

**ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN  
BUAH DAN SAYUR DI INDOMARET FRESH  
KOTA BANJARBARU**



**RAFAEL ROY THOMSON HUTAPEA**

**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARBARU**

**2025**

**ANALISIS KEPUTUSAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN  
BUAH DAN SAYUR DI INDOMARET FRESH  
KOTA BANJARBARU**

Oleh

**RAFAEL ROY THOMSON HUTAPEA**

**2110514210034**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Pertanian pada  
Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARBARU**

**2025**

## RINGKASAN

**RAFAEL ROY THOMSON HUTAPEA.** Analisis Keputusan Konsumen Terhadap Pembelian Buah dan Sayur di Indomaret Fresh Kota Banjarbaru. Dibimbing oleh Hartoni.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses keputusan pembelian konsumen, tingkat kepuasan konsumen, dan tingkat kepentingan atribut penunjang kepuasan konsumen terhadap pembelian buah dan sayur di Indomaret Fresh Kota Banjarbaru. Penelitian dilakukan di Indomaret Fresh A. Yani km 29, Indomaret Fresh Trikora 2, dan Indomaret Fresh A. Yani km 19. Penelitian dilaksanakan mulai bulan Februari sampai dengan Mei 2025.

Metode pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Digunakan 90 responden, dengan masing-masing lokasi melibatkan 30 responden. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan, proses keputusan pembelian di Indomaret Fresh A. Yani km 29 pada tahap pengenalan kebutuhan, yaitu: kemasan praktis, lokasi strategis. Pencarian informasi: kebetulan melihat saat belanja, rekomendasi keluarga/teman. Evaluasi alternatif: kesegaran produk lebih terjamin, pelayanan lebih cepat. Keputusan pembelian: tidak terencana. Perilaku pasca pembelian: konsumen akan membeli kembali. Indomaret Fresh Trikora 2 pada tahap pengenalan kebutuhan, yaitu: kemasan praktis, jam operasional panjang. Pencarian informasi: inisiatif sendiri, kebetulan melihat saat belanja. Evaluasi alternatif: pelayanan lebih cepat, kesegaran produk lebih terjamin. Keputusan pembelian: terencana. Perilaku pasca pembelian: konsumen akan membeli kembali. Indomaret Fresh A. Yani km 19 pada tahap pengenalan kebutuhan, yaitu: lokasi strategis, kemasan praktis. Pencarian informasi: kebetulan melihat saat belanja, inisiatif sendiri. Evaluasi alternatif: kesegaran produk lebih terjamin, pelayanan lebih cepat. Keputusan pembelian: tidak terencana. Perilaku pasca pembelian: konsumen masih perlu mencari di tempat lain. Tingkat kepuasan konsumen, di Indomaret Fresh A. Yani km 29 dan Indomaret Fresh Trikora 2 pada kategori puas, sedangkan di Indomaret Fresh A. Yani km 19 pada kategori sangat puas. Tingkat kepentingan atribut di Indomaret Fresh A. Yani km 29, memerlukan perbaikan pada atribut:

kesegaran produk, keramahan dan kesopanan pegawai, kesigapan pegawai saat dibutuhkan, kecepatan transaksi pembayaran, dan kasir melayani secara bersamaan, sedangkan atribut yang perlu dipertahankan: kemasan praktis, harga sesuai kualitasnya, stabilitas harga seiring waktu, lokasi toko mudah diakses, area dalam toko luas dan tertata rapi, ruangan bersih dan dingin, dan area parkir toko yang memadai. Atribut memerlukan perbaikan di Indomaret Fresh Trikora 2, yaitu: keramahan dan kesopanan pegawai, kesigapan pegawai saat dibutuhkan, kecepatan transaksi pembayaran, label harga sesuai saat pembayaran, dan kasir melayani secara bersamaan, sedangkan atribut yang perlu dipertahankan: kesegaran produk, kemasan praktis, harga sesuai kualitasnya, stabilitas harga seiring waktu, lokasi toko mudah diakses, ruangan bersih dan dingin, tersedianya produk diskon/promo, jam operasional toko fleksibel, dan metode pembayaran bervariasi. Atribut yang memerlukan perbaikan di Indomaret Fresh A. Yani km 19, yaitu: keramahan dan kesopanan pegawai, pegawai sigap saat dibutuhkan, dan kecepatan transaksi pembayaran, sedangkan atribut yang perlu dipertahankan, yaitu: kesegaran buah dan sayur, kemasan praktis, tersedia buah dan sayur organik, harga sesuai dengan kualitasnya, stabilitas harga seiring waktu, lokasi toko yang mudah diakses, area dalam toko luas dan tertata rapi, ruangan bersih dan dingin, jam operasional toko fleksibel, dan area parkir toko memadai.

