

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

Alifia Merza Bella¹, Zainul Arifin², Bambang Siswadi³.

¹Mahasiswa Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Islam Malang
Email: 21901032090@unisma.ac.id

²Dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Islam Malang
Email: zainul.arifin@unisma.ac.id Email : bsdidek171@unisma.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel harga (X1), variabel pelayanan (X2) dan variabel kualitas produk (X3) mempengaruhi para konsumen bibit krisan dan untuk menganalisis atribut mana yang harus menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini dilakukan bertempat di Desa Bumiaji Kota Batu pada bulan oktober 2022 sampai februari 2023. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode accidental sampling dan diperoleh sampel sebanyak 40 orang responden yang merupakan para petani bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi berganda menggunakan uji T, uji F, uji chi-square dan koefisien determinasi serta analisis CSI dan IPA. Hasil penelitian 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%. 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 dan Atribut-atribut penelitian yang harus menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis IPA yaitu X2.6, X2.11, X3.3, X3.5, X3.8.

Keyword: Kepuasan Konsumen, Analisis Regresi Berganda, CSI, IPA

Abstract

The purpose of this research is to find out whether the price variable (X1), service variable (X2) and product quality variable (X3) influence chrysanthemum seed consumers in Bumiaji Village, Batu City. This research was conducted in Bumiaji Village, Batu City from October 2022 to February 2023. The sample in this research was determined using the accidental sampling method and a sample of 40 respondents were obtained who were chrysanthemum seed farmers in Bumiaji Village, Batu City. The analytical method used in this research is multiple regression analysis using the T test, F test, chi-square test and coefficient of determination. The research results from the T test value Sig. 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. Meanwhile.. The coefficient of determination value is 81%, which means the level of consumer satisfaction given to price, service and product quality is 81%. In the CSI analysis, the consumer satisfaction value of chrysanthemum seeds in Bumiaji Village, Batu City is 70.09% and this value is included in the second category, namely satisfaction and research attributes that must be prioritized for improvement based on the IPA analysis, namely X2.6, X2.11, X3.3, X3.5, X3.8.

Keyword: consumer satisfaction, Multiple regression analysis techniques, CSI, IPA

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan iklim yang dirancang untuk mendukung ditanamami berbagai macam komoditas pertanian salah satunya komoditas florikultura. Sebagai negara ekuator 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. 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
TOTAL	820.257.668	874.265.647	870.338.082	300.929.237	511.539.955

Sumber: BPS 2017-2021

Tabel.1 menjelaskan bahwa permintaan 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.

Harga, pelayanan dan kualitas produk menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen dalam memilih bibit krisan untuk ditanam. Sehingga perlu adanya evaluasi maupun perbaikan akan faktor-faktor tersebut untuk dianalisis tingkat kepuasannya. Dari latar belakang diatas perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang dilihat dari harga, pelayanan dan kualitas produk sehingga para produsen bibit krisan yang ada di Desa Bumiaji dapat melakukan perbaikan dan peningkatan mutu terkait atribut variabel yang di rasa kurang memuaskan bagi konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Desa Bumiaji Kota Batu yang dilakukan kepada para petani bibit krisan dan produsen bibit krisan di Desa Bumiaji. Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa ditempat tersebut merupakan salah satu produsen krisan terbanyak di Kota Batu. Penelitian ini dilakukan pada bulan oktober 2022 sampai bulan februari 2023 dengan menggunakan metode wawancara dan kuisisioner untuk memperoleh informasi dan data dari responden.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 40 responden yaitu para petani bibit krisan yang ada di Desa Bumiaji Kota Batu yang ditentukan secara *purposive*. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu ketika bertemu kepada petani bibit krisan di Desa Bumiaji secara langsung dijadikan sampel, hal ini dikarenakan jumlah petani bibit krisan tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah para petani yang membudidayakan bibit krisan di Desa Bumiaji dan telah membeli bibit krisan kepada produsen bibit yang ada di Desa Bumiaji.

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner, observasi, dan pencatatan. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian didapatkan dengan menggunakan literatur yang didapatkan dari jurnal dan informasi tambahan dari instansi seperti BPS maupun instansi lain yang terkait. Pada penelitian ini analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda uji T, uji F, uji *chi-square*, dan uji koefisien determinasi serta Analisis CSI dan IPA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari hasil analisis yang telah dilakukan terdapat indikator-indikator pertanyaan yang harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu untuk mengukur kevalidan suatu data yang nantinya bisa digunakan untuk model analisis lebih lanjut. Data dianggap valid apabila nilai signifikansi yang diperoleh kurang dari 0.05 dan nilai r hitung $> r$ tabel, nilai r tabel yang diperoleh pada analisis ini sebesar 0.312 untuk signifikansi 5%. Dalam analisis ini seluruh data yang diperoleh memperoleh nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Uji reliabilitas yang diperoleh dari analisis nilai *Cronbach Alpha* dari variabel harga (X1), pelayanan (X2), kualitas produk (X3) sudah reliabel karena hasil yang di dapat dari tiap variabel diatas 0.6. jadi dapat dikatakan seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan valid serta reliabel sehingga dapat digunakan untuk data dalam analisis.

