

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Tempat Penelitian

4.1.1 Sejarah singkat Ud. Makmur Tani di Kota Gunungsitoli

Sekitar dua setengah dekade yang lalu atau pada tahun 2000-an. Masyarakat Kepulauan Nias khususnya Kota Gunungsitoli Sebagian besar masih memiliki mata pencaharian melalui sektor pertanian . Pada saat itu para petani yang ada di Kota Gunungsitoli masih terbatas dalam hal supply produk-produk pertanian seperti pestisida, sprayer, sepatu boot, berbagai benih tanaman, polibag dan pupuk. Kendati demikian melihat hal tersebut bapak Putrus Coaca sebagai seorang pelaku usaha memutuskan untuk mendirikan usaha yang dinamainya sebagai Toko Makmur Tani yang berlokasi di jalan Sudirman nomor 11. Kelurahan pasar Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara dengan maksud untuk menjadi distributor yang menjual alat dan produk pertanian bagi para petani kepulauan Nias.

Seiring berjalanya waktu Toko Makmur Tani terus berkembang pesat dan menjalankan operasionalnya hingga saat ini serta menjadi salah satu distributor berbagai produk dan alat alat pertanian. Toko Makmur Tani juga memiliki pelanggan tetap di luar Kota Gunungsitoli diantaranya di empat Kabupaten yang ada di Kepulauan Nias yaitu Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Barat , Kabupaten Nias Selatan dan Kabupaten Nias Utara dengan meningkatnya *Supply and Demand* terhadap produk dan alat pertanian UD. Makmur Tani Menyediakan berbagai produk dan alat diantaranya sebagai berikut :

Tabel 4.1 Alat dan Produk pertanian pada Toko Makmur Tani

 Gambar 4.1 Pestisida	Pestisida adalah zat kimia atau bahan alami yang digunakan untuk mengendalikan, membunuh, menolak, atau mencegah hama (seperti serangga, gulma, jamur, tikus, atau patogen) yang dapat merugikan tanaman, hewan, manusia, atau lingkungan.
---	---

 Gambar 4.2 Sprayer	Sprayer adalah alat atau mesin yang digunakan untuk menyemprotkan cairan (biasanya dalam bentuk aerosol atau percikan halus) ke suatu permukaan atau target. Alat ini umumnya digunakan dalam berbagai bidang, seperti pertanian, kebersihan, dan industri.
 Gambar 4.3 Sepatu Boot	Sepatu boot pertanian bukan sekadar alas kaki, tetapi investasi keselamatan dan kesehatan yang krusial. Dengan menggunakannya, petani dapat bekerja lebih aman, terhindar dari risiko cedera atau penyakit, dan meningkatkan efisiensi kerja di lapangan. Memilih sepatu boot dengan kualitas baik dan ukuran yang pas sangat direkomendasikan untuk aktivitas pertanian intensif.
 Gambar 4.4 Pupuk	Pupuk adalah "makanan" tanaman yang sangat penting untuk menjaga produktivitas pertanian. Dengan pemilihan dan penggunaan yang bijak, pupuk tidak hanya meningkatkan hasil panen tetapi juga menjaga keseimbangan ekosistem tanah. Pertanian berkelanjutan membutuhkan kombinasi pupuk organik dan anorganik yang seimbang, disesuaikan dengan kondisi tanah dan kebutuhan tanaman.
	Polybag adalah alat penanaman yang sangat berguna untuk mengontrol lingkungan akar tanaman, memudahkan proses transplantasi, dan memberikan fleksibilitas dalam perawatan. Meskipun demikian, penggunaannya juga memiliki kelemahan terkait dampak lingkungan jangka panjang karena sifat plastiknya yang sulit terurai.

Gambar 4.5 Polybag	Oleh karena itu, penting untuk mengelola polybag dengan bijak dan memastikan tanaman dipindahkan ke media permanen sebelum akarnya terlalu padat.
------------------------------	---

Sumber : Olahan Peneliti 2025

4.1.2 Hari dan Jam Kerja

Sistem kerja UD. Makmur Tani beroperasi setiap hari senin hingga hari sabtu mulai pukul 08.00-17.30 wib dan memiliki 3 pegawai yang bertugas untuk melayani konsumen.

