

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PASAR BUAH TRADISIONAL DAN
MODERN DI WILAYAH DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

SULAIMAN AMIN

20/21795/EP

**FAKULTAS PERTANIAN
INSTITUT PERTANIAN STIPER
YOGYAKARTA**

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PASAR BUAH TRADISIONAL DAN
MODERN DI WILAYAH DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

SULAIMAN AMIN

20/21795/EP

**FAKULTAS PERTANIAN
INSTITUT PERTANIAN STIPER
YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PASAR BUAH TRADISIONAL DAN
MODERN DI WILAYAH DEPOK, SLEMAN, YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

SULAIMAN AMIN

20/21795/EP

Telah dipertanggungjawabkan di depan Dosen Penguji Program Studi Agribisnis,
Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Stiper Yogyakarta

Pada tanggal 8 September 2026

Dosen Pembimbing I : **Dr.Ir. Agatha Ayiek Sih Sayekti, MP.**

Dosen Pembimbing II : **Dr.Ir. Danang Manumono, MS.**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian



(Balensi Kautsar, S.P., M.Sc., Ph.D.)

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau bersifat plagiatisme. Dalam pengetahuan juga saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diberikan oleh pihak atau orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 8 September 2026

Yang Menyatakan,

Sulaiman Amin

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Shalawat dan Salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi kita. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Buah Tradisional dan Modern di Wilayah, Depok, Sleman, Yogyakarta”. Disusun sebagai satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program strata (S-1) di Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Prodi Agribisnis, Fakultas Pertanian Institut Pertanian Stiper Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat-Nya yang selalu melimpah dan tidak ada batasnya.
2. Nabi Muhammad SAW yang kita tunggu-tunggu syafaatnya di akhirat kelak.
3. Bapak dan Ibu yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan memberikan dukungan dari rumah.
4. Abah Yai dan Ibu yang selalu mendukung, memberikan nasihat-nasihat, dan juga doa di Pondok Pesantren Al-Muhsin.
5. Bapak Valensi Kautsar, S.P., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Stiper Yogyakarta.
6. Ibu Dr.Ir. Agatha Ayiek Sih Sayekti, MP. selaku Dosen Pembimbing I, atas saran, koreksi, dan waktunya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Dr.Ir. Danang Manumono, MS. selaku dosen pembimbing II, atas saran, koreksi, dan waktunya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
8. Saudara/i dan teman-teman saya yang selalu memberikan motivasi.

Yogyakarta, 8 September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI.....	xi
I. PENDAHULUAN	12
A. Latar Belakang	12
B. Perumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	16
A. Tinjauan Pustaka	16
B. Landasan Teori.....	19
1. Pasar	19
2. Kualitas Produk	20
3. Kualitas Pelayanan	22
4. Kepuasan Konsumen.....	23
5. Perilaku Konsumen	24
C. Kerangka Berpikir.....	26

D. Hipotesis.....	27
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Metode Dasar Penelitian	28
B. Metode Penentuan Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	28
C. Metode Penentuan Sampel.....	28
D. Metode Pengambilan dan Pengumpulan Data	29
1. Metode Pengambilan Data	29
2. Metode Pengumpulan Data	29
E. Konseptualisasi dan Pengukuran Variabel.....	29
1. Variabel Kualitas Produk	29
2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
3. Variabel Kepuasan Konsumen	31
F. Analisis Data dan Pembentukan Model	33
1. Analisis Deskriptif.....	33
2. Regresi Linier Berganda.....	34
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	35
4. Uji Hipotesis.....	35
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
A. Keadaan Geografi.....	37
B. Penduduk.....	38
C. Pertanian.....	38
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Identitas Responden	41
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	41
2. Karakteristik Berdasarkan Usia	42

3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	44
5. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	45
B. Persepsi Responden Tentang Kualitas Produk dan Pelayanan	46
1. Pasar Gowok.....	46
2. Superindo Seturan	48
C. Persepsi Responden Tentang Kepuasan Konsumen	50
1. Pasar Gowok.....	50
2. Superindo Seturan	51
D. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan.....	52
1. Pasar Gowok.....	52
2. Superindo Seturan	53
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel Independen (Kualitas Produk).....	30
Tabel 3. 2 Variabel Independen (Kualitas Pelayanan).....	31
Tabel 3. 3 Variabel Dependen (Kepuasan Konsumen).....	32
Tabel 3. 4 Skor Skala Likert	32
Tabel 3. 5 Skor persepsi tiap item.....	33
Tabel 3. 6 Kategori skor persepsi terhadap kualitas produk	33
Tabel 3. 7 Kategori skor persepsi terhadap kualitas pelayanan	34
Tabel 3. 8 Kategori skor persepsi terhadap kepuasan konsumen	34
Tabel 4. 1 Jumlah penduduk dan jenis kelamin	38
Tabel 4. 2 Hasil produksi dan luas panen sayuran dan buah-buahan semusim	39
Tabel 4. 3 Produksi buah-buahan dan sayuran tahunan.....	40
Tabel 5. 1 Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	41
Tabel 5. 2 Identitas responden berdasarkan usia.....	42
Tabel 5. 3 Identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir	43
Tabel 5. 4 Identitas responden berdasarkan pekerjaan.....	44
Tabel 5. 5 Identitas responden berdasarkan pendapatan.....	45
Tabel 5. 6 Persepsi Kualitas Produk Pasar Gowok	46
Tabel 5. 7 Persepsi Kualitas Pelayanan Pasar Gowok	47
Tabel 5. 8 Persepsi Kualitas Produk Superindo Seturan.....	48
Tabel 5. 9 Persepsi Kualitas Pelayanan Superindo Seturan	49
Tabel 5. 10 Persepsi Kepuasan Konsumen Pasar Gowok.....	50
Tabel 5. 11 Persepsi Kepuasan Konsumen Superindo Seturan	51
Tabel 5. 12 Hasil Koefisien Determinasi	52
Tabel 5. 13 Hasil Uji F	52
Tabel 5. 14 Hasil Uji t	53
Tabel 5. 15 Hasil Koefisien Determinasi	53
Tabel 5. 16 Hasil Uji F	54
Tabel 5. 17 Hasil Uji t	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4. 1 Peta Kecamatan Depok 2025	37

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen dan pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasar buah tradisional dan modern di wilayah Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Penelitian dilakukan di Pasar Gowok dan Superindo Seturan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan eksplanatori (*explanatory research*). Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan incidental sampling, sebanyak 60 responden yang terbagi menjadi dua pasar, 30 responden Pasar Gowok dan 30 responden Superindo Seturan. Pengumpulan data menggunakan skala likert yang terdiri dari tiga kriteria, TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), dan S (Setuju). Kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Variabel independen yang digunakan adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan, dan variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Secara keseluruhan persepsi responden terhadap kualitas produk dan pelayanan berada pada kategori baik, persepsi konsumen terhadap kepuasan juga berada pada kategori puas. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk tidak memberikan pengaruh, sedangkan pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen baik pada Pasar Gowok maupun Superindo Seturan.

Kata kunci: kualitas produk, pelayanan, kepuasan konsumen, Pasar Gowok, Superindo Seturan.