

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Subsektor hortikultura merupakan bidang yang memiliki peranan penting bagi pembangunan pertanian yang semakin mengalami pertumbuhan dan terus berkembang setiap waktu. Komoditas hortikultura tidak hanya mempunyai pasar utama untuk produknya didalam negeri namun juga telah membangun kehadirannya dipasar luar negeri untuk meningkatkan perekonomian negara. Subsektor hortikultura termasuk ke dalam subsektor pertanian penyumbang Produk Domestik Bruto (PDB) dan berperan dalam peningkatan perekonomian nasional. Komoditas hortikultura yang terdapat di Indonesia terbagi atas 4 kelompok yaitu, kelompok sayuran, tanaman hias, buah-buahan, dan tanaman biofarmaka atau obat-obatan. Komoditas hortikultura yang memiliki tingkat kontribusi cukup besar terhadap pengembangan subsektor hortikultura salah satunya adalah komoditas buah-buahan (Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, 2015).

Kebutuhan manusia terhadap buah-buahan sangatlah nyata. Hal ini disebabkan oleh unsur vitamin dan mineral yang dikandungnya berfungsi untuk mengatur proses metabolisme dan pembentukan jaringan tubuh, disamping itu buah-buahan juga memiliki kandungan serat yang berfungsi untuk melancarkan proses pencernaan makanan.

Buah-buahan seperti halnya produk pertanian segar lainnya distribusikan pada konsumen melalui berbagai macam bentuk saluran distribusi, salah satunya adalah melalui toko retail atau eceran berbentuk swalayan. Pada masa yang akan

datang usaha eceran di Indonesia, khususnya toko eceran modern berbentuk swalayan akan mengalami pertumbuhan yang cukup baik. Hal ini disebabkan oleh sikap konsumen yang selalu ingin mendapatkan sesuatu yang lebih baik dengan pengorbanan yang relatif kecil (*pay less, expect more, get more*) serta ditunjang oleh peningkatan jumlah keluarga yang memiliki penghasilan ganda karena memiliki ibu yang bekerja, perurbanan gaya hidup konsumen akibat keinginan untuk mengikuti gengsi, pemekaran wilayah perkotaan, serta kemajuan teknologi komunikasi.

Khalisa Farm merupakan salah satu toko ritel modern yang menyediakan buah-buahan segar seperti anggur (anggur shine muscat pack, anggur merah, anggur hitam), jeruk (jeruk mandarin, jeruk sunkist novel, jeruk afourer), buah naga, durian montong, alpukat mentega, pepaya california, apel (apel fuji korea, apel fuji rrc, apel royal gala, apel grny smith) mangga golek, kiwi, semangka, strowbery. Khalisa Farm sendiri sudah berdiri sejak tahun 2021 yang bertempat di Jalan. Sultan Khairun No. 76, Kelurahan Makassar Barat, Kecamatan Ternate Tengah, Kota Ternate.

Keberhasilan perusahaan dalam memuaskan konsumen atau pelanggannya merupakan langkah sukses perusahaan dalam upaya memenangkan persaingan bisnis. Langkah sukses ini dapat disinyalir dari loyalitas konsumen atau pelanggan yang dimiliki perusahaan, loyalitas konsumen terbentuk apabila perusahaan berhasil menafsirkan nilai kebutuhan dan keinginan yang diinginkan konsumen secara lebih spesifik lalu mengaktualisasikannya dalam sebuah kebijakan pemasaran yang tepat. Informasi kepuasan dapat juga dijadikan sebagai acuan

untuk menilai kredibilitas perusahaan dalam menciptakan hubungan dan pertukaran yang baik dengan para pelanggan, serta kredibilitas perusahaan dalam menciptakan atau menyediakan produk maupun layanan yang berkualitas bagi pelanggan.

Sudah menjadi pendapat umum apabila konsumen berhasil dipuaskan maka perusahaan akan meraih keuntungan, bukan hanya berupa insentif yang dibayarkan konsumen melainkan perusahaan akan memperoleh sebuah publisitas berupa promosi sukarela yang dilakukan konsumen yang terpuaskan baik kepada keluarga maupun kerabat dekatnya.

Kepuasan pelanggan tergantung pada harapan pelanggan tersebut. Apabila pelanggan mengharapkan produk berkualitas, kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau harapan pelanggan adalah kenyamanan, kepuasan akan didapat bila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau harapannya adalah harga yang murah, kepuasannya didapat bila perusahaan itu memberikan harga yang murah. Jadi, kepuasan pelanggan adalah tingkat pengalaman yang dirasakan seseorang dengan membandingkan harapannya, dimana pelanggan akan puas jika kinerja sama atau melebihi harapannya.

