

**PENGARUH KUALITAS PRODUK BUNGA POTONG  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu)**

**SKRIPSI**

Oleh

**NURUL ALIYAH  
0910440159  
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS PERTANIAN  
JURUSAN SOSIAL EKONOMI  
MALANG**

**2013**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK BUNGA POTONG  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kasus Di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu)**

Oleh

**NURUL ALIYAH  
0910440159  
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**



**SKRIPSI**

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

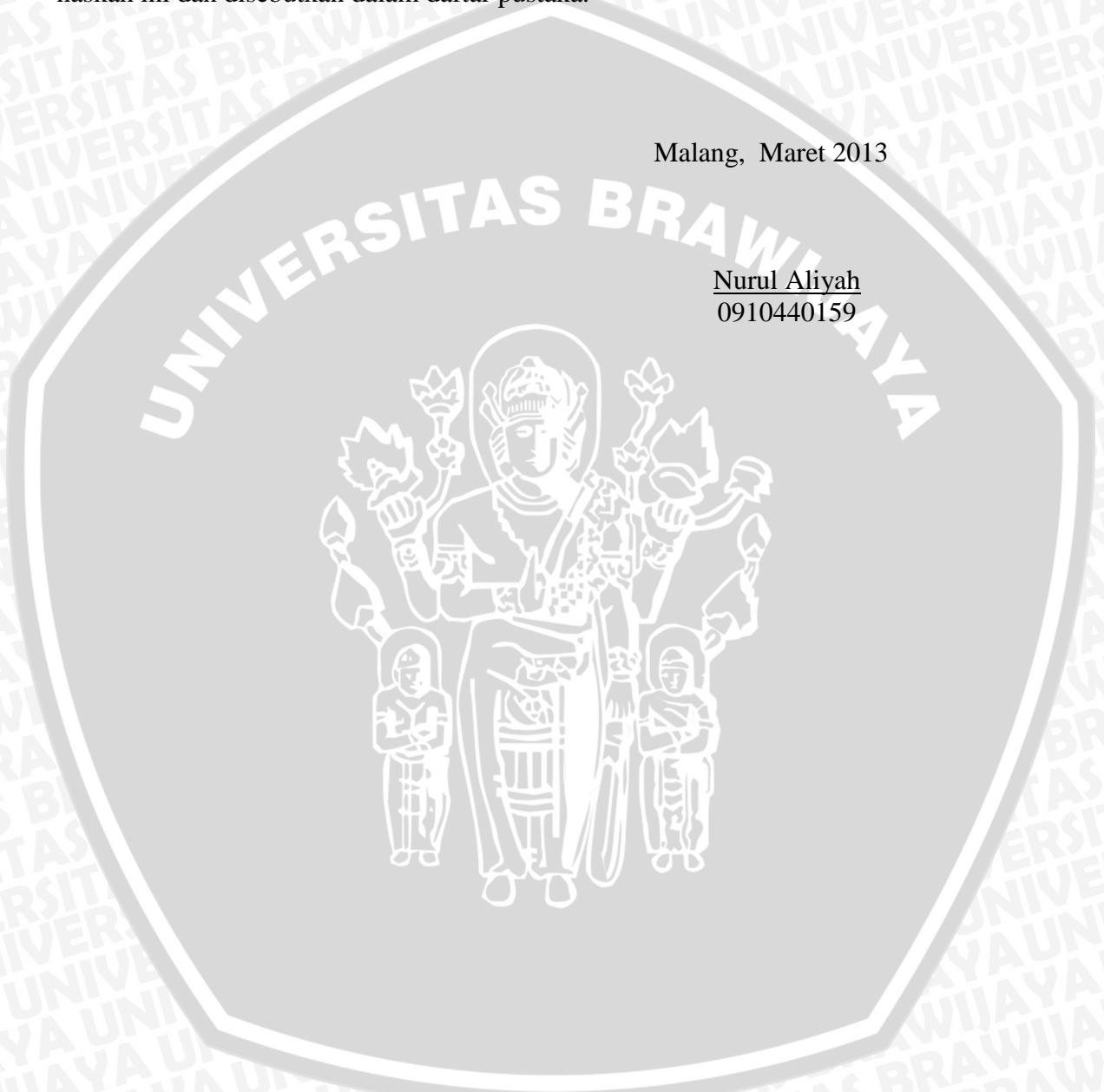
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS PERTANIAN  
JURUSAN SOSIAL EKONOMI  
MALANG  
2013**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan oleh suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, Maret 2013

Nurul Aliyah  
0910440159





LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Bunga Potong  
Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus  
Di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu)  
Nama : Nurul Aliyah  
Nim : 0910440159  
Program Studi : Agribisnis  
Minat : Manajemen  
Menyetujui : Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Ir. Heru Santoso, HS., SU  
NIP. 19540305 198103 1 005

Silvana Maulidah, SP., MP.  
NIP. 19770309 200701 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian

Dr. Ir. Syafriar, MS  
NIP. 19580529 198303 1 001

Tanggal persetujuan :

**LEMBAR PENGESAHAN**

Mengesahkan

**MAJELIS PENGUJI**

Penguji I

**Dr. Ir. Syafriah, MS**  
**NIP. 19580529 198303 1 001**

Penguji II

**Ir. Heru Santoso, HS., SU**  
**NIP. 19540305 198103 1 005**

Penguji III

**Silvana Maulidah, SP., MP.**  
**NIP. 19770309 200701 2 001**

Penguji IV

**Nur Baladina SP., MP**  
**NIP. 1982021 42008012012**


**Tanggal Lulus : 11 April 2013**



*Jangan terus ratapi kegagalanmu,*

*kegagalan bukan berarti Tuhan menghukummu,*

*Tuhan hanya mengarahkanmu kembali*



*Skripsi ini kupersembahkan untuk  
orangtuaku tercinta bapak dan Ibu, kakak-kakak aku dan R. Rizal Yaqin (kiki)  
tercinta Terima kasih karena selalu memberikan do'a, dukungan dan  
semangatnya selama ini.*



## RINGKASAN

Nurul Aliyah. 0910440159. **Pengaruh Kualitas Produk Bunga Potong Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu)** dibawah bimbingan Ir. Heru Santoso, HS, SU. Sebagai Pembimbing Utama dan Silvana Maulidah, SP., MP Sebagai Pembimbing Pendamping.

---

Bunga potong pada saat ini memiliki prospek yang cerah karena semakin banyaknya peminat akan bunga potong. Semakin banyaknya peminat bunga potong tersebut, maka semakin banyak pula yang mendirikan usaha bunga potong. Maka dari itu kualitas akan bunga potong sangat penting, untuk menarik minat pembeli. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam usaha bunga potong yaitu perusahaan CV. Arjuna Flora. CV. Arjuna Flora memiliki beberapa jenis bunga impor yang dijual lokal seperti baby's breath, lisiantus, calla lily Jepang dan smilax, kemudian bunga jenis lokal yaitu bunga hortensia. Untuk menarik minat pembeli bunga potong yang dijual, CV. Arjuna Flora melakukan sistem budidaya sampai pasca panen dengan memperhatikan prosesnya, dimana dalam proses tersebut terdapat pengendalian kualitas bunga potong, sehingga bunga potong yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan. Pengendalian kualitas ini tidak lain untuk menghasilkan kualitas yang baik dan memberikan kepuasan pada konsumen. Karena kepuasan konsumen sangat penting untuk perusahaan demi kelangsungan usaha yang dijalankan.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Mengidentifikasi strategi pengendalian kualitas produk bunga potong di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu, (2) Menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk bunga potong di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu, (3) Menganalisis pengaruh faktor-faktor kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu.

Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive* yaitu CV. Arjuna Flora di jalan Arjuno, Dusun Junggo, Desa Tulungrejo, Kecamatan Bumiaji Batu. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 26 responden pelanggan CV. Arjuna Flora dengan menggunakan metode sensus, sedangkan responden yang terdiri dari pimpinan dan staf CV. Arjuna Flora sebanyak 10 orang dengan metode *purposive sampling*.

Metode analisis data yaitu menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif, dengan bantuan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pada waktu penelitian. Dari hasil penelitian tersebut diuji tingkat validitas dan reliabilitas untuk mengetahui tingkat kevalidan data reliabilitas data yang dihasilkan. Kemudian hasil data tersebut dianalisis kepuasan, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dari kualitas produk bunga potong yang dibeli di CV. Arjuna Flora. Selanjutnya dari data hasil penelitian tersebut dihitung dengan bantuan SPSS untuk menganalisis pengaruh kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 3 variabel kualitas bunga potong yang ditetapkan dinyatakan valid yaitu kondisi bunga bunga yang terdiri dari indikator kebersihan, kesegaram bunga dan ukuran tangkai. Perlakuan bunga yang terdiri dari indikator kemasan, kapas basah dan pengepakan. Kemudian daya tahan bunga yaitu ketahanan bunga. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa 7 indikator menghasilkan nilai yang valid dengan nilai  $r$  hitung lebih besar dari

0,361 ( $n = 7$ ,  $\alpha = 0,05$ ). Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh data yang dikumpulkan dari hasil kuisioner adalah reliable ( $>0,60$ ). Berdasarkan hasil analisis kepuasan konsumen terhadap 3 variabel kualitas bunga potong diperoleh hasil bahwa 96 persen menyatakan puas dan 4 persen menyatakan sangat puas. Hasil analisis logit menunjukkan konstanta sebesar -37,260 dan koefisien  $X_1$  adalah sebesar 0,278,  $X_2$  adalah sebesar 2,341,  $X_3$  adalah sebesar 1,231. Kemudian hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai *chi-square* hitung  $>$  nilai *chi-square* tabel yaitu  $8,402 > 7,815$  atau nilai signifikansi  $(0,038) < \alpha = 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji wald diperoleh variabel kondisi produk ( $X_1$ ) sebesar 0,278, sedangkan *Chisquare* tabel = 3,841, hasil tersebut menunjukkan bahwa statistik wald  $<$  *Chi square* tabel atau nilai signifikansi  $(0,706) >$  nilai  $\alpha$  (0,05) dapat dikatakan tidak signifikan. Nilai statistik wald untuk perlakuan produk ( $X_2$ ) sebesar 4,143, sedangkan *Chi square* tabel = 3,841, hasil tersebut menunjukkan bahwa statistik wald  $>$  *Chi square* tabel atau nilai signifikansi  $(0,042) <$  nilai  $\alpha$  (0,05) dapat dikatakan signifikan. Nilai statistik wald untuk variabel daya tahan ( $X_3$ ) sebesar 1,168, sedangkan *Chi square* tabel = 3,841, hasil tersebut menunjukkan bahwa statistik wald  $<$  *Chi square* tabel atau nilai signifikansi  $(0,280) >$  nilai  $\alpha$  (0,05) dapat dikatakan tidak signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan (1) Kualitas bunga potong di CV. Arjuna Flora dihasilkan dari proses pengendalian kualitas yang dilakukan pada saat proses budidaya yang meliputi pembibitan, pengolahan tanah pra tanam, penanaman, pemupukan, penyiraman dan perawatan. Kemudian sampai proses pasca panen yaitu meliputi pembersihan bunga, pengapasan, pengemasan dan pengepakan bunga (2) Dari kualitas bunga potong di CV. Arjuna Flora tersebut memiliki pengaruh yang cukup positif dari konsumen, dibuktikan dari tabulasi data hasil penelitian yaitu termasuk pada kategori puas sampai sangat puas dari tiga variabel yang diajukan yaitu kondisi bunga, perlakuan bunga serta daya tahan bunga yang dijual di CV. Arjuna Flora (3) Berdasarkan uji *Chi-Square* terhadap 3 variabel kualitas bunga potong secara simultan berpengaruh signifikan atau memiliki peluang dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Sedangkan uji wald terhadap variabel kualitas bunga potong secara parsial yang meliputi kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga, ternyata hanya perlakuan bunga yang signifikan atau memiliki peluang dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dan yang lainnya tidak signifikan.

Dari hasil penelitian terkait kondisi bunga, dapat disarankan perusahaan lebih memperhatikan kondisi bunga yang baik atau ditetapkan *grade-grade* tertentu sesuai kondisi bunga seperti *grade* A, B dan selanjutnya, sehingga konsumen dapat memilih kondisi bunga sesuai dengan *grade* yang telah ditentukan. Terkait daya tahan, disarankan perusahaan lebih mengoptimalkan perlakuan pencelupan ujung tangkai bunga potong ke dalam air mendidih selama 30 detik, dan kemudian ujung tangkai bunga potong tersebut dicelupkan kembali ke dalam air dingin kurang lebih 1 jam. Banyak penelitian terdahulu yang menunjukkan variabel apa saja yang menjadi kriteria kualitas bunga potong. Disarankan pada penelitian selanjutnya, dapat ditambah variabel kualitas lain, karena masih banyak faktor-faktor kualitas yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.



## SUMMARY

Nurul Aliyah. 0910440159. **Quality Effect of The Cut Flower Product to Consumer Satisfaction (Case Study In The CV. Arjuna Flora Bumiaji Batu City)** Supervisor: Ir. Heru Santoso, HS, SU. and Co-Supervisor: Silvana Maulidah, SP, MP.

---

Cut flowers at this point has a bright prospect because of the increasing number of enthusiasts will cut flowers. Increasing number of cut flower enthusiasts are, the more the cut flowers are setting up operations. Thus the quality of cut flowers will be very important, in order to attract buyers. One of the companies engaged in the business of cut flowers, a company CV. Arjuna Flora. CV. Arjuna Flora have imported some types of flowers that are sold locally as baby's breath, lisiantus, calla lily Japan and Smilax, then the interest of local species is Hydrangea flowers. To attract buyers of cut flowers are sold, CV. Flora Arjuna to perform post-harvest cultivation system with respect to the process, which in the process of quality control terjadapat cut flowers, so the cut flowers produced as expected. Quality control is another not to produce good quality and give satisfaction to the consumers. Because customer satisfaction is very important to Performance Management for the survival of a business carried on.

The purpose of this study was, (1) Identifying in product quality control strategies of cut flowers CV. Arjuna Flora Bumiaji Batu City, (2) Analyzing customer satisfaction to products cut flowers in the CV. Arjuna Flora Bumiaji Batu City, (3) Analyzing the effect of the factors the quality product of cut flowers to customer satisfaction in the CV. Arjuna Flora Bumiaji Batu City.

Determining the location of the research done by purposive CV. Arjuna Flora in the Arjuno, Junggo Hamlet, Village Tulungrejo, District Bumiaji Batu. The number of respondents used in this study were 26 respondents CV customers. Arjuna Flora by using the census, while the respondents were comprised of the management and staff CV. Arjuna Flora 10 people with purposive sampling method.

The method of data analysis that is using descriptive analysis and quantitative analysis. Before conducting a descriptive analysis begins first with knowing the level of validity and reliability of the questionnaire using the validity and reliability test results are used to determine the quality of cut flowers in the CV. Arjuna Flora. Logit analysis is used to analyze the effect of product quality cut flowers to customer satisfaction. The analysis is used to determine the satisfaction level of customer satisfaction of product quality cut flowers.

Based on the results of testing the validity of the 3 variables specified quality cut flowers is declared valid interest rate conditions consisting of hygiene indicators, kesegaram flower and stalk size. Treatment consists of indicators flower packaging, and packing wet cotton. Then the durability of the resistance floral flower. Validity of the test results showed that the 7 indicators produce a valid value to calculate the value of  $r$  greater than 0.361 ( $n = 7$ ,  $\alpha = 0,05$ ). Reliability test results showed that all the data collected from the questionnaire is reliable ( $> 0,60$ ). Based on the analysis of customer satisfaction with the quality of cut flowers 3 variable result that 96 percent said they were satisfied and 4 percent said they are very satisfied. Logit analysis results showed a constant coefficient of -37.260 and amounted to 0.278  $X_1$ ,  $X_2$  is equal to 2,341,  $X_3$  is equal to 1,231.

Then the Chi-Square test results obtained chi-square value count > chi-square table value is  $8.402 > 7.815$  or significance value  $(0.038) < \alpha = 0.05$ , thus it can be concluded that the independent variables significantly influence consumer satisfaction. Wald test results obtained by the variable conditions of the product (X1) of 0.278, while the table Chi-square = 3.841, these results indicate that the Wald statistic <Chi square table or significance value  $(0.706) > \alpha$  value  $(0.05)$  can be said to be not significant. Wald statistic values for product treatment (X2) of 4.143, while the Chi square table = 3.841, these results indicate that the Wald statistic > Chi square table or significance value  $(0.042) < \alpha$  value  $(0.05)$  can be said to be significant. Wald statistic value for the variable resistance (X3) of 1.168, while the Chi square table = 3.841, these results indicate that the Wald statistic <Chi square table or significance value  $(0.280) > \alpha$  value  $(0.05)$  can be said to be not significant.

Based on these results it can be concluded (1) Quality of cut flowers in the CV. Arjuna Flora resulting from the quality control of your current breeding process includes nursery, pre-planting tillage, planting, fertilizing, watering and care. Then came the post-harvest process includes cleaning the flowers, giving a wet cotton, packaging and packing flowers (2) From the quality of cut flowers in the CV. Arjuna is memiliki Flora positive enough influence consumers, as evidenced from the data tabulation results are included in the category of research satisfied to very satisfied of the three variables, namely the conditions proposed rates, treatment rates and durability flowers sold in the CV. Arjuna Flora (3) Based on Chi-Square test for 3 variable quality of cut flowers are simultaneously significant or have the opportunity to influence customer satisfaction. While the Wald test on the variable quality of cut flowers partially covering the condition of interest, treatment-resistant flowers and flower power, only treatment of significant interest or has an opportunity to influence customer satisfaction and the other is not significant.

From the research, interest related condition, it can be suggested more companies memperhatikan good condition or set interest grade-grade particular interest according to the conditions such as grade A, B and further, so that consumers can choose flowers according to the conditions specified Gred. Related durability, advised the company to further optimize immersion treatment to the cut end of the flower stalk in boiling water for 30 seconds, and then the cut flowers dipped back into the cold water of approximately 1 hour. Many previous studies that show what variables are being cut flower quality criteria. Advised on further research, it can be added another quality variables, because there are many factors that can affect the quality of customer satisfaction.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Bunga Potong Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu”**.

Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, pengarahan dan dukungan serta do'a dari berbagai pihak sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Heru Santoso, HS., SU. selaku pembimbing utama skripsi dan ibu Silvana Maulidah, SP., MP. selaku pembimbing kedua skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
2. Keluarga, ibu dan kakakku atas do'a dan motivasinya.
3. Bapak dan ibu dosen Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian yang telah memberikan materi-materi kualiah sebagai dasar penyusunan skripsi.
4. Pimpinan CV. Arjuna Flora ibu Ir. Luki Budiarti serta staf dan pekerja CV. Arjuna Flora yang telah menerima kegiatan penelitian serta bantuannya dalam proses pengumpulan data.
5. Teman-teman Agribisnis '09 atas bantuan dan kebersamaannya.
6. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi selama ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna. Dengan segala kemampuan yang ada. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan tulisan penulis ini.

Malang, Januari 2013

Penulis



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kabupaten Sumenep pada tanggal 15 Januari 1991 dan merupakan putri keempat dari empat bersaudara dari seorang ayah yang bernama Syamsul Arifin (alm) dan seorang ibu bernama Siti Aisyah. Penulis memulai pendidikan taman kanak-kanak di TK Nuris Arjasa Kangean Sumenep (1995-1997). Kemudian dilanjutkan ke pendidikan sekolah dasar di SDN. Laok Jang-Jang I Arjasa Kangean Sumenep (1997-2003), setelah itu melanjutkan ke MTs. Al-hidayah Arjasa Kangean Sumenep (2003-2006), kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA Muhammadiyah 1 Sumenep (2006-2009). Untuk selanjutnya, pada tahun 2009 penulis diterima menjadi mahasiswa Fakultas Pertanian, Universitas Brawijaya, program studi Agribisnis melalui jalur PSB (Penjaringan Siswa Berprestasi).

Selama menjadi mahasiswa Fakultas Pertanian, penulis pernah aktif mengikuti kegiatan ekstrakurikuler dan kepanitiaan ditingkat fakultas dan Universitas. Di tingkat fakultas, pernah menjabat sebagai devisi penelitian dan pengembangan di Pusat Riset dan Kajian Ilmiah Mahasiswa (PRISMA) Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya (2011). Ditingkat Universitas, penulis pernah menjadi staf magang *Project*, UKM *International Assosiation of Student in Agricultural and Related Sciences (IAAS) Local Comitte* Universitas Brawijaya tahun 2011.

Kepanitiaan yang pernah diikuti diantaranya, penulis pernah menjadi sie kestarti pada PKM-GT MABA 2010, sie kestarti pada diklat anggota dan penulisan PRISMA 2011, sie perlengkapan pada *Word Camping (WOCA)* tingkat Nasional 2011, koordinasi konsumsi pada PRISMA 1 lomba karya tulis ilmiah tingkat Nasional 2011.

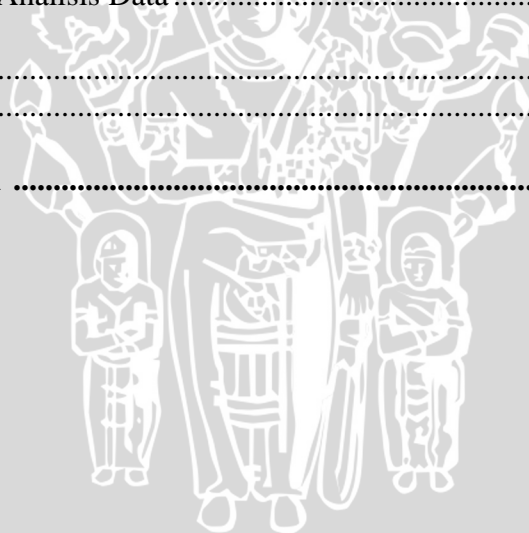
Selain itu, penulis juga pernah mengikuti lomba PKM-GT MABA 2009 tingkat Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya.

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>SUMMARY</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Tinjauan Manajemen Strategi .....	11
2.2.1. Pengertian Manajemen Strategi .....	11
2.2.2. Klasifikasi Manajemen Strategi .....	13
2.2.3. Beberapa Fungsi Manajemen Strategi .....	14
2.3. Tinjauan Manajemen Produksi .....	15
2.3.1. Pengertian Manajemen Produksi .....	15
2.3.2. Ruang Lingkup Manajemen Produksi .....	16
2.4. Tinjauan Kualitas .....	16
2.4.1. Pengertian Kualitas .....	16
2.4.2. Dimensi Kualitas .....	17
2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas .....	18
2.4.4. Pengendalian Kualitas .....	19
2.5. Tinjauan Pengaruh Pengendalian Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.6. Tinjauan Produk .....	21
2.6.1. Konsep dan Definisi Produk .....	21
2.6.2. Klasifikasi Produk .....	23
2.6.3. Diferensiasi Produk .....	23
2.6.4. Pengembangan Produk .....	24
2.6.5. Rekayasa Nilai ( <i>Value Engineering</i> ) .....	24
2.7. Tinjauan Bunga Potong .....	27
2.8. Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen .....	27
<b>III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN</b>	
3.1. Kerangka Pemikiran .....	30
3.2. Batasan Masalah .....	34
3.3. Hipotesis .....	34
3.4. Definisi Operasional .....	35

<b>IV. METODE PENELITIAN</b>	
4.1. Metode Penentuan Lokasi .....	37
4.2. Metode Penentuan Responden.....	37
4.3. Metode Pengumpulan Data .....	37
4.4. Metode Analisis Data .....	38
4.4.1. Analisis Deskriptif .....	38
4.4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.4.3. Analisis Kepuasan Konsumen.....	40
4.4.4. Analisis Kuantitatif Regresi Logit .....	42
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Profil Lokasi Penelitian .....	44
5.2. Karakteristik Responden.....	50
5.3. Gambaran Umum Strategi Pengendalian Kualitas Bunga Potong.....	51
5.4. Hasil Analisis Uji Instrumen .....	68
5.5.1. Uji Validitas.....	68
5.5.2. Uji Reliabilitas.....	69
5.5. Analisis Kepuasan Konsumen .....	69
5.6. Pengaruh Kualitas Produk Bunga Potong Terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
5.6.1. Hasil Analisis Data.....	72
<b>VI. PENUTUP</b>	
6.1. Kesimpulan .....	91
6.2. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN</b>	





**DAFTAR TABEL**

Nomor	Teks	Halaman
1.	Dimensi, devinisi Operisional dan pengukuran variabel Kualitas terhadap kepuasan konsumen.....	35
2.	Kriteria Penilaian Kuesioner .....	40
3.	Standar Perolehan Skor Konsumen terhadap Kepuasan .....	41
4.	Nilai Kisaran Selang Kelas .....	41
5.	Karakteristik Responden Pelanggan CV. Arjuna Flora .....	50
6.	Uji Validitas Pengaruh Kualitas Produk Bunga Potong terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
7.	Uji Reliabilitas Pengaruh Kualitas Produk Bunga Potong terhadap Kepuasan Konsumen .....	69
8.	Respon Pelangga CV. Arjuna Flora Terkait Kepuasan dari Kualitas Produk Bunga Potong .....	70
9.	Koefisien Regresi Logistik .....	72
10.	Probabilitas Kepuasan.....	74
11.	Uji <i>Chi-Square</i> .....	75
12.	Kesesuaian Model Logistik.....	76
13.	<i>Negerlkerke</i> .....	77
14.	Hasil Uji <i>Wald</i> .....	77
15.	Data Penjualan Bunga Potong Di CV. Arjuna Flora .....	79
16.	Penerimaan Bunga Potong Selama Lima Tahun .....	88

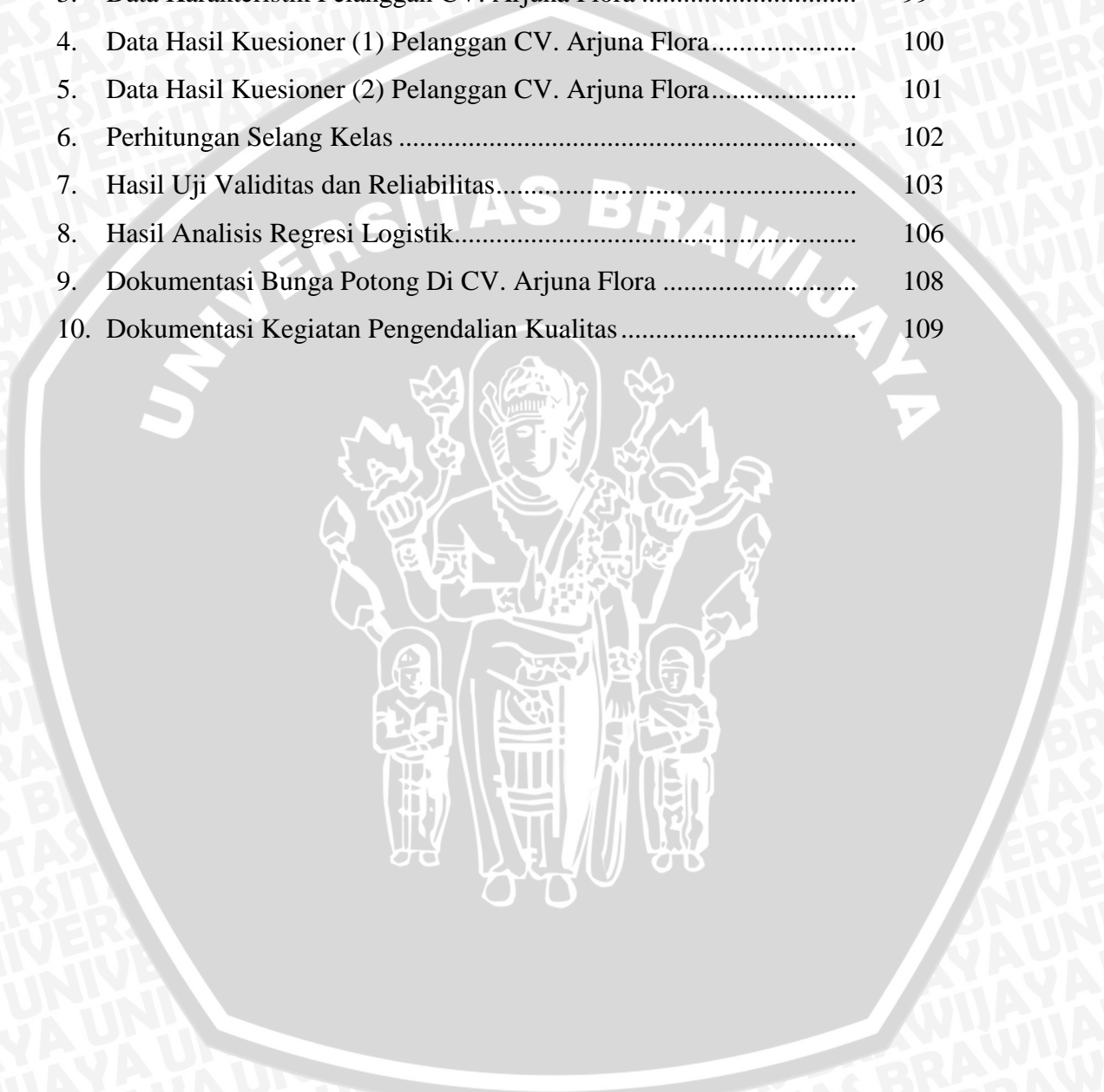
**DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Teks	Halaman
1.	Tahap-tahap Pengembangan Produk.....	26
2.	Skema alur pemikiran pengaruh kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen di CV. Arjuna Flora .....	33
3.	Skema Struktur Organisasi CV. Arjuna Flora .....	47
4.	Alur Proses Budidaya .....	51
5.	Bunga Baby’s Breath .....	57
6.	Tingkat Keberhasilan Bunga Baby’s Breat.....	58
7.	Bunga Lisiantus .....	59
8.	Tingkat Keberhasilan Bunga Lisiantus .....	59
9.	Daun Potong Smilax .....	60
10.	Tingkat Keberhasilan Daun Potong Smilax.....	61
11.	Bunga Calla lily .....	62
12.	Tingkat Keberhasilan Bunga Calla lily.....	62
13.	Bunga Hortensia.....	63
14.	Tingkat Keberhasilan Bunga Hortensia.....	64
15.	Alur Proses Pasca Panen Bunga Potong .....	66
16.	Bagan Rumah Kualitas .....	82
17.	Diagram Rangking Bunga Potong .....	88



**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor	Teks	Halaman
1.	Peta Kota Batu .....	97
2.	Denah Lahan Pujon CV. Arjuna Flora.....	98
3.	Data Karakteristik Pelanggan CV. Arjuna Flora .....	99
4.	Data Hasil Kuesioner (1) Pelanggan CV. Arjuna Flora.....	100
5.	Data Hasil Kuesioner (2) Pelanggan CV. Arjuna Flora.....	101
6.	Perhitungan Selang Kelas .....	102
7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	103
8.	Hasil Analisis Regresi Logistik.....	106
9.	Dokumentasi Bunga Potong Di CV. Arjuna Flora .....	108
10.	Dokumentasi Kegiatan Pengendalian Kualitas .....	109





## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sektor pertanian merupakan tulang punggung nasional yang dapat menopang perekonomian masyarakat, dilihat dari sebagian besar masyarakat Indonesia yang memiliki profesi sebagai petani dan tidak sedikit pada zaman sekarang industri yang bergerak dibidang produk pertanian baik produk pertanian hortikultura maupun pangan. Semakin berkembangnya sistem pertanian dari industri bidang pertanian tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan kualitas produk pertanian untuk bisa bersaing di pasar lokal maupun pasar internasional.

