

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
TOKO PERTANIAN UD MADJU TANI SEJAHTERA**

*(Study Kasus di Desa Losari Kecamatan Gedeg)*

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN**

**MEMPEROLEH GELAR (S1)**



**Hafida Rahma Vanya**

**2020.69.07.002.4**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**

**FAKULTAS PERTANIAN**

**UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Pertanian Ud Madju Tani Sejahtera (Studi Kasus Di Desa Losari Kecamatan Gedeg)

Disusun Oleh : Hafida Rahma Vanya

NIM : 202069070024

Fakultas : Fakultas Pertanian

Jurusan : Agribisnis

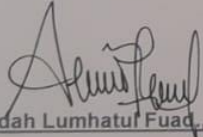
Konsetrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan Didepan tim penguji,

Pasuruan, 19 Juli 2024

Menyetujui

Dosen Pembimbing

  
(Idah Lumhatul Fuad., SP., M.Agr)

NIP.Y 0691109023

Kepala Program Studi

  
(Desy Cahyaning Utami, M.P)

NIP: 0691102026

## TANDA PENGESAHAN

### TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN PENGUJI SKRIPSI, FAKULTAS  
PERTANIAN UNIVERSITAS YUDHARTA :

HARI : Senin

TANGGAL : 29 Juli 2024

JAM : 09.00

JUDUL : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN TOKO PERTANIAN UD MADJU TANI SEJAHTERA  
(Study Kasus di Desa Losari Kecamatan Gedeg).

Dosen Penguji I

Sri Karuniari Nuswardhani, SP.,M. MA

NIP. Y 0691408033

Dosen Penguji II

Dr. Wenny Mamilianti, SP.,M

NIP. Y 0690202013

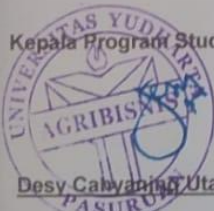
Dosen Pembimbing

Idah Lumhatul Fuad, SP.,M.Agr

NIP. Y 0691109023

MENGESAHKAN,

Kepala Program Studi Agribisnis



Desy Cahyaning Utami, SP.,MP

NIP. Y 0691109026

Dekan Fakultas Pertanian



Idah Lumhatul Fuad, SP.,M.A

NIP. Y 0691109023

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hafida Rahma Vanya  
NIM : 202069070024  
Fakultas : Pertanian  
Program Study : Agribisnis

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa SKRIPSI yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan atau pikiran oranglain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan proposal ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 29 Juli 2024



Hafida Rahma Vanya

## **MOTTO**

**“Inspirasi terbaik datang ketika hati tenang dan pikiran tentram, hal baik datang ketika ada perjuangan dan kesabaran” *Always be Positive* .**

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktis pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial untuk mempertahankan pelanggan (Tjiptono. 2005;348). Hal tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat perlu di perhatikan dalam kegiatan usaha terutama usaha bergerak dalam bidang pertanian. Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi operasional suatu perusahaan. Kualitas pelayanan harus di perhatikan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) dalam Tjiptono dan Anastasia (2003:27) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Tujuan penelitian pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Pertanian Ud Madju Tani Sejahtera ini adalah Mengetahui Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko UD Madju Tani Sejahtera dan Mengetahui hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas mereka terhadap toko UD Madju Tani Sejahtera. Lokasi Penelitian ini dilakukan pada UD Madju Tani Sejahtera Mojokerto yang terletak di Jl. Raya Losari Barat, Dusun Losari, Desa Sidoharjo, Gedeg, Mojokerto Kode Pos 61351. Hasil penelitian Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat dilihat dari nilai koefisiennya sebesar (-.005) dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variable dependen (Y). artinya bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di toko pertanian ud madju tani sejahtera. Dengan ini dapat kita ketahui dari tabel diatas bawasannya nilai signifikan (p-value ) sebesar 0,726). Dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan konsumen di toko ud madju tani sejahtera, sehingga dapat disimpulkan bawasannya Ho ditolak dan H1 di terima. Dapat di lihat juga dari nilai odds ratio sebesar 0,995 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah 0,995 kali peluang dengan kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap variabel dependen yang signifikan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