Tabel 4. 2 Jam Kerja UD. Makur Tani Kota Gunungsitoli

No	Hari	Jam kerja
1	Senin	08.00 s/d 17.30
2	Selasa	08.00 s/d 17.30
3	Rabu	08.00 s/d 17.30
4	Kamis	08.00 s/d 17.30
5	Jumat	08.00 s/d 17.30
6	Sabtu	08.00 s/d 17.30

Sumber: UD. Makmur Tani 2025

4.1.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi sesuai dengan fungsinya, sebagai berikut:

1. Pemilik / pemimpin usaha UD. Makmur Tani kota Gunungsitoli dalam suatu bisnis sangat bergantung pada jenis bisnis, ukuran perusahaan, idustri, dan peran yang dijalankan dalam organisasi. Beberapa tugas dan tanggung jawab seorang pemilik usaha adalah:
 - a. Merumuskan strategi pemasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan
 - b. Mengembangkan rencana dan tujuan bisnis
2. Penerus usaha bertugas untuk mengendalikan, mengelola keuangan dan memonitoring kegiatan operasional unit kerja dibawah koordinasinya secara efesien berdasarkan prinsip kehati-hatian dan ketentuan yang berlaku.

3. Karyawan 1 melayani pembeli yang hendak memilih dan mencari keperluan barang yang akan dibelanjakan serta membungkus barang belanja konsumen.
4. Karyawan 2 menjadi petugas gudang serta kebersihan dari usaha tersebut
5. Karyawan 3 bertugas untuk melayani konsumen dan sekaligus mengecek serta mencatat barang yang keluar hingga stok barang yang tersisa.

4.1.2 Visi Dan Misi

UD. Makmur Tani menjual berbagai bahan pertanian salah satunya pestisida yang memiliki kualitas dan berbagai macam merek. Sehingga UD. Makmur Tani memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi UD. Makmur Tani Kota Gunungsitoli

Visi UD. Makmur Tani adalah menjadi perusahaan yang mampu memberikan kepuasan, serta mampu mensejahterakan petani dengan menyediakan keperluan bahan pertanian.

b. Misi UD. Makmur Tani Kota Gunungsitoli

Memberikan pelayanan terbaik dan harga terjangkau kepada konsumen fokus pada kepuasan konsumen mampu memenuhi kebutuhan konsumen dalam bidang pertanian.

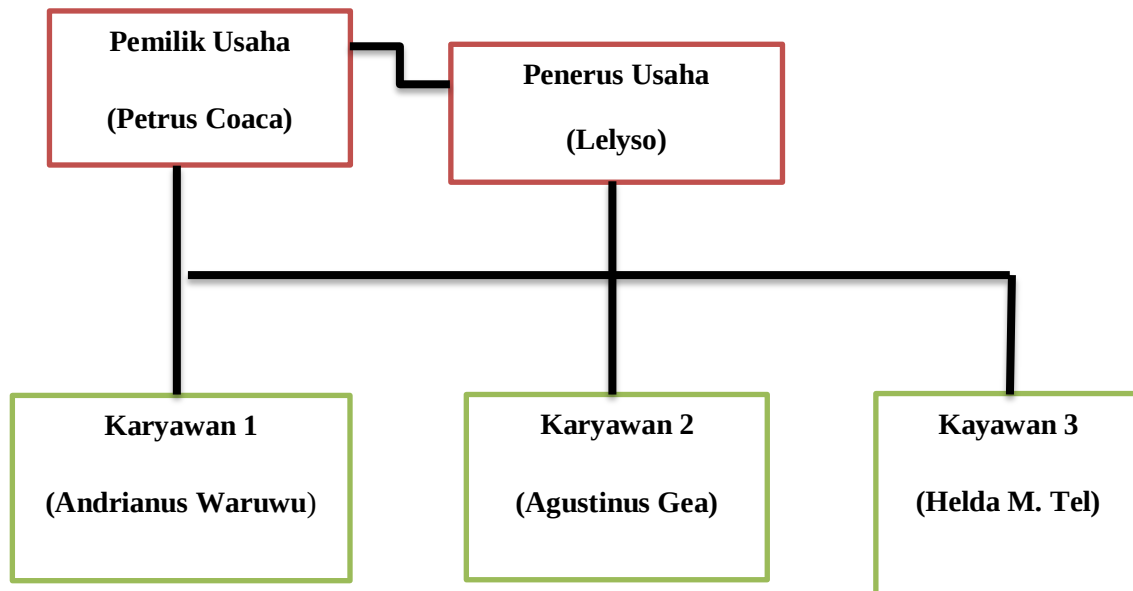
4.1.3 Struktur Organisasi

UD. Makmur Tani adalah perusahaan besar yang berfokus pada penjualan barang dan peralatan pertanian. Struktur organisasi menggambarkan cara untuk mencapai tujuan serta mempermudah koordinasi. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, pimpinan perusahaan dapat lebih mudah memantau setiap bagian secara langsung.