Seiring dengan perkembangan zaman, sebuah perusahaan tidak hanya harus mampu mempertahankan eksistensinya saja dalam pasar. Akan tetapi juga harus bisa lebih meningkatkan atau mempertahankan kualitas produknya agar mampu bersaing dengan perusahaan lain yang semakin kompetitif, hal ini juga untuk mendapatkan kepercayaan publik atas produk yang dikeluarkan. Hanya industri yang mampu menghasilkan produk-produk berkualitas yang akan tetap bertahan dan laku di pasaran. Kualitas sangatlah penting dalam dunia bisnis, karena kualitas merupakan tolak ukur kepuasan konsumen terhadap suatu produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Dari kualitas itulah konsumen akan yakin bahwa produk yang mereka dapatkan dapat memberikan dampak yang positif terhadap dirinya. Oleh karena itu kualitas merupakan hal penting yang perlu dimanaje dengan baik agar perusahaan dapat menghasilkan kualitas produk yang baik. Menurut Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2002) mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Produk yang berkualitas tidak lepas dari pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan. Adanya pengendalian kualitas yang baik akan menghasilkan produk yang berkualitas baik pula. Sistem pengendalian mutu, merupakan susunan kerja pelaksanaan di semua kompen pada suatu perusahaan atau pabrik yang telah ditentukan dalam prosedur-prosedur pelaksanaan kerja baik teknis maupun manajerial yang terpadu dan efektif, untuk membuat keputusan-

keputusan yang terkoordinasi dari aspek manusia atau tenaga kerja, peralatan atau mesin, dan informasi tentang perusahaan atau pabrik melalui caar yang terbaik dan terpraktis untuk menjamin kepuasan para konsumen atau pelanggan akan mutu atau kualitas produk dan biaya mutu yang ekonomis (Prihantoro, 2012). Pengendalian kualitas tersebut sangat penting bagi perusahaan dan menentuk ketangguhan dan keefektifan dari system pengendalian kualitas yang terpada yang dapat menjaga kualitas produk perusahaan tersebut.

Dari beberapa daerah penghasil tanaman hortikultura, Kota Batu merupakan daerah yang cukup dikenal dikalangan pencinta hortikultura khususnya bunga hias. Produk Kota batu yang paling populer adalah apel selain itu bunga hias (pot dan potong), dan sayuran. Sektor pertanian khususnya hortikultura tanaman hias saat ini mulai digandrungi oleh masyarakat Kota Batu khususnya daerah Punten dan Bumiaji. Bunga hias saat ini mulai banyak diminati oleh masyarakat disamping banyak mendatangkan rupiah bagi produsen bunga hias juga memiliki nilai estetika yang tinggi bagi konsumen dari bunga hias tersebut. Nilai ekonomi yang tinggi, diharapkan dapat meningkatkan perekonomian petani, sehingga meningkatnya kesejahteraan masyarakat Indonesia. Tetapi dengan semakin meningkatnya minat masyarakat dengan bunga hias tersebut kualitas produk tetaplah yang paling penting, dikarenakan sifat produk pertanian yang secara umum salah satunya mudah rusak, sehingga kualitas produk perlu terjaga dengan baik bahkan perlu ditingkatkan agar dapat bersaing dengan produk tanaman hias dari perusahaan atau penjual yang lain. Tanaman hias ini dapat dibagi menjadi dua yaitu pertama tanaman hias yang dijual dalam bentuk pot meliputi tanaman yang berbunga dan tanaman yang tidak berbunga. Kedua tanaman hias yang dijual dalam bentuk bunga potong maupun daun potong.

Perusahaan yang bergerak dibidang pertanian khususnya bunga potong yang memiliki sifat yang mudah rusak, dan dituntut bunga yang ditawarkan harus memiliki kualitas yang baik, yang biasanya dilihat dari kesegaran bunga, bebas cacat serta pelayanan yang baik dll. Untuk menjaga kualitas tersebut suatu perusahaan akan memiliki strategi tersendiri untuk pengendalian kualitas produknya, sehingga hasilnya dapat memuaskan konsumen.



CV. Arjuna Flora adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang sektor pertanian hortikultura khususnya bunga potong. Dalam hal ini kualitas dari produk yang dihasilkan sangatlah penting untuk menjamin kepuasan konsumen, karena kualitas produk, ditentukan oleh pelanggan atau konsumen. Sehingga untuk mendapatkan kualitas bunga potong yang baik, maka perusahaan menerapkan pengendalian terhadap kualitas pada proses-proses yang meliputi budidaya, perawatan, panen dan pasca panen. Dengan adanya pengendalian kualitas yang baik tidak lain untuk memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Engel (1990) dalam Fandi (2002), menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi tentang perasaan seseorang sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul ketika hasil atau kinerja yang dirasakan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Perusahaan akan melakukan segala cara untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya karena pelanggan adalah orang yang menerima produk yang diproduksi, sehingga mereka dapat menilai kinerja perusahaan berdasarkan apa yang dirasakan. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi terhadap pembelian produk yang diproduksi perusahaan, dengan kualitas yang baik bahkan semakin meningkat dapat memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan yaitu dapat meningkatkan volume jual produk.

Berkaitan dengan masalah kualitas terhadap kepuasan konsumen CV. Arjuna Flora merupakan salah satu perusahaan yang memperhatikan kualitas bunga potong yang diproduksi, untuk menjamin kepuasan konsumennya. Pengendalian kualitas bunga potong yang dilakukan oleh CV. Arjuna Flora memiliki kesamaan dan perbedaan antar tanaman yang di produksi baik dari segi budidaya, perawatan, panen dan pasca panennya, sehingga menghasilkan bunga potong yang berkualitas dengan dilihat dari segi kondisi bunga, perlakuan produk dan daya tahan produk yang diharapkan dapat memberikan kepuasan pada konsumen atau pelanggan. Adanya kepuasan konsumen tersebut juga diharapkan dapat berdampak pada peningkatan penjualan produk bunga potong.

Seperti halnya yang terjadi di CV. Arjuna Flora pada tahun terakhir penjualan bunga potong mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Pada penjualan bunga potong lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel 14.



Peningkatan penjualan ini diakibatkan adanya pengendalian kualitas produk bunga potong yang semakin baik, demi memenuhi permintaan konsumen. Namun penurunan volume penjualan juga terjadi karena kurangnya bibit, cuaca yang buruk atau pun kurangnya permintaan bunga potong dari konsumen.

Dari pengendalian kualitas yang dilakukan oleh CV. Arjuna Flora inilah, penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang kepuasan konsumen dari kualitas produk yang ditawarkan, sehingga penulis tertarik untuk membahasnya dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Bunga Potong Terhadap Kepuasan Konsumen”**.

### 1.2. Rumusan Masalah

Perusahaan yang dikenal disetiap lapisan masyarakat merupakan perusahaan yang mampu menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen atau produk yang diproduksi merupakan produk yang memiliki kualitas yang baik. Produk yang berkualitas baik sangat tergantung oleh pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan. Pengendalian kualitas memiliki peran yang sangat penting untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Secara umum ada empat aspek yang berkaitan dengan system pengendalian mutu yaitu *input* (masukan), *output* (keluaran), system dan proses (Prihantoro, 2012). Dari keempat tersebut memiliki keterkaitan dalam proses aktivitas produk. Dalam pengendalian kualitas dapat terjadi masalah yang diakibatkan oleh hilangnya salah satu atau lebih aktivitas dari system pengendalian kualitas tersebut. Sehingga dengan adanya pengendalian kualitas dapat membantu perusahaan memberikan perhatian pengendalian terhadap kualitas secara kontinyu dan terpadu pada semua aktivitas utama. Pengendalian kualitas ini dilakukan tidak lain untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan konsumen atau pelanggan terhadap produk yang diproduksi oleh perusahaan. Dimana kepuasan merupakan ukuran seberapa baik perusahaan tersebut dalam melaksanakan bisnis, dan juga merupakan kinerja dan harapan yang terpenuhi berdasarkan keinginan konsumen. Suatu bisnis disebut sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan dan menumbuhkan pelanggan (Kotler, 2009).

Dari survey yang dilakukan di perusahaan CV. Arjuna Flora, Kecamatan Bumiaji Kota Batu, CV. Arjuna Flora merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pertanian yaitu khususnya bunga potong. Bunga potong yang diproduksi oleh CV. Arjuna Flora merupakan bunga eksklusif yaitu bunga baby's breath, calla lily Jepang, daun potong smilax, bunga lisiantus dll. yang tidak banyak dimiliki oleh perusahaan bunga potong yang lain. Di daerah Batu maupun diluar daerah Batu ada perusahaan atau petani yang memiliki salah satu atau lebih bunga potong yang dimiliki oleh CV. Arjuna Flora, namun jumlah produksinya masih dibawah CV. Arjuna Flora. Dari beberapa perusahaan tersebut bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Perusahaan akan melakukan berbagai macam startegi demi menarik perhatian dan minat para pelanggan yang mana salah satu strateginya yaitu menghasilkan produk yang berkualitas baik, yang dihasilkan dari proses pengendalian kualitas bunga potong yang baik.

Meskipun CV. Arjuna Flora memiliki jumlah bunga potong lebih besar dari perusahaan bunga yang lain, sering tidak bisa memenuhi permintaan konsumen dengan baik, dikarenakan permintaan akan bunga potong lebih besar dari produksi bunga potong. Kadangkala jika terjadi permintaan bunga potong yang tinggi, kondisi bunga potong yang tidak masuk kriteria berkualitas digunakan untuk memenuhi permintaan konsumen tersebut. Pelanggan bunga potong CV. Arjuna Flora perlu dipertahankan demi kelangsungan bisnis yang dijalankan, dengan memberikan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Permasalahan yang ada di perusahaan CV. Arjuna Flora ini yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan bunga potong dari kualitas yang ditawarkan oleh perusahaan. Berdasarkan survey pendahuluan yang telah dilakukan ada beberapa konsumen yang mengeluh dari bunga potong yang ditawarkan oleh perusahaan, misalnya dalam halnya harga yang relatif mahal, produk yang tidak sesuai dengan harapan konsumen dan pemenuhan permintaan yang kadangkala tidak terpenuhi dengan baik. Beberapa hal tersebut menunjukkan permasalahan yang berkaitan dengan pengendalian kualitas yang nantinya berakibat pada kualitas dari produk bunga potong tersebut, hal ini dapat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan konsumen atau pelanggan.



Pengendalian kualitas produk yang dilaksanakan dengan baik akan memberikan keuntungan tersendiri bagi perusahaan dalam mendapatkan dan mempertahankan pelanggan, karena pelanggan merupakan salah satu prioritas utama dalam kelangsungan bisnis. Konsumen yang semakin pandai pada masa ini mengharapkan perusahaan melakukan lebih banyak hal dari pada sekedar berhubungan dengan mereka, lebih dari sekedar memuaskan mereka, tetapi mereka berharap perusahaan mendengarkan mereka (Kotler, 2009). Maka dari itu perusahaan akan terus memperhatikan kualitas karena kualitas selain menjamin kepuasan konsumen juga berpengaruh pada volume penjualan. Peningkatan volume penjualan merupakan harapan dari perusahaan CV. Arjuna Flora, sehingga apapun yang dilakukan salah satunya pengendalian kualitas untuk kepuasan konsumen, sehingga apa yang menjadi harapan dari perusahaan dapat tercapai dengan baik. Peningkatan volume penjualan ini hasil atau dampak dari kepuasan konsumen karena usaha pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengendalian kualitas produk bunga potong di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk bunga potong di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu?
3. Bagaimanakah pengaruh faktor-faktor kualitas bunga potong terhadap kepuasan konsumen di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

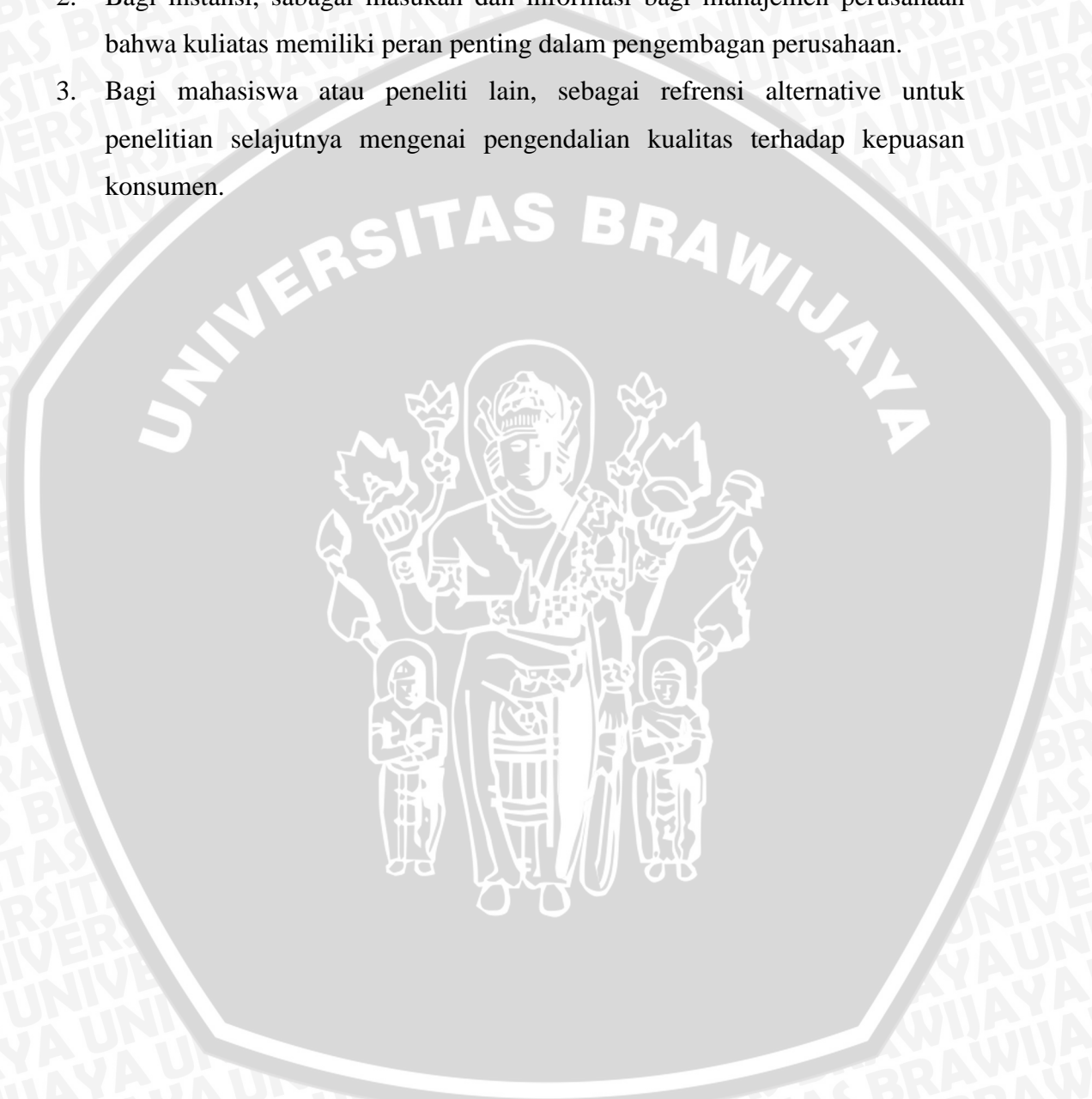
1. Mengidentifikasi strategi pengendalian kualitas produk bunga potong di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu.
2. Menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk bunga potong di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu.
3. Menganalisis pengaruh faktor-faktor kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu.



#### 1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, sebagai penambah pengetahuan baru disamping teori yang diterapkan dibangku perkuliahan.
2. Bagi instansi, sabagai masukan dan informasi bagi manajemen perusahaan bahwa kuliatas memiliki peran penting dalam pengembangan perusahaan.
3. Bagi mahasiswa atau peneliti lain, sebagai refrensi alternative untuk penelitian selajutnya mengenai pengendalian kualitas terhadap kepuasan konsumen.



## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan topik penelitian yang terkait pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen, dalam hal ini ada beberapa penelitian yang terkait, diantaranya menurut Irianti (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “ Analisis Dimensi Kualitas terhadap Kepuasan Pengunjung dan Perilaku Purna Penggunaan Fasilitas Touring Kebun dan Pabrik The Wonosari Wisata Agro Wonosari”. Latar belakang penelitian ini adalah persaingan yang semakin kompetitif antar wisata agro di Malang membuat kebutuhan dan kepuasan konsumen haruslah diwujudkan dalam bentuk pelayanan jasa. Perwujudan kepuasan konsumen dan pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan konsumen dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan khususnya untuk usaha yang bergerak dibidang jasa. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai usaha mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan dapat berpedoman ada dimensi kualitas jasa, yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Dari penelitian yang telah dilakukan memiliki tujuan untuk mengukur hubungan variabel dimensi kualitas yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap penilaian kualitas dan kepuasan pengunjung pada Touring Kebun dan Pabrik Teh Wonosari Wisata Agro Wonosari. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan perhitungan Korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antar dua variabel dan menggunakan *Crosstab* dan Uji *Exact Fisher*. Berdasarkan hasil pengujian korelasi Spearman terdapat hubungan yang signifikan yang kuat dan searah antara dimensi kualitas jasa terhadap penilaian kualitas dan kepuasan konsumen. Hubungan yang paling kuat yaitu bukti fisik dengan nilai koefisien korelasi 0,662 dan 0,675. Untuk hasil pengujian *Exact Fisher* yaitu tidak terdapat hubungan antara kepuasan pengunjung dengan perilaku penggunaan fasilitas Tuoring Kebun dan Pabrik Teh Wonosari. Dari hasil penelitiab yang dilakukan adapun saran yang diajukan oleh penulis yaituwisata Agro Wonosari hendaknya selalu berupaya



meningkatkan dan mengembangkan dimensi kualitas, fasilitas fisik dan kualitas jasa dan kepuasan pengunjung.

Penelitian Rachmad (2009) berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”. Latar belakang penelitian ini adalah kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya, sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dengan layanan perbankan.

Penelitian yang telah dilakukan memiliki tujuan untuk mengukur pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan nilai bagi nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Alat analisis yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling (SEM)* yang menguji validitas dan reliabilitas, serta dilakukannya uji kelayakan model pada persamaan struktural. Indikator dari uji validitas dan reliabilitas yaitu dikatakan valid jika loading factor setiap indikator adalah signifikan dan instrument penelitian disebut valid unidimensional jika  $GFI > 0,90$ . Disisi lain instrument dikatakan reliabel jika nilai construct reliability  $\rho_{\pi} > 0,70$ . Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen dihasilkan pada variabel kualitas layanan GFI sebesar 0,947 dan reliabilitas sebesar 0,755, pada variabel kualitas produk GFI sebesar 0,985 dan reliabilitas sebesar 0,814, variabel nilai nasabah GFI sebesar 0,71 dan reliabilitas sebesar 0,749, variabel kepuasan nasabah GFI sebesar 1,000 dan reliabilitas sebesar 0,774, variabel loyalitas nasabah GFI sebesar 0,975 dan reliabilitas 0,790, sedangkan hasil SEM nilai P sebesar 0,428 lebih besar dari 0,005 dan dapat dikatakan baik dan layak. Dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengujian tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Menurut Atmawati dan Wahyuddin (2004) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall”. Latar belakang penelitian ini adalah Solo Grand mall merupakan salah satu pusat perbelanjaan di Surakarta dengan jumlah



gerai sebanyak 3000 buah. Matahari Departement Store merupakan gerai terluas di Solo Grand mall dengan aneka produk penjualannya. Dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi keinginan konsumen dengan cara memuaskan konsumen. Perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor bukti fisik, kendalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen Matahari Departement Store di Slolo Grand Mall. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi logistic binary (*binary logistic regression*). Uji ketepatan model regresi digunakan untuk menilai ketepatan model regresi dalam penelitian ini diukur dengan nilai *chi-square* dengan uji *Hosmer and Lemeshow's*. Pengujian ini ini dengan melihat nilai *goodness of fit test* yang diukur dengan nilai *chi-squar* pada tingkat signifikansi 5%. Hasil uji koefisien regresi diperoleh bahwa semua variabel independen yang terdiri dari ukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati signifikan terhadap kepuasan konsumen. Diketahui bahwa empati kontribusi paling besar dibandingkan variabel yang lain, hal ini ditunjukkan dari besar nilai  $Exp(B) = 2,489$ , juga dapat dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien beta variabel empati paling besar yaitu 0,912. Penulis mengajukan saran dalam penelitian ini yaitu untuk lebih memperhatikan pendekatan individu dengan konsumen, sehingga dapat terjadi hubungan emosional yang baik dengan konsumen. meningkatkan kondisi gedung yang lebih nyaman dan bersih serta fasilitas pendukung. Meningkatkan pelayanan yang tepat waktu dan kemudahan pembayaran di kasir.

Pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya memiliki kesamaan yaitu tentang pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian yaitu penelitian sebelumnya pada kualitas jasa sedangkan pada penelitian ini pada kualitas produk pertanian yaitu bunga potong dan sebagian metode yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif, skala likert dan

perhitungan kuantitatif yaitu analisis logistik. Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen.

## 2.2. Tinjauan Manajemen Strategi

### 2.2.1. Pengertian Manajemen Strategi

Dalam suatu perusahaan, strategi memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai tujuan dari pada perusahaan tersebut, baik perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur maupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dari pernyataan tersebut pengertian strategi menurut Mintzberg dan Quin (1991) yang dikutip dalam Arifin (tanpa tahun) menyatakan bahwa strategi merupakan rencana yang mengintegrasikan tujuan utama organisasi, kebijakan maupun tindakan-tindakan ke dalam suatu keterkaitan secara terpadu. Mengenai strategi tersebut, Kusnadi, (2000), menyatakan bawa “Awalnya strategi didefinisikan sebagai cara memenangkan pertempuran kemudian berubah menjadi keterampilan dan ilmu memenangkan persaingan. Karena persaingan ditujukan kepada perebutan pangsa pasar (perebutan konsumen) sedangkan konsumen senantiasa berubah maka strategi perlu dan harus dikelola sedemikian rupa agar tujuan perusahaan dalam jangka pendek, jangka menengah, jangka panjang dapat dicapai”.

Arifin (tanpa tahun), menyatakan bahwa dengan adanya strategi tersebut diharapkan mampu mengintegrasikan berbagai kepentingan, baik kepentingan internal maupun kepentingan eksternal. Untuk kepentingan internal diharapkan mendayagunakan dan mengalokasikan sumberdaya di dalam perusahaan tersebut. sedangkan kepentingan eksternal mampu mengantisipasi perubahan lingkungan yang terjadi baik yang bisa di deteksi maupun yang secara tiba-tiba.

Selain pengertian di atas, Ansoff (1965) yang dikutip dalam Supriyono (1990), mendefinisikan bahwa strategi adalah konsep dari suatu perusahaan yang didasarkan sebagai aturan untuk membuat suatu keputusan dan penentuan garis pedoman untuk mencapai tujuan. Hal ini searah dengan pernyataan yang dikeluarkan oleh Arifin (tanpa tahun), yang menyatakan bahwa “Disini cukup jelas bahwa strategi ini merupakan cara yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai misi serta visinya yang dapat membawa perusahaan tersebut menjadi



perusahaan yang memiliki tingkat atau derajat yang tinggi serta menjadi trendsetter dibidangnya.”

Strategi yang baik dan benar akan menghindarkan perusahaan tersebut dari kesalahan maupun kekeliruan. Dengan strategi yang baik pula, perusahaan dapat selalu berada dalam jalur yang benar untuk dapat mempertahankan eksistensinya dalam dunia bisnis. Namun demikian, strategi yang baik tidaklah langsung dapat dirumuskan begitu saja, akan tetapi perlu adanya perencanaan jauh dengan mengevaluasi strategi sebelumnya maupun perubahan pola konsumen dan factor lain yang mendukung. Perencanaan strategi tidaklah hanya perlu dan harus dilakukan terhadap pekerjaan yang berskala besar dan berdampak jangka panjang saja, akan tetapi pekerjaan yang berskala kecilpun harus dipikirkan dengan baik agar tidak menjadi sebuah kekeliruan dan akan menjadi kelemahan dari perusahaan.

Manajemen strategi sangat penting dalam dunia bisnis dikarenakan manajemen strategi dapat berfungsi diberbagai bidang, diantaranya bidang produksi, pemasaran, keuangan dan lain sebagainya. Tanpa adanya suatu manajemen strategi yang menggeluti suatu usaha maka perusahaan yang akan dijalankan tidak akan berjalan dengan baik dan tidak akan mencapai tujuan yang diinginkan. Selain itu, perencanaan strategi juga diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan antara sarana produksi dalam perusahaan dengan kebutuhan masyarakat dan bahkan dapat menunjang perusahaan untuk memperoleh keuntungan yang lebih tinggi serta mengalami pertumbuhan yang menggembirakan sebagai akibat dari keberhasilan strategi yang diterapkan.

Menurut Kusnadi (2000), bahwa manajemen strategi adalah sebuah seni atau keterampilan, tehnik dan ilmu yang merumuskan, mengimplementasikan dan mengevaluasi serta mengawasi berbagai keputusan organisasi baik bisnis maupun non bisnis yang selalu dipengaruhi oleh lingkungan baik internal maupun eksternal yang selalu berubah ubah yang akan memberikan kekuatan tersendiri bagi perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Maka dari itu, pengertian tentang manajemen strategi menentukan jalannya dan tujuan dari suatu perusahaan. Suatu perusahaan yang menjalankan suatu manajemen strategi berarti perusahaan tersebut telah menetapkan formulasi tentang apa yang harus dilakukan



dalam bisnis dan bagaimana cara strategi tersebut dapat mudah untuk diaplikasikan.

### 2.2.2. Klasifikasi Manajemen Strategi

Di dalam perusahaan istilah manajemen strategi dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu sebagai berikut, Kusnadi (2000):

#### 1. *Corporate Strategi*

Strategi korporasi ditetapkan oleh manajemen tertinggi di dalam organisasi dan mengarah kepada bisnis apa yang akan dilakukan serta bagaimana sumberdaya yang akan dialokasikan diantara bisnis tersebut. Strategi korporasi secara umum melibatkan tujuan jangka panjang, berhubungan dengan organisasi secara keseluruhan dan investasi keuangan secara langsung.

#### 2. *Business Strategi*

Strategi bisnis memusatkan bagaimana suatu perusahaan atau organisasi bisa bersaing di dunia bisnis yang ada. Dalam strategi ini menetapkan pendekatan kompetitif bagi perusahaan yang memiliki hanya satu macam produk dan memiliki banyak produk yang diproduksi. Strategi bisnis biasanya diformulasikan oleh manajer tingkat bisnis melalui negosiasi dengan manajer korporasi dan harus melalui dan diperoleh serta didukung oleh strategi korporasi.