Dalam mendapat kepuasan pelanggan perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik mendorong pelanggan melakukan keputusan pembelian. Dengan peningkatan kualitas pelayanan mampu memperkecil keluhan (*complaint*) pelanggan sehingga semakin kecilnya keluhan pelanggan memberi dampak bagi loyalitas pelanggan. Dengan begitu perlu

dianalisa faktor penentu dalam menarik konsumen agar tetap konsisten dan konsumtif,

Namun, agar Khalisa Farm Ternate tetap kompetitif di pasar, maka perlu dilakukan analisis faktor-faktor kunci atau determinan kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelusuran, peneliti menemukan fakta bahwa belum terdapat penelitian yang meneliti determinan kepuasan konsumen pada buah segar di Khalisa Farm Kota Ternate. Berdasarkan studi Pustaka, dapat dilihat bahwa penelitian mengenai determinan kepuasan konsumen sudah dilakukan pada berbagai barang atau tempat yang berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh Susanto dkk (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi secara parsial maupun bersama-sama mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Rohmah dkk (2021), juga menemukan bahwa variabel produk, harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Virginia dkk (2023) juga menemukan bahwa variabel bauran pemasaran, harga, tempat, dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Meskipun telah dilakukan penelitian mengenai determinan kepuasan konsumen sebelumnya, namun setiap perusahaan atau toko ritel memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat berbeda-beda. Sehingga diperlukan penelitian yang secara khusus membahas tentang determinan kepuasan konsumen pada buah segar di Khalisa Farm Kota Ternate untuk meningkatkan pemahaman tentang kepuasan konsumen di Khalisa Farm Ternate. Dari tinjauan pustaka ditemukan bahwa determinan

kepuasan konsumen cukup serupa, yaitu kualitas buah, kualitas pelayanan, promosi dan lokasi (Rohmah et al., 2021; Susanto & Hamzah, 2016; Virginia et al., 2023). Penelitian ini secara khusus, mempertimbangkan faktor-faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada buah segar di Khalisa Farm Tenate.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang menentukan Khalisa Farm dapat memenuhi ekspektasi buah segar yang dibeli oleh konsumen. Konsumen yang mendapatkan produk sesuai dengan harapan akan merasa puas. Konsumen yang membeli buah segar memiliki ekspektasi terhadap kesegaran, rasa, dan penampilan buah. Khalisa Farm Ternate harus mampu menyediakan produk yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas dan cenderung kembali untuk berbelanja lagi. Kepuasan ini juga akan meningkatkan loyalitas konsumen serta meningkatkan persaingan Khalisa Farm di pasar.

Selain itu, kualitas pelayanan juga memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif akan memberikan kenyamanan bagi konsumen, yang akan meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan. Khalisa Farm Ternate harus mampu memberikan pelayanan yang efisien dan profesional, sehingga konsumen akan merasa lebih nyaman dan puas selama proses berbelanja, yang pada akhirnya meningkatkan keseluruhan pengalaman berbelanja mereka.

Selanjutnya, lokasi Khalisa Farm yang strategis di pusat Kota Ternate mempermudah akses konsumen. Lokasi yang mudah dijangkau ini tidak hanya

meningkatkan kunjungan konsumen tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman berbelanja yang nyaman dan efisien. Lokasi yang mudah dijangkau ini tidak hanya meningkatkan jumlah kunjungan tetapi juga menciptakan kenyamanan bagi konsumen, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pengalaman belanja yang lebih positif dan memuaskan. Dengan demikian, lokasi menjadi salah satu faktor penentu dalam kepuasan konsumen.

Selain itu, promosi merupakan alat yang efektif untuk membangun dan mengelola harapan konsumen. Promosi yang dilakukan dengan baik juga dapat membantu mengarahkan ekspektasi konsumen secara realistis, sehingga konsumen tidak merasa kecewa saat berbelanja. Oleh karena itu, promosi yang terarah dan informatif merupakan salah satu kunci dalam memastikan kepuasan konsumen terhadap Khalisa Farm.

Berdasarkan urgensi yang telah diidentifikasi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Determinan Kepuasan Konsumen Pada Buah Segar (Studi Kasus: Khalisa Farm Kota Ternate)**”. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi praktis bagi Khalisa Farm dalam mengidentifikasi dan mengoptimalkan determinan-determinan tersebut, sehingga mampu mempertahankan dan memperluas pangsa pasar mereka di Kota Ternate. Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam bagi pelaku usaha serupa dalam menyusun strategi bisnis yang berfokus pada peningkatan kepuasan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam memperjelas arah kajian penelitian ini, maka dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen buah segar di Khalisa Farm Ternate?
2. Apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen buah segar di Khalisa Farm Ternate?
3. Apakah variabel lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen buah segar di Khalisa Farm Ternate?
4. Apakah variabel promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen buah segar di Khalisa Farm Ternate?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen buah segar di Khalisa Farm Ternate.
2. Untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen buah segar di Khalisa Farm Ternate.
3. Untuk menganalisis variabel lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen buah segar di Khalisa Farm Ternate.

4. Untuk menganalisis variabel promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen buah segar di Khalisa Farm Ternate.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan dedikasi pengetahuan teoritis kepada para akademisi dan memperkaya koleksi rujukan dengan judul yang terkait.

2. Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dan memberikan perhatian dalam hal kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi, dan promosi sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan sehingga mereka menjadi pelanggan yang loyal.