Efisiensi operasional sebuah bisnis sangat dipengaruhi oleh jenis struktur organisasi yang diterapkan. Penyusunan struktur organisasi harus sesuai dengan situasi dan kebutuhan perusahaan serta jumlah karyawan yang ada, sehingga dapat mengatur pekerjaan dengan baik, menata, dan membagikan tugas di antara anggota organisasi. Ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta keterkaitan antar

operasional dalam perusahaan. Berikut ini adalah struktur organisasi yang diterapkan di UD. Makmur Tani Kota Gunungsitoli :

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UD. Makmur Tani



Sumber : Olahan Peneliti 2025

4.2 Deskripsi Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 6 orang yang terdiri dari pemilik/penerus usaha, kemudian karyawan yang bekerja pada UD.Makmur Tani, dan yang terakhir adalah pelanggan atau konsumen yang berbelanja di UD.Makmur Tani. Peneliti melakukan wawancara terkait persepsi pelanggan terhadap kualitas barang dan produk yang di jual pada usaha tersebut.

Tabel. 4.3 Deskripsi Informan

No	Nama	Usia (Umur)	Jenis Kelamin	Keterangan
1	Lelyso	54	Perempuan	Pemilik usaha
2	Mega telaumbanua	23	Laki-laki	Karyawan
3	Andrianus	25	Laki-laki	karyawan
4	Sadina zebua	45	Laki-laki	konsumen
5	Serius gea	43	Laki-laki	konsumen

6	Putra zega	23	Laki-laki	konsumen
---	------------	----	-----------	----------

Sumber : Olahan Peneliti 2025

4.3 Hasil Wawancara

Setelah melalui beberapa tahapan terkait penjelasan tentang hal yang melatar belakangi penelitian dimulai dari observasi mengenai fenomena yang terjadi , Pengumpulan teori teori untuk memperkuat argumentasi yang berkaitan langsung dengan penelitian, hingga pada metode penelitian yang digunakan. Pada bab ini akan dijabarkan hasil penelitian yang dikumpulkan atas dasar observasi, wawancara, dan dokumentasi yang secara mendalam yang dilakukan langsung oleh peneliti terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Proses wawancara pada penelitian ini berlangsung pada bulan Juni 2025 sampai dengan Juli 2025. Yang ddilakukakn pada usaha dagang Makmur tani dengan judul penlitian analisis persepsi pelanngan terhadap kualitas barang produk pada Tok Makmur Tani. Tahapan berikutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah menyusun beberapa daftar pertanyaan wawancara terkait topik peneltian yang nantinya akan ditanyakan langsung kepada informan yang telah ditetapkan oleh peneliti sebelumnya untuk dapat mengetahui bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas barang produk yam gada di usaha dagang Makmur Tani.

Selanjutnya peneliti melakukan analisis data berdasarkan beberapa rangkaian langkah berikut antara lain ;

1. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dasar observasi langsung dioleh peneliti dengan serta melakukan dokumentrasi terhadap hasil obeservasi yang diperoleh dari lokasi penelitian di Toko makmur Tani

2. Reduksi data

Proses pada tahap ini adalah penyederhanaan , pengelolaan dan pemusatan data yang diperoleh selama penelitian untuk mempermudah analisis selama proses penelitian yang dilakukan pada Toko Makmur Tani.

3. Penyajian data

Proses mengorganisasikan dan menampilkan data yang telah dikumpulkan dan diolah sehingga dapat dipahami dan dianalisis dengan mudah . Penyajian data yang baik

membantu peneliti dan pembaca dalam memahami temuan penelitian yang dilakukan pada Toko Makmur Tani

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian adalah menginterpretasikan dan menilai temuan data untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji fenomena yang telah ditemukan sebelumnya terhadap Analisis Persepsi Pelanggan Pada Kualitas Produk Pertanian Yang Dijual Di Toko Makmur Tani. Kesimpulan ini didasarkan pada analisis data yang telah dikumpulkan dan diolah selama penelitian.

Tabel. 4.4 Jadwal wawancara

No	Nama Informan	Usia Informan	Pendidikan Terakhir	Tanggal	Tempat Wawancara
1	Lelyso	54	S1	26/06/2025	UD. Makmur Tani
2	Mega telaumbanua	23	S1	30/06/2025	UD. Makmur Tani
3	Andrianus Waruwu	25	SLTA	30/06/2025	UD. Makmur Tani
4	Sadina zebua	45	SLTA	07/07/2025	UD. Makmur Tani
5	Serius gea	43	SLTA	07/07/2025	Desa Mudik
6	Putra zega	23	SLTA	12/07/2025	Desa Mudik

Sumber : Olahan Peneliti 2025

A. Persepsi Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2021), persepsi pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas aktual produk atau jasa, tetapi juga oleh citra merek, promosi, dan opini dari pihak ketiga seperti ulasan pelanggan atau rekomendasi sosial. Persepsi juga sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Menurut Lestari dan Hidayat (2022) menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan dan kemungkinan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Hal ini berarti perusahaan harus memastikan bahwa setiap interaksi dengan

pelanggan menciptakan kesan yang positif, baik dalam aspek layanan, komunikasi, maupun penyampaian nilai produk.