#### 3. *Functional Strategi*

Strategi fungsional sangat berhubungan dengan strategi bisnis seperti fungsi produksi, fungsi pemasaran, fungsi sumberdaya manusia, fungsi keuangan dan fungsi riset dan pengembangan. Secara normal, strategi fungsional diperuntukkan untuk jangka waktu operasi perusahaan (paling lama satu tahun). Strategi fungsional harus mengarah kepada strategi bisnis dan konsep meraka yang paling utama yaitu bagaimana cara memakai dan menerapkannya. Oleh karena itu manajer fungsional harus bekerja erat dan berkerjasama dengan manajer bisnis ketika mengembangkan strategi guna menjamin strategi fungsional yang berbeda dan secara bersama harus mendukung strategi bisnis yang selanjutnya yang harus mengarah kepada strategi korporasi.

### 2.2.3. Beberapa Fungsi Manajemen Strategi

### 1. Fungsi produksi

Fungsi produksi dikerjakan oleh orang-orang yang ada dalam organisasi yang bertugas menghasilkan barang dan jasa. Produk yang dihasilkan, baik ukuran, kuantitas, kualitas maupun harganya harus sesuai dengan karakteristik konsumen. Dengan kata lain, produk yang di hasilkan haruslah baik menurut pandangan konsumen.

### 2. Fungsi pemasaran

Fungsi pemasaran merupakan dimensi pertama dan utama yang berada di garis terdepan perusahaan. Kegagalan di bidang pemasaran akan berakibat fatal. Pemasaran meliputi perencanaan dan pelaksanaan penetapan harga, promosi dan distribusi produk. Prinsip dasar di dalam konsep pemasaran adalah bagaimana dapat menciptakan produk agar dapat diterima oleh konsumen.

### 3. Fungsi keuangan

Fungsi keuangan merupakan perpaduan aktivitas yang dihasilkan oleh aktivitas produksi, pemasaran, sumber daya manusia dan aktivitas lain yang menunjang. Semua aktivitas yang ada di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan akan di ukur dengan uang yang dikeluarkan. Pengeluaran uang dapat berbentuk biaya dan dapat pula berbentuk beban. Sedangkan penerimaan uang dapat berbentuk pinjaman, setoran modal dan penerimaan penghasilan. Semua aktivitas mengenai keuangan ini akan tereka]m dalam laporan keuangan perusahaan. Untuk mengetgahui sejauh mana fungsi keuangan berjalan secara efektif.

### 4. Fungsi sumberdaya

Semua fungsi bisnis tidak akan berjalan dengan sendirinya meskipun telah dilengkapi berbagai peralatan modern jika tidak dilakukan oleh manusia. Kualitas pekerjaan manusia akan sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia. Semakin berkualitas sumber daya manusianya maka semakin berkualitas pula kinerja dan produk yang dihasilkan serta proses manajemen strateginya akan semakin berkualitas juga.

### 5. Fungsi riset dan pengembangan

Lingkungan perusahaan senantiasa mengalami perubahan dan dalam menejemen strategi setiap perubahan harus diantisipasi sedini mungkin. Maka



untuk mengetahui secara tepat dan persis maka perubahan tersebut harus diteliti. Perubahan lingkungan biasanya mengarah kepada perubahan kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan harus ditujukan kepada pengembangan produk.

## 2.3. Tinjauan Manajemen Produksi

### 2.3.1. Pengertian Manajemen Produksi

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, manajemen produksi akan mengalami perubahan yang cukup drastis. Keadaan ini menuntut perusahaan khususnya manajer produksi untuk memperhatikan prinsip efisiensi dan keinginan konsumen sebagai pemakai barang dan jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan. Adanya manajemen produksi, perusahaan akan semakin terarah bagaimana cara mengolah *input* menjadi *output* sehingga apa yang menjadi tujuan dari perusahaan tersebut tercapai dengan baik.

Menurut Sukanto (1995) mengatakan bahwa produksi adalah menghasilkan barang maupun jasa. Sedangkan manajemen produksi adalah kegiatan yang berkaitan dengan proses menghasilkan produk maupun jasa tersebut melalui pengubahan masukan menjadi keluaran/hasil produksi, dimana memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan agar tujuan dapat dicapai secara efisien dan efektif. Pengertian lain menurut Yamit (2003) mengatakan manajemen produksi adalah kegiatan yang mengolah *input* melalui proses transformasi sedemikian rupa sehingga menjadi *output* yang berupa barang dan jasa. Selain itu, menurut Handoko (2003) mengatakan bahwa manajemen produksi merupakan usaha-usaha pengelolaan secara optimal penggunaan sumber daya-sumber daya, tenaga kerja, mesin-mesin, peralatan, bahan mentah dan sebagainya dalam proses transformasi bahan mentah dan tenaga kerja menjadi produk atau jasa. Dari beberapa definisi tentang manajemen produksi di atas, cukup jelas bahwa manajemen produksi memiliki karakteristik: tujuan yaitu menghasilkan barang dan jasa, memiliki kegiatan perubahan *input* menjadi *output* dan adanya pengendalian produksi.

### 2.3.2. Ruang Lingkup Manajemen Produksi

Ruang lingkup manajemen produksi yaitu sebagai berikut, (Yamit, 2003):

1. *Aspek struktural*, yaitu memperlihatkan konfigurasi komponen (*input*) yang membangun sistem manajemen produksi dan interaksinya satu sama lain.
2. *Aspek fungsional*, adalah yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi komponen structural maupun interaksinya mulai dari tahap perencanaan, penerapan, pengendalian, maupun perbaikan agar diperoleh kinerja optimum.
3. *Aspek lingkungan*, yaitu memberikan dimensi lain dari sistem manajemen produksi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi diluar sistem.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup manajemen operasi meliputi keputusan tentang: (1) perencanaan output, (2) desain proses transformasi, (3) perencanaan kapasitas, (4) perencanaan bangunan pabrik, (5) perencanaan tata letak fasilitas, (6) desain aliran kerja, (7) manajemen persediaan, (8) manajemen proyek, (9) scheduling, (10) pengendalian kualitas, (11) keandalan kualitas dan pemeliharaan.

## 2.4. Tinjauan Kualitas

### 2.4.1. Pengertian kualitas

Dalam lingkungan usaha bisnis, perkembangan yang sifatnya positif disegala bidang, menuntut pengusaha dengan manajemen yang baik, agar bergerak cepat untuk menjaga eksistensi usahanya. Hal ini juga dipicu dengan semakin majunya teknologi serta pola pikir masyarakat yang semakin canggih. Dengan semakin berkembangnya pola pikir masyarakat, maka pengetahuannya pun dibidang yang mereka geluti akan semakin ahli. Dengan pengalaman serta dukungan teknologi yang canggih, maka peluang produk yang dihasilkanpun setidaknya mempunyai kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu kualitas yang baik akan menjadi salah satu penilaian masyarakat pada suatu produk bahwa perusahaan yang menghasilkan produk tersebut memiliki manajemen yang baik serta profesional dalam melaksanakan kegiatan organisasinya.

Kualitas merupakan hal yang selalu hangat untuk diperbincangkan di dunia bisnis, karena kualitas sangat erat kaitannya dengan konsumen yaitu pada masalah kepuasan konsumen. Kualitas ini akan memberikan rasa puas pada



konsumen setelah mengkonsumsi suatu produk yang mereka gunakan. Oleh karena itu perusahaan akan berusaha menghasilkan produk yang memiliki kualitas yang baik demi memuaskan konsumen/pelanggannya sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Deming (1982) yang dikutip dalam Dorothea (2003 : 3), menyatakan bahwa kualitas harus bertujuan untuk memenuhi pelanggan sekarang dan masa yang akan datang. Dan Dorothea (2003), menyatakan “.....dimana kualitas untuk kepuasan konsumen sangat penting dalam suatu perusahaan yang merupakan salah satu tujuan perusahaan baik secara tidak langsung maupun secara langsung. Sedangkan menurut Scherkenbach (1991), bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan; pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Sedangkan menurut ISO 8402 dari Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991):

“kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya yang dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun samar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu”.

#### 2.4.2. Dimensi Kualitas

Menurut Fandi dan Anastasia (2002), ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut sebagai berikut:

1. *Performance* atau kinerja merupakan karakteristik pokok dari suatu produk.
2. *Features* atau ciri-ciri atau keistimewaan yaitu karakteristik pelengkap.
3. *Reliability* atau kehandalan yaitu kekonsistenan dari kinerja setiap waktu.
4. *Conferment to specification* atau kesesuaian dengan spesifikasi yaitu kesesuaian karakteristik desain dan operasi dalam memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. *Durability* atau daya tahan yaitu daya tahan produk saat digunakan.
6. *Serviciability* meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mmudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.

8. *Perceived quality* atau kualitas yang dipersepsikan yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

#### 2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas

Dalam hal kualitas, secara khusus ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk, dimana faktor-faktor ini dapat menentukan bahwa suatu produk dapat memenuhi standar yang telah ditentukan atau tidak, diuraikan sebagai berikut:

1. Pasar atau tingkat persaingan

Pasar atau tingkat persaingan sangat menentukan kualitas suatu produk yang di produksi oleh perusahaan, semakin tinggi tingkat persaingan maka akan memberikan pengaruh pada perusahaan untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

2. Tujuan Organisasi

Apakah perusahaan bertujuan untuk menghasilkan volume output tinggi, barang yang berharga rendah atau menghasilkan barang yang berharga mahal, eksklusif (*exclusive expensive produc*).

3. Testing produk

Testing yang kurang memadai terhadap produk akan mempengaruhi pada kualitas produk yang dihasilkan.

4. Desain produk

Cara mendesain pada awalnya akan memberikan kualitas pada produk itu sendiri.

5. Proses produksi

Prosedur produksi yang dilakukan akan mempengaruhi pada kualitas produk yang dihasilkan.

6. Kualitas input

Kualitas input meliputi bahan baku, tenaga kerja, mesin dan lainnya jika tidak memiliki kualitas yang baik akan berpengaruh pada kualitas produk yang dihasilkan.

7. Perawatan perlengkapan

Apabila perlengkapan atau alat tidak terawat maka kualitas produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.



#### 8. Standar kualitas

Jika standar kualitas tidak di perhatikan dalam suatu perusahaan maka output yang berkualitas tinggi sulit untuk dicapai.

#### 9. Umpan balik konsumen

Jika perusahaan tidak ada respon terhadap keluhan-keluhan konsumen terhadap produk yang diproduksi, maka kualitas produk tidak akan meningkat.

#### **2.4.4. Pengendalian Kualitas**

Kualitas merupakan suatu kepuasan yang dirasakan konsumen. Kualitas juga merupakan hal yang cukup vital dalam dunia bisnis demi kelangsungan bisnis tersebut. Selain itu, kualitas juga akan menentukan citra baik maupun buruk dari sebuah produk yang ditawarkan. Hal ini dapat diketahui melalui tingkat keberhasilan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen dan juga dapat memberikan kepuasan pada konsumen (Feigenbaum, 1989).

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan hal yang paling penting bagi suatu usaha untuk keberlanjutan usaha tersebut. Sebab, tanpa bisa memberikan kepuasan pada konsumen, maka usaha tersebut akan gagal dalam merebut pasar dan juga akan berdampak pada profit yang diperoleh. Oleh karena itu pengendalian mutu terhadap suatu produk sangatlah penting dilakukan untuk menjaga mutu itu sendiri. Maka dari itu setiap bidang usaha harus memiliki standart mutu masing-masing yang akan memberikan ciri khas tersendiri. Setiap perusahaan akan memikirkan cara-cara yang paling baik dalam upaya mempertahankan kualitas produknya, agar produk yang dihasilkan mempunyai mutu atau kualitas yang baik, sehingga banyak strategi yang dilakukan perusahaan untuk menjaga kualitas dari produk yang dihasilkannya. Produk yang mereka hasilkan akan diberikan perlakuan sedemikian rupa sehingga mutu dari produk tersebut akan terjaga dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Upaya mempertahankan maupun mengedalikan kualitas merupakan salah satu factor penting bagi setiap perusahaan. Adanya pengendalian kualitas merupakan jaminan bagi perusahaan untuk mendapatkan mutu barang dengan hasil yang baik dan memuaskan.

Menurut Prihantoro (2012), pengendalian kualitas adalah suatu sistem kendali yang efektif untuk mengoordinasikan usaha-usaha penjaagaan kualitas dan perbaikan mutu dari kelompok-kelompok dalam organisasi produksi, sehingga diperoleh suatu produksi yang sangat ekonomis serta dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Maka dengan adanya pengendalian kualitas tersebut, produk yang dihasilkan akan memiliki keunggulan serta keistimewaan tersendiri. Disamping itu, produk yang berkualitas juga harus diiringi dengan pelayanan yang baik untuk memberikan kesan yang baik bagi perusahaan dimata para konsumen atau pelanggan. Sedangkan menurut Ahyari dalam Prihantoro (2012) bahwa pengendalian kualitas adalah segala aktivitas untuk menjaga dan mengarahkan agar mutu atau kualitas dapat dipertahankan sebagai mana telah direncanakan.

### **2.5. Tinjauan Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen**

Kualitas merupakan elemen utama bagi suatu produk dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen yang berdampak pada loyalitas maupun kepercayaan konsumen terhadap produk itu sendiri untuk masa-masa selanjutnya, selain biaya produksi yang menentukan harga jual produk dan ketepatan waktu produksi yang menentukan kemampuan dalam mendistribusikan produk dalam waktu yang tepat.

Suatu produk dapat lebih mudah memenangkan tingkat persaingan yang kian ketat dalam merebut kepercayaan konsumen di pasaran bila kualitasnya selalu terjaga. Menjaga kualitas suatu produk merupakan suatu hal yang urgen yang harus dilakukan oleh perusahaan agar tetap unggul di pasaran (Prihantoro, 2012). Sehingga dalam hal ini berbagai macam strategi dilakukan, baik sebelum maupun sesudah produksi agar produk yang ditawarkan tetap dapat menarik minat konsumen. Untuk dapat memuaskan konsumennya, perusahaan dapat memulai dari mencari tahu kebutuhan dan keinginan konsumen itu sendiri. Atau dengan kata lain perusahaan harus tahu motif konsumen dalam membeli suatu produk. Apakah konsumen membeli produk untuk memperoleh manfaat inti dari produk atau mereka membeli produk tersebut akan memperoleh tambahan mafaat dari produk yang dibelinya.



Bagi perusahaan yang bergerak dibidang hortikultura, khususnya produk bunga potong, pengendalian kualitas sangatlah dibutuhkan, mengingat sifat produk yang rentan rusak. Strategi pengendalian kualitas dengan memberikan perlakuan khusus sejak awal, dari pemilihan bibit yang unggul hingga perlakuan pada pasca panen, dapat memberikan keunggulan tersendiri terhadap produk yang nantinya akan ditawarkan. Keunggulan ini tidak terlepas dari aspek kualitas dari produk itu sendiri serta nilai tambah (*value added*) yang ditawarkan oleh produk tersebut. Keunggulan suatu brand dalam segi kualitas produk, akan membuat brand tersebut memiliki citra (*image*) yang positif di mata konsumen yang pada akhirnya dapat meraih loyalitas konsumen untuk selalu membeli produk dalam brand yang sama.

## 2.6. Tinjauan Produk

### 2.6.1. Konsep dan Definisi Produk

Gitosudarmo (2008) berpendapat bahwa “Konsep produk merupakan suatu pengertian atau pandangan konsumen terhadap suatu produk yang dibutuhkan dan diinginkannya”. Dimana bahwa para calon konsumen didalam menetapkan produk yang akan dibeli pada dasarnya menitik beratkan pada kualitas, karakteristik, merek dan atribut lain yang pada produk serta jaminan penggantian ketika barang rusak sebelum batas pakai akhir dan juga jaminan dapat dikembalikan manakala tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati oleh pembeli. Produk yang mampu memberikan manfaat kepada konsumen akan mampu untuk menarik konsumen dan kemudian membuat konsumen terdorong untuk membelinya dan setelah membeli mereka akan merasa puas terhadap produk yang telah dibelinya yang nantinya akan terjadilah pembelian yang berulang-ulang oleh konsumen terhadap produk tersebut.

Menurut Menurut Kotler dan Amstrong (2001), Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapat perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Segala sesuatu yang termasuk ke dalamnya adalah barang berwujud, jasa, events, tempat, organisasi, ide atau pun kombinasi antara hal-hal yang baru saja disebutkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2002), produk adalah pemahaman subjektif dari

produsen atas sesuatu yang bisa ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

Beberapa atribut produk menurut Kotler dan Armstrong (2001), antara lain : (1) kualitas Produk (*product quality*); (2) fitur (*feature*) produk; (3) Rancangan (*design*) produk.

a) Kualitas Produk (*product quality*)

Menurut Deming (1982), kualitas produk adalah kesesuaian produk dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Oleh karena itu, perusahaan harus benar-benar memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas produk yang akan dihasilkan.

Dalam pengembangan suatu produk, pemasar awalnya harus memilih tingkat kualitas yang akan mendukung posisi produk di pasar sasaran. Disini, kualitas produk berarti kualitas kinerja yang merupakan kemampuan produk untuk melaksanakan fungsinya. Dimana perusahaan jarang mencoba untuk menawarkan tingkat kualitas kinerja tertinggi, karena hanya sedikit pelanggan yang mau atau mampu membeli kualitas tinggi dari produk yang ditawarkan. Sebaliknya perusahaan memilih tingkat kualitas yang sesuai dengan kebutuhan pasar sasaran dan tingkat kualitas produk pesaing. Selain menawarkan tingkat kualitas kinerja tertinggi, perusahaan juga menawarkan kualitas kesesuaian (*conformance quality*) yang bebas dari kerusakan serta konsistensi dalam memberikan tingkat kinerja yang ditargetkan, karena perusahaan apapun harus mengejar tingkat kesesuaian kualitas yang tinggi.

b) Fitur (*features*) produk

Fitur produk merupakan alat bersaing untuk membedakan produk perusahaan dengan produk pesaing dengan memperkenalkan fitur baru yang dibutuhkan dan bernilai. Sehingga perusahaan dapat menciptakan model dengan tingkat yang lebih tinggi dengan menambahkan beberapa fitur.

c) Rancangan (*design*) produk

Merupakan konsep yang lebih luas dibandingkan dengan gaya, karena rancangan lebih dari sekedar kulitnya tetapi lebih mencapai inti produk. Rancangan yang baik member kontribusi pada kegunaan sesuatu produk



seperti juga pada penampilannya yang dapat menarik perhatian, meningkatkan kinerja produk, mengurangi biaya produk dan memberikan keunggulan bersaing yang kuat di pasar sasaran.

### 2.6.2. Klasifikasi Produk

Manajemen produk meliputi pengembangan taktik dan strategi untuk meningkatkan permintaan pasar melalui siklus hidup produk. Salah satu teknik yang cukup bagus untuk memahami produk adalah Aspinwall Classification System, yang mengelompokkan produk menggunakan lima variabel penilaian :

- a. *Replacement rate*: Seberapa sering produk tersebut dipesan ulang oleh pengecer
- b. *Gross margin*: Berapa besar rata-rata keuntungan yang dihasilkan oleh tiap produk
- c. *Buyer goal adjustment*: Seberapa besar rentang segmen konsumen yang bisa dicapai
- d. *Duration of product satisfaction*: Seberapa lama produk tersebut bermanfaat bagi pembeli
- e. *Duration of buyer search behavior*: Berapa lama konsumen tetap mencari dan membeli produk.

### 2.6.3. Diferensiasi Produk

Dalam pemasaran, diferensiasi produk adalah kegiatan memodifikasi produk agar menjadi lebih menarik. Diferensiasi ini memerlukan penelitian pasar yang cukup serius karena agar bisa benar-benar berbeda, diperlukan pengetahuan tentang produk pesaing. Diferensiasi produk ini biasanya hanya mengubah sedikit karakter produk, antara lain kemasan dan tema promosi tanpa mengubah spesifikasi fisik produk, meskipun itu diperbolehkan.

Tujuan dari strategi diferensiasi adalah mengembangkan positioning yang tepat sesuai keinginan konsumen potensial yang ingin dituju. Jika pasar melihat perbedaan produk perusahaan tertentu dibanding produk pesaing, perusahaan tersebut akan lebih mudah mengembangkan marketing mix untuk produk tersebut. Diferensiasi produk yang berhasil adalah diferensiasi yang mampu mengalihkan basis persaingan dari harga ke faktor lain, seperti karakteristik produk, strategi distribusi atau variabel-variabel promotif lainnya.

#### 2.6.4. Pengembangan Produk

Pengembangan produk merupakan salah satu hal penting dalam suatu perusahaan yang harus dilakukan. Pengembangan produk tersebut demi memberikan apa yang diinginkan konsumen juga untuk keberlangsungan perusahaan itu sendiri. Heizer dan Render (2008), menyatakan bahwa keberhasilan pengembangan produk dalam suatu perusahaan tergantung dari dukungan hal-hal lain dalam perusahaan maupun gabungan dari sepuluh keputusan MO yang berhasil yaitu mulai dari desain produk sampai pemeliharaan. Maka dari itu untuk bisa memenangkan pasar perusahaan perlu memperhatikan hal yang dapat mendukung keberhasilan dari pengembangan produk yang dilakukan untuk mencapai apa yang menjadi tujuan dari perusahaan.

Salah satu dari pengembangan produk yaitu QFD (*Quality Function Deployment*). QFD tersebut merupakan suatu proses yang menentukan atau menetapkan apa yang menjadi keinginan dari pelanggan, dan kemudian bagaimana cara perusahaan melakukan suatu strategi untuk memenuhi keinginan pelanggan tersebut. Tujuan dari QFD itu sendiri tidak lain untuk memuaskan pelanggannya melalui produk yang dihasilkan sesuai dengan selera konsumen. Menurut Heizer dan Render (2008), suatu perangkat QFD adalah rumah kualitas (*house of quality*). Dimana rumah kualitas tersebut merupakan suatu metrik yang menghubungkan antara keinginan konsumen dengan apa yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan tersebut. Dari rumah kualitas tersebut dapat diketahui seberapa bisa perusahaan dapat melayani keinginan konsumen dengan baik bahkan seberapa unggul perusahaan tersebut dengan perusahaan lain.

#### 2.6.5. Rekayasa Nilai (*Value Engineering*)

Rekayasa nilai atau analisis nilai merupakan proses perancangan suatu produk yang dilakukan oleh suatu perusahaan. Rekayasa nilai ini bertujuan untuk menghilangkan atau mengurangi biaya-biaya yang berlebihan, namun tetap memperhatikan segi kualitas dari produk tersebut. Merujuk pada Chandra (1986) dalam Rumintang (2008), menyatakan bahwa rekayasa nilai merupakan suatu usaha yang terstruktur dengan baik untuk mengalisis permasalahan yang ada guna untuk mencapai fungsi-fungsi yang diinginkan dan tetap memperhatikan hasil akhir yang optimal. Menurut Heizer dan Render (2008), rekayasa nilai atau

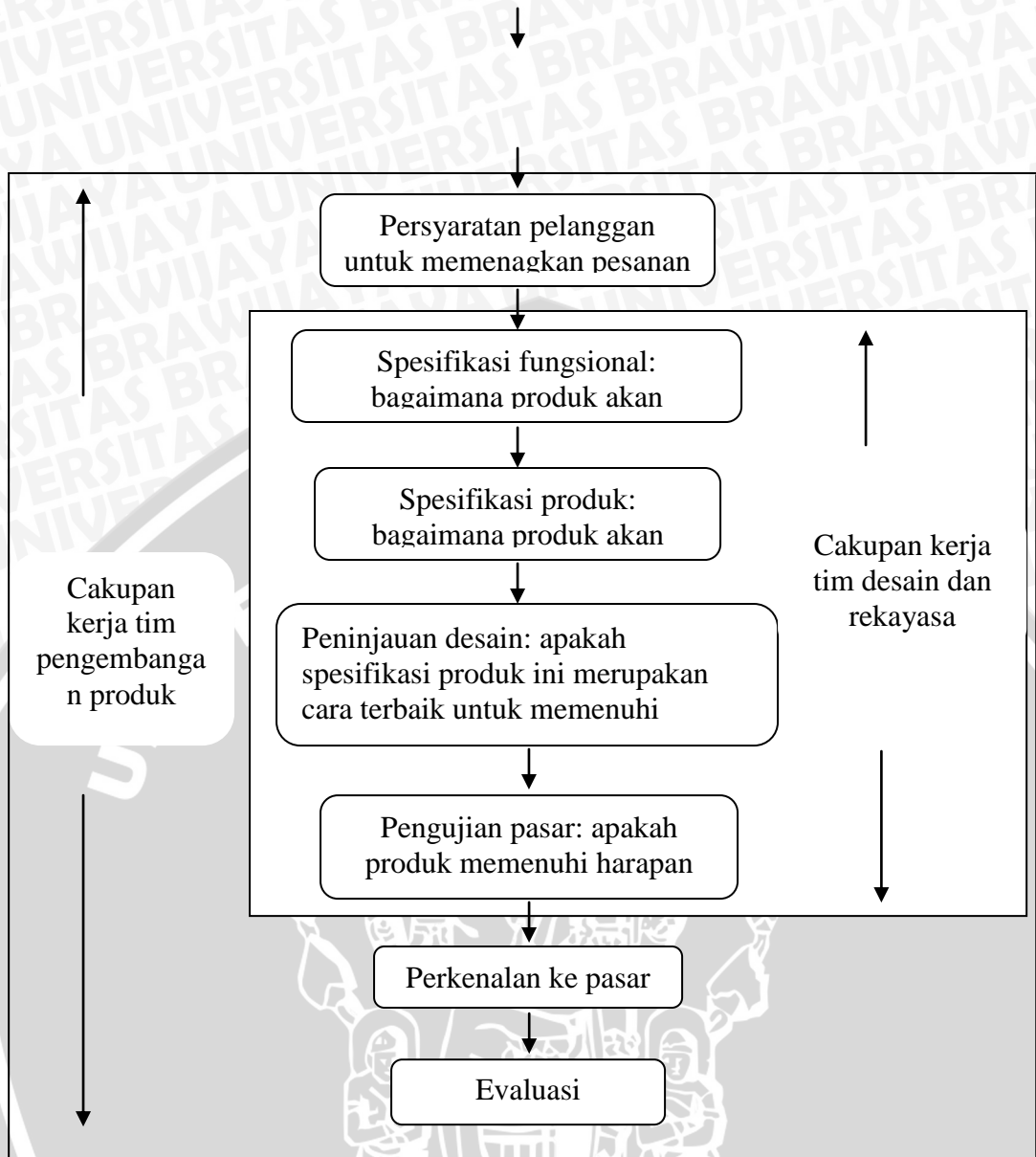


analisis nilai merupakan suatu proses atau usaha memperbaiki atau memproduksi suatu produk sampai produk tersebut memiliki nilai ekonomis yang lebih tinggi dari sebelumnya. Dalam rekayasa nilai tersebut terjadi perbaikan-perbaikan baik biaya, waktu maupun bahan yang digunakan dalam proses produksi produk. Sehingga produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik juga hemat biaya, yang dapat memberikan keuntungan yang lebih bagi perusahaan maupun konsumen.



Ide dari banyak sumber

Apakah perusahaan  
mampu melaksanakan



Gambar 1. Tahap - tahap Pengembangan Produk

Sumber: Heizer dan Render, 2008

### 2.7. Tinjauan Bunga potong

Florikultura merupakan salah satu produk pertanian yang memiliki potensi yang cukup besar di Indonesia yang meliputi tanaman hias, bunga potong dan



daun potong. Menurut Direktorat Jendral Hortikultura (2011) dalam lima tahun terakhir banyak pelaku usaha florikultura mulai dari skala kecil sampai skala besar, mengingat semakin banyaknya permintaan akan florikultura baik untuk kebutuhan domestik atau pun ekspor yang salah satunya bunga potong.

Bunga potong adalah bunga yang dapat dimanfaatkan sebagai rangkaian bunga untuk berbagai kepentingan manusia. Pemanfaatan bunga potong ini biasanya digunakan dalam acara sakral seperti pernikahan, kematian dan lain sebagainya. Banyaknya permintaan bunga potong bahkan ke manca negara, menjadikan bisnis usaha bunga potong semakin menjanjikan, maka dari itu bunga potong memiliki nilai ekonomi yang cukup tinggi. Perkembangan bunga potong pada saat ini semakin pesat yaitu dilihat dari berbagai jenis bunga hias yang dijadikan bunga potong yang meliputi bunga mawar, garbera, gladiol, sedap malam, marigold, carnation, dahlia, Heliconia, krisan, lili, anggrek dan lain sebagainya (Asosiasi Bunga Indonesia, 2012).

Selain sebagai rangkaian bunga untuk berbagai aktivitas manusia, bunga potong juga digunakan untuk keperluan makanan, minuman, industri, obat dan pengharum dalam kosmetik atau kecantikan. Bunga potong memberikan banyak manfaat dalam kehidupan manusia, sehingga bunga potong dapat diposisikan dalam salah satu komoditas unggulan yang perlu dikembangkan. Perkembangan bunga potong ini juga akan menambah income atau pendapatan jika pelaku usaha mengerti jenis dan ilmu-ilmu mengenai bunga, karena Indonesia sangat terkenal dengan bunga-bunga indah yang sampai ke luar negeri apalagi pemerintah sangat menggalakkan budidaya bunga potong sebagai salah satu komoditas ekspor (Rismundar, 2010).