Uji Normalitas

Untuk mengetahui data analisis terdistribusi normal perlu untuk melakukan pengujian normalitas, dan uji normalitas dapat dilakukan uji dengan *Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* yaitu tes melihat nilai Asymp. Sing. (2-tailed)

nilainya 0,197 lebih besar dari 0,05 ($0.197 > 0.005$) dengan tingkat signifikan (5%) maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal atau data terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas nilai VIF dari variabel harga ($1.249 < 10$) dan juga total *tolerance* lebih besar dari 0.10 ($0.801 > 0.10$) begitu juga untuk variabel pelayanan nilai VIF $1.238 < 10$ dan total *tolerance* $0.808 > 0.10$ serta untuk variabel kualitas produk nilai VIF $1.513 < 10$ dan total *tolerance* $0.661 > 0.10$. Dengan demikian seluruh variabel dalam penelitian ini dikatakan terbebas dari multikolinieritas dan data dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas dilakukan untuk mengukur terjadi atau tidak ketidaksamaan varian residual dalam suatu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Uji heteroskedastitas dilakukan dengan membuat alur sebaran (*Scatterplot*) dari nilai residual dan nilai prediksi dari variabel yang dileliti. Hasil uji heteroskedastitas dapat dilihat pada gambar berikut. Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas dalam model dapat disimpulkan bahwa asumsi klasik tentang heteroskedastitas dalam model dapat terpenuhi yaitu terbebas dari heteroskedastitas.

Uji T

Uji T digunakan untuk mengukur atau mengetahui apakah variabel independen (bebas) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (terikat), dan hal tersebut dapat dilihat dari penghitungan analisis seperti berikut

Tabel 2. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.269	1.404		5.179	.000
	HARGA	.393	.059	.514	6.638	.000
	PELAYANAN	.069	.031	.171	2.214	.033
	KUALITAS PRODUK	.210	.038	.476	5.578	.000

Sumber : Analisa Data Primer 2023

Jadi berdasarkan data yang telah diteliti diperoleh untuk variabel harga dilihat dari nilai T tabel yaitu 6.638 lebih besar dari 2.028 dengan nilai signifikansi dari harga 0.00 lebih kecil dari 0.05. Hal ini dapat diartikan terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. Variabel pelayanan berdasarkan analisis memperoleh nilai t hitung 2.214 lebih besar dari t tabel 2.028 dengan nilai signifikansi 0.033 lebih besar dari 0.05 berarti terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang terakhir yaitu kualitas produk memperoleh nilai t hitung 5.578 lebih besar dari t tabel yaitu 2.028 dengan nilai signifikansi sebesar 0.00 lebih besar dari 0.05 jadi terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. maka berdasarkan dasar pengambilan keputusan menggunakan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dan signifikansi kurang dari 0.05 maka terdapat pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri. Dengan demikian ketiga variabel yaitu harga, pelayanan, dan kualitas produk memiliki pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap kepuasan konsumen bunga krisan di Desa Bumiaji Kota Batu.

Uji F

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	147.001	3	49.000	57.375	.000 ^b
	Residual	30.745	36	.854		

Total	177.746	39		
-------	---------	----	--	--

Sumber : Analisa Data Primer 2023

Berdasarkan uji F dari hasil menunjukkan nilai F hitung sebesar 57.375 lebih besar dari F tabel 2.859 ($57.375 > 3.25$) dengan tingkat signifikansi 0.00 lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka model regresi dapat digunakan dapat digunakan untuk memperoleh kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu. Hal demikian dapat diartikan bahwa variabel harga, pelayanan, dan kualitas produk secara stimulant berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.909 ^a	.827	.813	.924