Berdasarkan kajian pustaka tersebut Peneliti menanyakan tentang :
Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas fisik produk pertanian yang dijual di Toko Marmur Tani?

Leliso (26/06/2025) Pelanggan sering produk kami. Mereka mengatakan karena kami kualitas ketat., Kami mencoba menjaga standar tertentu, meskipun ini tergantung musim. Beberapa pelanggan menginginkan produk organik, jadi kami juga menyediakan beberapa jenis. Secara umum, persepsi mereka positif terhadap penampilan fisik produk kami.

Mega Telaumbanua (30/06/2025) Untuk alat pertanian seperti sabit atau cangkul, mereka menghargai ketahanan bahan dan desain praktis. Kadang ada yang request alat khusus, lalu kami bantu cari.

Andrianus Waruwu (30/06/2025) Berdasarkan umpan balik yang kami terima, pelanggan umumnya memberikan penilaian tinggi untuk kualitas fisik produk kami. Misalnya, benih yang kami jual memiliki tingkat kecambah tinggi dan tahan penyakit. Pupuk organik kami juga dianggap "bukan sekadar sekam" karena hasil panen terasa lebih subur. Namun, ada keluhan minor tentang kemasan beberapa produk yang kurang tahan lama saat transportasi.

Sadina zebua (07/07/2025) Hmm... ini menarik. Menurut saya dan yang sering saya dengar dari teman-teman petani yang juga konsumen sini, umumnya produknya memang bagus terutama obat pembasmi hama yang cukup bisa membantu petani menjaga kualitas tanamannya di ladang.

Serius gea (07/07/2025) Menurut saya, kualitas fisik produknya umumnya baik, terutama untuk produk-produk yang langsung terkait panen seperti bibit tanaman, pupuk, dan pestisida. Namun, untuk beberapa produk tertentu seperti alat-alat kecil, terkadang ada yang kurang presisi dalam finishingnya.

Putra zega (12/07/2025) Secara umum, pelanggan memiliki persepsi yang sangat positif terhadap dimensi kualitas fisik produk pertanian di Toko Makmur Tani, karena mereka melihat bahwa produk seperti bibit, dan alat-alat pertanian yang dijual umumnya dalam kondisi baik, bentuknya rapi, warnanya menarik, dan terlihat sehat tanpa cacat yang berarti, yang tentu saja menjadi nilai utama yang mereka cari.

Berdasarkan runutan data yang telah disampaikan informan kepada peneliti maka peneliti menarik kesimpulan terhadap persepsi pelanggan tentang kualitas produk dan alat pertanian Di Toko Makmur Tani Secara keseluruhan, pelanggan Toko Makmur Tani memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kualitas fisik produk pertanian yang dijual. Keunggulan utama terletak pada kualitas produk-produk inti (bibit, pupuk, pestisida) yang terbukti efektif meningkatkan hasil panen, ditambah dengan penampilan fisik yang baik dan rapi. Meskipun demikian, ada ruang untuk perbaikan minor pada kemasan produk tertentu dan finishing alat-alat kecil agar layanan semakin sempurna. Toko juga dinilai responsif terhadap kebutuhan khusus pelanggan.

Selanjutnya peneliti bertanya apakah persepsi pelanggan tentang kualitas produk pertanian di Toko Marmur Tani berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan loyalitas mereka?

Leliso (26/06/2025) *Sangat berpengaruh, Pelanggan yang puas dengan kualitas produk cenderung kembali berbelanja dan menyarankan toko ini ke orang lain. Misalnya, jika mereka bibit tanaman yang baik, mereka akan kembali. Kami juga punya program loyalitas seperti diskon untuk pelanggan setia. Jadi, kualitas fisik langsung memengaruhi loyalitas.*

Mega Telaumbanua (30/06/2025) *Sangat memengaruhi, Misalnya, jika pelanggan puas dengan kualitas kentangnya, mereka langsung bilang : "Besok lagi beli di sini!" Bahkan ada yang datang berkali-kali hanya karena terjaminnya. Kualitas produk jadi alasan utama mereka memilih Makmur Tani.*

Andrianus Waruwu (30/06/2025) *Pelanggan sering mengatakan bahwa kualitas produk kami menjadi faktor utama mereka memilih berbelanja di sini. Contohnya, petani kecil di Daerah Nias Barat lebih memilih benih unggul kami meski harganya sedikit lebih tinggi karena hasil panen yang meningkat. Kualitas ini juga menciptakan loyalitas mereka datang kembali dan merekomendasikan toko ini ke petani lainnya.*

Sadina zebua (07/07/2025) *Pasti berpengaruh, Pak! Ini yang utama kan? Kalau kita merasa produknya berkualitas, pasti mau beli lagi. Saya sendiri lebih sering beli di sini daripada di pasar tradisional karena produknya lebih terjamin. Kadang harga sedikit lebih murah malah, tapi kualitasnya sepadan. Kalau produknya bagus dan terus konsisten, jelas pelanggan akan setia. Kalau nggak, mereka*

akan pindah ke tempat lain. Jadi, ya, kualitas langsung bikin pelanggan mau balik lagi.