## **2.8. Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996), kepuasan pelanggan atau konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan konsumen merupakan fokus penilaian yang merefleksikan 5 (lima) dimensi spesifik dari layanan.

Kepuasan konsumen tidak hanya mengacu pada bentuk fisik produk, melainkan satu paket kepuasan yang didapat dari pembelian produk. Kepuasan

tersebut merupakan akumulasi kepuasan fisik, psikis, simbolis, dan pelayanan yang diberikan oleh produsen. Menurut Kotler (1999) dari kepuasan tersebut terdapat tiga tingkat kepuasan yang salah satunya akan dirasakan oleh konsumen yaitu jika kinerja dibawah harapan, konsumen akan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi dari harapan, maka konsumen sangat puas, senang atau gembira.

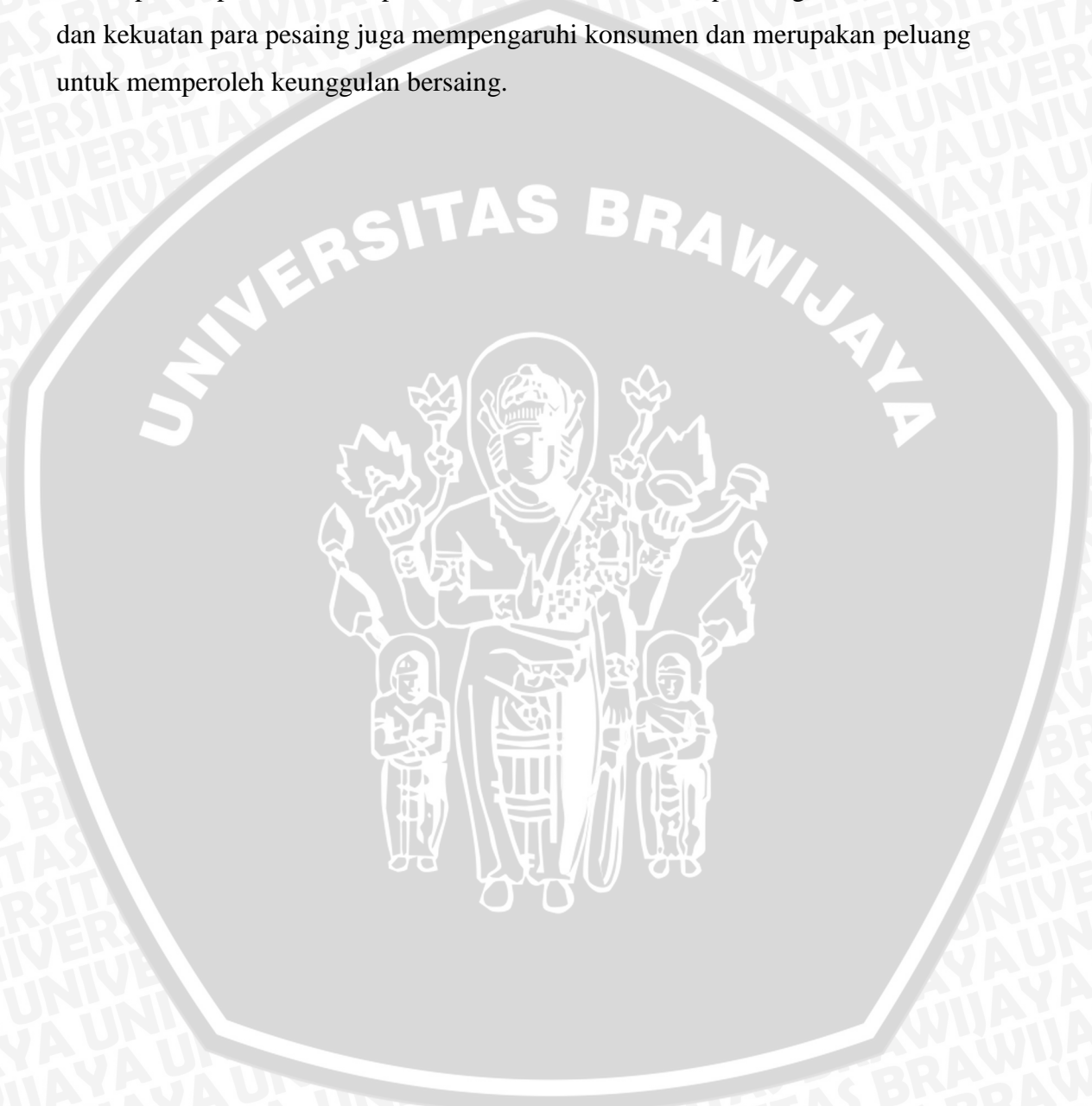
Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Tingkat kepuasan konsumen yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell,1992 dalam Iqbal tanpa tahun).

Kepuasan pelanggan/konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan tertentu. Selain itu, kepuasan pelanggan/konsumen sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan merupakan informasi yang penting bagi perusahaan jasa yang mencoba memperbaiki pelaksanaan bisnis, memperkuat diri menghadapi persaingan, dan memposisikan perusahaan secara strategis di pasaran. Menurut Yuliarmi (2003), factor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap penyediaan jasa, yaitu kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dan layanan, pengalaman teman-teman, dan komunikasi melalui iklan dan pemasaran.

Menurut David W. Cravens (1996) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu pertama, sistem pengiriman adalah proses pemindahan produk dari produsen ke konsumen atau pemakai akhir dalam bisnis biasanya meliputi saluran distribusi dari para pemasok, pabrik, dan para perantara. Kedua, performa produk/jasa merupakan performa dan keunggulan suatu produk/jasa yang memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Ketiga, citra yang baik merupakan keunggulan bersaing yang dapat



mempengaruhi kepuasan konsumen dari sudut positif. Keempat, hubungan harga-nilai karena pembeli menginginkan nilai yang ditawarkan oleh suatu merek sesuai dengan harga yang ditawarkan. Kelima, kinerja/prestasi karyawan: kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung bagaimana semua organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan konsumen. Keenam, persaingan: kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi konsumen dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing.



### III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN

#### 3.1. Kerangka Pemikiran

CV. Arjuna Flora merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pertanian yang salah satunya produksi bunga potong. Bunga potong eksklusif yang diproduksi oleh CV. Arjuna Flora meliputi bunga baby's breath, calla lily Jepang, smilax, lisianthus dll. Adapun kelebihan bunga potong yang diproduksi di CV. Arjuna Flora meliputi bibit bunga potong diimpor langsung dari Jepang, kualitas yang baik dan produksi yang lebih besar dari perusahaan lain. Dari beberapa kelebihan tersebut dapat memberikan suatu keunggulan tersendiri bagi perusahaan. Bibit bunga yang diimpor secara langsung dari Jepang dengan menjalin kerjasama dengan perusahaan bibit Jepang pastinya memiliki kualitas yang baik. Kemudian CV. Arjuna Flora mulai memproduksi bunga kuantitas yang lebih banyak dari perusahaan lain dikarenakan melihat permintaan yang semakin meningkat.

Sedangkan kelemahan yang ada di CV. Arjuna Flora yaitu manajemen yang belum tertata dengan baik, manajemen produksi yang masih belum tertata dengan baik sangat berpengaruh terhadap persediaan dari bunga potong tersebut untuk memenuhi permintaan konsumen atau. Maka dari itu manajemen produksi yang baik memberikan dampak yang sangat baik bagi perusahaan dengan melihat kondisi-kondisi kapan permintaan bunga yang paling banyak dan kapan permintaan bunga yang sedikit atau bisa disebut dengan peramalan permintaan (Yamit, 2003).

Kemudian kelemahan selanjutnya yaitu penurunan kualitas bunga yang disebabkan oleh SDM, kurangnya pengawasan, dan orderan bunga yang tidak menentu. SDM sangat berperan penting dalam perusahaan, karena SDM yang menjalankan semua aktivitas yang ada di perusahaan, tanpa adanya SDM perusahaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Maka dari itu kualitas SDM sangat menentukan pada hasil akhir suatu proses dalam perusahaan. Kemudian untuk kurangnya pengawasan terletak pada proses produksi dan proses pasca panen, dalam proses produksi bunga harus sesuai dengan SOP yang berlaku tetapi meskipun ada SOP yang jelas tetap harus ada pengawasan demi menjaga kualitas bunga yang diinginkan. Selanjutnya yaitu orderan bunga yang tidak



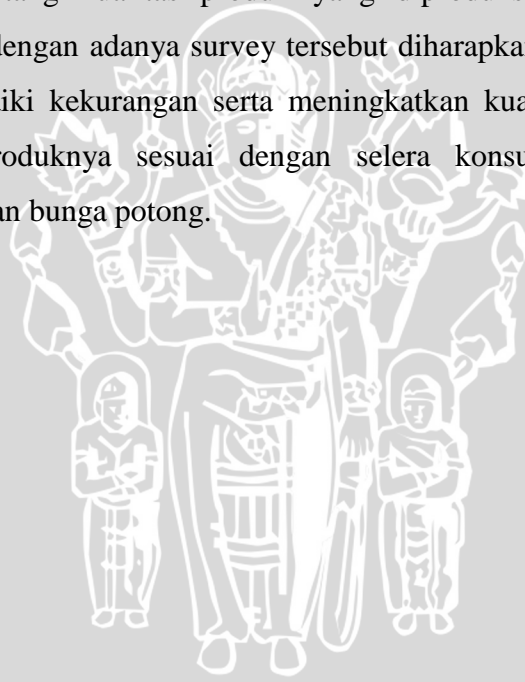
menentu yang menyebabkan waktu pemanenan yang terlambat. Pemanenan bunga yang terlambat dari waktu panen yang sebenarnya dapat mengakibatkan kondisi bunga mengering atau layu, sehingga dapat menurunkan kualitas bunga tersebut.

Dari kelebihan dan kelemahan yang ada di CV. Arjuna Flora berpengaruh pada kualitas bunga yang dihasilkan yang juga berpengaruh pada kepuasan konsumen. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas baik diperlukan suatu pengendalian kualitas yang baik sehingga apa yang menjadi harapan dari konsumen akan produk yang berkualitas dapat terpenuhi. Pengendalian kualitas ini merupakan susunan kerja yang terstruktur dengan baik pada aktivitas manusia, mesin, bahan dan informasi dalam proses produksinya sampai mendapatkan hasil akhir (Prihantoro, 2012). Di CV. Arjuna Flora pengendalian kualitas terletak pada kegiatan produksi bunga atau kegiatan budidaya dan kegiatan pasca panen bunga potong. Dalam tahapan pengendalian tersebut terdapat suatu strategi dan perlakuan tertentu yang dapat menjadikan produk berkualitas baik. Pemberian produk yang berkualitas baik yang dapat menjamin kepuasan konsumen (Kotler, 1999) yang dapat dilihat dari kondisi bunga yang baik, perlakuan bunga, daya tahan produk. Strategi menghasilkan produk yang berkualitas baik ditunjang oleh kenyataan bahwa konsumen cenderung semakin memperhatikan kualitas produk sebelum mereka melakukan pembelian.

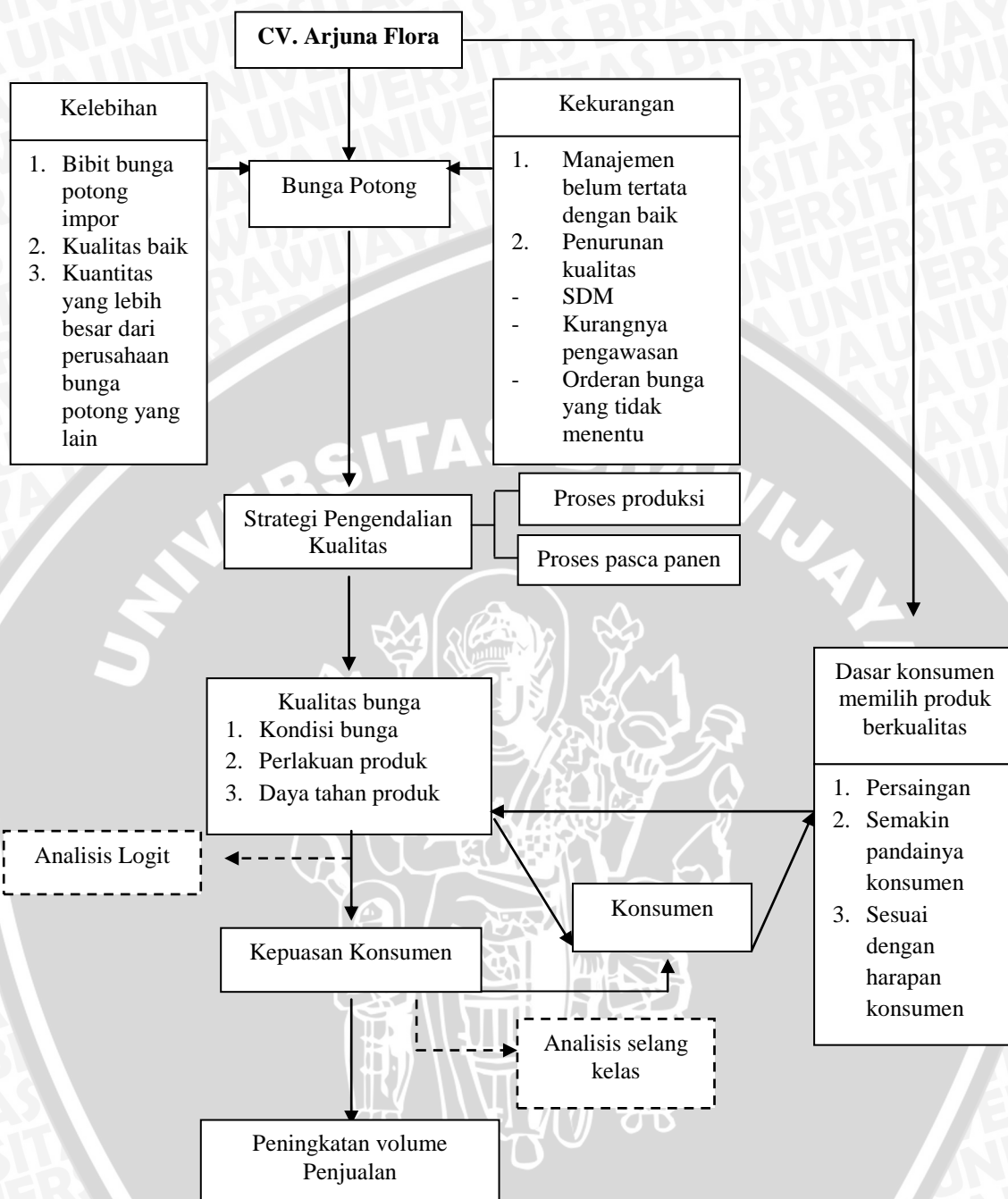
Produk yang berkualitas baik merupakan keinginan setiap konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk, hal ini akan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan konsumen yang ditunjang dari persaingan produk, semakin pandai dan jeli konsumen dalam memilih produk yang berkualitas baik dan produk yang dibeli sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kemudian untuk volume penjualan setiap suatu periode tertentu juga dioengaruhi oleh beberapa variabel yang dapat mendukung yaitu pola tanam, kinerja, keadaan cuaca dan pengawasan. Dari masalah kepuasan dan volume penjualan tersebut, perlu adanya suatu penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pengaruh dari kualitas bunga potong yang di produksi CV. Arjuna Flora terhadap kepuasan yang dirasakan konsumen setelah melakukan pembelian dan menggunakan produk yang dibeli. Selain itu juga untuk mengetahui pengaruh pengendalian kualitas terhadap volume penjualan, yang dapat menentukan

pembelian oleh pelanggan CV. Arjuna Flora. Untuk mengetahui pengaruh kualitas tersebut terhadap kepuasan konsumen dapat di uji dengan menggunakan analisis logit yaitu untuk menganalisis varaibel bebas apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, dimana variabel bebasnya terdiri dari kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga. Kemudian untuk menganalisis kepuasan konsumen/pelanggan dapat digunakan perhitungan skor dan selang kelas yaitu menghitung secara langsung dari hasil skor jawaban kuesioner yang diisi oleh konsumen.

Untuk mengetahui kualitas sebagai tolak ukur kepuasan konsumen yang menjadi harapan dari perusahaan itu sendiri dapat dilakukan dengan survey secara langsung kepada konsumen. dengan cara ini perusahaan akan mendapatkan banyak informasi tentang kualitas produk yang diproduksi dari pernyataan konsumen. Sehingga dengan adanya survey tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan memperbaiki kekurangan serta meningkatkan kualitas produk yang dapat menjadikan produknya sesuai dengan selera konsumen serta dapat meningkatkan penjualan bunga potong.







Keterangan:  
 → = Hubungan Sebab Akibat  
 - - - → = Alat Analisis

Skema Alur pemikiran Penelitian pengaruh strategi pengendalian kualitas bunga potong terhadap kepuasan konsumen dan volume penjualan di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu

### 3.2. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini terdiri dari sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di CV. Arjuna Flora Bumiaji Kota Batu.
2. Penelitian ini membahas strategi pengendalian kualitas yang diterapkan di CV. Arjuna Flora
3. Membahas pengaruh kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen.
4. Responden yang digunakan hanya pelanggan bunga potong di CV. Arjuna Flora.
5. Pengendalian kualitas hanya pada bunga eksklusif yaitu bunga baby's breath, lisiantus, smilax, calla lily dan hortensia.

### 3.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga variabel-variabel kualitas produk bunga potong di CV. Arjuna Flora berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan.



### 3.4. Definisi Operasional

Tabel 1. Dimensi, Devinisi Operasional dan Pengukuran Variabel pengendalian kualitas terhadap kepuasan konsumen

Dimensi	Variabel	Definis Operasional	Pengukuran
<b>Kualitas</b> terdiri dari dimensi: A. <i>Feature</i>	1. Kondisi bunga terdiri dari: a. Kebersihan produk b. Kesegaran produk c. Ukuran tangkai	<p>Segala sesuatu pada bunga potong yang menjadikan pertimbangan oleh konsumen dalam membeli bunga potong.</p> <p>A. Ciri-ciri atau keistimewaan yang dimiliki oleh bunga potong sesuai dengan karakteristik bunga potong di CV. Arjuna Flora.</p> <p>1. Keadaan bunga potong yang baik, seperti bunga yang diterima oleh konsumen tidak ada cacat yang dapat mempengaruhi kepuasan dari konsumen.</p> <p>a. Bunga yang bersih dan warna yang cerah.</p> <p>b. Bunga yang tidak layu atau menguning. Untuk menghasilkan bunga tersebut perlu adanya pengendalian kualitas, sehingga apa yang menjadi harapan konsumen dapat terpenuhi.</p> <p>c. Panjang tangkai dari bunga potong, sesuai dengan permintaan pelanggan.</p>	Skala likert dengan ketentuan: 1: Konsumen merasa sangat tidak puas dengan kondisi bunga yang ditawarkan. 2: Konsumen merasa tidak puas dengan kondisi bunga yang ditawarkan. 3: Konsumen netral atau tidak mengatakan puas atau tidak puas. 4: Konsumen merasa puas dengan kondisi bunga yang ditawarkan. 5: Konsumen merasa sangat puas dengan kondisi bunga yang ditawarkan.
B. <i>Confermance</i>	2. Perlakuan produk terdiri dari: a. Kemasan b. Kapas basah c. Pengepakan	<p>B. Kesesuaian karakteristik desain dan operasi dalam memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan</p> <p>2.. Perlakuan yang diberikan pada bunga potong yang siap di kirim pada konsumen yang merupakan salah satu proses dari pengendalian kualitas bunga potong.</p> <p>a. Kemasan bunga potong yang digunakan seperti menggunakan kertas atau palstik, sehingga dapat terjindar dari kerusakan.</p>	Skala likert dengan ketentuan: 1: Konsumen merasa sangat tidak puas dengan perlakuan produk yang dilakukan oleh perusahaan. 2: Konsumen merasa tidak puas dengan perlakuan produk yang dilakukan oleh perusahaan. 3: Konsumen netral atau tidak mengatakan puas atau tidak puas.

Tabel. 1 (Lanjutan)

Konsep	Variabel	Definis Opersional	Pengukuran
		b. Kapas basah pada ujung tangkai bunga agar bunga tetap segar sampai ke tangan konsumen. c.. Cara pengepakan bunga potong untuk memudahkan pengiriman bunga pada konsumen dalam jumlah banyak.	4: Konsumen merasa puas dengan perlakuan produk yang dilakukan oleh perusahaan. 5: Konsumen merasa sangat puas dengan perlakuan produk yang dilakukan oleh perusahaan.
C. <i>Durability</i>	3. Daya tahan produk terdiri dari: a. Ketahanan produk	C. Daya tahan bunga potong atau lamanya bunga potong terlihat segar. 3.. lamanya kesegaran bunga potong dari proses panen dan pasca panen sampai bunga tersebut digunakan oleh konsumen. a. lamanya bunga tersebut masih terlihat segar, meskipun bunga sampai ke tangan konsumen dengan waktu yang lama.	Skala likert dengan ketentuan: 1: Konsumen merasa sangat tidak puas karena bunga potong yang ditawarkan kurang segar. 2: Konsumen merasa tidak puas karena bunga potong yang ditawarkan kurang segar. 3: Konsumen netral atau tidak mengatakan puas atau tidak puas. 4: Konsumen merasa puas dengan kesegaran bunga yang ditawarkan. 5: Konsumen merasa sangat puas dengan kesegaran bunga yang ditawarkan.
	4. Kepuasan pelanggan	4.. Persepsi atau harapan dari konsumen terhadap produk yang diinginkan sesuai dengan kualitas dari produk tersebut.	Skala likert dengan ketentuan: 1: sangat tidak puas 2: tidak puas 3: netral 4: puas 5: sangat puas  1: puas 0: tidak puas



## IV. METODE PENELITIAN

### 4.1. Metode Penentuan Lokasi

Metode penentuan lokasi pada penelitian ini menggunakan metode *purposive* yaitu CV. Arjuna Flora di jalan Arjuno, Dusun Junggo, Desa Tulungrejo, Kecamatan Bumiaji Batu. Pemilihan daerah tersebut dengan pertimbangan bahwa CV. Arjuna Flora merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pertanian yaitu bunga potong eksklusif dan ekspor-impor produk pertanian, yang melaksanakan sistem pengendalian kualitas untuk menghasilkan produk bunga potong yang berkualitas baik.

### 4.2. Metode Penentuan Responden

Responden dari penelitian ini terdiri dari 2 kelompok yaitu konsumen atau pelanggan bunga potong CV. Arjuna Flora sebanyak 26 responden untuk mendapatkan data kepuasan konsumen, sehingga responden untuk pelanggan CV. Arjuna Flora dilakukan dengan cara sensus, karena jumlah responden relatif kecil. Sedangkan untuk penentuan responden di CV. Arjuna Flora yaitu pimpinan dan staf CV. Arjuna Flora sebanyak 10 orang, dengan pertimbangan bahwa responden yang dipilih mengerti dengan proses produksi/budidaya dan penanganan pasca panen bunga potong. Sehingga penentuan responden dengan cara *purposive sampling* adalah teknik penentuan responden dengan pertimbangan tertentu.

### 4.3. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dua jenis data yaitu primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari responden secara langsung, yang berhubungan langsung dengan konsumen atau pelanggan bunga potong CV. Arjuna Flora. Pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara dengan bantuan pemberian angket.

Teknik wawancara dan kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data yang meliputi:

1. Data tentang strategi pengendalian kualitas yang dilakukan di CV. Arjuna Flora

2. Data tentang pengaruh kualitas produk bunga potong di CV. Arjuna Flora terhadap kepuasan konsumen.

Sedangkan data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dengan kata lain tidak diusahakan sendiri oleh peneliti. Data sekunder dapat diperoleh dari dokumen-dokumen atau arsip perusahaan, literatur, serta data dan informasi dari instansi yang terkait. Data yang diperlukan meliputi data penjualan bunga potong 5 tahun terakhir di CV. Arjuna Flora sebagai tolak ukur semakin meningkat atau menurunnya penjualan bunga potong, data pembeli atau pelanggan bunga potong CV. Arjuna Flora.

#### **4.4. Metode Analisis Data**

Metode analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Data yang dikumpulkan merupakan data primer yaitu kualitas yang terdiri dari kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya bunga sebagai variabel bebas, sedangkan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat. Dari beberapa variabel tersebut diamati dengan menggunakan alat kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas produk bunga potong serta kepuasan yang dirasakan konsumen. Kuesioner yang digunakan merupakan daftar pertanyaan yang menggunakan skala likert yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang terhadap kualitas yang dirasakan.

##### **4.4.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah alat statistik yang digunakan atau berfungsi untuk mendeskriptifkan atau memberi gambaran data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa membuat kesimpulan secara umum (Sugiyono, 2011). Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk menjawab tujuan pertama yaitu mendeskripsikan pengendalian kualitas yang dilakukan secara umum oleh CV. Arjuna Flora untuk mendapatkan kualitas bunga potong yang baik dari proses produksi sampai proses pasca panen.



#### 4.4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Untuk menguji validitas instrument, pada penelitian ini menggunakan uji validitas, yaitu untuk mengukur korelasi masing-masing pertanyaan terkait dengan pengaruh pengendalian kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen dan volume penjualan. Instrument yang valid dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur untuk mendapatkan dapat yang valid (Sugiyono, 2011:121). Untuk menguji valid tidaknya suatu instrument dapat menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - \sum x_i (\sum y_i)}{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2 \quad n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}$$

Keterangan:

r = Korelasi *product moment*

N = Banyaknya populasi sampel, 26

X = Nilai variabel

Y = Nilai variabel

##### 2. Uji Reliabilitas

Kemudian dari masing-masing pertanyaan yang valid tersebut dilakukan uji reliabilitas. Instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan mendapatkan hasil yang sama (Sugiyono, 2011). Untuk menguji reliabiliti dapat mneggunakan Cronbach alpha sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan:

a = Reliabilitas alat ukur

k = Jumlah item 1 pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$  = Jumlah varians masing-masing item

$\sigma_1^2$  = Varians total

#### 4.4.3. Analisis Kepuasan Konsumen/Pelanggan

Pada penelitian ini untuk menganalisis kepuasan konsumen dapat menggunakan cara skoring dengan bantuan linkert, cara ini untuk menjawab pertanyaan nomor dua yaitu mengetahui pengaruh pengendalian kualitas terhadap kepuasan pelanggan CV. Arjuna Flora dari produk bunga potong yang dibeli berdasarkan hasil nilai dari kuesioner yang telah diisi oleh responden. Berikut kriteria penilaian jawaban kuesioner yang dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Kriteria penilaian kuesioner

Variabel	Kriteria	Penilaian
Kondisi bunga	Kebersihan Bunga kotor Sedikit kotor Tidak memperhatikan Bersih Sangat bersih	1 (sangat tidak puas) 2 (tidak puas) 3 (netral) 4 (puas) 5 (sangat puas)
	Kesegaran Tidak segar Sedikit layu Tidak memperhatikan Segar Sangat segar	1 (sangat tidak puas) 2 (tidak puas) 3 (netral) 4 (puas) 5 (sangat puas)
	Ukuran tangkai Sangat pendek Pendek Tidak memperhatikan Panjang Panjang yang sesuai dengan selera konsumen	1 (sangat tidak puas) 2 (tidak puas) 3 (netral) 4 (puas) 5 (sangat puas)
Perlakuan	Kemasan Rusak Tidak rapi Tidak memperhatikan Rapi Rapi dan bersih	1 (sangat tidak puas) 2 (tidak puas) 3 (netral) 4 (puas) 5 (sangat puas)
	Kapas basah Kapas kurang air Kapas sedikit Tidak memperhatikan Kapas banyak Kapas banyak dan berair	1 (sangat tidak puas) 2 (tidak puas) 3 (netral) 4 (puas) 5 (sangat puas)
	Pengepakan Pak rusak Pak tidak ada lubang udara Tidak memperhatikan Rapi Rapi, ada lubang udara	1 (sangat tidak puas) 2 (tidak puas) 3 (netral) 4 (puas) 5 (sangat puas)

Sumber: Data Primer, 2013



Tabel 2. (Lanjutan)

Variabel		Kriteria	Penilaian
Daya tahan	Ketahanan	Layu sebelum digunakan	1 (sangat tidak puas)
		Cepat layu	2 (tidak puas)
		Tidak memperhatikan	3 (netral)
		Tidak cepat layu	4 (puas)
		Sangat tahan lama	5 (sangat puas)

Sumber: Data Primer, 2013

Berikut langkah-langkah analisis kepuasan konsumen:

1. Menghitung nilai terendah dan tertinggi dari masing-masing skor penilaian.

Tabel 3. Standar Perolehan Skor Konsumen terhadap Kepuasan

No.	Dimensi Kualitas	Variabel	Skor terendah	Skor tertinggi
1.	<i>Feature</i>	Kondisi bunga	3	15
2.	<i>Confermance</i>	Perlakuan produk	3	15
3.	<i>Durability</i>	Daya tahan produk	1	5
Jumlah			7	35

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

2. Kemudian menentukan selang kelas untuk mengetahui dari jumlah jawaban setiap responden masuk dalam kategori sebagai berikut:

- a. Sangat tidak puas
- b. Tidak puas
- c. Netral
- d. Puas
- e. Sangat puas

Dengan menggunakan perhitungan selang kelas sebagai berikut:

$$\text{selang kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

Tabel 4. Nilai Kisaran Selang Kelas

Selang Kelas	Kriteria
7 – 12,59	Sangat tidak puas
12,6 – 18,19	Tidak puas
18,2 – 23,79	Netral
23,8 – 29,39	Puas
29,4 - 35	Sangat puas

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

3. Setelah itu dapat ditentukan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan CV. Arjuna Flora dari produk bunga potong yang dibeli, berdasarkan selang kelas tersebut.

