



**PENGARUH HARGA, PELAYANAN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BIBIT  
KRISAN DI DESA BUMIAJI KOTA BATU**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**ALIFIA MERZA BELLA**

**219.010.320.90**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**

**FAKULTAS PERTANIAN**

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**MALANG**

**2024**

**PENGARUH HARGA, PELAYANAN, DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BIBIT  
KRISAN DI DESA BUMIAJI KOTA BATU**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Pertanian Strata Satu (S-1)**

Oleh:

**ALIFIA MERZA BELLA**

**219.010.320.90**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
MALANG  
2024**

## SUMMARY

**Alifia Merza Bella (21901032090). Implications of Price, Service and Product Quality on Consumer Satisfaction of Chrysanthemum Seeds in Bumiaji Village, Batu City. Supervisor: 1. Dr. Ir. Zainul Arifin M.P. 2. Dr. Ir. Bambang Siswadi, M.P**

---

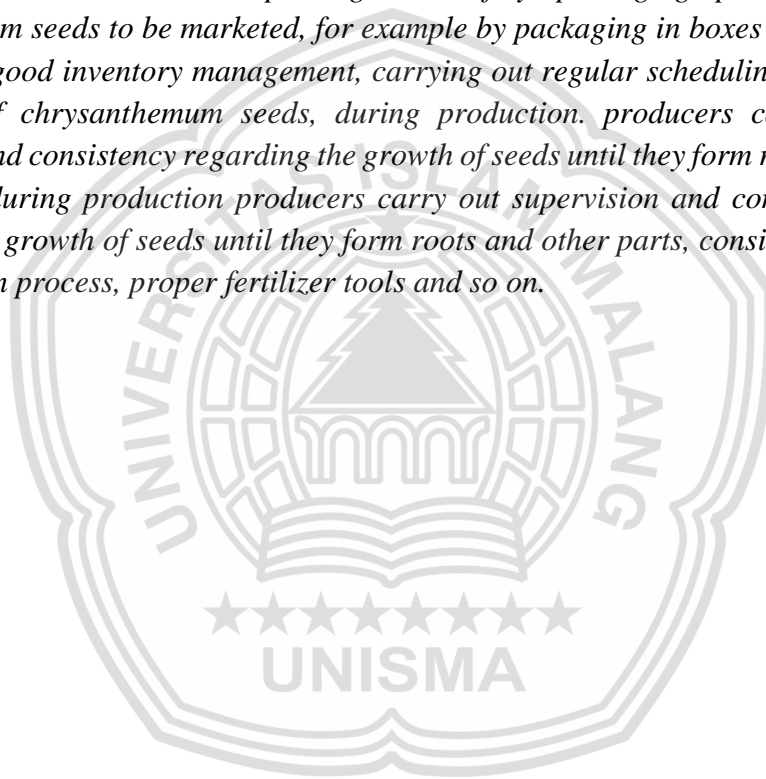
*The production of chrysanthemum plants in Indonesia continues to increase every year, so the demand for chrysanthemum seeds is also increasing, this could be a big opportunity for chrysanthemum seed producers to develop their target market. However, chrysanthemum seed producers do not analyze the market prospects or market conditions, which means they do not know what consumers want. If producers know the market well, it will certainly increase sales and opinions of chrysanthemum seed producers. One method that can be used is to analyze consumer satisfaction. By knowing the level of consumer satisfaction, chrysanthemum seed producers will be able to find out the advantages and disadvantages of their products so they can make improvements that can increase their sales. So this researcher is interested in analyzing the influence of service, price and product quality on consumer satisfaction with chrysanthemum seeds in Bumiaji, Batu City with the aim of finding out whether price, service and product quality influence consumer satisfaction with chrysanthemum seeds and to determine which factors are priority improvements in consumer satisfaction.*

*The location of this research was carried out by purposive sampling (intentionally) in Bumiaji Village, Batu City, based on the consideration that this location produces the most chrysanthemum flowers in Batu City. Samples were taken by accidental sampling as many as 40 respondents, namely chrysanthemum farmers in Bumiaji Village, Batu City. The type of research is quantitative descriptive. Multiple regression analysis techniques to analyze the first objective, customer statistics index (CSI) and importance performance analysis (IPA) analysis to analyze the second objective.*