Serius gea (07/07/2025) *Tentu saja sangat berpengaruh, Kualitas produk adalah faktor utama saya memilih belanja di sini. Jika produknya berkualitas, saya akan kembali lagi dan merekomendasikannya kepada sesama petani. Sebaliknya, jika kualitasnya menurun atau tidak sesuai ekspektasi, saya akan segera mencari alternatif lain. Kualitas langsung memengaruhi loyalitas saya.*

Putra zega (12/07/2025) *Ya Menurut saya , dengan sangat jelas persepsi tentang kualitas produk ini menjadi faktor penentu utama dalam keputusan pembelian seorang pelanggan, dan konsistensi dari kualitas yang baik tersebut secara langsung berkontribusi pada pembentukan loyalitas jangka panjang mereka terhadap toko ini.*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terkait persepsi pelanggan yang mempengaruhi minat beli di Toko Makmur Tani atas dasar jawaban dari seluruh informan maka peneliti menarik kesimpulan Persepsi positif terhadap kualitas fisik produk di Toko Makmur Tani adalah fondasi utama dari loyalitas pelanggan. Kualitas yang baik, konsisten, dan sesuai ekspektasi secara langsung mendorong pelanggan untuk kembali berbelanja, merekomendasikan toko, dan menjadi pelanggan setia, bahkan ketika ada opsi harga yang lebih murah. Sebaliknya, penurunan kualitas dapat mengancam loyalitas yang telah terbangun dengan cepat.

Selanjutnya peneliti bertanya dari sudut kenyamanan saat berbelanja yaitu tentang bagaimana penilaian terhadap kualitas ekstrinsik pada toko Makmur Tani?

Leliso (26/06/2025) *Pelanggan memberi penilaian tinggi untuk kebersihan toko dan pelayanan. Kami selalu memastikan staf ramah dan responsif. Harga kami dianggap terjangkau untuk kualitas yang diberikan, meskipun tidak selalu termurah. Lokasi kami strategis di pinggir jalan, mudah diakses. Kemasan produk juga mendapat pujian karena bersih dan praktis. Secara keseluruhan, kualitas ekstrinsik kami menjadi daya tarik utama*

Mega Telaumbanua (30/06/2025) *Pelanggan suka pelayanan kami yang cepat dan ramah. Banyak yang bilang: "Di sini stafnya tidak lama lho!" Harganya juga terjangkau dibanding supermarket. Lokasi strategis dan*

toko yang bersih jadi nilai plus. Tapi ada juga yang minta parkir lebih luas,

Andrianus Waruwu (30/06/2025) *Kualitas ekstrinsik seperti merek, informasi produk, dan fasilitas juga dinilai baik. Pelanggan menyukai label produk yang jelas, termasuk instruksi pemakaian dan sertifikasi organik. Namun, beberapa pelanggan menginginkan lebih banyak brosur edukasi tentang cara mengoptimalkan hasil panen. Fasilitas toko yang bersih dan staf yang membantu juga menjadi nilai tambah.*

Sadina zebua (07/07/2025) *Untuk kualitas ekstrinsiknya. Pelayanannya memang luar biasa, Pak. Para karyawan di sini ramah, penjelasannya jelas, kadang juga bisa kasih saran. Kemasannya biasanya standar, tidak terlalu mewah. Merek beberapa produknya sudah dikenal, yang lain mungkin masih produk lokal, tapi kualitasnya sudah dijamin toko. Jadi, secara ekstrinsik, yang paling kuat menurut saya itu pelayanan dan harga yang sepadan dengan kualitas.*

Serius gea (07/07/2025) *Menurut saya pelayanan Ini adalah keunggulan utama mereka. Karyawan ramah, pengetahuannya cukup baik, dan siap membantu memilih produk sesuai kebutuhan.*

Putra zega (12/07/2025) *Pelanggan memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas ekstrinsik Toko Makmur Tani, terutama pada aspek pelayanan yang ramah dan informatif dari staff, harga yang dianggap sepadan dengan kualitas produk, serta kemasan produk yang fungsional dan rapi yang semuanya saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan.*