#### 4.4.4. Analisis Kuantitatif Regresi Logit

Alat analisis kuantitatif yang digunakan yaitu analisis logit atau regresi logistik yaitu uji signifikansi atau uji likelihood dan uji wald. Persamaan logit sebagai berikut (Gujarati, 2006):

$$Y = \frac{1}{1 + e^{-z}}$$

$$Z = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Konsumen
- X1 = Kondisi bunga
- X2 = Perlakuan produk
- X3 = Daya tahan produk
- $\alpha$  = intersep atau konstan regresi penaksiran dari b
- $b_1 - b_3$  = Koefisien regresi panaksiran B1-B3

##### 1. Uji signifikansi model

Pada uji signifikansi model ini yaitu menguji signifikansi dari masing-masing variabel dalam model yang dilakukan dengan menggunakan uji G. Uji G adalah uji rasio Uji Likelihood yang digunakan untuk menguji peranan variabel penjelas di dalam model secara bersama-sama, dimana dilihat pada nilai chi-square (Siska, 2011). Hipotesis untuk uji rasio likelihood:

H0 = tidak ada pengaruh positif antara variabel kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen.

H1 = ada pengaruh positif antara variabel kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen.

$$G = 2 \ln \frac{\text{likelihood tanpa peubah bebas}}{\text{likelihood tanpa peubah bebas}}$$

Uji G ini secara teoritis mengikuti sebaran  $X^2$  dengan derajat bebas k. kriteria kepuasan yang diambil yaitu menolak H0 bila  $G_{hitung} > X^2$ . Jika  $Chi square_{hitung} > Chi square_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $< 0,05$  (5%), maka variabel kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga berpengaruh signifikan





terhadap kepuasan konsumen/pelanggan atau tolak H0 dan terima H1. Sedangkan jika  $Chi\ square_{hitung} < Chi\ square_{tabel}$  atau nilai signifikasinya  $> 0,05$  (5%), maka variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan atau terima H0 dan tolak H1.

## 2. Uji wald

Uji wald digunakan untuk menguji parameter  $\beta_i$  secara parsial. Hipotesis yang di uji adalah:

H0 = tidak ada pengaruh positif antara pengendalian kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen.

H1 = ada pengaruh positif antara pengendalian kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen.

Formula untuk statistic Wald adalah

$$W = \frac{\beta_i}{SE(\beta_i)}$$

Secara otomatis  $W$  ini mengikuti sebaran normal baku jika H0 benar. Jika koefisien  $> Chi\ square_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $<$  dari 0,05 (5%), maka variabel kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan atau tolak H0 dan terima H1. Sebaliknya jika koefisien  $< Chi\ square_{tabel}$  atau nilai signifikansinya  $> 0,05$  (5%), maka variabel kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan atau terima H0 dan tolak H1.

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1. Profil Lokasi Penelitian

CV. Arjuna Flora merupakan salah satu badan usaha dibidang usaha bunga potong yang mempunyai tenaga kerja sekitar 50 orang, dimana sebagian besar tenaga kerjanya merupakan ibu-ibu rumah tangga. CV. Arjuna Flora terletak di Dusun Junggo yang merupakan bagian dari Desa Tulungrejo, Kecamatan Bumiaji dengan jumlah penduduk  $\pm$  3000 jiwa yang terdiri dari 1.625 perempuan dan 1.375 laki-laki. Dusun Junggo tersebut berbatasan dengan sebelah utara Dusun Wonorejo, sebelah barat berbatasan dengan Dusun Wonorejo, sebelah timur berbatasan dengan Perum Perhutani BKPH Singosari KPH Malang dan Desa Sumbergondo dan sebelah selatan berbatasan dengan Dusun Gerdu. Dusun Junggo terletak pada ketinggian 1.300 s/d 1700 di atas permukaan air laut, dengan curah hujan rata-rata 8,9 mm pertahun, sedangkan suhu rata-ratanya sebesar 18 – 24°C. Mata pencaharian penduduk Dusun Junggo tersebut sebagian besar sebagai petani sayuran, petani apel dan juga sebagai buruh tani.

Desa Tulungrejo merupakan Desa yang terdiri dari 5 Dusun yang terletak di Kecamatan Bumiaji meliputi Dusun Junggo, Dusun Gonda, Dusun Kekep, Dusun Gerdum dan Dusun Wonorejo yang memiliki luas keseluruhan 38,13 km<sup>2</sup> atau sekitar 807,019 ha. Batas wilayah Desa Tulungrejo yaitu

1. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Sumberbrantas,
2. Sebelah selatan dengan Desa Punten,
3. Sebelah barat Perum Perhutani BKPH Pujon KPH Malang dan
4. Sebelah timur dengan Desa Sumbergondo.

Jumlah penduduk Desa Tulungrejo 8.360 jiwa yang terdiri dari 4.076 laki-laki dan 4.284 perempuan dan terdiri dari 2.156 kepala keluarga.

Perusahaan CV. Arjuna Flora berdiri pada bulan Oktober tahun 2000. Lokasi CV. Arjuna Flora yang terletak di lereng Gunung Arjuno dengan ketinggian 1500 m diatas permukaan laut. Bertanah Andosol yang sangat subur untuk tanaman hortikultura, dengan sistem pertanian tadah hujan.

Alamat CV. Arjuna Flora adalah Jalan Raya Arjuno RT 06/ RW 10, No.129, Dusun Junggo, Desa Tulungrejo, Kecamatan Bumiaji Jawa Timur



Indonesia. No. Telepon : 0341-512357, 590293 dan No Faksimile : 0341-512357, 595123.

Direktur CV. Arjuna Flora, Ir. Luki Budiarti mempunyai banyak penghargaan dari pemerintah maupun instansi swasta selama mengelola CV. Arjuna Flora maupun dalam kegiatan sosialnya sebagai Ketua Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan) Hortikultura Mitra Arjuna, dan beberapa kepengurusan lain dalam organisasi.

CV. Arjuna Flora pada awalnya bergerak dibidang ekspor umbi bunga *Sandersonia aurantiaca*, bunga yang berbentuk lampion berwarna oranye dengan daun berwarna hijau terang yang di ekspor ke Jepang, yang mana pada awal mulanya bibit bunga tersebut di impor dari Jepang atau New Zealand, melalui sistim kemitraan dengan Sagami Jitsugyo Co. Ltd dan The Agri Matsumoto Co. Ltd.

Seiring dengan berjalannya waktu, usaha CV. Arjuna Flora berkembang menjadi beberapa bidang usaha yang meliputi ekspor-impor bunga *Sandersonia aurantiaca*, ekspor beniimo (telo ungu), ekspor Umbi *Zephyranthes* dan Umbi *Cyrthanthus*, budidaya dan supply bunga, daun potong segar, dan tanaman hias, kontraktor bangunan dan landscape, pemasaran eksklusif produk pertanian ke Negara Jepang dan kegiatan ekspor lainnya, menjalin kerjasama dengan berbagai kemitraan Nasional, antara lain adalah:

1. Import Umbi *Sandersonia*, Umbi *Calla lily*, *Cyrthanthus*, dan sebagainya untuk dibudidayakan di Kebun CV. Atjuna Flora dan hasilnya ada yang di ekspor kembali dan ada yang dijual lokal dan dikembangkan.
2. Ekspor umbi *zephyranthes & cyrtantus* ke Jepang
3. Ekspor Stamp. American Blue (*Evolvulus sp.*), Samp Corius ke Jepang
4. Ekspor ubi ungu (beniimo), beni azuma (ketela kuning), dan jenis ketela varietas lainnya yang sudah diproses dan di bekukan ke Jepang.
5. Ekspor bunga dan daun potong, dengan import beberapa produk bibit dari Jepang, New Zealand, Taiwan dan sebagainya.
6. Budidaya dan supply bunga potong, daun potong dan tanaman hias ke berbagai daerah di Indonesia.

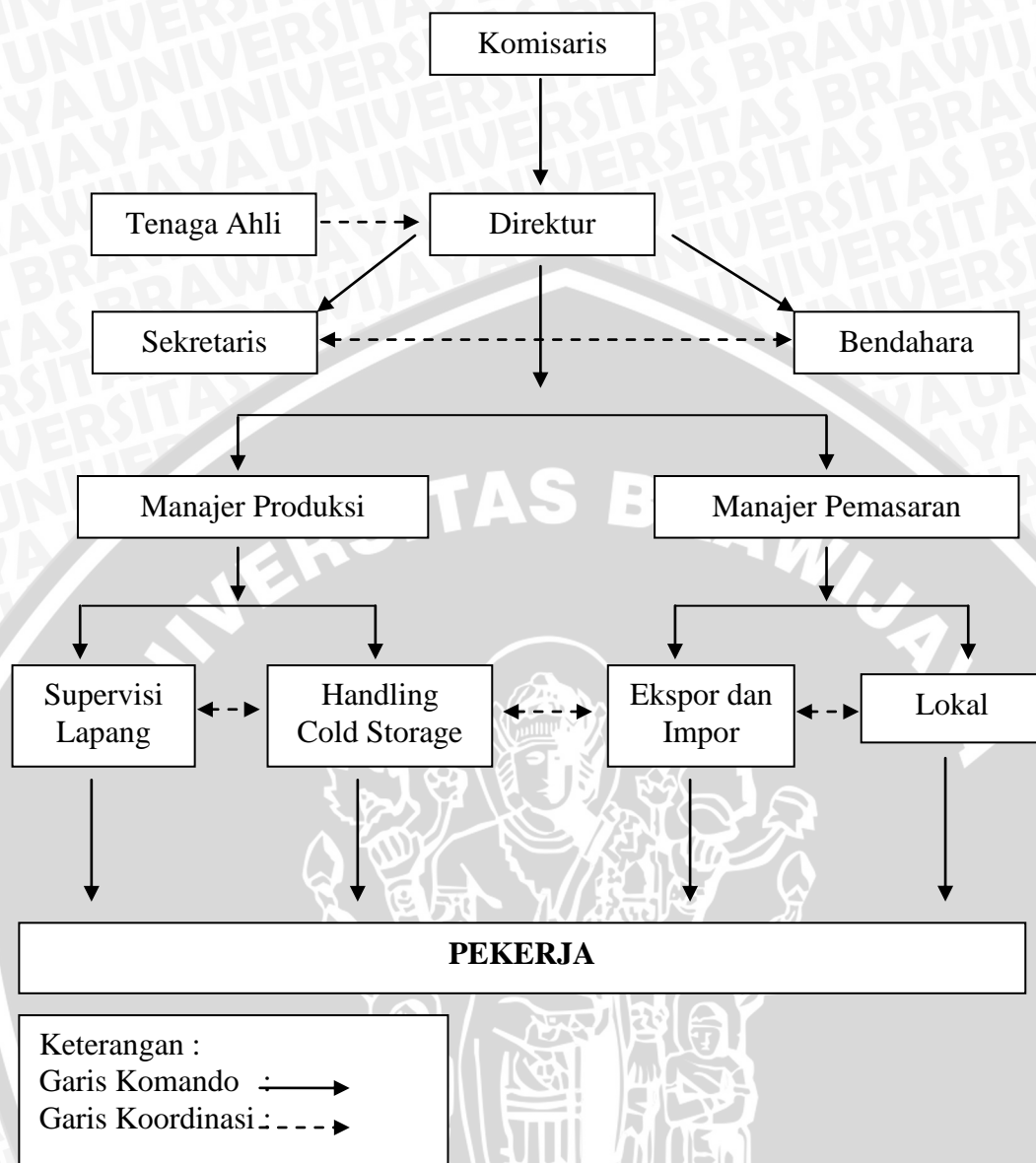
7. Kemitraan dengan PT. Mitra Tani Agro Unggul dalam budidaya cabai merah dengan membina dan memberdayakan lebih dari 500 petani, dengan dukungan Ketua Dewan Horti Nasional dan Asosiasi Agribisnis Cabai Indonesia.
8. Kegiatan perdagangan umum dan sebagainya.

Prestasi yang pernah dicapai oleh CV. Arjuna Flora dan Luki Budiarti sebagai direktur CV. Arjuna Flora adalah sebagai berikut:

1. 15 November 2007 : Mendapat penghargaan dari Menteri Pertanian Indonesia Bapak Anton Apriyanto sebagai Eksportir Berprestasi Tahun 2007 (Indonesia Agriculture Ekport Award 2007) di Jakarta.
2. 21 April 2005 : Mendapatkan nominasi I Kartini Award, diselenggarakan oleh Surabaya Plaza Hotel dan Pusat Penelitian / Studi Wanita Universitas Airlangga Surabaya.
3. 31 Januari 2005 : Menerima Piagam Penghargaan Bintang satu Keamanan Pangan dari Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (POM) Propensi Jawa Timur dalam proses ketela ungu menjadi produk ekspor.
4. 16 Oktober 2003 : Mendapat penghargaan dari Pemerintah Kota Batu sebagai Pemuda Pelopor Kreatifitas Kerja Usaha Mandiri.

CV. arjuna Flora dimiliki oleh seorang komisaris yang dipimpin seorang direktur yang mempunyai sekretaris dan bendahara serta membawahi manajer produksi dan manajer pemasaran. Manajer produksi membawahi supervise lapang. Struktur organisasi CV. Arjuna Flora dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :





Skema Struktur Organisasi CV. Arjuna Flora

Sumber: CV. Arjuna Flora, 2013

Pembagian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. Komisariss

Sebagai pemilik perusahaan yang memiliki sebagian besar saham perusahaan dan turut menjaga ketersediaan modal perusahaan sertan dalam hal perencanaan produk yang akan dihasilkan dan pengembangan produknya.



2. Direktur
  - a. Membuat kebijakan yang harus dilaksanakan perusahaan dan harus dilaksanakan dalam kegiatan operasional.
  - b. Mengawasi jalannya perusahaan apakah sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan.
  - c. Merencanakan dan menyelenggarakan seluruh aktifitas perusahaan sesuai dengan rencana dan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang dan turut didalam didalam melaksanakan kegiatan produksi, pemasaran, ekspor impor, dan kegiatan administrative.
  - d. Meminta pertanggung jawaban dari setiap bagian (pemasaran, produksi, dan administrasi) berupa laporan tertulis ataupun lisan yang disampaikan dalam rapat mengenai jalannya perusahaan atgaupun dalam kegiatan yang dilakukan.
3. Tenaga Ahli
  - a. Memberikan saran atau masukan dalam hal teknik operasional yang harus dilakukan oleh perusahaan.
  - b. Membantu direktur dalam menyusun rencana perusahaan.
4. Sekretaris
  - a. Membantu direktur dalam hal administrasi
  - b. Mengadakan pencatatan hasil kerja perusahaan setiap hari dan melakukan pengecekan terhadap surat yang masuk maupun yang keluar.
5. Bendahara
  - a. Membantu direktur melakukan pengecekan terhadap arus kas
  - b. Melakukan pencatatan transaksi keuangan yang terjadi
  - c. Membantu direktur untuk membayar gaji pekerja.
6. Manajer Produksi
  - a. Membantu direktur dalam menangani budidaya tanaman
  - b. Mewakili direktur dalam urusan denga pihak luar bila direktur berhalangan dan tidak bisa melaksanakan tugasnya.



7. Manajer Pemasaran
  - a. Melaksanakan semua kebijakan dalam pemasaran yang telah ditentukan perusahaan
  - b. Bertanggung jawab dalam hal peningkatan volume penjualan.
  - c. Membuat laporan penjualan dan pertanggung jawaban pemasaran kepada direktur.
8. Supervise Lapang
  - a. Melakukan semua kegiatan produksi mulai dari perencanaan proses produksi, penyediaan sarana produksi sampai pengolahan pasca panen
  - b. Mengkoordiner pekerja dibagian produksi
  - c. Bertanggung jawab terhadap pencapaian rencana produksi yang telah diterapkan oleh perusahaan
  - d. Melakukan pengawasan terhadap proses produksi. Membuat laporan perkembangan produksi kepada manajer produksi.
9. Handling Cold Storage
  - a. Bertanggung jawab terhadap proses penyimpanan komoditi produksi yang memerlukan penyimpanan dalam suhu dan kondisi cold storage.
  - b. Memastikan bahwa cold storage dapat berjalan sesuai dengan fungsinya dan melakukan perbaikan atau mengatasi cold storage bilam mengalami kerusakan.
10. Ekspor-Import
  - a. Melakukan serta mengurus hal-hal yang terkait dengan ekspor dan impor kegiatan perusahaan.
  - b. Membuat dan menyampaikan laporan kegiatan ekspor dan impor kepada manajer perusahaan.
11. Interinsulir/Lokal
  - a. Melakuka kegiatan pemasaran dan menentukan produk yang khusus dijual dipasaran lokal atau dalam negeri.
  - b. Membuat dan menyampaikan laporan kepada manajer perusahaan.
12. Pekerja

- Melakukan keterampilan dan pekerjaan yang diprogramkan oleh direktur dengan sebaik-baiknya.
- Memberikan keterampilan dan kreativitasnya demi kemajuan dan meningkatnya perusahaan.

### 5.2. Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, dimana responden pada penelitian ini yaitu pelanggan bunga potong CV. Arjuna Flora sebanyak 26 orang. Maka, dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan pekerjaan/profesi pelanggan CV. Arjuna Flora. Gambaran karakteristik responden secara rinci sebagai berikut:

Profesi merupakan pekerjaan yang dimiliki oleh setiap responden pelanggan CV. Arjuna Flora. Dari tabel 5, dapat dilihat pekerjaan pelanggan CV. Arjuna Flora yaitu sebagai pedagang bunga sebesar 54%, pemilik *florist* sebesar 23% dan sebagai dekorator sebesar 23%.

Tabel 5. Karakteristik Responden Pelanggan CV. Arjuna Flora

No.	Pekerjaan	Jumlah responden	Presentase (%)
1.	Pedagang bunga	14	54
2.	<i>Florist</i>	6	23
3.	Dekorator	6	23
	Jumlah	26	100

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Dari data di atas menunjukkan bahwa lebih dari 50% pelanggan CV. Arjuna flora berprofesi sebagai pedagang bunga. Pedagang bunga disini tidak lain untuk menyalurkan kembali bunga potong ke berbagai kota. Misalnya Surabaya, Bali, Jakarta, Medan dan lain sebagainya. Dari ketiga pekerjaan yang dimiliki oleh pelanggan CV. Arjuna Flora memiliki peran yang sangat penting untuk kelangsungan perusahaan CV. Arjuna Flora.

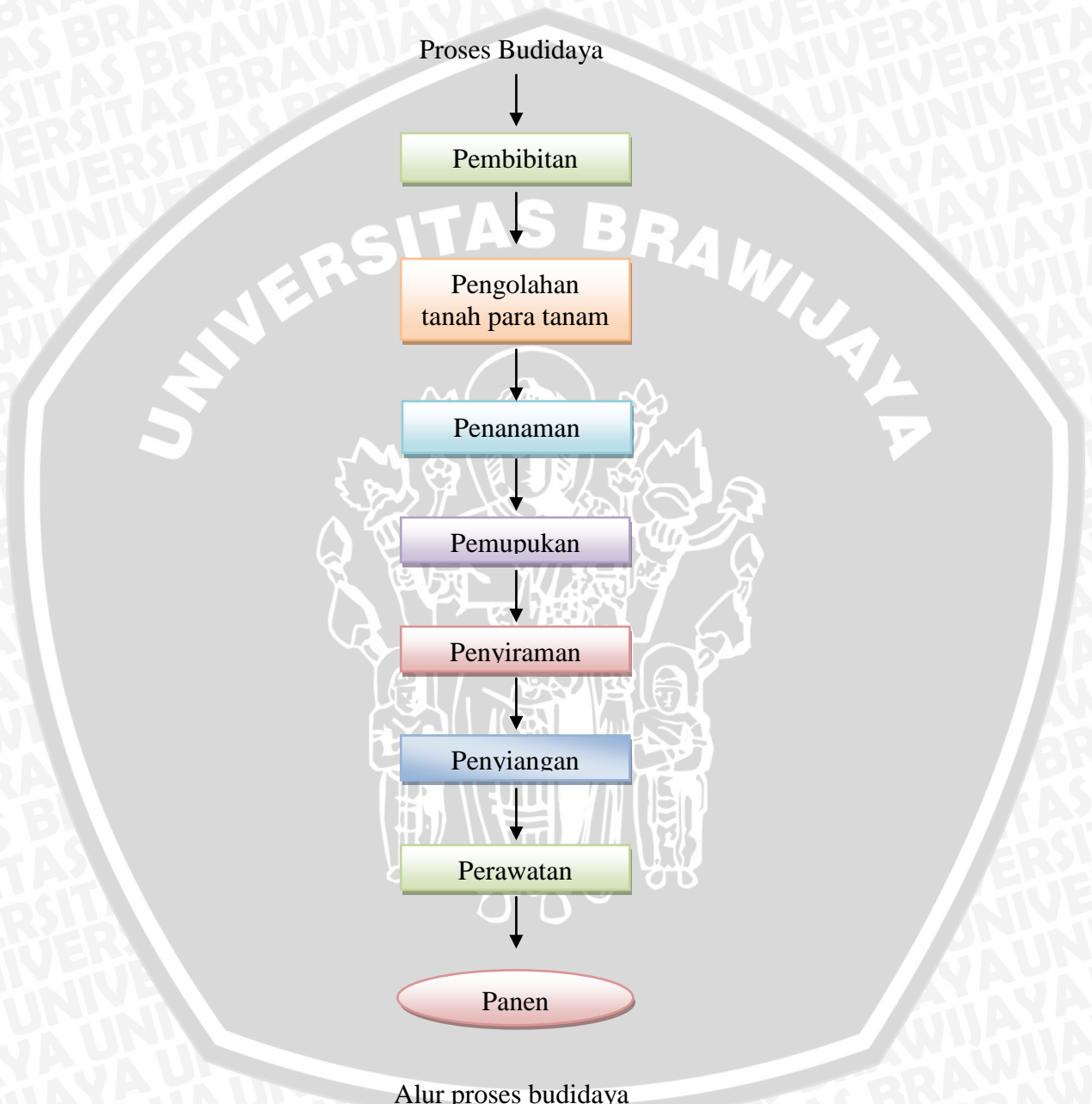
### 5.3. Gambaran Umum Strategi Pengendalian Kualitas Bunga Potong

Pengendalian kualitas pada bunga potong di CV. Arjuna Flora dapat dilihat dari dua aspek yaitu dari proses budidaya dan proses pasca panen bunga potong. Dari setiap proses memerlukan keahlian dari orang-orang yang mengerti akan proses-proses yang dilakukan setiap tahapannya dalam pengendalian



repository.ub.ac.id

kualitas, sehingga dapat menghasilkan kualitas bunga potong yang diinginkan. Berikut tahapan dari proses pengendalian kualitas bunga potong di CV. Arjuna Flora:



Alur proses budidaya

Sumber: CV. Arjuna Flora, 2013

## 1. Proses Budidaya

Pengendalian kualitas pada bunga potong di CV. Arjuna Flora tidak lepas dengan proses budidaya bunga. Dimana proses budidaya tersebut merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menghasilkan atau memproduksi bunga potong sampai masa panen. Setiap proses budidaya tersebut terdapat kegiatan pengendalian kualitas dari bunga yang ditanam dengan tujuan untuk mendapatkan hasil bunga potong yang berkualitas baik. Adapun tahapan proses budidaya bunga potong yaitu:

### a. Pembibitan

Pembibitan merupakan tahap awal dari proses produksi. Pembibitan sangat penting untuk dilakukan oleh perusahaan CV. Arjuna Flora, karena pembibitan ini selain untuk menghasilkan bahan tanam juga sebagai proses penyeleksian bibit-bibit yang berkualitas agar bunga yang dihasilkan sesuai dengan harapan. Bibit atau benih yang digunakan sebagai bahan tanam awalnya diperoleh dari Jepang, kemudian dibudidayakan di CV. Arjuna Flora dan hasilnya dijual di pasar lokal.

Adapun proses pembibitan bunga potong di CV. Arjuna Flora yaitu: Sebelum bibit atau benih ditanam di lahan yang sudah disiapkan, terlebih dahulu di tanam dalam media yang dikenal dengan istilah *try*. Media yang digunakan dalam pembibitan terdiri dari pupuk kandang (kambing), cocopit, sekam bakar, dan tanah dengan perbandingan 1:1:1:1. Kemudian dari empat bahan media tersebut dicampur rata, dan dimasukkan ke dalam tempat seperti bak yang terbuat dari gabus atau polibag yang berukuran paling kecil. Setelah itu, bibit atau benih ditanam dalam media kurang lebih selama dua bulan sampai tumbuh menjadi tanaman yang siap ditanam dilahan. Dari tanaman yang sudah berumur dua bulan tersebut, kemudian dipilih tanaman yang memiliki pertumbuhan yang paling bagus, bibit yang memiliki pertumbuhan yang bagus akan berpengaruh pada hasil bunga yang dihasilkan. Dari beberapa bunga yang ada di CV. Arjuna Flora, ada juga bunga potong yang bibitnya berasal dari bibit lokal, misalnya bunga hortensia, dimana CV. Arjuna Flora membeli bibit hortensia di pasar lokal, dengan cara memilih bibit yang memiliki pertumbuhan yang bagus dengan umur sekitar 1 bulan pembibitan, kemudian bibit langsung ditanam di lahan yang sudah disiapkan. Kemudian untuk bunga potong calla lily Jepang, pembibitan dilakukan



dengan cara menyimpan umbi di dalam keranjang dan ditutup, hal ini dilakukan untuk masa dormansi umbi kurang lebih 1-2 bulan atau sampai muncul tunas. Munculnya tunas pada umbi calla lily menandakan umbi sudah siap tanam.

Selanjutnya untuk pembibitan bunga baby's breath, dimana bibit baby's breath dapat diambil dari pucuk tanaman induknya. Kemudian di akarkan dengan cara ditanam di polibag sampai berumur 1 bulan dan bibit siap dipindahkan ke lahan. Kemudian untuk tanaman smilax pembibitan dilakukan dengan cara menumbuhkan benih dalam polibag selama 1,5 bulan. Di CV. Arjuna Flora masih belum bisa menghasilkan benih baru dari tanaman smilax, sehingga benih semilax masih impor dari Jepang untuk memenuhi kebutuhan. Untuk bunga potong lisiantus di CV. Arjuna Flora sudah bisa menghasilkan benih sendiri yang diambil dari buah lisiantus yang sudah tua secara fisiologis untuk dijadikan bibit. Benih yang diambil dari buah yang sudah tua tersebut di tumbuhkan di media selama 2 bulan sampai bibit siap untuk ditanam di lahan.

Tanaman yang memiliki kualitas yang baik yaitu bebas dari hama penyakit, pertumbuhannya tidak terhambat, bunga yang dihasilkan bagus. Dari pemilihan bibit/benih dari tanaman indukan tersebut CV. Arjuna Flora menunjukkan bahwa benar-benar memperhatikan kualitas yang baik, hal ini untuk kepuasan para pelanggannya.

#### b. Pengolahan tanah pra tanam

Sebelum bibit ditanam di lahan, tanah yang akan digunakan sebagai media tanam bunga potong harus diolah terlebih dahulu. Pengolahan ini dilakukan dengan cara mencangkul atau mentraktor tanah yang berfungsi untuk membalikkan tanah. Bersamaan dengan pembalikan tanah tersebut, tanah di campur dengan pupuk kandang (kambing), cocopit, sekam bakar sebagai media sekaligus pupuk dasar. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tanah yang gembur dan memiliki porositas yang baik. Setelah pencampuran tanah dengan beberapa media tersebut tanah dibentuk guludan atau bedengan sebagai tempat atau peletakan tanaman yang akan di tanam di lahan tersebut dengan lebar sekitar 80-90 cm dan panjangnya menyesuaikan kondisi lahan yang digunakan.

#### c. Penanaman

Penanaman merupakan kegiatan peletakan bibit/bahan tanam pada tanah yang sudah diolah sebelumnya. Bibit yang ditanam memiliki kualitas yang baik, yaitu tidak terserang penyakit, memiliki pertumbuhan yang baik. Bibit bunga potong yang ditanam di lahan biasanya berumur kurang lebih 2 bulan. Penanaman pada masing-masing bunga potong memiliki kriteria jarak tanam tertentu sesuai dengan jenis tanamannya. Jarak tanam pada bunga baby's breath dan smilax yaitu 20 cm x 20 cm di atas tanah yang sudah dibentuk bedengan atau guludan. Kemudian jarak tanam pada bunga potong lisiantus yaitu 10 cm x 10 cm dilahan yang berbentuk bedengan. Selanjutnya jarak tanam pada bunga calla lily yaitu 15 cm x 15 cm. Pada empat jenis bunga tersebut penanamannya ditanam didalam *green house*, dikarenakan tanaman tersebut tidak tahan pada air hujan atau sinar matahari langsung yang dapat mengurangi kualitas bunga yang dihasilkan. Penanaman didalam *green house* tersebut untuk menghasilkan kualitas bunga/daun potong yang baik. Sedangkan untuk tanaman bunga hortensia memiliki jarak tanam yaitu 30 cm x 30 cm dikarenakan tanaman ini memiliki batang berkayu dan merupakan tanaman tahunan. Penanaman bunga hortensia ini pun diluar *green house* karena tanaman ini membutuhkan sinar matahari penuh untuk pertumbuhan bunganya, tetapi pertumbuhan bunga hortensia akan lebih baik di dataran diatas 1000 mdpl.