*The research results for the first objective used multiple regression analysis from the  $t$  test Sig value. price ( $0.00 < 0.05$ ) and the calculated  $t$  value ( $6.638 > 2.028$ ) which means it has an effect, the Sig value. service ( $0.033 < 0.05$ ) and the service  $t$  value ( $2.214 > 2.028$ ) which means it has an effect, and the Sig. of product quality ( $0.00 < 0.05$ ) with a calculated  $t$  value of product quality ( $5.578 > 2.028$ ) which means it has an effect. There is a stimulant or joint influence that these three variables, namely price, service and product quality, have on consumer satisfaction with chrysanthemum seeds, indicated by the calculated  $F$  value being greater than  $F$  table, namely  $57.375 > 3.25$  with a significance level of  $0.00$  which is smaller than  $0.05$ . The coefficient of determination value is  $81\%$ , which means the level of consumer satisfaction given to price, service and product quality is  $81\%$ .*

*The research results for the second objective were analyzed using customer statistic index (CSI) analysis and importance performance analysis (IPA). In the CSI analysis, the satisfaction value of chrysanthemum seed consumers in Bumiaji Village, Batu City is 70.09% and this value is included in the second category, namely satisfied, which means that the majority of consumers are satisfied with the price, service and product quality provided by chrysanthemum seed producers. Research attributes that must be prioritized for improvement based on IPA analysis are X2.6 (packaging that is guaranteed safety), X2.11 (guaranteed availability of seeds), chrysanthemum seeds, X3.8 (stable quality standard for chrysanthemum seeds).*

*The recommended suggestions from the results of the research and analysis that have been used are: Improving the safety packaging process for chrysanthemum seeds to be marketed, for example by packaging in boxes or trays, carrying out good inventory management, carrying out regular scheduling for the production of chrysanthemum seeds, during production. producers carry out supervision and consistency regarding the growth of seeds until they form roots and other parts, during production producers carry out supervision and consistency regarding the growth of seeds until they form roots and other parts, consistency in the production process, proper fertilizer tools and so on.*



## RINGKASAN

**Alifia Merza Bella (21901032090). Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bibit Krisan Di Desa Bumiaji Kota Batu. Dosen Pembimbing : 1. Dr. Ir. Zainul Arifin M.P. 2. Dr. Ir. Bambang Siswadi, M.P**

---

Produksi tanaman krisan di Indonesia terus mengalami peningkatan tiap tahunnya, sehingga permintaan bibit krisan juga meningkat, hal ini dapat menjadi peluang yang cukup besar bagi para produsen bibit krisan untuk mengembangkan target pasar mereka. Namun produsen bibit krisan kurang menganalisis bagaimana prospek pasar atau keadaan pasar yang menjadikan mereka kurang mengetahui apa keinginan konsumen, apabila produsen mengetahui market pasar dengan baik tentunya akan menambah penjualan dan pendapatan. Salah satu cara yang dapat digunakan yaitu menganalisis kepuasan konsumen, dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen nantinya produsen bibit krisan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produknya sehingga dapat melakukan peningkatan yang berdampak pada penjualan mereka. Sehingga peneliti ini tertarik menganalisis Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bibit Krisan di Bumiaji Kota Batu dengan tujuan untuk mengetahui apakah harga, pelayanan, dan kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan konsumen bibit krisan dan untuk menentukan faktor mana yang menjadi prioritas perbaikan dalam kepuasan konsumen.