Berdasarkan data wawancara tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa Kualitas ekstrinsik Toko Makmur Tani, yang didominasi oleh pelayanan unggulan, harga yang sepadan, fasilitas yang bersih dan strategis, serta kemasan dan informasi produk yang baik, secara efektif menjadi daya tarik utama dan berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun ada beberapa saran untuk perbaikan minor (seperti parkir dan edukasi), secara umum, aspek ekstrinsik ini saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang positif dan memuaskan

B. Kualitas Produk

Menurut Fitriyani dan Wicaksono (2022), kualitas produk adalah tingkat keunggulan suatu produk dalam memberikan manfaat kepada pelanggan sebagaimana yang dijanjikan atau diharapkan. Kualitas ini tidak

hanya mencerminkan spesifikasi teknis, tetapi juga mencakup persepsi pelanggan terhadap nilai yang ditawarkan produk tersebut.

Berdasarkan argumentasi dan kajian Teori pada Bab sebelumnya, maka peneliti menanyakan tentang beberapa hal terkait kualitas Produk Terhadap narasumber atau informan dalam penelitian sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk pertanian di Toko Marmur Tani dibandingkan dengan alternatif pembelian lainnya (pasar tradisional, supermarket, toko serba ada lain)?

Leliso (26/06/2025) Pelanggan mengatakan lebih puas di Makmur Tani dari pada pasar tradisional karena kualitas lebih terjamin dan tidak perlu negosiasi harga. Di supermarket, mereka mengaku harga lebih tinggi dan pilihan terlalu banyak, jadi kadang bingung. Toko serba ada lainnya, menurut mereka, kualitasnya tidak konsisten. Di sini, mereka menghargai kemudahan dan kepercayaan akan kualitas. Kepuasan pelanggan lebih tinggi karena kami fokus pada produk segar dan layanan personal.

Mega Telaumbanua (30/06/2025) Pelanggan bilang lebih puas di sini dari pada pasar tradisional karena tidak perlu tawar-menawar dan kualitas lebih terjamin. Di supermarket, mereka pikir harga lebih mahal dan pilihan terlalu banyak, jadi bingung. Di Makmur Tani, mereka merasa "pas" harga wajar, produk bagus, dan layanan personal.

Andrianus Waruwu (30/06/2025) Pelanggan menganggap kami unggul dalam hal konsistensi kualitas dibanding pasar tradisional yang seringkali tidak menjamin homogenitas produk. Di supermarket, produk kami bersaing karena lebih fokus pada kebutuhan petani lokal (misalnya, ukuran kemasan yang sesuai untuk usaha skala kecil). Namun, supermarket memiliki variasi produk lebih banyak, sementara pasar tradisional lebih murah. Kepuasan pelanggan kami tinggi di segi kualitas, tetapi harga dan variasi masih perlu diperbaiki.

Sadina zebua (07/07/2025) Kalau dibandingkan, saya lebih puas di sini daripada pasar tradisional. Di pasar, kadang kualitasnya tidak terjamin,. Di supermarket, barangnya lebih terstandar dan kemasannya bagus, tapi harga jauh lebih mahal. Toko serba ada lainnya biasanya lebih fokus pada kebutuhan sehari-hari, jadi produk pertaniannya mungkin nggak spesialis. Toko Makmur Tani memberikan pertengahan antara harga yang wajar, kualitas yang lebih terjamin, dan pelayanan yang personal. Jadi, kepuasan saya cukup tinggi di sini

Serius gea (07/07/2025) Jauh lebih puas di Makmur Tani. Toko serba ada biasanya kurang spesialis, produk pertaniannya terbatas, dan kualitasnya tidak selalu konsisten. Makmur Tani lebih memahami kebutuhan petani.

Putra zega (12/07/2025) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk pertanian di Toko Makmur Tani secara signifikan lebih tinggi dibandingkan dengan alternatif lain seperti pasar tradisional yang kualitasnya lebih acak, supermarket yang lebih fokus pada produk berskala besar, atau toko serba ada yang kualitas pertanian produknya kurang menjadi prioritas.

Berdasarkan hasil wawancara diatas tentang tingkat kepuasan pelanggan tentang kualitas produk dan alat pertanian di Toko Makmur Tani maka peneliti menarik kesimpulan dari data dan informasi yang diberikan narasumber dimana Toko Makmur Tani berhasil menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang signifikan lebih tinggi dengan menawarkan posisi unik di pasar. Toko ini menjadi pilihan utama pelanggan karena berhasil mengatasi kekurangan dari kompetitor: menyediakan kualitas yang konsisten dan terjamin (tidak seperti pasar tradisional/toko serba ada), dengan harga yang lebih wajar (tidak seperti supermarket), dan didukung oleh layanan personal yang memahami kebutuhan spesifik pelanggan. Kemampuan ini menjadikan Toko Makmur Tani sebagai destinasi belanja yang "pas" dan terpercaya bagi pelanggan.