#### d. Pemupukan

Untuk menjaga kesuburan tanah juga memacu pertumbuhan tanaman yang baik dapat dilakukan dengan pemupukan. Pemupukan merupakan kegiatan pemberian hara atau nutrisi bagi tanaman, baik diletakkan pada tanah maupun disemprotkan sebagai pupuk daun dan sebagainya. Pemupukan yang dilakukan di CV. Arjuna Flora diberikan pada awal tanam atau pengolahan tanah sebagai pupuk dasar yang meliputi pupuk kandang (kambing), cocopit dan sekam bakar. Sebesar tanaman bunga potong di CV. Arjuna Flora menggunakan pupuk organik dikarenakan berdasarkan uji coba atau pengalamannya bahwa pupuk organik tersebut, selain menghasilkan tanaman bunga potong berkualitas yang baik juga dapat menjaga kesuburan tanah. Namun demikian pemberian pupuk kimia tidak sepenuhnya ditinggalkan seperti halnya pemberian pupuk NPK (mutiara) yang diberikan dalam jumlah kecil, hal itu dilakukan untuk menjaga



kesuburan tanah dan hasil pertumbuhan tanaman yang baik, kecuali pada tanaman bunga calla lily. Umbi calla lily tidak tahan dengan pupuk kimia karena dapat menyebabkan busuk umbi, sehingga dapat menyebabkan penurunan panen umbi calla lily yang juga akan berpengaruh pada hasil produksi bunga calla lily selanjutnya.

Kegiatan pemupukan di CV. Arjuna Flora dilakukan setiap 1 bulan sekali yaitu dengan menggunakan pupuk kandang (kambing), cocopit, sekam bakar dan NPK. Pemupukan satu bulan sekali ini diberikan baik pada tanaman yang tergolong tahunan seperti baby's breath, smilax dan hortensia juga tanaman yang berumur kurang dari satu tahun yaitu lisiantus dan calla lily, tetapi pupuk tanaman calla lily tidak dicampur dengan NPK. Selain pemupukan yang diberikan pada tanah juga dilakukan pemupukan daun. Pemupukan daun ini diberikan setiap 1 bulan sekali baik bersamaan dengan pemupukan tanah maupun tidak. Pemupukan daun ini berfungsi untuk memberikan nutrisi secara langsung pada daun sehingga daun bunga potong segar dan sehat.

#### e. Penyiraman

Penyiraman dalam proses budidaya merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan, dikarenakan tanaman sangat membutuhkan air untuk memenuhi kebutuhan pertumbuhannya. Untuk mendapatkan kualitas bunga potong yang baik, penyiraman pada bunga potong rata-rata dilakukan 1-2 kali sehari dengan melihat kondisi tanah sekitar tanaman. Penyiraman pada tanaman bunga potong ini dilakukan mulai awal penanaman bunga sampai waktu panen tiba. Oleh karena itu, setelah bibit ditanam dilakukan penyiraman agar tidak layu, begitu pula selanjutnya untuk menjaga tanaman tetap tumbuh dengan baik akan terus dilakukan penyiraman sampai menjelang panen. Dalam penyiraman itu sendiri memiliki tehnik tersendiri agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Tanaman yang belum muncul bunga, penyiraman dapat menggunakan springkel/sower. Sedangkan pada tanaman yang sudah muncul bunga, penyiraman dilakukan dengan menggunakan selang, karena jika menggunakan springkel/sower mahkota bunga akan terkena air dan dapat mengakibatkan mahkota bunga menguning atau bunga yang mekar mengatub kembali. Sehingga untuk menjaga kualitas bunga yang baik penyiraman pada saat muncul bunga

harus menggunakan selang dengan cara menyemprotkan air pada bagian bawah atau tanah disekitar tanaman.

f. Penyiangan

Penyiangan dilakukan untuk menghilangkan rumput-rumput/gulma yang tumbuh disekitar tanaman bunga potong, dimana pertumbuhannya dapat mengganggu pertumbuhan tanaman bunga potong tersebut. Sehingga penyiangan akan selalu dilakukan dengan cara mencabut gulma tersebut. Kegiatan penyiangan ini akan selalu dilakukan pada saat gulma tersebut tumbuh disekitar tanaman, hal ini dilakukan tidak lain untuk menjaga kualitas dari bunga tersebut.

g. Perawatan

Selain kegiatan proses budidaya yang dijelaskan sebelumnya, perawatan juga memiliki peran penting dalam pertumbuhan tanaman. Perawatan ini dapat dilakukan pada fasilitas yang digunakan, perbaikan bedengan dan juga kegiatan bruning. Perawatan ini hanya dilakukan pada tanaman tertentu yaitu smilax, dan bunga horetsia.

Pada tanaman smilax perlu dilakukan perawatan dikarenakan tanaman smilax termasuk pada tanaman tahunan, sehingga perlu dilakukan penggemburan tanah pada bedengan atau penataan tanah pada bedengan, sehingga pertumbuhan smilax tetap terjaga dengan baik. Selain perbaikan pada bedengan juga dilakukan pembukaan satu persatu pada batang smilax yang melilit satu sama lain, kemudian dililitkan pada tali rafia yang diikat secara vertikal yang berfungsi sebagai ajir. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pemanenan smilax. Sedangkan bunga hortensia, perawatan dilakukan dengan cara memotong bunga yang kering sampai pangkal batang paling bawah. Sehingga pertumbuhan tunas baru, dapat menghasilkan bunga yang memiliki batang/tangkai panjang.

Adapun tingkat keberhasilan dari strategi pengendalian kualitas sebagai berikut:

1) Bunga Baby's Breath

Bunga baby's breath merupakan bunga potong yang dapat dijual dalam keadaan segar maupun sebagai bunga kering. Namun harga jual bunga baby's breath kering lebih murah dibanding harga bunga dalam keadaan segar. Sehingga penjualan bunga baby's breat diusahakan dijual dengan keadaan segar, karena



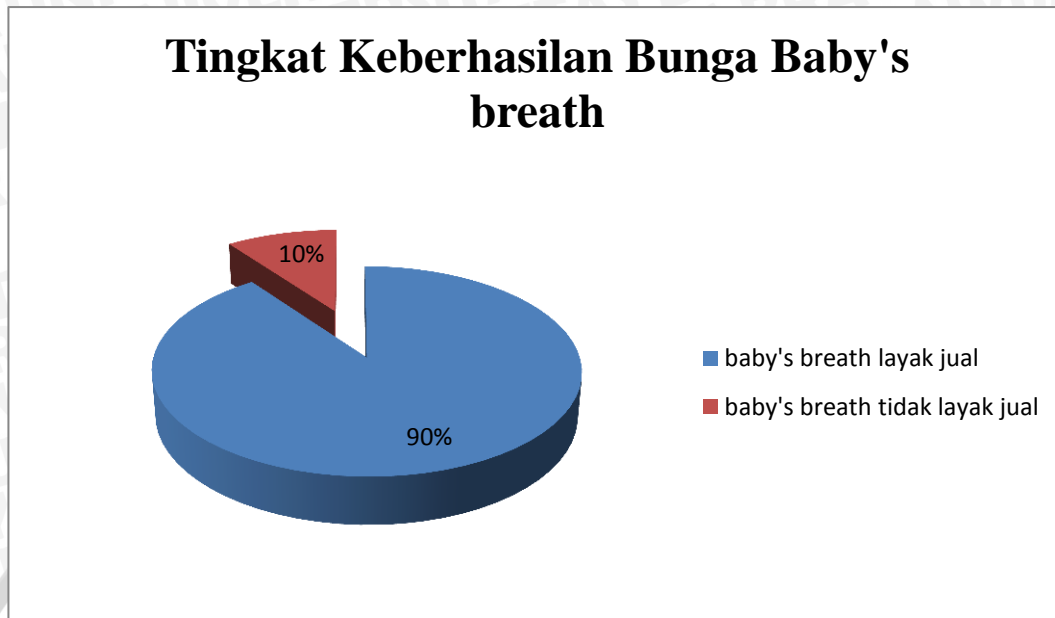
harganya lebih mahal dibanding harga bunga dalam keadaan kering. Maka dari itu, bunga potong baby's breath yang dijual dalam keadaan segar dengan luas bedengan 1,2 m x 25 m, tingkat keberhasilan strategi pengendalian kualitas tersebut mencapai  $\pm 90\%$  dari 750 bibit yang ditanam dalam satu bedengan yaitu sekitar 675 bunga segar yang dapat dijual. Sedangkan 10% atau sekitar 75 tanaman bunga baby's breath tidak termasuk dalam kategori bunga potong segar layak dijual. Dimana bunga potong baby's breath yang tidak layak jual memiliki kriteria yaitu bunga kering/menguning yang dapat diakibatkan oleh cuaca buruk atau kesalahan dalam proses budidaya misalnya bunga terkena air pada waktu kegiatan menyiram, sehingga kelopak bunga menjadi busuk. Dari kriteria tersebut yang akan dijadikan pertimbangan oleh konsumen dalam memilih bunga yang berkualitas.



Gambar 5. Bunga baby's breath, a) baby's breath layak jual, b) baby's breath tidak layak jual

Sumber: Data primer, 2013

Berikut diagram tingkat keberhasilan bunga potong baby's breath yaitu:



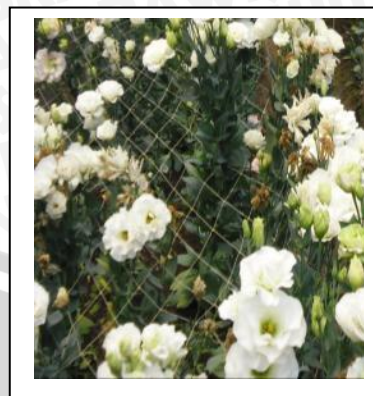
Gambar 6. Tingkat Keberhasilan Bunga Baby's breath

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

## 2) Bunga Lisiantus

Bunga lisiantus merupakan bunga yang tergolong baru di CV. Arjuna Flora, karena CV. Arjuna Flora baru membudidayakan pada tahun 2011. Meskipun bunga lisiantus tergolong masih baru, proses produksinya cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari segi keberhasilan produksi bunga lisiantus, dimana dengan luas bedengan 1,2 m x 10 m, tingkat keberhasilan strategi pengendalian kualitas tersebut mencapai 80% dari 1.200 bibit yang ditanam dalam satu bedengan yaitu sebesar 960 bibit tanaman yang layak jual. Bunga lisiantus yang layak jual memiliki kriteria yaitu warna bunga yang cerah dan memiliki tangkai yang panjang. Sedangkan 20 % atau sekitar 240 bibit tidak layak jual, dikarenakan bunga yang dihasilkan kurang baik seperti kelopak bunga layu atau menguning dan pertumbuhannya kerdil atau tangkai tanaman terlalu pendek. Hal ini dikarenakan cuaca yang buruk, kesalahan dalam kegiatan budidaya seperti penyiraman, pemupukan dan perawatan. Dalam proses budidaya bunga potong lisiantus di CV. Arjuna Flora terus dilakukan perbaikan untuk mengurangi terjadinya bunga potong yang tidak layak jual.

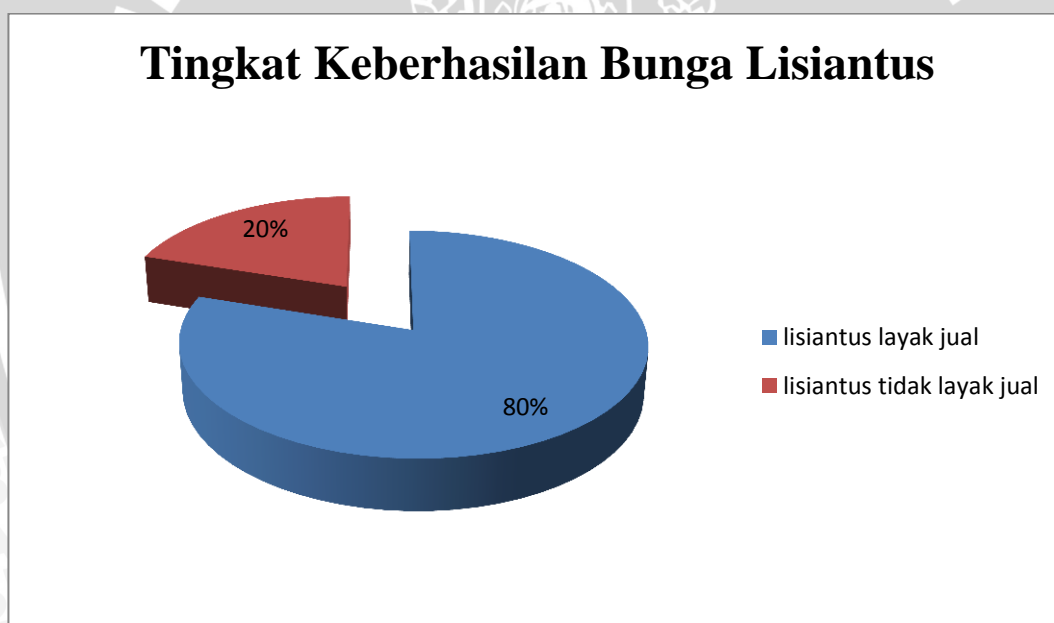




Gambar 7. Bunga lisiantus, a) lisiantus layak jual, b) lisiantus yang tidak layak jual

Sumber: Data Primer, 2013

Berikut diagram tingkat keberhasilan bunga potong lisiantus yaitu:



Gambar 8. Tingkat Keberhasilan Bunga Lisiantus

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

### 3) Daun potong smilax

Daun potong smilax merupakan daun potong yang dijual oleh CV. Arjuna Flora yang memiliki permintaan paling banyak di setiap tahunnya, data penjualan dapat dilihat pada tabel 14. Daun potong smilax adalah tanaman merambat dan

panjangnya pun bisa mencapai 2-3 meter, kemudian tanaman smilax ini merupakan tanaman tahunan, sehingga dapat dipanen sepanjang tahun. Dengan perawatan yang intensif tanaman smilax dapat terjual 100%. Namun karena perawatannya kurang intensif dan juga tidak kehati-hatian dalam perawatan misalnya putusnya batang smilax, pemupukan yang kurang dan lain sebagainya, sehingga daun potong smilax tidak dapat terjual 100%. Dimana dengan luas bedengan 1,2 m x 10 m, tingkat keberhasilan strategi pengendalian kualitas tersebut mencapai  $\pm 95\%$  dari 90 bibit yang ditanam dalam satu bedengan yaitu sekitar 85 batang smilax layak jual dengan kriteria daun potong segar, tidak putus, tidak menguning. Sedangkan 5% atau sekitar 5 batang tanaman tidak layak jual dikarenakan hal yang telah disebutkan sebelumnya yaitu batang yang putus, layu atau menguning dan lain sebagainya.

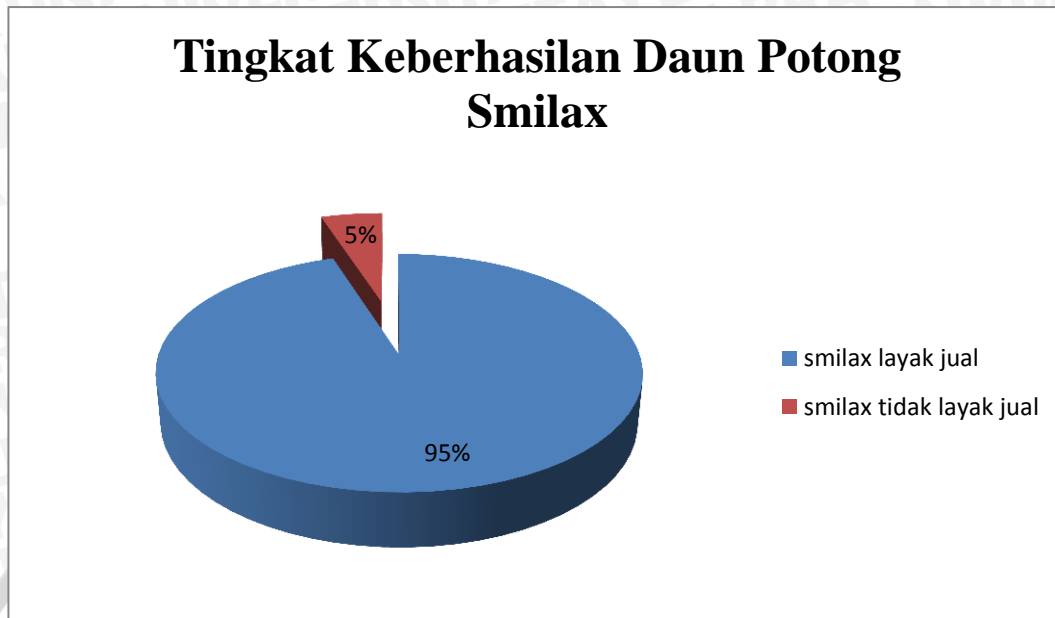


Gambar 9. Daun potong smilax, a) smilax layak jual, b) smilax tidak layak jual

Sumber: Data Primer, 2013



Berikut diagram tingkat keberhasilan daun potong smilax yaitu:



Gambar 10. Tingkat Keberhasilan Daun Potong Smilax

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

#### 4) Bunga Calla lily

Bunga calla lily merupakan bunga calla lily Jepang salah satu bunga potong yang dijual di CV. Arjuna Flora yang memiliki harga jual yang cukup tinggi per tangkainya yaitu Rp. 3.000 – 4.000 dengan penjualan 10 tangkai perikat. Namun proses budidaya bunga calla lily ini mudah tapi harus hati-hati, karena tanaman ini banyak membutuhkan air tetapi tidak boleh berlebihan yang dapat menyebabkan umbi calla lily membusuk, sehingga mengakibatkan ketersediaan bibit calla lily selanjutnya. Pembusukan umbi juga diakibatkan oleh pemupukan menggunakan pupuk kimia, sehingga pemupukannya harus menggunakan pupuk organik. Bunga calla lily dengan luas bedengan 1,2 m x 20 m, dimana tingkat keberhasilan strategi pengendalian kualitas mencapai  $\pm 90\%$  dari 1.040 bibit yang ditanam dalam satu bedengan yaitu sekitar 936 bunga layak jual dengan kriteria bunga yang segar dan tidak cacat. Sedangkan 10% atau sekitar 104 bunga yang tidak layak jual dengan kriteria seludang bunga mengatup, bunga tidak segar atau layu, seludang bunga cacat dan lain sebagainya. Hal ini dapat diakibatkan dari proses budidaya seperti bunga terkena air pada kegiatan penyiraman, adanya hama atau karena manusia dan lain sebagainya.



a

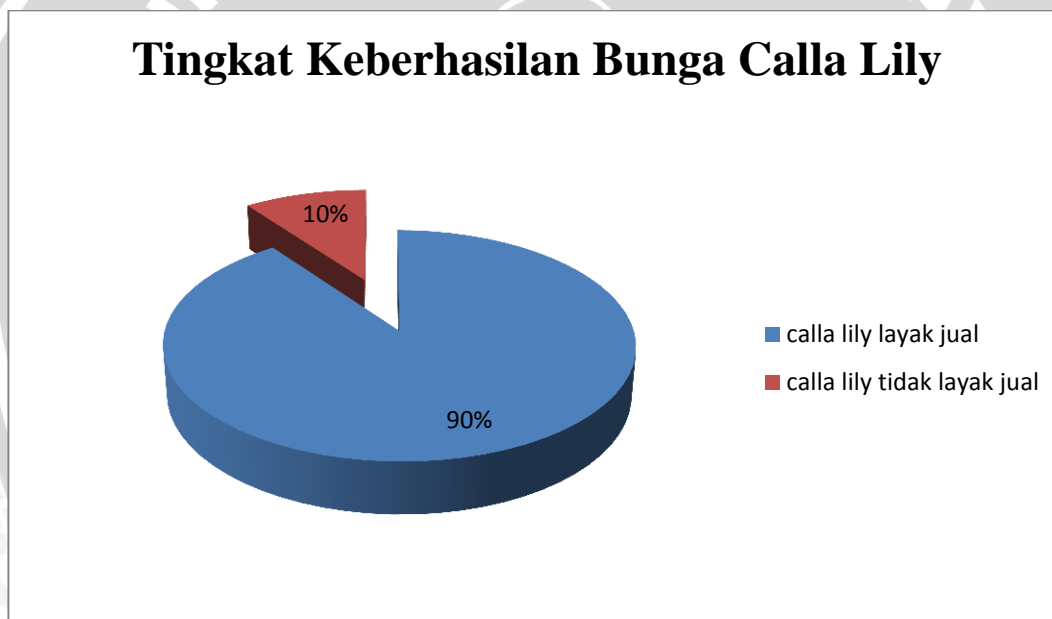


b

Gambar 11. Bunga calla lily, a) calla lily layak jual, b) calla lily tidak layak jual

Sumber: Data Primer, 2013

Berikut diagram tingkat keberhasilan bunga potong calla lily yaitu:



Gambar 12. Tingkat Keberhasilan Bunga Calla lily

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

#### 5) Bunga Hortensia

Bunga hortensia merupakan salah satu tanaman bunga potong lokal yang dijual di CV. Arjuna Flora, karena memiliki permintaan yang cukup banyak khususnya dari dekorator. bunga hortensia ini juga termasuk pada tanaman bunga tahunan, maka perlu adanya perawatan yang cukup intens dan kontinyu, sehingga



didapatkan bunga potong yang baik dan memiliki panjang tangkai yang sesuai dengan selera konsumen. Tanaman bunga hortensia dengan luas bedengan 1,2 m x 10 m, memiliki tingkat keberhasilan strategi pengendalian kualitas mencapai  $\pm$  80% dari 75 bibit yang ditanam dalam satu bedengan yaitu sekitar 60 bunga potong layak jual dengan kriteria bunga segar, warna yang cerah, tidak layu/kering dan tangkai yang panjang. Sedangkan 20% atau sekitar 15 bunga potong hortensia tidak layak jual dengan kriteria kelopak bunga yang mengering atau layu, tangkai pendek, dan lain sebagainya. Hal ini dikarenakan cuaca yang tidak baik, perawatan atau saat pemanenan bunga tidak benar yaitu pemotongan tangkai bunga tidak pada pangkal bunga paling bawah, sehingga mengakibatkan tunas baru memiliki tangkai bunga yang pendek.



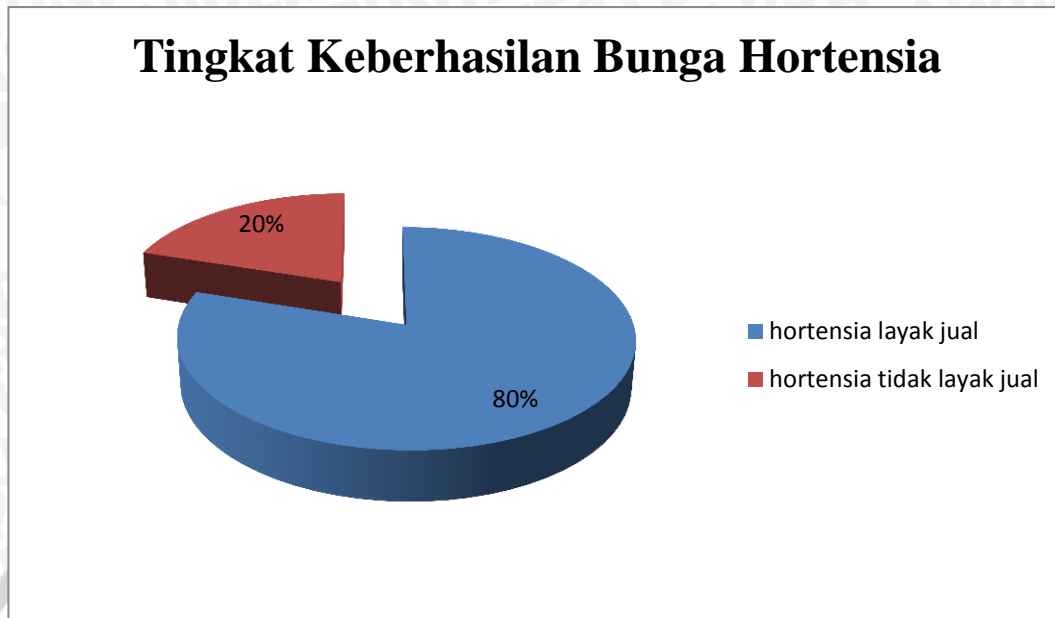
a

b

Gambar 13. Bunga hortensia, a) hortensia layak jual, b) hortensia tidak layak jual

Sumber: Data Primer, 2013

Berikut diagram tingkat keberhasilan bunga potong hortensia yaitu:



Gambar 14. Tingkat Keberhasilan Bunga Hortensia

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

## 2. Proses Panen dan Pasca Panen

Panen merupakan kegiatan pengambilan bunga potong pada umur tertentu setelah tanam. Adapun umur panen setiap bunga potong berbeda-beda, seperti bunga baby' breath. Bunga baby's breath termasuk pada tanaman tahunan, sehingga baby's breath dalam satu tahun dapat dipanen 2 kali, dimana pemanenan bunga baby's setiap 5 bulan sekali setelah tanam. Untuk tanaman smilax, karena tanaman ini termasuk tanaman menjalar dan tanaman tahunan, sehingga pemanenan dapat dilakukan sepanjang tahun. Tanaman smilax memiliki pertumbuhan yang cepat, sehingga pemanenan dapat dilakukan pada umur tanaman sekitar 1 - 1,5 bulan setelah tanam, pemanenan dapat dilakukan dengan melihat panjang tanaman kurang lebih 2 meter. Kemudian untuk bunga potong lisiantus memiliki umur panen kurang lebih 6 bulan setelah tanam. Selanjutnya untuk bunga calla lily dapat dipanen pada umur 2-3 bulan setelah tanam, kemudian pada umur 5-6 bulan dapat dilakukan pemanenan umbi calla lily. Sedangkan untuk tanaman hortensia, dapat dipanen pada umur 1-2 bulan setelah tanam. Bunga hortensia termasuk pada tanaman tahunan sehingga dapat dipanen sepanjang tahun. Proses pemanenan



masing-masing bunga potong yaitu dengan cara memotong tangkai bunga sampai pangkal bawah, dengan menggunakan gunting khusus pemotongan bunga.

Khusus tanaman bunga calla lily, umbi dipanen pada umur tanaman sekitar 5 – 6 bulan. Kemudian setelah proses pemanenan umbi tersebut terdapat serangkaian kegiatan yang dapat menjaga kualitas bunga dan umbi calla lily, yang disebut kegiatan *treatment* yaitu:

1. Umbi yang sudah dipanen dibiarkan dilahan sampai batang dan daun umbi layu dan mulai kering.
2. Batang dan daun dicabut dari batangnya.
3. Umbi di masukkan ke dalam karung yang memiliki anyaman yang jarang, dengan volume sesuai dengan kebutuhan.
4. Umbi di karung tersebut di cuci dengan bersih tanpa ada tanah.
5. Umbi di masukkan ke dalam air yang berisi larutan fungisida dengan konsentrasi satu sendok makan fungisida di campur dengan 5 liter air.
6. Umbi direndam selama 45 menit.
7. Umbi diangkat dan dikering anginkan sampai kering sekitar 3-4 minggu.
8. Setelah kering akar calla lily dicabut dari umbi sampai bersih.
9. Di masukkan ke dalam krak sambil degrading sesuai ukuran.
10. Disimpan untuk menunggu masa dormansi sekitar 2 bulan dan di tanam kembali setelah tumbuh tunas.
11. Sebelum ditanam umbi disemprot dengan giberelin terlebih dahulu untuk memicu pertumbuhan bunga yang baik.

Pasca panen merupakan kegiatan yang dilakukan setelah kegiatan pemanenan bunga potong. Proses pasca panen dilakukan untuk memberikan perlakuan tertentu pada bunga potong, agar bunga potong tetap segar sampai ketangan konsumen. Adapun bahan dan peralatan yang digunakan dalam proses pasca panen bunga potong di CV. Arjuna Flora yaitu: gunting, timbangan, kertas pembungkus, plastik pembungkus, kantong plastik, kapas, gelang karet dan air.

## Proses Pasca Panen



Alur proses pasca panen bunga potong

Sumber: CV. Arjuna Flora, 2013

Proses pasca panen yang dilakukan yaitu setelah kegiatan panen bunga potong disimpan di bak yang berisi air dan disimpan di dalam *cooling room*. Berikut proses pasca panen masing-masing bunga:

a. Baby's breath

Setelah bunga dipanen langsung dimasukkan ke dalam bak yang berisi air dan disimpan di dalam *cooling room* untuk menjaga kesegaran bunga potong. Kemudian daun bunga baby's breath dibersihkan dan ditimbang seberat 1 ons. Setelah itu bunga diikat dan ujung tangkai bunga dibalut dengan kapas basah, kemudian dibungkus dengan kantong plasting ukuran kecil dan diikat dengan karet gelang. Selanjutnya bunga dikemas dengan kertas putih untuk menjaga bunga dari kerusakan.

b. Smilax

Setelah panen, daun potong smilax diikat sebanyak 10 tangkai. Kemudian smilax dibersihkan dari tali rafia dan selanjutnya ujung dari tangkai smilax ini dibalut dengan kapas basah sama dengan perlakuan pada bunga baby's breath.