Customer satisfaction has become a central concept in marketing theory and practice, and is one of the essential goals for retaining customers (Tjiptono. 2005;348). This explains that customer satisfaction is something that really needs to be paid attention to in business activities, especially businesses operating in the agricultural sector. Customer satisfaction greatly influences a company's operations. Service quality must be paid attention to in order to provide customer satisfaction. Zeithaml, Berry and Parasuraman (1985) in Tjiptono and Anastasia (2003:27) identified five groups of characteristics used by customers in evaluating service quality, namely direct evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), guarantee (assurance) and empathy (emphaty). The aim of this research on the Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at the Ud Madju Tani Sejahtera Agricultural Store is to determine the level of consumer satisfaction with the quality of service provided by the UD Madju Tani Sejahtera store and to determine the relationship between consumer satisfaction and their loyalty to the UD Madju Tani Sejahtera store. Location This research was conducted at UD Madju Tani Sejahtera Mojokerto which is located on Jl. Raya Losari Barat, Losari Hamlet, Sidoharjo Village, Gedeg, Mojokerto Postal Code 61351. Research results Based on the results of the analysis in this research, it can be seen from the coefficient value of (-.005) where service quality influences the dependent variable (Y). This means that service quality has a big influence on consumer satisfaction at the Ud Madju Tani Sejahtera Farming Shop. With this, we can see from the table above that the significant value (p-value) is 0.726). In other words, service quality is significant to consumer satisfaction at the Ud Madju Tani Sejahtera store, so it can be concluded that Ho is rejected and H1 is accepted. It can also be seen from the odds ratio value of 0.995 that service quality has an influence on consumer satisfaction, which is 0.995 times the chance that service quality has a significant influence on the dependent variable.

**Keywords:** Service Quality, Consumer Satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO PERTANIAN UD MADJU TANI SEJAHTERA** (Study Kasus di Desa Losari Kecamatan Gedeg) dengan baik, Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pertanian (S.P) pada fakultas pertanian Universitas Yudharta Pasuruan.

Dalam proses penyusunan dan pendalaman materi pada skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan bimbingan, arahan, koreksi dan saran yang sangat berharga bagi penulis. Oleh Karena itu kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Romo K.H.M Sholeh Bahruddin dan bu nyai siti sa'adah selaku pengasuh Pondok Pesantren Ngalah
2. Bapak DR. Kholid Murtadho, SE, ME selaku Rektor Universitas Yudharta
3. Ibu Idah Lumhatul Fuad., SP., M.Agr selaku Dekan Program Study Agribisnis dan selaku Dosen pembimbing.
4. Ibu Desy Cahyaning Utami., SP., MP selaku kaprodi Agribisnis
5. Kepada segenap dosen Agribisnis yang senantiasa membimbing dan mendidik saya dengan ilmu yang telah diberikan.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam

penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, saya berharap saran dan kritik yang saya membangun.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Besar harapan bagi penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat dikemudian hari.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
TANDA PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iii
MOTTO .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1 Kajian Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Definisi Pertanian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Kepuasan Konsemen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Indikator Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Bagan Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Lokasi penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Variabel dan Pengukuran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3.2 Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Populasi Dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Kuisisioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Analisis data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Profil UD Madju Tani Sejahtera.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Data Responden Menurut Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Data Responden Berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Deskriptif frekuensi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Frekuensi jawaban Responden Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2 Hasil dan Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Hasil analisis regresi logistic .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Uji Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4 Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
BAB V KESIMPULAN .....	5
5.1 Kesimpulan.....	5
5.2 Saran.....	6
DAFTAR PUSTAKA.....	7
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Data Responden berdasarkan Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Data Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Data Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Pembelian... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan pokok Pemikiran (Sumber Design Pribadi 2024)..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Profil UD Madju Tani Sejahtera (Dokumentasi Pribadi 2024) .. **Error!**

**Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2. 1 Form Bimbingan..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. 2 Hasil Cek Plagiasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. 3 Identitas Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi saat ini, dunia ekonomi dan bisnis berkembang sangat pesat didalam negeri maupun skala internasional. Persaingan untuk menjadi yang terbaik pun merupakan hal mutlak yang harus dicapai agar dapat bertahan. Kemajuan dalam bidang pertanian selama ini telah banyak membawa akibat dalam perkembangan bidang usaha. Sejalan dengan hal tersebut, banyak bermunculan retailing atau pengecer dalam bentuk toko atau kios obat pertanian yang berlomba-lomba dalam menyediakan segala kebutuhan para petani. Hal tersebut akan menimbulkan persaingan antar peritel dalam menguasai pasar dan mempertahankan pelanggan.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktis pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial untuk mempertahankan pelanggan (Tjiptono. 2005;348). Hal tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat perlu di perhatikan dalam kegiatan usaha terutama usaha bergerak dalam bidang pertanian. Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi operasional suatu perusahaan.

Kotler serta Keller dalam Doni Priansah (2017: 196) berpendapat kepuasan pelanggan ialah sesuatu emosional yang didapatkan baik itu bahagia maupun kecewa yang didasarkan atas perbandingan sesuatu hasil (kinerja yang diharapkan) dari sesuatu produk dengan pemikiran awal mulanya. Sedangkan Zeithaml, et al (2013), mengungkapkan bahwa beberapa hal yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah karakteristik

pelayanan, spesifik produk, persepsi produk, kualitas pelayanan dan harga, selain itu juga dipengaruhi oleh faktor intern antara lain perusahaan dan emosi konsumen. Dengan kata lain, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh karakteristik barang atau jasa tertentu, persepsi kualitas barang atau jasa, dan harga. Kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor individu, seperti keadaan hati dan emosional pelanggan, dan faktor keadaan, seperti pendapat keluarga.

Masih ada beberapa orang yang kurang memahami pengaruh layanan pelanggan atau customer service terhadap usaha dan pekerjaannya, Setiap peristiwa bertemunya antara manusia yang satu dengan manusia yang lain dimanapun tempatnya dan apapun profesinya pasti akan melibatkan aspek melayani, baik yang dilakukan secara sadar dan langsung maupun yang dilakukan secara tidak sadar dan tidak langsung. Semua bentuk hubungan antar manusia pasti ada unsur melayani dan dilayani (Wood 2009:1).

Kualitas pelayanan harus di perhatikan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) dalam Tjiptono dan Anastasia (2003:27) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty).

Kualitas Pelayanan merupakan tingkat kepuasan pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi seorang pelanggan (Lovelock dan Wright 2002;Wayan 2012). Semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan, maka pelanggan akan merasa puas dan merasa nyaman menggunakan jasa tersebut sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan tidak puas dan tidak nyaman menggunakan

jasa tersebut. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting dalam mempertahankan pelanggan, sehingga sebuah perusahaan harus senantiasa memperbaiki atau mempertahankan kualitas pelayanan mereka.

Pada umumnya seorang konsumen menggunakan produk, mereka akan mencari tahu beberapa informasi yang dibutuhkan untuk melakukan pertimbangan. Terutama dalam memilih kosmetik dibutuhkan informasi mengenai harga, kandungan, rangsangan kulit, kualitas dan sebagainya. Dengan melihat ulasan dari pengguna ms glow yang *mereview before after* penggunaan *skincare* Ms glow akan mempengaruhi minat dan keputusan pembelian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko UD Madju Tani Sejahtera?
2. Apa saja faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko UD Madju Tani Sejahtera
2. Menganalisis faktor apa yang dominan menyebabkan kepuasan konsumen

## **1.4 Manfaat penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait fenomena sosial yang ada khususnya dengan fenomena yang berkaitan

dengan ilmi bisnis dan menjadi referensi penelitian selanjutnya di bidang pemasaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .

b. Manfaat praktis

Agar bisa dijadikan evaluasi untuk meningkatkan hasil penjualan dan dapat memberikan informasi tambahan terhadap konsumen dan menjadi masukan perusahaan untuk meningkatkan penjualan.