Selanjutnya peneliti bertanya tentang faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas produk pertanian di Toko Makmur Tani?

Leliso (26/06/2025) Beberapa faktor utama mungkin muncul karena Harga yang Wajar , Pelanggan merasa mendapat nilai yang sepadan. Kualitas yang stabil dari waktu ke waktu. Pelayanan Ramah Staf yang membantu dengan baik meningkatkan persepsi positif. Ketersediaan Produk yang dibutuhkan selalu tersedia.

Mega Telaumbanua (30/06/2025) Menurut saya Ketersediaan stok (jangan sampai produk yang dibutuhkan kosong).

Andrianus Waruwu (30/06/2025) Berdasarkan pengalaman kami, tiga faktor utama yang paling mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas produk adalah : Hasil panen (misal: benih yang menghasilkan tanaman lebih produktif), Konsistensi (produk

selalu sesuai standar), dan Dukungan teknis (staf yang bisa menjawab pertanyaan pertanian).

Sadina zebua (07/07/2025) Menurut saya penjelasan tentang kegunaan dan pemakaian alat dan produk dapat sangat membantu memberikan edukasi bagi para petani mau pun suplayer kecil . Hal ini tentunya menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi tentang kualitas produk yang di jual.

Serius gea (07/07/2025) Menurut saya Ketersediaan Produk Kelengkapan varian produk yang saya butuhkan.

Putra zega (12/07/2025) Menurut saya , Faktor-faktor yang paling mempengaruhi persepsi pelanggan adalah kombinasi dari kinerja dan keandalan produk itu sendiri, kesegaran dan kondisi fisik saat pembelian, konsistensi kualitas dari waktu ke waktu, serta pelayanan yang prima dan pengetahuan staf yang kompeten yang semuanya saling berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan seluruh pernyataan narasumber diatas maka peneliti menarik kesimpulan persepsi pelanggan tentang kualitas produk di Toko Makmur Tani bukan hanya ditentukan oleh produk fisiknya saja, melainkan oleh ekosistem pengalaman yang meliputi Kinerja dan keandalan produk yang terbukti (hasil panen, konsistensi, kondisi fisik), Pelayanan unggul dan dukungan teknis yang kompeten dari staf, Harga yang memberikan rasa "mendapat nilai lebih", Ketersediaan produk yang handal. Kombinasi faktor-faktor ini secara holistik membangun kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya menciptakan persepsi kualitas yang kuat dan positif. Selanjutnya peneliti bertanya apakah keberadaan distributor seperti Toko makmur Tani memberikan dampak yang baik dalam sektor Pertanian ?

Leliso (26/06/2025) Saya rasa cukup, Pak/Bu. Saya harap penelitian ini bisa bermanfaat untuk toko dan sektor pertanian. Terima kasih juga telah berkunjung.

Mega Telaumbanua (30/06/2025) Tentunya memberikan dampak yang sangat positif menginagt para petani sangat terbantu dengan adanya obat”kimia yang dapat membasmi hama pada tanaman sehingga meningkatkan hasil Produksi

Andrianus Waruwu (30/06/2025) Toko Makmur Tani membantu petani akses produk berkualitas tanpa harus mengimport dari luar pulau. Kami juga menyediakan edukasi tentang teknologi pertanian terbaru, sehingga produktivitas mereka meningkat. Selain itu, dengan menghubungkan produsen langsung ke petani, kami

mengurangi biaya logistik dan memastikan harga lebih terjangkau. Ini jelas memberi dampak baik untuk ketahanan pangan lokal.

Sadina zebua (07/07/2025) *Memang benar, Pak. Saya pikir dampaknya sangat baik. Untuk petani, toko seperti ini memberikan jaminan harga yang lebih stabil dan jalan distribusi yang lebih baik, jadi hasil panen mereka tidak langsung habis atau terpaksa jual murah. Untuk konsumen, kita dapatkan produk pertanian berkualitas dengan lebih mudah dan terpercaya, bukan cuma sekedar barang. Ini juga bisa mendorong petani untuk lebih meningkatkan kualitas produknya karena ada pasar yang menuntut. Jadi, secara keseluruhan, distributor seperti Makmur Tani ini membantu menghubungkan produsen dan konsumen dengan lebih efektif dan meningkatkan standar kualitas di sektor pertanian.*

Serius gea (07/07/2025) *Sangat memberikan dampak baik, Dampak positifnya Mempermudah petani mendapatkan input pertanian berkualitas, emberikan harga yang lebih stabil bagi petani melalui skala ekonomi, Memperkenalkan alat dan teknologi pertanian baru yang efisien.*