Kemudian smilax di kemas menggunakan kertas Koran dengan hati-hati dan kemudian dikemas kembali menggunakan kertas putih.

c. Lisiantus

Untuk bunga lisiantus, setelah dipanen bunga lisiantus dimasukkan ke dalam bak berisi air, kemudian bunga diikat sesuai dengan panjang batang dan warna bunga. Dalam satu ikat bunga berisi 5 - 7 tangkai bunga, disesuaikan dengan banyaknya kuntum bunga dalam satu tangkai. Selanjutnya bunga ujung tangkai bunga dibalut dengan kapas basah dan dibungkus dan diikat menggunakan kantong plastik dan karet gelang. Setelah itu bunga lisiantus ini dikemas menggunakan palstik khusus, sehingga bunga lisiantus terjaga dari kerusakan.

d. Calla lily

Setelah panen bunga calla lily, bunga diikat sebanyak 10 tangkai sesuai dengan warna bunga dan panjang tangkai bunga. Kemudian ujung tangkai bunga dibalut dengan kapas basah dan dibungkus dengan kantong plating kemudian diikat dengan karet gelang. Selanjutnya bunga dikemas menggunakan plastik khusus untuk menjaga bunga dari kerusakan.

e. Hortensia

Setelah kegiatan pemanenan bunga hortensia, bunga dimasukkan kedalam bak berisi air. Kemudian tangkai bunga yang terlalu panjang dipotong, sesuai dengan panjang yang diinginkan. Selanjutnya ujung dari tangkai bunga tersebut dibalut dengan kapas basah dan bungkus dengan kantong plastik dan diikat dengan karet gelang. Kemudian bunga dikemas dengan platik khusus.

Dari masing-masing kegiatan pasca panen bunga potong tersebut, sebelum bunga potong dikemas dan diberi kapas basah pada ujung tangkai bunga, dilakukan proses pencelupan ujung tangkai bunga pada air yang mendidih selama 30 detik, kemudian bunga potong tersebut langsung dicelupkan kembali pada air dingin kurang lebih 1 jam. Hal ini dilakukan untuk menjaga kesegaran bunga agar lebih tahan lama. Bunga potong yang memiliki batang berkayu seperti bunga hortensia, pada ujung tangkainya di potong miring dan sedikit diiris atau dibelah dua. Hal ini dilakukan agar air dapat terserap lebih banyak di banding tidak diberikan perlakuan tersebut, sehingga bunga potong dapat bertahan sekitar 4-5 hari.

## 5.4. Hasil Analisis Uji Instrumen

Kuisioner dalam penelitian ini digunakan sebagai alat analisa. Oleh karena itu dalam analisa yang dilakukan lebih bertumpu pada skor responden pada tiap-tiap amatan. Sedangkan benar tidaknya skor responsi tersebut tergantung pada pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi 2 persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

### 5.4.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyangkut pemahaman mengenai konsep dan kenyataan empiris. Perhitungan dari masing-masing instrument baik pengaruh pengendalian kualitas terhadap kepuasan konsumen maupun volume penjualan yaitu dengan menggunakan skala likert, mulai dari nilai terkecil 1 sampai terbesar 5. Dari angka 1 sampai 5 tersebut menunjukkan tingkatan jawaban yang diberikan oleh responden berdasarkan pertanyaan yang diajukan. Untuk uji validitas instrument, dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$   $\alpha = 5\%$  (0,05). Untuk uji validitas pengaruh pengendalian kualitas terhadap kepuasan pelanggan, dapat dilihat pada tabel 6, yaitu:

Tabel. 6. Uji Validitas Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Bunga Potong terhadap kepuasan pelanggan

Indikator	Koefisien Validitas	r tabel	Keterangan
X1.1	0.827	0.361	Valid
X1.2	0.780	0.361	Valid
X1.3	0.843	0.361	Valid
X2.1	0.574	0.361	Valid
X2.2	0.870	0.361	Valid
X2.3	0.859	0.361	Valid
X3.1	0.913	0.361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Dari data di atas menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  dari masing-masing instrument pengendalian kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan konsumen lebih besar dari  $r_{tabel}$   $\alpha = 5\%$  (0,05). Dimana  $r_{tabel}$  sebesar 0,361, instrument tersebut dapat dikatakan valid.

### 5.4.2. Uji Reliabelitas

Reliabilitas menunjuk pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai skala pengukuran tertentu (Sarwono, 2006). Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh



mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal). Berikut hasil uji reliabilitas pengaruh pengendalian kualitas terhadap kepuasan pelanggan, dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Pengaruh Pengendalian Kualitas Produk Bunga Potong terhadap Kepuasan Pelanggan

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	Kondisi Produk (X1)	0.693	Reliabel
2	Perlakuan Produk (X2)	0,664	Reliabel
3	Daya tahan (X3)	0,680	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Dari data di atas diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel pengendalian kualitas produk bunga potong terhadap kepuasan pelanggan lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

### 5.5. Analisis Kepuasan Konsumen

Dengan adanya pengendalian kualitas bunga potong di CV. Arjuna Flora yang *termanage* dengan baik akan menghasilkan kualitas bunga potong yang baik pula, dan hal tersebut akan menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam memilih produk. Kualitas bunga potong yang dipertimbangkan tersebut dilihat dari tiga dimensi yaitu *Feature*, *Confermance*, *Durability* yang dikembangkan menjadi tiga variabel yaitu kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga. Dari tiga variabel tersebut dapat analisis masalah kepuasan pelanggan CV. Arjuna Flora dari produk bunga potong yang dibeli. Analisis ini dengan menggunakan likert yaitu pemberian skor pada masing-masing jawaban pelanggan dari pertanyaan yang diajukan, dengan jawaban mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Kemudian ditentukan selang kelas berdasarkan nilai tertinggi dan terendah, sehingga dari seluruh jawaban setiap responden dapat ditentukan masuk dalam kategori sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas atau sangat puas.

Pelanggan CV. Arjuna Flora sebagian besar berprofesi sebagai sebagai pedagang bunga potong yang biasanya menyalurkan bunga tersebut ke luar kota Batu dan umumnya ke Jakarta, Bali, Medan dan lain-lain. Selain pelanggan yang berprofesi sebagai pedagang bunga juga sebagai *owner* sebuah *florist*/toko bunga dan dekorator yang ada di daerah Malang, Surabaya dan sekitarnya. Bunga potong yang dibeli sebagian besar bunga potong impor yang meliputi bunga potong baby's breath, calla lily Jepang, smilax, lisiantus dan bunga potong lokal yaitu hortensia.

Selama ini semua pelanggan CV. Arjuna Flora, sebagian besar belum ada yang mengeluh mengenai kualitas bunga potong yang ditawarkan. Akan tetapi ada juga sebagian kecil dari pelanggan tersebut yang merasa belum puas. Hal tersebut disebabkan oleh ketersediaan produk yang terkadang tidak bisa memenuhi permintaan konsumen.

Hasil penelitian kepuasan pelanggan pada kualitas bunga potong, dengan cara memberikan kuesioner pada pelanggan CV. Arjuna Flora, mengenai kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga. Berdasarkan pada tabel 8 dapat dilihat bahwa rata-rata kepuasan responden terhadap kualitas bunga potong yang dilihat dari tiga aspek tersebut merasa puas yaitu terdapat 25 (96%) responden dari 26 responden menyatakan puas.

Tabel 8. Respon Pelanggan CV. Arjuna Flora Terkait Kepuasan dari Kualitas Produk Bunga potong

Jawaban Responden	Jumlah	Prosentase (%)
Sangat tidak puas	0	0
Tidak puas	0	0
Netral	0	0
Puas	25	96
Sangat puas	1	4

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Akan tetapi, dilihat dari angket yang diajukan pada responden, dari 26 responden tersebut ada beberapa responden yang memberikan tanggapan netral pada kualitas bunga potong yang ada di CV. Arjuna Flora. Keadaan seperti ini, dikarenakan terkadang pelanggan kurang puas dengan daya tahan bunga yang terkadang cepat layu ataupun daun menguning yang sering terjadi pada bunga calla lily dan daun potong smilax, selain itu juga kondisi bunga yang tidak sesuai dengan harapan konsumen seperti pada bunga hortensia yang tangkainya terlalu



pendek maupun bunga yang mengerut pada bunga lisiantus serta bunga baby's breath yang mengering setelah diterima oleh pelanggan. Namun demikian, keluhan tersebut bukan sepenuhnya kesalahan strategi yang diterapkan, akan tetapi dikarenakan jarak tempuh yang terlalu jauh dan tenggang waktu yang diberikan oleh pelanggan.

Sedangkan 1 (4%) dari 26 responden tersebut menyatakan sangat puas. Hal ini disampaikan pelanggan bahwa kualitas bunga potong di CV. Arjuna Flora cukup baik. Keadaan seperti ini responden menyampaikan bahwa tidak pernah ada masalah dengan kualitas bunga potong yang dibeli di CV. Arjuna Flora.

Kualitas bunga potong tersebut tidak lain hasil dari pengendalian kualitas bunga potong yang dilakukan oleh CV. Arjuna Flora, yaitu mulai dari proses budidaya sampai proses pasca panen. Pengendalian kualitas yang baik, sesuai dengan prosedur yang ada, dapat memberikan dampak yang baik pula pada produk yang dihasilkan. Sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan bunga potong tersebut. Dengan adanya kepuasan tersebut diharapkan konsumen/pelanggan bunga potong CV. Arjuna Flora dapat bertambah dan perusahaan dapat berkembang lebih baik lagi.

#### **5.6. Pengaruh Kualitas Produk Bunga Potong terhadap Kepuasan Konsumen**

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya terkait pengaruh kualitas bunga potong terhadap kepuasan konsumen/pelanggan, yang terdiri dari tiga variabel kualitas yang dipertimbangkan oleh konsumen yaitu kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga, sehingga memiliki peran yang sangat penting untuk perusahaan. Dari kepuasan yang dirasakan konsumen akan menjadi bahan analisa perusahaan tentang kualitas produk yang dihasilkan. Untuk mengetahui variabel kualitas apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen/pelanggan dapat dilakukan dengan analisis logit. Pengaruh variabel tersebut dapat dilihat secara simultan (serempak) maupun parsial (terpisah).

### 5.6.1. Hasil Analisis Data

#### 1. Persamaan Regresi Logistik

Regresi logit (*Logit Regression*) merupakan salah satu jenis analisis yang digunakan untuk memprediksi hubungan pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), namun dalam regresi logit syarat utama yang harus dipenuhi adalah bahwa variabel terikat (Y) harus terdiri dari dua kategori (berupa *binary*). Kelebihan dari regresi logit dibandingkan dengan regresi lain adalah dapat diprediksi besarnya probabilitas suatu peristiwa.

Dalam penelitian ini regresi logit digunakan untuk mengetahui kondisi produk, perlakuan produk, dan daya tahan terhadap kepuasan. Penelitian ini dilakukan terhadap kepuasan (puas/tidak puas) variabel yang digunakan kepuasan dan variabel bebas yang digunakan adalah kondisi produk, perlakuan produk, dan daya tahan. Berdasarkan analisis regresi logistik dengan paket program SPSS *release 13.0 for windows* didapatkan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 9. Koefisien Regresi Logistik

		Variabel in the equation					
		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp (B)
Step	X1	0,278	0,736	0,142	1	0,706	1,320
1	X2	2,341	1,150	4,143	1	0,042	10,390
	X3	1,231	1,139	1,168	1	0,280	3,424
	Constant	-37,260	22,396	2,768	1	0,96	0,000

a. Variabel (s) entered on step 1: X1, X2, X3

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Pada tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa besarnya nilai perhitungan regresi logistik menunjukkan konstanta sebesar -37,260 dan koefisien X1 adalah sebesar 0,278, X2 adalah sebesar 2,341, X3 adalah sebesar 1,231. Maka untuk mengetahui pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen dapat dibentuk suatu persamaan regresi logistik yaitu sebagai berikut:

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$$

$$Y = -37,2660 + 0,278 X_1 + 2,341 X_2 + 1,231 X_3$$

Dari Y yang diperoleh dapat ditentukan probabilitasnya, yakni:

$$\text{Prob (kepuasan)} = \frac{1}{1 + e^{-(Z)}} = e = 2,718$$



a. Kondisi bunga (X1)

Dari persamaan di atas jika kondisi bunga sama dengan nol (0) atau dapat dikatakan kondisi bunga tersebut tidak sesuai dengan harapan konsumen, seperti bunga yang tidak segar, tidak bersih dan panjang tangkai yang sangat pendek. Maka kepuasan konsumen sama dengan -37,2660 atau bisa dikatakan konsumen tidak puas dengan kondisi bunga potong yang diberikan. Sedangkan jika dari kondisi bunga potong tersebut dapat memuaskan konsumen bahkan melebihi harapan konsumen, seperti bunga potong yang memiliki kondisi bunga yang segar, bersih dan panjang tangkai sesuai dengan keinginan konsumen. Maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,278, dengan kata lain konsumen akan merasa lebih puas dengan kondisi bunga potong yang diberikan.

b. Perlakuan (X2)

Begitu pula pada perlakuan, sesuai dengan kondisi bunga, jika perlakuan sama dengan nol (0) atau dapat dikatakan tidak diberikan perlakuan pada bunga potong yang dapat mengakibatkan kualitas bunga potong menurun seperti cacat atau rusak dan tidak segar. Maka kepuasan konsumen sama dengan -37,2660 atau dapat dikatakan konsumen tidak merasa puas. Jika perlakuan bunga potong tersebut diberikan dengan baik bahkan lebih baik dari sebelumnya, seperti pengemasan yang baik, pemberian kapas serta pengepakan yang baik, sehingga dapat melindungi bunga dari kerusakan. Maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 2,341, dengan kata lain konsumen akan merasa lebih puas dengan perlakuan yang diberikan pada bunga potong yang dibeli.

c. Daya tahan

Kemudian daya tahan, jika daya tahan bunga potong sama dengan nol (0), atau dengan kata lain bunga potong yang di jual tidak tahan atau cepat layu, dikarenakan tidak diberikan perlakuan yang berfungsi mempertahankan kesegaran bunga potong. Maka kepuasan konsumen sama dengan -37,2660, atau dapat dikatakan konsumen tidak merasa puas dengan kondisi bunga potong yang cepat layu. Jika bunga potong tersebut diberikan perlakuan yang dapat mempertahankan kesegarannya, seperti pemberian kapas pada ujung tangkai bunga potong. Maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 1,231, atau dapat dikatakan

konsumen akan lebih puas dengan kondisi bunga potong yang tidak cepat layu, sehingga dapat digunakan lebih lama.

Dilihat dari koefisien tersebut dapat disimpulkan bahwa jika kualitas produk lebih ditingkatkan dari sebelumnya dengan memperhatikan proses dalam mempertahankan kualitas bunga potong yang lebih baik, yang dilihat dari ketiga kategori atau variabel kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga tersebut, dapat meningkatkan kepuasan konsumen dari bunga potong yang dibeli.

Kepuasan konsumen akan terbentuk dari produk yang dibeli sesuai dengan harapan bahkan dapat melebihi harapan mereka. Untuk mendapatkan respon yang baik dari konsumen, perusahaan harus mampu menghasilkan produk yang diharapkan konsumen, seperti melakukan pengendalian kualitas bunga potong. Tetapi pengendalian kualitas yang dilakukan harus memiliki standart tertentu yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga apa yang akan dicapai disesuaikan dengan standar kualitas yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel 10. Probabilitas Kepuasan

<i>Classification Tabel</i>					
	Observed	Predicted Kepuasan		Jumlah	Percentage Correct
		Tidak Puas	Puas		
Kepuasan	Tidak Puas	2	2	4	50
	Puas	1	21	22	95,5
Jumlah		3	23	26	
Overall Percentage					88,5

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa terdapat 26 responden yang puas dan setelah diprediksi dengan analisis regresi logistik terdapat 1 responden yang berpindah menjadi tidak puas atau dengan kata lain sebesar 95,5% dari 22 responden yang merasa puas. Kemudian dari 4 pengamatan yang tidak puas setelah diprediksi terdapat 2 responden yang berubah menyatakan puas terhadap *timliness* atau sebesar 50% yang tidak puas dari 4 pengamatan yang tidak puas. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka secara umum model yang diperoleh dapat diandalkan dalam memprediksi para responden sebesar 88,5%.

Sesuai dengan yang telah dijelaskan pada sub bab analisis kepuasan, dimana pernyataan dari pelanggan CV. Arjuna Flora bahwa terkadang merasa tidak puas dengan produk bunga potong yang dibeli, hal ini terjadi karena jumlah



pesanan tidak terpenuhi dengan baik, kondisi bunga yang kurang baik dan daya tahan bunga yang cepat layu. Tetapi ketidakpuasan oleh konsumen tersebut akan tertutupi jika perusahaan memberikan produk bunga potong yang lebih baik dari sebelumnya, yaitu lebih memperhatikan apa yang menjadi pertimbangan oleh konsumen/pelanggan dari bunga potong yang dibeli, sehingga tidak akan terjadi kesalahan yang dapat membuat konsumen/pelanggan merasa tidak puas.

## 2. Pengaruh Variabel bebas terhadap Kepuasan

Analisis ini dapat diketahui dari tabel *aninibus tests of model coefficients* dengan pengujian melalui *chi-square* dengan  $db = k$ , banyaknya variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Nilai omnibus dapat dilihat di Tabel 11.

Tabel 11. Uji *Chi-Square*

Omnibus Tests of Model Coefficients				
		Chi-square	Df	Sig.
<b>Step 1</b>	<b>Step</b>	8.402	3	0,038
	<b>Block</b>	8.402	3	0,038
	<b>Model</b>	8.402	3	0,038

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Secara keseluruhan atau sebagian besar konsumen menyatakan puas/setuju dengan produk bunga potong yang dibeli di CV. Arjuna Flora, yang dapat dilihat dari tiga variabel yaitu kondisi bunga, perlakuan bunga dan daya tahan bunga secara simultan. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan diperoleh *chi-square* tabel dengan df 3 pada tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) sebesar 7,815. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *chi-square* hitung  $>$  nilai *chi-square* tabel yaitu  $8,402 > 7,815$  atau nilai signifikansi  $(0,038) < \alpha = 0,05$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas yang meliputi kondisi bunga, perlakuan bunga, dan daya tahan baik pada bunga baby's breath, lisiantus, smilax, calla lily dan bunga hortensia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Dari tiga variabel tersebut merupakan hal yang dipertimbangkan oleh konsumen bunga potong. Bunga potong yang memiliki kondisi yang baik, perlakuan yang baik dan daya tahan yang cukup lama dapat memberikan dampak yang positif baik konsumen maupun perusahaan. Konsumen akan mendapatkan

produk yang berkualitas baik sesuai dengan harapannya. Selain itu, perusahaan akan mendapatkan kepercayaan dari konsumen untuk bisa mempertahankan kualitas dari produk bunga potong yang dihasilkan. Pelanggan CV. Arjuna Flora sebagian besar memiliki kepercayaan penuh pada CV. Arjuna Flora, bahwa produk bunga potong yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik dibanding perusahaan yang lain. Sehingga pelanggan CV. Arjuna Flora mengharapkan kualitas produk bunga potong CV. Arjuna Flora dapat dipertahankan bahkan dapat ditingkatkan sesuai standar yang ada.

Untuk mengetahui Kesesuaian Model Logistik digunakan uji Hosmer dan Lemeshow. Hasil uji Hosmer dan Lemeshow dapat di lihat dari Tabel 12 berikut:

Tabel 12. Kesesuaian Model Logistik

Hosmer and Lemeshow Test			
Step	Chi-square	Df	Sig.
1	1,344	4	0,854

Sumber: Data Primer Dioalah, 2013

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi ( $0,854 > \alpha = 0,05$ ), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas yang meliputi kondisi produk, perlakuan produk, dan daya tahan terhadap kepuasan memiliki model logistik yang baik.

Besarnya pengaruh kualitas terhadap kepuasan dapat diketahui dari besarnya nilai *R-Square Nagelkerke* pada tabel *model summary* yaitu pada tabel 13 berikut:

Tabel 13. *Nagelkerke*

Model Summary			
Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	13,923 <sup>a</sup>	0,276	0,479

a. Estimation terminated at iteration number 7 because parameter estimates Changed by less than 0,001

Sumber: Data Primer Dioalah, 2013

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $R^2 = 0,479$  (47,9%), artinya pengaruh variabel-variabel bebas yang meliputi kondisi produk, perlakuan produk, dan daya tahan berpengaruh terhadap kepuasan sebesar 47,9%, sedangkan sisanya sebesar 52,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model persamaan.



### 3. Uji Hipotesis

Pada hipotesis pertama dinyatakan bahwa diduga variabel bebas yang meliputi kondisi produk, perlakuan produk, dan daya tahan berpengaruh terhadap kepuasan. Untuk menguji hipotesis ini maka digunakan uji statistik *wald*. Adapun hasil pengujian hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14. Uji *Wald*

Faktor	Koefisien	Std. Error	Wald	Sig.	Chi square Tabel	Keterangan
X <sub>1</sub>	0.278	0.736	0.142	0.706	3,841	Terima H <sub>0</sub>
X <sub>2</sub>	2.341	1.150	4.143	0.042	3,841	Tolak H <sub>0</sub>
X <sub>3</sub>	1.231	1.139	1.168	0.280	3,841	Terima H <sub>0</sub>

Sumber : Data Primer Diolah, 2013

Berdasarkan tabel 14 maka dapat diketahui bahwa nilai statistik wald untuk variabel kondisi produk (X<sub>1</sub>) sebesar 0,278, sedangkan *Chisquare*<sub>tabel</sub> = 3,841, hasil tersebut menunjukkan bahwa statistik wald < *Chi square*<sub>tabel</sub> atau nilai signifikansi (0,706) > nilai  $\alpha$  (0,05), maka dapat menerima H<sub>0</sub>. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikansi antara variabel kondisi produk terhadap kepuasan atau kondisi bunga tidak memiliki peluang dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini dikarenakan baik kondisi bunga potong baby's breath, lisiantus, smilax, calla lily dan hortensia yang sampai ke tangan konsumen, sebelumnya telah dilakukan perlakuan pada produk, sehingga produk yang sampai ke tangan konsumen memiliki kondisi yang baik.

Nilai statistik wald untuk perlakuan produk (X<sub>2</sub>) sebesar 4,143, sedangkan *Chi square*<sub>tabel</sub> = 3,841, hasil tersebut menunjukkan bahwa statistik wald > *Chi square*<sub>tabel</sub> atau nilai signifikansi (0,042) < nilai  $\alpha$  (0,05), maka dapat menolak H<sub>0</sub>. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel perlakuan produk terhadap kepuasan atau dapat dikatakan bahwa perlakuan produk memiliki peluang dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal tersebut sesuai dengan yang telah dijelaskan pada poin satu, bahwa bunga potong sebelum dikirim kepada pelanggan, diberikan perlakuan tertentu seperti pengemasan untuk menjaga bunga potong dari kerusakan, pengapasan untuk menjaga bunga potong tetap segar sampai ke tangan konsumen, dan pengepakan produk untuk melindungi bunga dari kerusakan ketika diperjalanan. Bersamaan

dengan itu, produk bunga potong seperti baby's breath, lisiantus, smilax, calla lily dan hortensia juga dibersihkan dari kotoran maupun daun atau mahkota bunga yang kering. Sehingga bunga yang dikirim ke pelanggan dalam keadaan kondisi yang baik sampai ke tangan pelanggan. Perlakuan pada bunga potong ini, tidak lain untuk menjaga bahkan dapat meningkatkan kualitas bunga potong itu sendiri demi kepuasan pelanggan. Sebagian besar pelanggan CV. Arjuna Flora mungkin tidak terlalu memperhatikan bagaimana dan cara perlakuan yang dilakukan terhadap bunga potong yang dibeli, tetapi perlakuan inilah merupakan salah satu proses yang memiliki peran penting untuk menjaga kualitas bunga potong yang dihasilkan.

Nilai statistik wald untuk variabel daya tahan ( $X_3$ ) sebesar 1,168, sedangkan  $Chi\ square_{tabel} = 3,841$ , hasil tersebut menunjukkan bahwa statistik wald  $< Chi\ square_{tabel}$  atau nilai signifikansi (0,280)  $>$  nilai  $\alpha$  (0,05), maka dapat menerima  $H_0$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara variabel daya tahan terhadap kepuasan atau bisa dikatakan bahwa daya tahan bunga tidak memiliki peluang dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Secara umum produk pertanian memiliki daya tahan yang relatif singkat sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti halnya pada produk bunga potong yang diproduksi oleh CV. Arjuna Flora. Untuk menghasilkan bunga potong yang memiliki daya tahan yang cukup lama maka diberikan sebuah perlakuan terhadap bunga potong tersebut yaitu seperti pemberian kapas maupun pencelupan ujung tangkai bunga potong pada air mendidih yang sudah dijelaskan pada sub bab sebelumnya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kondisi produk, perlakuan produk, daya tahan, yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan adalah perlakuan produk.

Dari ketiga variabel kualitas tersebut, selain berpengaruh pada kepuasan pelanggan, juga akan berdampak pada penjualan bunga potong di CV. Arjuna Flora. Penjualan bunga potong lima tahun terakhir di CV. Arjuna Flora dapat dilihat pada tabel 15 berikut:



Tabel 15. Data Penjualan Bunga Potong (unit) Di CV. Arjuna Flora

<b>Nama Bunga</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Baby's breath (ons)</b>	1.395	1.465	484	1.475	5.846	10.665
<b>Lisiantuas (ikat)</b>	0	0	0	3.190	4.625	7.815
<b>Smilax (ikat)</b>	26.500	30.380	45.940	36.710	47.455	186.985
<b>Calla lily (tgk)</b>	1.090	1.022	7.800	6.650	4.820	21.382
<b>Hortensia (tgk)</b>	0	4.875	28.680	29.540	27.470	90.565

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Dari tabel 15 di atas dapat dilihat bahwa pejualan bunga potong selama lima tahun terkahir yaitu pada bunga baby's breath mencapai 10.665 ons, lisiantus 7.815 ikat, dimana CV. Arjuna Flora baru memproduksi bunga lisiantus pada tahun 2011, smilx 186.985 ikat, calla lily 21.382 tangkai dan bunga hortensia yang mulai diproduksi oleh CV. Arjuna Flora pada tahun 2009, volume penjualan mencapai 90.565 tangkai. Penjualan bunga potong tersebut pada tahun tertentu mengalami penurunan volume penjualan, seperti halnya pada bunga baby's breat mengalami penurunan volume penjualan pada tahun 2010 disebabkan oleh pengaruh cuaca yang buruk sehingga bunga yang dihasilkan kurang baik. Kemudian untuk bunga smilax pada tahun 2011 mengalami penurunan volume penjualan disebabkan oleh tidak tersedianya bibit bunga, sehingga proses budidauw smilax terhambat. Hal tersebut dikarenakan CV. Arjuna Flora masih belum bisa menghasilkan bibit sendiri, sehingga bibit harus diimpor dari Jepang. Begitu pula untuk bunga calla lily penurunan volume penjualan juga disebabkan oleh ketersediaan bibit dikarenakan bibit calla lily terserang penyakit busuk umbi, sehingga untuk mendapatkan bibit baru harus impor dari Jepang. Kemudian untuk buga calla lily penurunan volume penjualan dikarenakan permintaan yang semakin berkurang dan tren yang terjadi di kalangan konsumen. Tren tersebut mengakibatkan volume penjualan bunga hortensia menurun, hal tersebut karena banyaknya bunga-bunga impor baru yang dapat menarik perhatian konsumen.

Peningkatan dikarenakan semakin bertambahnya konsumen yang membeli bunga potong yang di jual oleh CV. Arjuna Flora dan juga didukung oleh keadaan cuaca dan fasilitas yang tersedia. Dengan semakin banyaknya permintaan bunga potong oleh konsumen, CV. Arjuna Flora sangat memperhatikan kualitas bunga potong yang dihasilkan, dengan cara memperhatikan proses budidaya dan pasca

panen yang dapat menghasilkan dan menjaga kualitas bunga potong. Karena dengan kegiatan proses budidaya dan pasca panen yang sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, maka hasil bunga potongnya pun akan sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi keinginan konsumen.