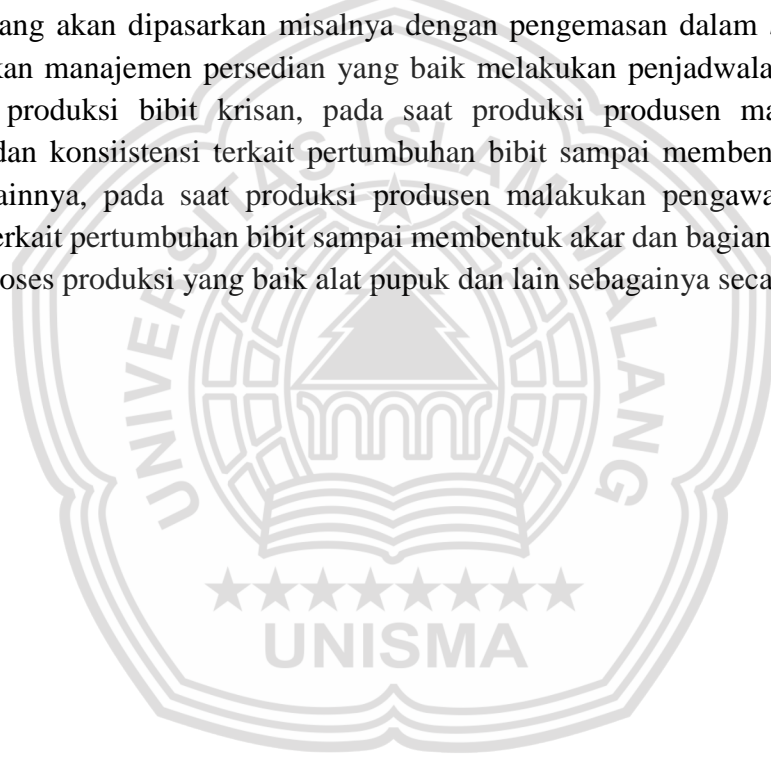
Lokasi penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling* (sengaja) di Desa Bumiaji Kota Batu berdasarkan pertimbangan lokasi tersebut penghasil bunga krisan terbanyak di Kota Batu. Pengambilan sampel secara *accidental sampling* sebanyak 40 responden yaitu para petani krisan di Desa Bumiaji Kota Batu. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Teknik analisis regresi berganda untuk menganalisis tujuan pertama, *customer statisfaction index* (CSI) dan analisis *importance performance analysis* (IPA) untuk menganalisis tujuan kedua.

Hasil penelitian pada tujuan pertama menggunakan analisis regresi berganda dari uji t nilai Sig. harga ( $0.00 < 0.05$ ) dan nilai t hitung ( $6.638 > 2.028$ ) yang berarti berpengaruh, nilai Sig. pelayanan ( $0.033 < 0.05$ ) dan nilai t hitung pelayanan ( $2.214 > 2.028$ ) yang berarti berpengaruh, dan nilai Sig. dari kualitas produk ( $0.00 < 0.05$ ) dengan nilai t hitung kualitas produk ( $5.578 > 2.028$ ) yang berarti berpengaruh. Terdapat pengaruh secara stimulant atau bersama-sama bahwa ketiga variabel tersebut yaitu harga, pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen bibit krisan ditunjukkan dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $57.375 > 3.25$  dengan tingkat signifikansi 0.00 lebih kecil dari 0.05. Nilai koefisien determinasi sebesar 81% yang berarti tingkat kepuasan konsumen yang diberikan terhadap harga, pelayanan, dan kualitas produk sebesar 81%.



Hasil penelitian pada tujuan kedua dianalisis menggunakan analisis *customer satisfaction index* (CSI) dan analisis *importance performance analysis* (IPA). Pada analisis CSI nilai kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu sebesar 70.09% dan nilai ini termasuk kedalam kategori kedua yaitu puas, yang berarti mayoritas konsumen merasa puas dengan harga, pelayanan, dan kualitas produk yang diberikan oleh produsen bibit krisan. Atribut-atribut penelitian yang harus menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis IPA yaitu X2.6 (pengemasan yang terjamin keamanannya), X2.11 (keterjaminan ketersediaan bibit), X3.3 (daya tumbuh bibit krisan yang baik), X3.5 (keseragaman pertumbuhan bibit krisan), X3.8 (standar kualitas bibit krisan yang stabil).

Saran yang direkomendasikan dari hasil penelitian dan analisis yang telah digunakan adalah : Melakukan perbaikan proses pengemasan secara *safety* untuk bibit krisan yang akan dipasarkan misalnya dengan pengemasan dalam *box* atau *tray*, melakukan manajemen persediaan yang baik melakukan penjadwalan secara teratur untuk produksi bibit krisan, pada saat produksi produsen melakukan pengawasan dan konsistensi terkait pertumbuhan bibit sampai membentuk akar dan bagian lainnya, pada saat produksi produsen melakukan pengawasan dan konsistensi terkait pertumbuhan bibit sampai membentuk akar dan bagian lainnya, konsistensi proses produksi yang baik alat pupuk dan lain sebagainya secara tepat.



## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan iklim yang dirancang untuk mendukung ditanamami berbagai macam komoditas pertanian salah satunya komoditas florikultura. Sebagai negara teropis tentunya Indonesia sangat kuat untuk menjadi negara pengembangan florikultura yang menjanjikan, kualitas sektor florikultura di Indonesia cukup tinggi, terbukti dari industri dalam dan luar negeri yang sangat bergantung pada produk Indonesia. Sektor floricultural Indonesia memiliki kualitas tinggi sehingga pasar domestik dan mancan negara tertarik dengan produk floricultura Indonesia. Namun kenyataannya produktivitas tanaman floricultura Indonesia saat ini masih belum dapat memenuhi keinginan pasar, walaupun sektor ini sangat potensial dikembangkan untuk memperbaiki prekonomian masyarakat Indonesia. Rendahnya produktivitas tanaman hortikultura disebabkan oleh pola usahatani yang kecil, kualitas benih yang rendah, dan teknologi yang kurang mutakhir.(Achmad dkk. 2022)

Florikultura merupakan prospek yang berhubungan dengan tanaman yang bagian atau keseluruhannya dapat dimanfaatkan untuk memberikan keindahan dan keasrian baik di *outdoor* maupun *indoor*. (Liferdi 2022) Varietas tanaman floricultural bermacam-macam antara lain: anggrek, lilly, krisan, sedap malam dan lain sebagainya. Krisan merupakan salah satu tanaman florikultura yang prospek pasarnya bisa dibilang tinggi, dapat dilihat dari keindahan, warna dan kegunaannya untuk estetika maupun dekorasi yang menjadikan permintaan bunga krisan meningkat tiap tahunnya.(Sinaga, Nainggolan, dan Munthe 2020). Minat masyarakat dengan tanaman hias mengalami kenaikan dari tahunnya, bertambahnya permintaan ini disebabkan oleh tingkat perekonomian dan kesejahteraan masyarakat yang meningkat menjadikan kebutuhan yang diinginkan juga bertambah dari mulai kebutuhan pangan atau pengonsumsi pangan yang harus berkualitas dan juga kebutuhan sekunder yang mulai menjadi kebutuhan sebagai penunjang gaya hidup salah satunya tanaman hias (Arifin 2020) tanaman hias dipilih sebagai objek yang dapat dilihat keindahannya serta dijadikan dekorasi maupun menambah nilai estetika suatu ruangan, hal itulah yang

menjadi permintaan tanaman Indonesia mulai mengalami peningkatan, dapat dilihat pada tabel.1 tentang produksi tanaman hias dari tahun 2017-2021.

Tabel 1. Produksi tanaman hias di Indonesia 2017-2021

Komoditas	Produksi tanaman floricultural				
	2017	2018	2019	2020	2021
Krisan	480.685.420	488.176.610	465.359.952	383.466.100	344.031.088
Mawar	184.445.598	202.065.050	213.927.138	147.658.256	129.657.581
Sedap Malam	112.289.567	116.909.674	123.520.862	115.159.831	122.832.128
Dracaena	2.382.495	7.081.323	8.017.348	8.329.555	12.410.655
Anggrek	20.045.577	24.717.610	18.608.657	11.683.333	11.351.615
Anthurium	2.625.565	5.390.417	4.463.472	2.505.198	2.660.557
Anyelir	1.672.966	1.732.585	1.872.739	1.476.709	-
Gerbera	14.751.610	26.608.911	33.003.177	13.008.791	10.573.928
Helocona	1.358.870	1.583.467	1.564.737	1.107.564	854.531
<b>TOTAL</b>	<b>820.257.668</b>	<b>874.265.647</b>	<b>870.338.082</b>	<b>300.929.237</b>	<b>511.539.955</b>

Sumber: BPS 2017-2021

Tabel.1 menjelaskan bahwa produksi tanaman hias khususnya tanaman krisan terus mengalami peningkatan lebih tinggi dari tanaman lain tiap tahunnya terutama pada tahun 2018 mencapai 488,1 juta tangkai. Walaupun pada tahun 2019 mulai mengalami penurunan yang disebabkan pandemik covid-19 mengharuskan semua kegiatan dan akses ditutup total, menjadikan pengiriman terhambat dan terjadi penurunan permintaan tanaman hias. Terlepas dari hal tersebut krisan masih menjadi *best choice* masyarakat dalam pembelian tanaman hias khususnya bunga potong karena berbagai keunggulan yang dimiliki misalnya warna, corak yang variatif, ketahanan, dan tipe yang beragam.