Sumber : Data Primer 2023

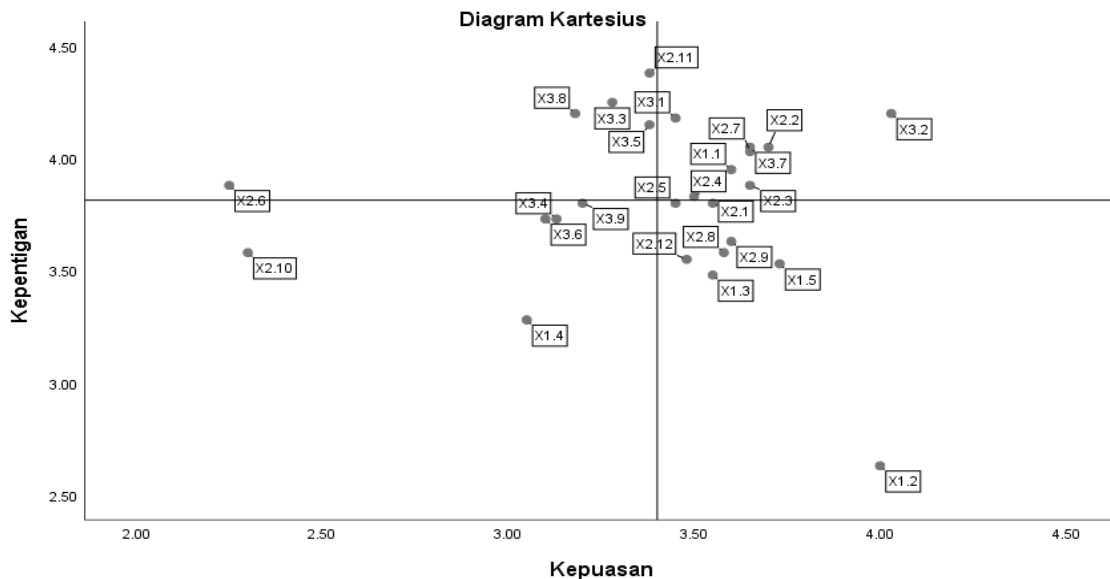
Berdasarkan uji analisis regresi berganda pada tabel diatas diketahui nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0.813. Nilai koefisien determinasi tersebut diartikan bahwa kontribusi variabel independen atau variabel bebas yang terdiri dari harga, pelayanan, dan kualitas produk terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji sebesar 0.813. Hal ini menunjukkan kategori kuat karena nilainya lebih dari 0.67 dan sebesar 81% kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu dipengaruhi oleh harga, pelayanan dan kualitas produk sedangkan sisanya atau sekitar 19% di pengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisis CSI (*Cumtomor Statisfaction Index*)

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingat kenyataan dari masing – masing variabel harga, pelayanan, dan kualitas produk. Berdasarkan penghitungan nilai CSI atau *Cumtomor Statisfaction Index* pada pengolahan data yang telah dilakukan nilai kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu dari variabel harga, pelayanan, dan kualitas produk sebesar 70.009% 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.

Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Analisi menggunakan IPA digunakan untuk mengetahui nilai angka atau nilai kesesuaian dari atribut – atribut yang diteliti, hal ini bertujuan untuk melihat atribut mana yang perlu adanya perbaikan atau atribut mana yang perlu dipertahankan oleh suatu produsen bibit krisan untuk membentuk kepuasan konsumen



Gambar 1. Hasil diagram kartesius

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa masih ada atribut yang tingkat kepentingannya tinggi namun memiliki kepuasan yang rendah maka 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 :

- Proses pengemasan yang terjamin kuamanannya (X2.6)
- Penjaminan ketersediaan bibit krisan yang selalu ada (X2.11)
- Bibit krisan memiliki daya tumbuh yang baik (X3.3)
- Bibit krisan memiliki keseragaman pertumbuhan yang baik (X3.5)
- Standar kualitas bibit krisan yang stabil (X3.8)

KESIMPULAN

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 ($0.000 < 0,05$). Nilai koefisien determinasi sebesar 81% yang berarti tingkat kepuasa yang diberikan harga, pelayanan dan kualitas produk sebesar 19%. 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 :

- Proses pengemasan yang terjamin kuamanannya (X2.6)
- Penjaminan ketersediaan bibit krisan yang selalu ada (X2.11)
- Bibit krisan memiliki daya tumbuh yang baik (X3.3)
- Bibit krisan memiliki keseragaman pertumbuhan yang baik (X3.5)
- Standar kualitas bibit krisan yang stabil (X3.8)

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh harga, pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen bibit krisan di Desa Bumiaji Kota Batu saran yang dapat diberikan

yaitu diharapkan para produsen bibit krisan di Desa Bumiaji terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas bibit krisan yang dijual dan mungkin harus memperhatikan diantara variabel harga, pelayanan dan kualitas produk mana yang harus lebih di tingkatkan, dipertahandan baik kualitasnya maupun pelayanan agar tingkat kepuasan konsumen lebih meningkat lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15 [edition]. Boston: Pearson.
- 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.
- Pratiwi, Nila, dan Bayu Pratama Azka. 2021. "Pengaruh Marketing Mix terhadap Keputusan Pembelian Bibit Tanaman pada Kawasan Lubuk Minturun Kota Padang." *Jurnal Ekobistek*, Juli (Juli), 77–84. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v9i2.74>.
- Tjiptono F., dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. 3 ed. Yogyakarta: ANDI.
- Wahid, Fahrur Abdurrahman, dan Puryantoro Puryantoro. 2019. "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI PRODUK BUNGA MELATI(STUDI KASUS DESA TALKANDANG, KECAMATAN SITUBONDO, KABUPATEN SITUBONDO)." *AGRIBIOS* 17, no. 2 (November): 72. <https://doi.org/10.36841/agribios.v17i2.618>.