Putra zega (12/07/2025) *Keberadaan distributor seperti Toko Makmur Tani memberikan dampak yang sangat positif dan penting bagi sektor pertanian, karena mereka tidak hanya mempermudah akses petani dan konsumen terhadap produk-produk berkualitas, tetapi juga berperan sebagai agen yang menstabilkan harga, menjamin kualitas, serta mendorong modernisasi dan peningkatan standar di seluruh rantai pasok pertanian.*

Berdasarkan hasil pernyataan seluruh narasumber diatas maka peneliti menarik satu kesimpulan tentang keberadaan Toko Makmur Tani memberikan dampak yang sangat positif dan multifaset. Toko ini tidak hanya mempermudah petani mendapatkan input berkualitas, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas, stabilisasi harga, modernisasi pertanian, dan peningkatan standar kualitas di seluruh sektor. Dengan demikian, Toko Makmur Tani berperan sebagai pilar penting dalam meningkatkan ketahanan pangan lokal dan kesejahteraan para pelaku usaha di bidang pertanian (Andrianus Waruwu, Putra zega).

Data yang ditampilkan dalam penelitian ini adalah hasil data yang dikumpulkan melalui observasi dan data yang diperoleh dari hasil wawancara secara mendalam menggunakan teknik purposive sampling . Observasi dan wawancara pada penelitian ini dilaksanakan berdasarkan surat balasan penelitian dari Toko Makmur Tani.

4.4 Analisis Hasil Pembahasan

Penelitian yang berjudul Analisis Persepsi Pelanggan Pada Kualitas Produk Pertanian Yang Di Jual Di Toko Makmur Tani dilaksanakan melalui metode wawancara dengan pendekatan purposive sampling. Teknik ini dipilih karena dapat menjangkau individu-individu yang dipilih sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti, karena diyakini mampu merepresentasikan data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

Sejalan dengan tujuan penelitian, wawancara dilakukan dengan peneliti yang terjun langsung ke lokasi studi untuk bertemu dengan informan kunci serta, pihak-pihak yang memiliki pengetahuan terkait Analisis Persepsi Pelanggan Pada Kualitas Produk Pertanian Yang Di Jual Di Toko Makmur Tani. Data yang diperoleh dari informasi yang dikumpulkan ini pada dasarnya bertujuan untuk memahami kondisi internal dan eksternal, sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi akurat dari wawancara yang telah dilakukan.

4.5 Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data dari pernyataan seluruh narasumber, berikut adalah hasil penelitian mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas produk yang dijual di Toko Makmur Tani :

1. Persepsi terhadap Kualitas Fisik Produk Pelanggan memberikan penilaian sangat positif terhadap kualitas fisik produk di Toko Makmur Tani. Produk-produk utama seperti bibit tanaman, pupuk, dan obat pembasmi hama dianggap memiliki tingkat kecambah tinggi, tahan penyakit, hasil panen lebih subur, dan bebas cacat. Bentuk produk dianggap rapi, warnanya menarik, dan terlihat sehat, yang menjadi nilai utama yang dicari pelanggan. Namun, terdapat keluhan minor terkait ketahanan kemasan beberapa produk saat transportasi dan finishing alat-alat kecil yang terkadang kurang presisi. Persepsi terhadap Kualitas Ekstrinsik Produk Kualitas ekstrinsik Toko Makmur Tani dinilai sebagai daya tarik utama dan menjadi faktor kunci dalam keputusan pembelian. Aspek yang paling diapresiasi adalah pelayanan yang dianggap luar biasa, dengan staf yang ramah, informatif, responsif, dan mampu memberikan dukungan teknis serta edukasi. Selain itu, harga produk dianggap terjangkau dan sepadan dengan kualitas yang diberikan, meskipun tidak selalu yang

termurah. Fasilitas fisik seperti kebersihan toko dan lokasi strategis yang mudah diakses juga menjadi nilai tambah yang signifikan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Kualitas Persepsi pelanggan tentang kualitas dipengaruhi oleh kombinasi beberapa faktor krusial:

- a) Kinerja dan Keandalan Produk Hasil panen yang optimal konsistensi kualitas dari waktu ke waktu, dan kondisi fisik produk saat pembelian.
- b) Pelayanan dan Pengetahuan Staf: Layanan ramah, responsif, dan kemampuan staf dalam memberikan dukungan teknis serta edukasi yang relevan.
- c) Harga yang Sebanding (Value for Money): Rasa bahwa harga yang dibayar sepadan dengan nilai (kualitas, hasil, layanan) yang diterima.
- d) Ketersediaan dan Kelengkapan Produk / Stok produk yang dibutuhkan selalu tersedia dan variasi produk yang memenuhi kebutuhan spesifik pelanggan.