Peningkatan permintaan tanaman hias menjadikan banyak petani yang tertarik melakukan pembudidayaan tanaman hias khususnya krisan. Data BPS kota Batu 2020 menyebutkan bahwa jumlah pertanian floricultura krisan meningkat ketimbang tanaman lainnya mencapai 39,3 juta tangkai pada tahun 2019. Kota Batu merupakan salah satu sentral penghasil krisan di Jawa Timur, dan pembudidaya krisan terbanyak berada di daerah Bumiaji. Dengan keadaan iklim serta lingkungan yang baik, menjadikan pembudidayaan krisan cocok dilakukan ditambah peningkatan permintaan pasar membuat petani krisan banyak di Bumiaji. Untuk menunjang produktivitas petani krisan diperlukan penggunaan



bibit yang baik dan berkualitas agar produk yang dihasilkan menjadi maksimal dan menambah profit petani. Dengan demikian produsen bibit krisan harus memberikan produk- produk yang bermutu dan berkualitas supaya terjalin siklus yang baik antara produsen bibit dengan petani. Petani merasa untung dengan kualitas bibit dan juga produsen diuntungkan dengan kepuasan konsumen sehingga timbul pembelian ulang dan loyalitas. Namun kenyataannya produsen bibit krisan kurang menganalisis prospek pasar atau keadaan pasar yang menjadikan mereka kurang mengetahui apa keinginan konsumen, apabila produsen mengetahui market pasar dengan baik tentunya akan menambah penjualan dan pendapat para produsen bibit krisan. (Pratiwi dan Azka 2021).

Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan.(Kotler dan Keller 2016) dengan kata lain kepuasan konsumen penting untuk mengetahui tingkat kepuasan atau penilaian serta kepercayaan konsumen terhadap produk maupun jasa. Kepuasan konsumen dapat menjadi tolak ukur produsen bibit krisan untuk memperbaiki kekurangan - kekurangan yang dimiliki sehingga dapat dilakukan perbaikan baik kualitas maupun pelayanan produsen. Kepuasan konsumen dapat diukur dari beberapa indikator antara lain pelayanan, harga, dan juga kualitas produk yang dijual belikan.

Pelayanan kepada konsumen menjadi perhatian khusus dalam dunia usaha. Pelayanan yang baik kepada *customer* tentunya dapat meningkatkan mutu suatu usaha, menumbuhkan sikap loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang diproduksi. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari komunikasi yang baik, citra penjual yang ramah, kenyamanan yang diberikan sampai kompensasi yang diberikan usaha apabila terjadi kerusakan. Apabila pelayanan yang diberikan baik dan optimal nantinya akan menjadi penunjang kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang diusahakan (Agustin dkk. 2021) selain itu harga juga menjadi penentu kepuasan konsumen mulai dari kesesuaian harga dengan kualitas, tingkat harga, potongan dan lain sebagainya dan juga tak kalah penting kualitas produk yang tersedia harus di perhatikan produsen harus menyediakan bibit yang berkualitas baik, variasi bibit krisan dan daya tahan. Apabila produsen bunga krisan dapat menjamin pelayanan, harga, dan kualitas tentunya kepuasan

konsumen akan tercipta diiringi dengan produktivitas yang meningkat. Maka dari latar belakang tersebut peneliti tertarik menganalisis Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bibit Krisan di Bumiaji Kota Batu.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah secara spesifik sebagai berikut:

1. Apakah harga, pelayanan, dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen bibit krisan?
2. Faktor mana dari harga, pelayanan, dan kualitas produk yang menjadi prioritas perbaikan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Atas dasar rumusan masalah, maka disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga, pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen bibit krisan
2. Untuk menentukan faktor mana yang menjadi prioritas perbaikan dalam kepuasan konsumen

### **1.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini dibatasi pada pengaruh harga, kualitas dan pelayan terhadap konsumen bibit krisan di Bumiaji. Responden dalam penelitian ini merupakan petani bunga krisan yang membeli bibit krisan di produsen bibit krisan Bumiaji Kota Batu.