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu: untuk mempertahankan kemasan buah dan sayur yang praktis, pihak manajemen perlu memastikan kemasan buah dan sayur tetap praktis, mudah dibawa, dibuka, dan disimpan oleh konsumen. Untuk menjaga kesegaran produk, penting mengatur suhu penyimpanan dan penataan yang optimal serta memberikan pelatihan rutin kepada pegawai agar mampu menangani produk segar secara tepat. Selain itu, untuk memperbaiki kinerja pada aspek pelayanan dan prosesnya, pihak manajemen perlu melakukan pelatihan bagi pegawai guna meningkatkan kesigapan dan keramahan dalam melayani pelanggan, sekaligus memastikan penerapan standar layanan minimal secara konsisten. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kualitas interaksi antara pegawai dan pelanggan.

Judul : Analisis Keputusan Konsumen Terhadap Pembelian Buah  
dan Sayur di Indomaret Fresh Kota Banjarbaru  
Nama : Rafael Roy Thomson Hutapea  
NIM : 2110514210034  
Program Studi : Agribisnis

Menyetujui:  
Dosen Pembimbing



Hartoni, S.P., M.P.  
NIPPPK 19920110 202321 1 020

Diketahui oleh:  
Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian,



Dr. Yudi Ferrianta, S.P., M.P.  
NIP 19750406 200003 1 001

Tanggal Lulus: 30 Juni 2025

## RIWAYAT HIDUP



Rafael Roy Thomson Hutapea merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putra dari Bapak Rudi Hartono Hutapea, S.P., dan Ibu Febriyanti Hutajulu. Ia dilahirkan di Medan pada tanggal 18 Agustus 2003. Rafael menempuh pendidikan dasar di SDN 105285 Tandam Hilir I, dan lulus pada tahun 2015. Ia melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 1 Pematang Bandar, dan lulus pada tahun 2018. Pendidikan menengah atas ditempuhnya di SMAN 2 Bandar, dan lulus pada tahun 2021. Kemudian pada tahun yang sama, Rafael melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) dan diterima di Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat.

Selama perkuliahan, penulis berhasil memperoleh sejumlah prestasi. Pada tahun 2023, penulis meraih Juara 1 dalam kompetisi poster peringatan Hari Bumi yang diselenggarakan oleh PT Adaro Indonesia yang bekerja sama dengan organisasi *International Association of Students in Agricultural and Related Sciences (IAAS) Local Committee ULM*. Pada tahun yang sama, penulis kembali meraih Juara 1 dalam kompetisi poster yang diadakan oleh Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (Himasep) dalam rangka kegiatan Fairies. Selain meraih prestasi, penulis juga aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan. Pada tahun 2022, penulis mengikuti program kerja Tunas Himasep dan tergabung dalam Departemen Komunikasi dan Informasi.

Pada tanggal 3 Januari 2025, penulis mengikuti ujian proposal skripsi dengan judul “Analisis Keputusan Konsumen Terhadap Pembelian Buah dan Sayur di Indomaret Fresh Kota Banjarbaru.” Penelitian tersebut dilaksanakan selama tiga bulan. Kemudian dilanjutkan dengan tahap penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas, Lambung Mangkurat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar. Skripsi yang berjudul “Analisis Keputusan Konsumen Terhadap Pembelian Buah dan Sayur di Indomaret Fresh Kota Banjarbaru” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian.

Terselesaikannya karya ilmiah ini tentu tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan semangat dan dorongan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada:

1. Orang tua tercinta, Rudi Hartono Hutapea, S.P, dan Febriyanti Hutajulu, serta saudari penulis, Elisabeth Hutapea atas segala bentuk dukungan moral, doa, dan semangat yang tiada henti dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Bapak Hartoni, S.P., M.P, selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, saran, dan motivasi yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Ir. Umi Salawati, M.Si, Ibu Nurmelati Septiana, S.P, M.Si, dan Ibu Windi Bunga Devita, S.P., M.P., selaku dosen penguji, atas masukan dan koreksi yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Rekan seperjuangan, Nurul Syawaliah, atas segala dukungan, pemikiran, serta kebersamaan yang telah terjalin selama masa perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Banjarbaru, Juni 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                    | <b>Halaman</b> |
|------------------------------------|----------------|
| DAFTAR TABEL.....                  | ix             |
| DAFTAR GAMBAR .....                | x              |
| DAFTAR LAMPIRAN.....               | xi             |
| PENDAHULUAN .....                  | 1              |
| Latar Belakang .....               | 1              |
| Rumusan Masalah .....              | 3              |
| Tujuan Penelitian .....            | 3              |
| Manfaat Penelitian .....           | 3              |
| TINJAUAN PUSTAKA .....             | 4              |
| Karakteristik Konsumen.....        | 4              |
| Perilaku Konsumen .....            | 4              |
| Keputusan Pembelian Konsumen ..... | 5              |
| Proses Pengambilan Keputusan ..... | 6              |
| Kepuasan Konsumen.....             | 6              |
| Strategi Kepuasan Konsumen .....   | 8              |
| Penelitian Terdahulu .....         | 9              |
| Kerangka Pemikiran.....            | 11             |
| METODE PENELITIAN.....             | 13             |
| Tempat dan Waktu Penelitian .....  | 13             |
| Jenis Data dan Sumber Data .....   | 13             |
| Metode Penentuan Sampel.....       | 14             |
| Variabel Penelitian .....          | 15             |
| Definisi Operasional.....          | 16             |
| Analisis Data .....                | 17             |

