

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
SAYURAN HIDROPONIK HYDRO GARDEN PADANG**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**DITA MAHARANI RIZKIA FITRI**

**1610223003**

**Dosen Pembimbing**

**Pembimbing I : Rina Sari, SP. MSi**

**Pembimbing II : Nuraini Budi Astuti, SP. MSi**



**FAKULTAS PERTANIAN**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2021**

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP SAYURAN HIDROPONIK HYDRO GARDEN PADANG

## ABSTRAK

Usaha sayuran hidroponik di Kota Padang semakin berkembang membuat Hydro Garden Padang sebagai salah satu usaha sayuran hidroponik harus mampu bersaing dengan meningkatkan kualitasnya dengan tujuan untuk menjaga konsumen lama dan menambah konsumen baru. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan karakteristik konsumen sayuran hidroponik Hydro Garden Padang dan (2) menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap sayuran hidroponik Hydro Garden Padang. Metode yang digunakan adalah metode survai dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability*, yaitu dengan cara *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen sayuran hidroponik Hydro Garden Padang sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berusia 25-35 tahun, sudah menikah, jumlah anggota keluarga 4 orang, pendidikan terakhir sarjana, pekerjaan pegawai swasta, dan berpendapatan lebih dari Rp 2.500.000 per bulan. Hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* menjelaskan atribut yang harus diperbaiki adalah kemasan sayuran hidroponik. Berdasarkan nilai index kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index (CSI)*, diketahui bahwa nilai CSI adalah sebesar 0,68 dimana berada pada range 0,66-0,80. Dengan demikian, keseluruhan atribut sayur hidroponik Hydro Garden Padang dapat dikatakan sudah memuaskan konsumennya. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu Hydro Garden Padang diharapkan dapat memperbaiki kemasan sayuran hidroponiknya serta mempertahankan atau meningkatkan atribut yang dinilai sangat baik kinerjanya oleh konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen sayuran hidroponik Hydro Garden Padang.

**Kata Kunci:** *Sayuran Hidroponik, Karakteristik Konsumen, Kepuasan Konsumen*

# **ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION OF HYDROPONIC VEGETABLES AT HYDRO GARDEN PADANG**

## **ABSTRACT**

*Hydro Garden Padang is one of the hydroponic vegetable farming in Padang. The farming must improve the product's quality to survive in a competitive hydroponic business nowadays. This research aims to (1) describe the characteristics of the hydroponic vegetable consumer of Hydro Garden Padang and (2) analyze the level of the customers' satisfaction. The research used a survey method with a non-probability sampling technique of accidental sampling. Data were analyzed using descriptive analysis methods, Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI). The research found that consumers of hydroponic vegetables at Hydro Garden Padang are mostly female, aged between 25-35 years, married, has four family members, has a bachelor's degree, works as private employees, and income above Rp 2.500.000 per month. Importance Performance Analysis (IPA) results revealed that Hydro Garden should improve hydroponic vegetable packaging attributes. Based on the Customer Satisfaction Index (CSI), the value of customer satisfaction level is 0.68, ranging from 0.60-0.80, indicating that the consumer is satisfied. Based on findings, Hydro Garden Padang should improve the packaging and maintenance and improve attributes with a good performance.*

**Keywords:** *Hydroponic, Vegetables, Consumer, Consumers Satisfaction*

