. Noor Rizkiyah, S.P., M.P. selaku Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktunya dan membagikan ilmunya. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih atas mentoring, dukungan, kerjasama dan bimbingan dari:

1. Dr. Ir. Mubarakah, MTP. selaku Koordinator Program Studi Magister Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, M.M. selaku Ketua Jurusan Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Ir. Antiek Sugiharti, M. Si selaku Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya;
6. Ir. Rahmad Kodariawan, SP. MM. selaku Kepala Bidang Pertanian Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surabaya;

7. Mahasiswa Program Magister Manajemen Agribisnis, terutama Angkatan 21;

8. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu.

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan didalamnya. Oleh karena itu besar harapan penulis untuk mendapatkan saran dan kritik yang membangun agar Tesis ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi banyak pihak.

Surabaya, 20 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

PERNYATAAN ORISINALITAS TESISiii

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISIviii

DAFTAR TABELxii

DAFTAR GAMBARxiii

DAFTAR LAMPIRANxiv

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Perumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB II. TELAAH PUSTAKA 7

2.1 Penelitian Terdahulu 7

2.2 Landasan Teori 20

2.2.1 Teori Kepuasan Konsumen 20

2.2.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen..... 20

2.2.1.2 Dimensi Kepuasan Konsumen 21

2.2.1.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen 22

2.2.2 Teori Perilaku Konsumen 24

2.2.2.1 Definisi Perilaku Konsumen 24

2.2.2.2 Dimensi Perilaku Konsumsi	27
2.2.3 Teori Minat Beli Pelanggan.....	28
2.2.3.1 Definisi Minat Beli Pelanggan	28
2.2.3.2 Dimensi Minat Beli Konsumen.....	29
2.2.3.3 Faktor – Faktor Minat Beli Konsumen	30
2.2.4 Teori Loyalitas Pelanggan	35
2.2.4.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	35
2.2.4.2 Dimensi Loyalitas Konsumen	35
2.2.5 Sayuran Hidroponik	36
2.2.5.1 Definisi Sayur Hidroponik	36
2.2.5.2 Budidaya Sayuran Hidroponik	37
2.3 Kerangka Penelitian dan Hipotesis	39
2.3.1 Hasil Survey dan Wawancara Pendahuluan	39
2.3.2 Kerangka Penelitian.....	41
2.3.3 Kerangka Konseptual	42
2.3.4 Hipotesis	42
BAB III. METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	44
3.1.1 Jenis Penelitian.....	44
3.1.2 Desain Penelitian.....	44
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	46
3.2.2 Waktu Penelitian.....	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	47
3.3.1 Populasi Penelitian	47
3.3.2 Sampel Penelitian.....	48
3.4 Metode Analisis Data.....	50

3.4.1 Analisis SEM-PLS.....	50
3.4.2 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
3.4.3 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	55
3.4.4 Pengujian Hipotesis	55
3.5 Definisi Operasional Variabel	56
3.6 Jenis dan Sumber Data	65
3.6.1 Sumber Data.....	66
3.6.1.1 Data Primer.....	66
3.6.1.2 Data Sekunder	66
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Gambaran Umum Kebijakan Pengembangan Pertanian Perkotaan oleh Pemerintah Kota.....	68
4.2 Profil Pembudidaya Hidroponik di Kota Surabaya	73
4.3 Karakteristik Responden	76
4.4 Analisis Statistik Deskriptif	78
4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif Indikator Penelitian	78
4.4.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	80
4.5 Analisis Statistik Inferensial.....	81
4.5.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	81
4.5.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	86
4.6 Hasil Uji Hipotesis	94
4.7 Analisa Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Sayuran Hidroponik	96
4.8 Analisa Pengaruh Minat Beli Terhadap Loyalitas Konsumen Sayuran Hidroponik.....	99
BAB V. KESIMPULAN	105
5.1 Kesimpulan	105

5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Nomor	<i>Judul</i>	Halaman
3.1	Tabel Indikator Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	58
3.2	Tabel Indikator Operasional Variabel Minat Beli Konsumen.....	60
3.3	Tabel Indikator Operasional Variabel Loyalitas Konsumen	63
3.4	Skoring Pengukuran Jawaban Kuesioner	65
4.1	Data Sebaran Pembudidaya Hidroponik di Kota Surabaya	73
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	78
4.5	Analisis Statistik Deskriptif Indikator Penelitian	79
4.6	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	80
4.7	Hasil <i>Output Combined Loading</i> dan <i>Cross-Loadings</i>	82
4.8	Nilai <i>Loading</i> Konstruks Laten ke Indikator Masing-Masing	83
4.9	Hasil Nilai Akar <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	84
4.10	Uji Nilai <i>Reliability</i>	85
4.11	Nilai Uji <i>R-Square</i>	87
4.12	Nilai Uji <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	88
4.13	Nilai Uji <i>Q-kuadrat</i>	88
4.14	Nilai Uji <i>Path Coefficients</i>	89
4.15	Hasil Uji <i>Model Fit</i>	91
4.16	Hasil Uji Hipotesis	94

DAFTAR GAMBAR

Nomor	<i>Judul</i>	Halaman
2.1	Bagan <i>Theory of Planned Behaviour</i>	25
2.2	Kerangka Teoritis Penelitian	31
2.3	Kerangka Penelitian	41
2.4	Kerangka Konseptual.....	42
3.1	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	57
3.2	Faktor – Faktor Minat Beli.....	60
3.3	Faktor-Faktor Loyalitas Konsumen	63
4.1	Hasil Uji Model SEM	90
4.2	Hasil Uji Hipotesis Model	95

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	<i>Judul</i>	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	119
2.	Database Pembudidaya Hidroponik	125
3.	Hasil Uji <i>Warp-PLS</i>	132
4.	Hasil Uji Statistika Deskriptif dan Korelasi Indikator	133
5.	Hasil Output <i>Combined Loadings and Cross-Loadings</i>	134
6.	Hasil Evaluasi Model Struktural (<i>Latent Variable Coefficients</i>)	135
7.	Hasil Uji Nilai Akar AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	136
8.	Hasil Uji <i>Path Coefficients</i>	137
9.	Hasil Uji <i>Model Fit and Quality Indinces</i>	138
10.	Hasil Uji Korelasi <i>P-Values</i>	139
11.	Dokumentasi Budidaya Hidroponik di Kota Surabaya	140