|                                                               | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------------------------------------|----------------|
| GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN .....                         | 23             |
| Geografis dan Iklim.....                                      | 23             |
| Kependudukan dan Ketenagakerjaan .....                        | 25             |
| Sosial dan Kesejahteraan Rakyat .....                         | 27             |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....                                     | 29             |
| Karakteristik Responden .....                                 | 29             |
| Proses Kepuasan Pembelian Konsumen .....                      | 31             |
| Pengenalan Kebutuhan.....                                     | 31             |
| Pencarian Informasi .....                                     | 34             |
| Evaluasi Alternatif .....                                     | 37             |
| Keputusan Pembelian.....                                      | 40             |
| Perilaku Pasca Pembelian .....                                | 43             |
| Kepuasan Konsumen.....                                        | 44             |
| Tingkat Kepentingan Atribut Penunjang Kepuasan Konsumen ..... | 51             |
| KESIMPULAN DAN SARAN.....                                     | 77             |
| Kesimpulan .....                                              | 77             |
| Saran.....                                                    | 78             |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                          | 79             |
| LAMPIRAN.....                                                 | 81             |

## DAFTAR TABEL

| <b>Nomor</b>                                                                    | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. Kriteria rentang keputusan .....                                             | 20             |
| 2. Luas wilayah menurut kelurahan di Kecamatan Landasan Ulin.....               | 23             |
| 3. Luas wilayah menurut kelurahan di Kecamatan Liang Anggang .....              | 24             |
| 4. Karakteristik responden .....                                                | 29             |
| 5. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Indomaret Fresh A. Yani km 29 ..... | 45             |
| 6. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Indomaret Fresh Trikora 2 .....     | 47             |
| 7. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Indomaret Fresh A. Yani km 19 ..... | 49             |
| 8. Nilai rata-rata atribut Indomaret Fresh A. Yani km 29.....                   | 51             |
| 9. Nilai rata-rata atribut Indomaret Fresh Trikora 2.....                       | 60             |
| 10. Nilai rata-rata atribut Indomaret Fresh A. Yani km 19.....                  | 69             |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Nomor</b>                                                      | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. Diagram kerangka pemikiran .....                               | 12             |
| 2. Diagram kepuasan-kepentingan .....                             | 21             |
| 3. Diagram persentase pengenalan kebutuhan .....                  | 32             |
| 4. Diagram persentase pencarian informasi .....                   | 35             |
| 5. Diagram persentase evaluasi alternatif.....                    | 37             |
| 6. Diagram keputusan pembelian Indomaret Fresh A. Yani km 29..... | 40             |
| 7. Diagram keputusan pembelian Indomaret Fresh Trikora 2.....     | 41             |
| 8. Diagram keputusan pembelian Indomaret Fresh A. Yani km 19..... | 42             |
| 9. Diagram persentase perilaku pasca pembelian .....              | 43             |
| 10. Diagram kartesius Indomaret Fresh A. Yani km 29 .....         | 52             |
| 11. Diagram kartesius Indomaret Fresh Trikora 2 .....             | 61             |
| 12. Diagram kartesius Indomaret Fresh A. Yani km 19 .....         | 70             |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Nomor</b>                                                       | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. Karakteristik responden .....                                   | 82             |
| 2. Proses keputusan konsumen.....                                  | 89             |
| 3. Skor skala likert responden Indomaret Fresh A. Yani km 29 ..... | 99             |
| 4. Skor skala likert responden Indomaret Fresh Trikora 2.....      | 101            |
| 5. Skor skala likert responden Indomaret Fresh A. Yani km 19 ..... | 103            |
| 6. Dokumentasi .....                                               | 105            |