## **BAB V KESIMPULAN**

### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada penjelasan sebelumnya, didapati kesimpulan, sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko UD Madju Tani Sejahtera secara umum cukup baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan. Sebagian besar responden memberikan penilaian netral hingga puas untuk berbagai aspek kualitas pelayanan. Pada beberapa item pertanyaan, persentase responden yang menjawab puas dan sangat puas cukup tinggi, di atas 40%. Meskipun demikian, masih ada persentase responden yang menjawab tidak puas atau sangat tidak puas pada beberapa aspek pelayanan. Data menunjukkan bahwa pada item X1.1, 52% responden menjawab sangat puas atau puas, sementara pada item Y1.1, 77% responden menjawab sangat puas atau puas, menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi pada beberapa aspek layanan.
2. Faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen berdasarkan data yang tersedia adalah kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai koefisien sebesar -0.005 dan nilai signifikansi 0.726. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,311 menunjukkan bahwa 31,1% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Uji F juga menunjukkan bahwa model regresi signifikan dengan nilai F hitung

sebesar 44.281 dan signifikansi 0.000, yang berarti kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan konsumen.

Perlu dicatat bahwa masih ada 68,9% variasi kepuasan konsumen yang dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti. Ini menunjukkan ada faktor-faktor lain yang juga berperan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, meskipun tidak diidentifikasi secara spesifik dalam penelitian ini.

## **1.2 Saran**

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen di toko UD Madju Tani Sejahtera, berikut beberapa saran yang dapat diterapkan yaitu : Identifikasi Area yang Memerlukan Peningkatan, Melakukan analisis mendalam terhadap aspek pelayanan yang mendapatkan penilaian tidak puas atau sangat tidak puas. Identifikasi penyebab utama ketidakpuasan tersebut dan fokus pada perbaikan di area tersebut, Pelatihan dan Pengembangan Karyawan, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan melalui pelatihan rutin., Fokus pada aspek pelayanan yang dinilai kurang memuaskan oleh konsumen. Dan Meningkatkan Komunikasi dengan Konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, A. (2009). Factors Affecting Employee Attrition A Multiple Regression Approach. *Journal of Management Research* 8, 38-43.
- Afandi, R., & Fuad, I. L. (2025). Pengaruh Kemasan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Beras Cap Gunung Ud. Subur. *Agrotechbiz: Jurnal Ilmiah Pertanian*, 1(2), 42-48.
- Ali, Rokhman. (2010). *Regresi Logistik*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Damanik, Arman Joni. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Petani Padi Di Kecamatan Masaran, Kabupaten Sragen*. Skripsi. UIN Semarang Indonesia.
- Irawan, Handi. (2008). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*, cet. 1. Jakarta: PT. Gramedia.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran*, ed. 13, vol. 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lemeshow, S. (1997). *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lovelock and Wright. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. 2<sup>nd</sup> edition. Singapore: Pearson Prentice Hall.
- Nasution, M. Nur. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Priansah, Doni. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, V., & Tunjungsari, H. K. (2020). Kualitas Layanan dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Niat Pembelian Pengguna Jasa MRT dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 838-846.
- Rustanti, Ninik. (2015). *Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi*. Semarang: Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan Universitas Diponegoro.
- Sesaria, Monic. (2020). *PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, PENGEMBANGAN KARIR DAN K3 (KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA) TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT. DYNAPLAST CIBITUNG (DP04)*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Singarimbun, M & Efendi. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.

- Soetriono & Anik Suwandari. (2016). *Pengantar Ilmu Pertanian (Agraris Agribisnis Industri)*. Malang: Intimedia.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa, Indikator Kepuasan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Widi, Restu Kartiko. (2010). *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wood A. M., Joseph S., & Maltby J.. (2009). Personality and Individual Differences, vol. 46. *Gratitude Predicts Psychological Well-Being Above The Big Five Facets*.
- Yuniarti, Vina Sri. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6<sup>th</sup> ed. Boston: Mc.Graw-Hill.