### **1.5 Manfaat dan Output Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi produsen bibit krisan di desa Bumiaji dapat mengetahui bagaimana pengembangan produknya agar kepuasan konsumen terbentuk dan juga menjadi acuan pengembangan bisnisnya Bagi petani krisan di Bumiaji dapat menjadi acuan pemilihan bibit krisan yang sesuai dengan keinginan.
2. Bagi peneliti, dapat memberikan pengetahuan akademis dan non akademis.
3. Bagi akademisi, dapat digunakan sebagai pengetahuan dan informasi pendukung pada penelitian di masa yang akan datang atau rujukan pembelajaran selama perkuliahan.

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

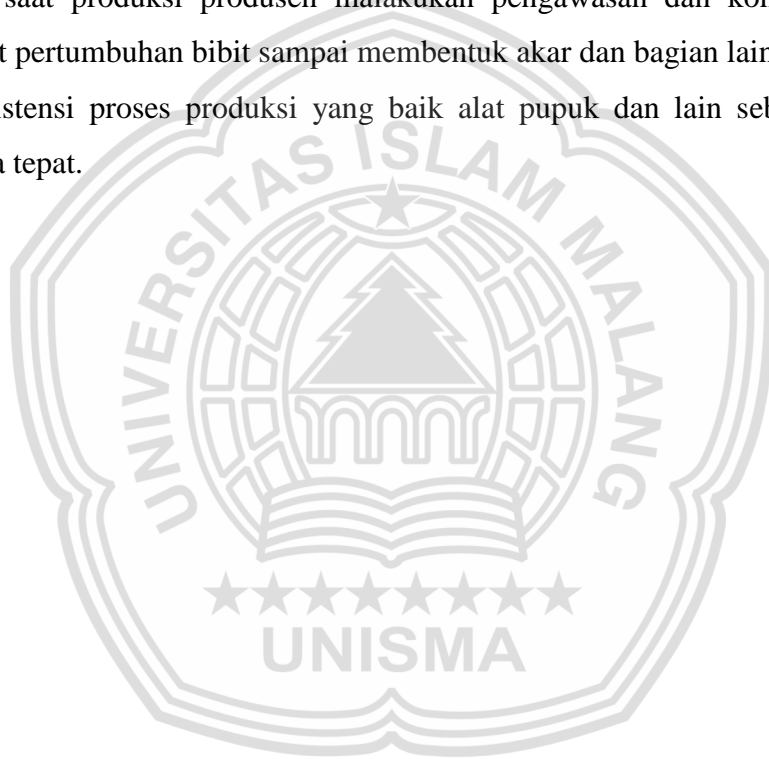
Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Variabel – variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan yaitu harga, pelayanan dan kualitas produk karena nilai t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel serta nilai signifikansinya kurang dari 0.05 dengan demikian semakin baik harga, pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepuasan konsumen juga semakin baik. Namun terdapat pengaruh secara stimulant atau bersama-sama ketiga variabel tersebut yaitu harga, pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ( $57.375 > 2.859$ ) dengan tingkat signifikansi 0.00 lebih kecil dari 0,05 ( $0.000 < 0,05$ ). Untuk hubungan antar variabel dengan kepuasan konsumen atau korelasinya ketiga variabel yaitu harga, pelayanan dan kualitas produk mempunyai korelasi karena nilai signifikannya dibawah 0.05 yang berarti mempunyai hubungan terhadap kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu. Nilai koefisien determinasi sebesar 81% yang berarti tingkat kepuasan yang diberikan harga, pelayanan dan kualitas produk sebesar 19%
- Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan nilai kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu dari variabel harga, pelayanan, dan kualitas produk sebesar 70.811% dan nilai ini termasuk kedalam kategori kedua yaitu puas, hal ini berarti bahwa mayoritas konsumen telah merasa puas dengan harga, pelayanan, dan kualitas produk yang diberikan oleh produsen bibit krisan kepada konsumen yaitu petani bibit krisan sehingga perlu adanya perbaikan lebih lanjut dengan atribut yang dirasa kurang puas agar tingkat kepuasan lebih meningkat. Adapun atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen terdiri dari 6 atribut antara lain :
  - a. Proses pengemasan yang terjamin keamanannya (X2.6)
  - b. Penjaminan ketersediaan bibit krisan yang selalu ada (X2.11)
  - c. Bibit krisan memiliki daya tumbuh yang baik (X3.3)
  - d. Bibit krisan memiliki keseragaman pertumbuhan yang baik (X3.5)
  - e. Standar kualitas bibit krisan yang stabil (X3.8)

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan proses pengemasan secara *safety* untuk bibit krisan yang akan dipasarkan misalnya dengan pengemasan dalam *box* atau *tray*.
2. Melakukan manajemen persediaan yang baik melakukan penjadwalan secara teratur untuk produksi bibit krisan.
3. Pada saat produksi produsen melakukan pengawasan dan konsistensi terkait pertumbuhan bibit sampai membentuk akar dan bagian lainnya.
4. Pada saat produksi produsen melakukan pengawasan dan konsistensi terkait pertumbuhan bibit sampai membentuk akar dan bagian lainnya.
5. Konsistensi proses produksi yang baik alat pupuk dan lain sebagainya secara tepat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Budiman, Sanudin, Mohamad Siarudin, Ary Widiyanto, Dian Diniyati, Aris Sudomo, Aditya Hani, dkk. 2022. "Traditional Subsistence Farming of Smallholder Agroforestry Systems in Indonesia: A Review." *Sustainability* 14, no. 14 (Juli): 8631. <https://doi.org/10.3390/su14148631>. Kustopo Budiraharjo, dan Mukson, Windi Ayu Eka Ratri. 2023. "Analisis Kepuasan Pelanggan Kaitannya Dengan Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan di Raja Bunga Anggrek Bandungan, Kabupaten Semarang." *AGROMEDIA: Berkala Ilmiah Ilmu-ilmu Pertanian* 41, no. 2 (September): 115–32. <https://doi.org/10.47728/ag.v41i2.433>.
- Agustin, Regita Puji, Adi Suparwo, Wulan Yuliyana, Denok Sunarsi, dan Nurjaya Nurjaya. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin di CV Speed Nenkin." *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 3 (Juni): 186–90. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i3.249>.
- Arifin, Syamsul. 2020. "PERTUMBUHAN EKONOMI, TINGKAT PENGANGGURAN, DAN KONSUMSI, DALAM BINGKAI KESEJAHTERAAN MASYARAKAT." Preprint. Thesis Commons. <https://doi.org/10.31237/osf.io/7m63a>.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Strategic Marketing*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Garvin, D. A. 1994. *Kualitas Produk: Alat Strategi Yang Penting*. Free Pres.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Kotler, dan Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15 [edition]. Boston: Pearson.
- Liferdi, Dr. 2022. "PERSYARATAN TEKNIS PEMBANGUNAN GREEN HOUSE SARANA BUDIDAYA FLORIKULTURA," 62.



- Nasution, Myrna Pratiwi, dan Laura Juita Pinem. 2020. “Analisis Sikap dan Kepuasan Petani dalam Menggunakan Benih Kelapa Sawit (*Elaeis guineensis*) Bersertifikat di Kabupaten Labuhan Batu Utara.” *AGRIMOR* 5, no. 3 (Juli): 40–44. <https://doi.org/10.32938/ag.v5i3.856>.
- Novita, Desi, Laras Andam Sari, dan Dian Hendrawan. 2020. “Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Petani Dalam Penggunaan Benih Padi Bersertifikasi Di Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang,” 8.
- Nurmavina, Tri Wahyu, Teguh Soedarto, dan Indra Tjahaja Amir. 2021. “Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Penggunaan Benih Jagung Hibrida Di Desa Singkalan Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Agroinfo Galuh* 8, no. 3 (September): 783. <https://doi.org/10.25157/jimag.v8i3.5690>.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinaga, Royjon, Lyndon Parulian Nainggolan, dan Kiki PS Munthe. 2020. “STRATEGI PENGEMBANGAN AGRIBISNIS PRODUK BUNGA KRISAN (*Chrysanthemum indicum* L) DI KABUPATEN KARO.” *JURNAL AGROTEKNOSAINS* 4, no. 1 (Mei): 43. <https://doi.org/10.36764/ja.v4i1.291>.
- Sufren, dan Natanael Y. 2013. *Mahir Menggunakan SPSS secara Otodidak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Mas.
- . 2008. *Strategi Pemasana*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2009. *Service Marketing : Esesnsi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- . 2015. *Manajen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono F., dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. 3 ed. Yogyakarta: ANDI.