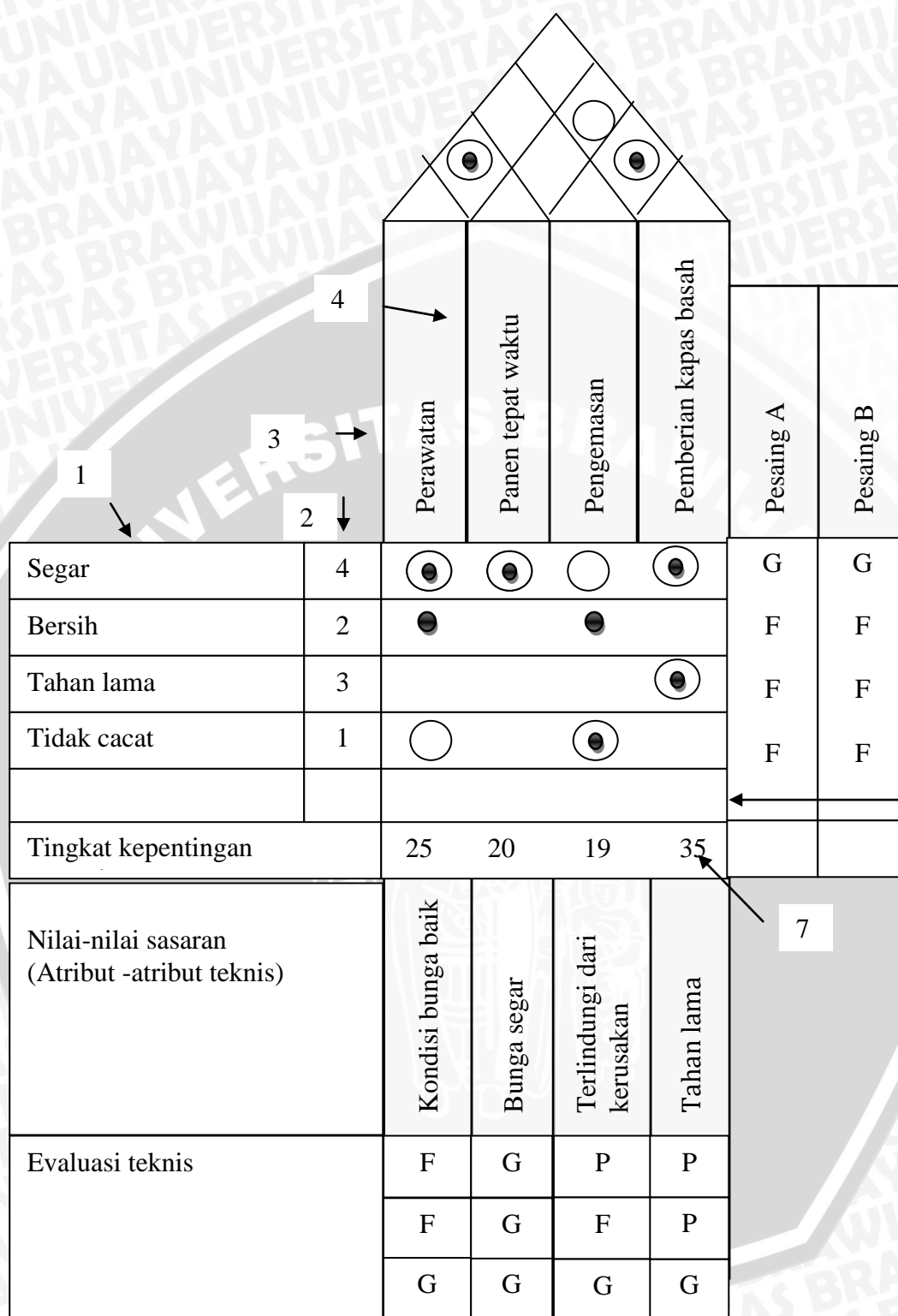
a. Rumah Kualitas (*House of Quality*)

Dalam memenuhi permintaan konsumen akan produk berkualitas dari bunga potong di CV. Arjuna Flora, dapat di jelaskan dalam bentuk bagan rumah kualitas pada gambar 16. Rumah kualitas merupakan suatu teknis yang dapat menjelaskan hubungan apa yang menjadi keinginan konsumen pada suatu produk yaitu bunga potong dengan apa yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi keinginan konsumen tersebut. Untuk membuat rumah kualitas untuk produk bunga potong yaitu

- 1) Informasi keinginan pelanggan terhadap bunga potong.
- 2) Bagaimana bunga potong dapat memuaskan pelanggan.
- 3) Hubungan keinginan pelanggan dengan produk bunga potong yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.
- 4) Perlu mengetahui hubungan apa yang dapat dilakukan oleh perusahaan CV. Arjuna Flora dalam memenuhi keinginan konsumen/pelanggannya.
- 5) Buat tingkat kepentingan dan bobot pada hubungan antara keinginan pelanggan akan bunga potong dengan apa yang dapat dilakukan oleh perusahaan CV. Arjuna Flora.
- 6) Mengevaluasi perusahaan pesaing yaitu seberapa baik pesaing dapat memenuhi keinginan pelanggan.
- 7) Tentukan atribut teknis yang diinginkan, prestasi perusahaan CV. Arjuna Flora dan pesaing.







Gambar 16. Bagan Rumah Kualitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Keterangan:

- 1 = Apa yang diinginkan konsumen
  - 2 = Tingkat kepentingan pelanggan (4 = tertinggi)
  - 3 = Apa yang dapat perusahaan lakukan
  - 4 = Hubungan antara hal-hal yang dapat perusahaan lakukan
  - 5 = Penilaian kompetitif
  - 6 = Seberapa baik hal-hal yang kita kerjakan memenuhi keinginan pelanggan (matriks hubungan)
  - 7 = Nilai-nilai dengan pembobotan ( $35 = (4 \times 5) + (3 \times 5)$ )
- = Hubungan yang tinggi (5)
  - = Hubungan yang sedang (3)
  - = Hubungan yang rendah (1)
- G = Baik
  - F = Sedang
  - P = Jelek

Untuk memenuhi kepuasan konsumen akan produk yang berkualitas, perusahaan perlu mendapatkan informasi yang akurat mengenai hal-hal yang diinginkan oleh konsumen. Sehingga dapat membantu perusahaan memproduksi produk yang sesuai dengan keinginan konsumen tersebut. Menurut hasil penelitian dapat diketahui bahwa konsumen menginginkan produk bunga potong yang memiliki kriteria bunga yang segar, bersih, tahan lama dan tidak cacat. Pada beberapa kriteria bunga potong yang diinginkan oleh konsumen tersebut, memiliki tingkat kepentingan yang disesuaikan dengan keinginan konsumen. Dimana dari beberapa kriteria tersebut kesegaran bunga potong memiliki tingkat kepentingan paling tinggi (4), kemudian tahan lama (3), bersih (2) dan tidak cacat (1).

Adapun strategi yang dilakukan oleh perusahaan dalam memenuhi kriteria bunga potong yang sesuai dengan keinginan konsumen tersebut, diantaranya perawatan, pemanenan yang tepat waktu, pengemasan dan pemberian kapas basah pada ujung tangkai bunga potong. Hal tersebut sama untuk semua jenis bunga potong yang diproduksi oleh CV. Arjuna Flora.



Perawatan bunga potong memiliki hubungan yang tinggi dengan panen tepat waktu, hal ini dikarenakan perawatan merupakan penunjang kegiatan panen yang tepat waktu untuk menghasilkan bunga yang baik serta bunga potong yang segar. Pengemasan dan pemberian kapas pada bunga potong tersebut memiliki hubungan yang tinggi yaitu keduanya tersebut sama-sama memiliki tujuan untuk menjaga kualitas dan kesegaran bunga agar tahan lama. Sedangkan hubungan antara panen tepat waktu dengan pengapasan memiliki hubungan yang sedang, dikarenakan dari pengapasan yang dilakukan untuk menjaga kesegaran bunga dari setelah kegiatan pemanenan dilakukan.

Pemanenan yang tepat waktu atau sesuai dengan umur panen bunga tertentu yaitu bertujuan agar bunga potong yang dihasilkan memiliki kualitas yang bagus, karena bunga potong yang dipanen melebihi waktu atau umur panen bunga, dapat menyebabkan kualitas bunga potong menurun yang disebabkan kelopak bunga atau daun bunga mulai mengering atau menguning. Seperti halnya pada bunga baby's breath, lisiantus, smilax dan bunga hortensia, jika pemanenan tidak sesuai dengan waktu atau umur panen bunga akan mengalami layu atau kering secara fisiologis yang dapat dilihat pada gambar 3b, 5b dan 11b. Kemudian untuk bunga calla lily jika pemanenan tidak sesuai dengan umur panennya, bunga akan terlalu mekar dan layu. Namun demikian, jika ada permintaan dari konsumen pada saat sebelum masa panen atau stok dari bunga potong tersebut habis, maka perusahaan memberikan solusi dengan menawarkan bunga potong lain yang tersedia.

Sesuai yang telah dijelaskan sebelumnya pengemasan bertujuan untuk menjaga kualitas bunga potong agar terhindar dari kerusakan seperti terjadinya gesekan yang dapat menyebabkan bunga potong layu dan lain sebagainya. Sedangkan pengapasan bertujuan untuk menjaga bunga potong tetap segar sampai ke tangan konsumen. Maka dari itu pengemasan dan pengapasan sangat penting dilakukan untuk memenuhi keinginan konsumen.

Selanjutnya dari keinginan konsumen dengan apa yang dapat dilakukan oleh perusahaan, dapat dibuat matriks hubungan antara keduanya. Sesuai dengan matriks pada bagan gambar 13 rumah kualitas tersebut, bunga segar memiliki hubungan yang tinggi dengan panen tepat waktu dan pemberian kapas basah, hal

ini kesegaran bunga dapat dikarenakan oleh dua hal tersebut. Sedangkan hubungan antara kesegaran bunga dengan pengemasan yaitu sedang dikarenakan pengemasan hanya untuk menjaga atau melindungi bunga dari kerusakan. Kemudian untuk bunga yang bersih memiliki hubungan yang rendah dengan pengemasan, karena sebelum pengemasan dilakukan pastinya ada kegiatan untuk membersihkan bunga potong dan pengemasan itu sendiri selain untuk menjaga bunga dari kerusakan juga menjaga bunga agar tetap bersih. Selanjutnya bunga potong yang tahan lama memiliki hubungan yang tinggi dengan pemberian kapas basah pada ujung tangkai bunga potong. Sedangkan yang terakhir yaitu tidak cacat memiliki hubungan yang tinggi dengan pengemasan bunga potong. Dari matriks tersebut dapat dinilai dengan cara pembobotan. Strategi yang memiliki bobot yang paling tinggi sampai terendah yaitu:

- a) Strategi pertama yang memiliki bobot yang paling tinggi yaitu perlakuan pemberian kapas basah pada ujung tangkai bunga potong, dengan bobot sebesar 35. Karena perlakuan tersebut memiliki bobot yang paling tinggi, maka dapat dikatakan perlakuan pemberian kapas basah memiliki peran yang sangat penting dalam memnuhi keinginan konsumen dan dapat memuaskan konsumen. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dengan baik, sehingga perusahaan dapat memberikan produk bunga potong yang sesuai dengan harapan konsumen.
- b) Kemudian strategi yang memiliki nilai bobot kedua yaitu perawatan bunga dengan bobot 25. Maka, strategi perawatan juga memiliki peran yang tidak kalah pentingnya untuk memnuhi keinginan konsumen. Karena tanpa perawatan bunga yang baik, perusahaan tidak akan menghasilkan bunga yang berkualitas baik pula. Sehingga perawatan bunga potong tersebut, perlu dilakukan dengan baik untuk menghasilkan bunga potong yang diinginkan konsumen.
- c) Strategi selanjutnya yaitu panen tepat waktu dengan bobot 20. Panen tepat waktu memiliki fungsi tersendiri yaitu bunga yang dihasilkan baik, segar. Sehingga panen tepat waktu dapat dilakukan dengan baik, sehingga dapat memnuhi keinginan konsumen. Karena, jika pemanenan bunga potong yang tidak tepat waktu panennya, dapat menyebabkan bunga yang dihasilkan



memiliki kualitas yang kurang baik, seperti kelopak bunga menguning atau layu dan terlalu mekar.

- d) Strategi yang terakhir yaitu pengemasan dengan bobot 19. Meskipun pengemasan memiliki bobot yang paling rendah dibanding strategi yang lain, namun pengemasan memiliki fungsi untuk menjaga bunga potong dari kerusakan saat pengiriman ke konsumen. Maka dari itu, pengemasan juga perlu dilakukan dengan baik, sehingga kualitas bunga yang dihasilkan dapat terjaga dengan baik.

Maka dapat disimpulkan bahwa dari strategi tersebut memiliki peran masing-masing dalam memenuhi keinginan konsumen. Namun dapat dilihat dari bobot masing-masing strategi yang menunjukkan peran yang paling penting dalam memberikan kepuasan pada konsumen. Sehingga perusahaan dapat memprediksi bahwa pada strategi tersebut yang perlu dikembangkan dengan baik.

Selain untuk mengetahui keinginan konsumen akan produk yang berkualitas dan apa yang dapat perusahaan lakukan serta hubungannya, rumah kualitas juga digunakan untuk mengevaluasi pesaing yaitu seberapa baik pesaing dapat memenuhi keinginan konsumen. Terdapat dua perusahaan bunga potong yang dijadikan perusahaan pesaing CV. Arjuna Flora, dimana perusahaan A dari informasi yang diperoleh bahwa bunga potong yang dihasilkan baik, kemudian atribut bersih, tahan lama dan tidak cacat yaitu sedang. Sedangkan perusahaan pesaing B dari atribut segar, bersih, tahan lama dan tidak cacat dapat dinilai sedang.

Kemudian yang terakhir dalam rumah kualitas tersebut menentukan atribut teknis dan mengevaluasi seberapa baik bunga potong yang dihasilkan oleh perusahaan CV. Arjuna Flora dan pesaingnya. Pada nilai-nilai sasaran dapat ditentukan seperti bunga yang segar, terlindungi dari kerusakan dan tahan lama yang sesuai dengan keinginan konsumen. Sedangkan evaluasi perusahaan CV. Arjuna Flora dengan pesaingnya yaitu bahwa CV. Arjuna Flora menghasilkan bunga potong yang segar. Kemudian bunga potong yang terlindungi dari kerusakan CV. Arjuna Flora lebih unggul dari yang lain, hal tersebut dilihat dari segi pengemasan yang dilakukan oleh masing-masing pesaing masih kurang optimal seperti terkadang tidak dilakukan pengemasan yang baik. Selanjutnya



yang terakhir yaitu tahan lama, CV. Arjuna Flora juga lebih unggul dari perusahaan yang lain, karena dilihat dari cara pemberian perlakuan pada bunga potong yang terkadang tidak ada seperti tidak diberinya kapas basah pada ujung bunga yang berfungsi menjaga kesegaran bunga potong.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perusahaan CV. Arjuna Flora lebih unggul dibanding perusahaan pesaing dalam memenuhi keinginan konsumen. Akan tetapi perlu adanya peningkatan dari strategi yang dilakukan yang digunakan untuk memenuhi keinginan konsumen tersebut, seperti perawatan yang lebih baik, pemanenan dan proses pasca panen yang lebih baik dari sebelumnya, agar konsumen tetap percaya pada CV. Arjuna Flora dalam menghasilkan bunga yang berkualitas baik.

Pada hasil pembobotan dari hubungan keinginan pelanggan dengan apa yang dapat dilakukan perusahaan, didapatkan bobot yang paling tinggi yaitu pemberian kapas basah pada ujung tangkai bunga, dengan nilai bobot 35. Berkaitan dengan hal tersebut sangat berhubungan dengan analisis pengaruh kualitas bunga potong terhadap kepuasan konsumen yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa perlakuan pada bunga potong berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dengan adanya perlakuan tersebut dapat memberikan efek yang positif bagi konsumen yaitu dapat memberikan kepuasan yang lebih bagi konsumen.

b. Analisis Nilai/Rekayasa Nilai (*Value Analysis/Value Engineering*)

Berkaitan dengan peningkatan kualitas produk, guna menjamin kepuasan konsumen, perlu adanya perbaikan kualitas dari cara memproduksi produk sampai produk memiliki nilai ekonomis yang lebih tinggi, hal tersebut dapat dilakukan dengan analisis nilai. Analisis nilai merupakan teknik dalam perancangan produk yang dapat menekan biaya, tetapi masih memperhatikan segi kualitas atau fungsi dari produk sesuai yang diinginkan konsumen. Untuk produk pertanian yaitu khususnya bunga potong yang diproduksi di CV. Arjuna Flora seperti bunga baby's breath, lisiantus, smilax, calla lily dan hortensia. Analisis nilai dapat dilihat dalam proses budidaya bunga potong maupun proses pasca panen bunga potong yaitu pada penggunaan alat atau hal-hal yang berlebihan yang dapat meningkatkan biaya produksi. Penggunaan hal-hal yang tidak perlu dalam proses tersebut,



seperti penggunaan alat penyiraman springkel dalam proses penyiraman bunga potong, padahal alat penyiraman springkel ini tidak terlalu dibutuhkan. Hal tersebut dikarenakan jika menggunakan springkel dapat menyebabkan bunga potong yang dihasilkan tidak baik (kering, mengerut) yang disebabkan oleh kelopak atau mahkota bunga terkena air. Oleh karena itu, penggunaan springkel sebaiknya dikurangi, sehingga dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan tetapi masih memperhatikan kualitas bunga potong yang dihasilkan.

Dari kelima produk bunga potong yang diproduksi oleh CV. Arjuna Flora tersebut memiliki biaya produksi yang sama. Namun dari analisis nilai tersebut dapat dirangking produk bunga potong yang memiliki prospek paling tinggi dibanding bunga potong yang lain, yang dapat dilihat dari segi tingkat penerimaan bunga potong selama 5 tahun terakhir yaitu sebagai berikut:

Tabel 16. Penerimaan Bunga Potong Selama 5 Tahun Terakhir

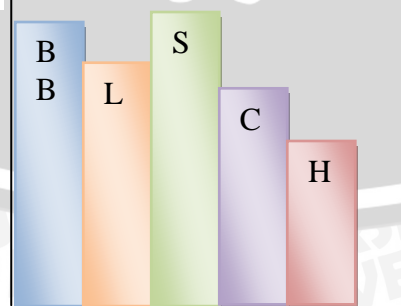
No	Bunga Potong	Volume penjualan	Harga	Penerimaan
1.	Baby's Breath (ons)	10.665	20.000	213.000.000
2.	Lisiantus (ikat)	7.815*	17.500	136.762.500
3.	Smilax (ikat)	186.985	25.000	4.674.625.000
4.	Calla lily (tgk)	21.382	3.000	64.146.000
5.	Hortensia (tgk)	90.565**	2.500	226.412.500

\*) 2 tahun terkahir, \*\*) 4 tahun terakhir

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Dari tabel di atas dapat dibuat rangking bunga potong yang memiliki prospek yang paling baik, sehingga pada bunga tersebut dapat lebih dikembangkan dengan baik dan dapat memenuhi permintaan dari konsumen.

Prospek bunga



Bunga potong

Gambar 17. Diagram Rangking Bunga potong

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Keterangan:

BB : Baby's breath

L : Lisiantus

S : Smilax

C : Calla lily

H : Hortensia

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa pada daun potong smilax yang menempati rangking pertama prospek yang baik dari kelima produk bunga potong tersebut, dimana daun potong smilax memiliki jumlah permintaan paling tinggi dibanding yang lain. Selain itu juga harga dari daun potong semilax cukup tinggi yaitu 25.000 perikat. Selanjutnya bunga potong baby's breath menempati urutan kedua. Meskipun penjual bunga baby's breath sedikit lebih rendah dari hortensia, hal tersebut dikarenakan produksi dari bunga baby's breath masih terbatas, tetapi permintaannya cukup tinggi. Melihat peluang yang sangat baik karena permintaan yang tinggi dan bunga baby's breath tersebut hanya ada di CV. Arjuna Flora, maka bunga baby's breat perlu dikembangkan dengan baik. Sehingga permintaan konsumen dapat terpenuhi dengan baik.

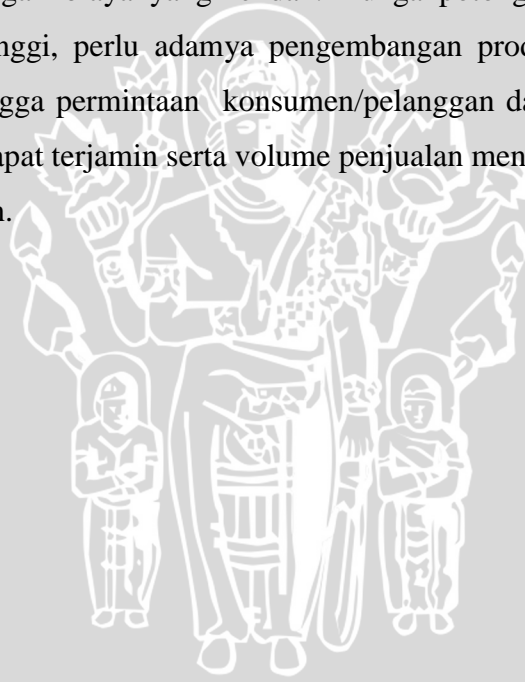
Selanjutnya untuk urutan ketiga yaitu bunga lisiantus. Meskipun bunga lisiantus merupakan produk baru di CV. Arjuna Flora, namun penjualannya cukup bagus dan permintaannya pun cukup tinggi. Dapat dilihat pada tabel 15 bahwa permintaan bunga potong selama 2 tahun terakhir sudah mencapai 7.815, maka dari itu, perlu adanya pengembangan bunga tersebut sehingga akan mejadi salah satu produk bunga potong yang memiliki prosepek yang baik di CV. Arjuna Flora. Kemudian pada urutan keempat yaitu bunga calla lily. Bunga calla lily memiliki prosepek yang cukup baik dan memiliki permintaan yang cukup banyak setelah smilax, baby's breath dan lisiantus. Namun karena produksi yang terbatas, dikarenakan persediaan bibit yang kurang serta timbulnya penyakit busuk umbi menyebabkan permintaan bunga calla lily tidak terpenuhi dengan baik. Selanjutnya bunga hortensia yang menempatkan rangking terkahir dari kelima jenis bunga potong tersebut, dikarenakan bunga potong hortensia merupakan bunga potong lokal. Maka dari itu, meskipun jumlah penjualan bunga potong hortensia tinggi, namun peminatnya semakin berkurang dikarenakan sudah



repository.ub.ac.id

banyak bunga potong yang baru dan lebih menarik. Sehingga banyak yang beralih pada bunga potong yang baru tersebut, seperti pada bunga potong impor baby's breath, lisiantus, smilax dan calla lily Jepang. Namun bunga hortensia juga diperlukan pengembangan produk agar peminat bunga hortensia masih ada dan permintaannya pun tetap tinggi, sehingga bunga hortensia menjadi salah satu bunga potong lokal yang dapat bersaing dengan bunga potong impor.

Dari kelima bunga potong tersebut, semuanya memiliki prospek yang cukup baik kedepannya. Namun untuk mempertahankan bahkan meningkatkan peminat dari produk tersebut agar tetap dibutuhkan oleh konsumen, baik produk impor maupun lokal diperlukan perbaikan-perbaikan khususnya pada proses produksi sampai pasca panen agar dihasilkan produk bunga potong yang berkualitas tinggi dengan biaya yang rendah. Bunga potong yang menempati urutan yang paling tinggi, perlu adanya pengembangan produksi dan kualitas yang lebih baik, sehingga permintaan konsumen/pelanggan dapat terpenuhi dan kepuasan pelanggan dapat terjamin serta volume penjualan meningkat, begitu pula untuk produk yang lain.



## VI. PENUTUP

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan pada bab hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengendalian kualitas yang dilakukan di CV. Arjuna Flora yaitu mulai dari proses produksi yang meliputi pembibitan, pengolahan tanah pra tanam, penanaman, pemupukan, penyiraman dan perawatan. Sedangkan pada proses pasca panen yaitu meliputi pembersihan bunga, pengapasan, pengemasan dan pengepakan bunga. Dari pengendalian kualitas yang dilakukan, adapun tingkat keberhasilannya pengendalian kualitas dari masing-masing bunga potong yaitu bunga baby's breath 90% bunga yang memiliki kualitas yang baik dan sisanya 10% memiliki kualitas yang kurang baik. Bunga lisiantus 80% bunga potong yang berkualitas baik dan sisanya 20% bunga potong yang berkualitas kurang baik. Kemudian bunga smilax 95% daun potong berkualitas baik dan 5% daun potong tidak berkualitas baik. Selanjutnya bunga potong calla lily 90% bunga potong berkualitas baik dan sisanya 10% berkualitas kurang baik. Kemudian terakhir bunga potong hortensia 80% berkualitas baik dan 20% sisanya berkualitas kurang baik.
2. Dari kualitas bunga potong di CV. Arjuna Flora tersebut memiliki pengaruh yang cukup positif dari konsumen, dibuktikan dari tabulasi data hasil penelitian dengan cara penyebaran kuesioner pada pelanggan bunga potong CV. Arjuna Flora, dimana dari 26 pelanggan CV. Arjuna Flora termasuk dalam kategori puas 96% dan 4% masuk dalam kategori sangat puas dengan tiga variabel yang diajukan yaitu kondisi bunga, perlakuan bunga serta daya tahan bunga yang dijual di CV. Arjuna Flora.
3. Pengendalian kualitas yang telah dilakukan di CV. Arjuna Flora dapat dikatakan cukup baik karena menghasilkan bunga yang cukup berkualitas, sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas bunga potong tersebut memiliki pengaruh yang cukup positif dari konsumen. Hasil analisis logit menunjukkan konstanta sebesar -37,260 dan koefisien X1 adalah sebesar 0,278, X2 adalah sebesar 2,341, X3 adalah sebesar 1,231. Secara simultan variabel kualitas terhadap kepuasan konsumen berpengaruh signifikan atau



memiliki peluang dalam mempengaruhi kepuasan dengan nilai *chi-square* hitung  $>$  nilai *chi-square* tabel  $8,402 > 7,815$  atau nilai signifikansi  $(0,038) < \alpha = 0,05$ , maka terima tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ . Sedangkan secara parsial variabel yang signifikan atau memiliki peluang dalam mempengaruhi kepuasan konsumen hanya perlakuan bunga yaitu dengan nilai koefisien sebesar  $4,143$ , sedangkan *Chi square* tabel  $= 3,841$ , hasil tersebut menunjukkan bahwa statistik wald  $>$  *Chi square* tabel atau nilai signifikansi  $(0,042) <$  nilai  $\alpha$   $(0,05)$ , maka dapat menolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ .

Dari pembahasan tentang rumah kualitas bunga potong dapat disimpulkan bahwa apa yang menjadi keinginan konsumen dari produk bunga potong meliputi bunga yang segar, bersih, tahan lama dan tidak cacat. Sedangkan strategi perusahaan CV. Arjuna Flora dalam memenuhi keinginan tersebut yaitu melakukan perawatan, panen tepat waktu, pengemasan dan pemebrian kapas basah. Maka dari itu perusahaan CV. Arjuna Flora lebih unggul dari perusahaan pesaing dalam memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan analisis nilai dari kelima jenis bunga potong yang diproduksi oleh CV. Arjuna Flora, semuanya memiliki prospek yang cukup baik kedepannya. Namun jika dirangking berdasarkan permintaan dan penerimaan bunga potong yaitu, smilax menempati urutan 1, bunga baby's breath 2, lisiantus 3, calla lily 4 dan bunga hortensia 5.

## 6.2. Saran

Dari hasil penelitian, dapat diberikan saran yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan perusahaan CV. Arjuna Flora dari segi penjualan bunga potong.

1. Berdasarkan kesimpulan dapat diketahui bahwa pelanggan CV. Arjuna Flora merasa puas dengan bunga potong yang ditawarkan oleh CV. Arjuna Flora. Terkait dengan kepuasan tersebut, disarankan lebih menjaga bahkan dapat meningkatkan kualitas bunga potong yang dihasilkan, sehingga kualitas yang dihasilkan dapat melebihi harapan konsumen dan konsumen dapat memberikan kepercayaan yang lebih pada CV. Arjuna Flora dalam menghasilkan produk bunga potong yang lebih berkualitas dibanding perusahaan lain.

2. Dari hasil kesimpulan diketahui, variabel yang tidak signifikan pada pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen yaitu kondisi bunga dan daya tahan bunga. Terkait kondisi bunga, dapat disarankan untuk perusahaan lebih memperhatikan kondisi bunga yang baik atau ditetapkan *grade-grade* tertentu sesuai kondisi bunga seperti *grade A*, *B* dan selanjutnya, sehingga konsumen dapat memilih kondisi bunga sesuai dengan *grade* yang telah ditentukan. Terkait daya tahan, disarankan perusahaan lebih mengoptimalkan perlakuan pencelupan ujung tangkai bunga potong ke dalam air mendidih selama 30 detik, dan kemudian ujung tangkai bunga potong tersebut dicelupkan kembali ke dalam air dingin kurang lebih 1 jam. Dimana tangkai bunga yang berkayu dipotong miring dan dibelah untuk memudahkan air terserap oleh bunga dengan baik, sehingga daya tahan bunga potong dapat bertahan lebih lama sampai ke tangan konsumen/ pelanggan.
3. Pada penelitian ini, banyak penelitian terdahulu yang menunjukkan variabel apa saja yang menjadi kriteria kualitas bunga potong. Namun karena keterbatasan penulis, untuk kualitas bunga potong hanya digunakan 3 variabel. Disarankan pada penelitian selanjutnya, dapat ditambah variabel kualitas lain, karena masih banyak faktor-faktor kualitas yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.





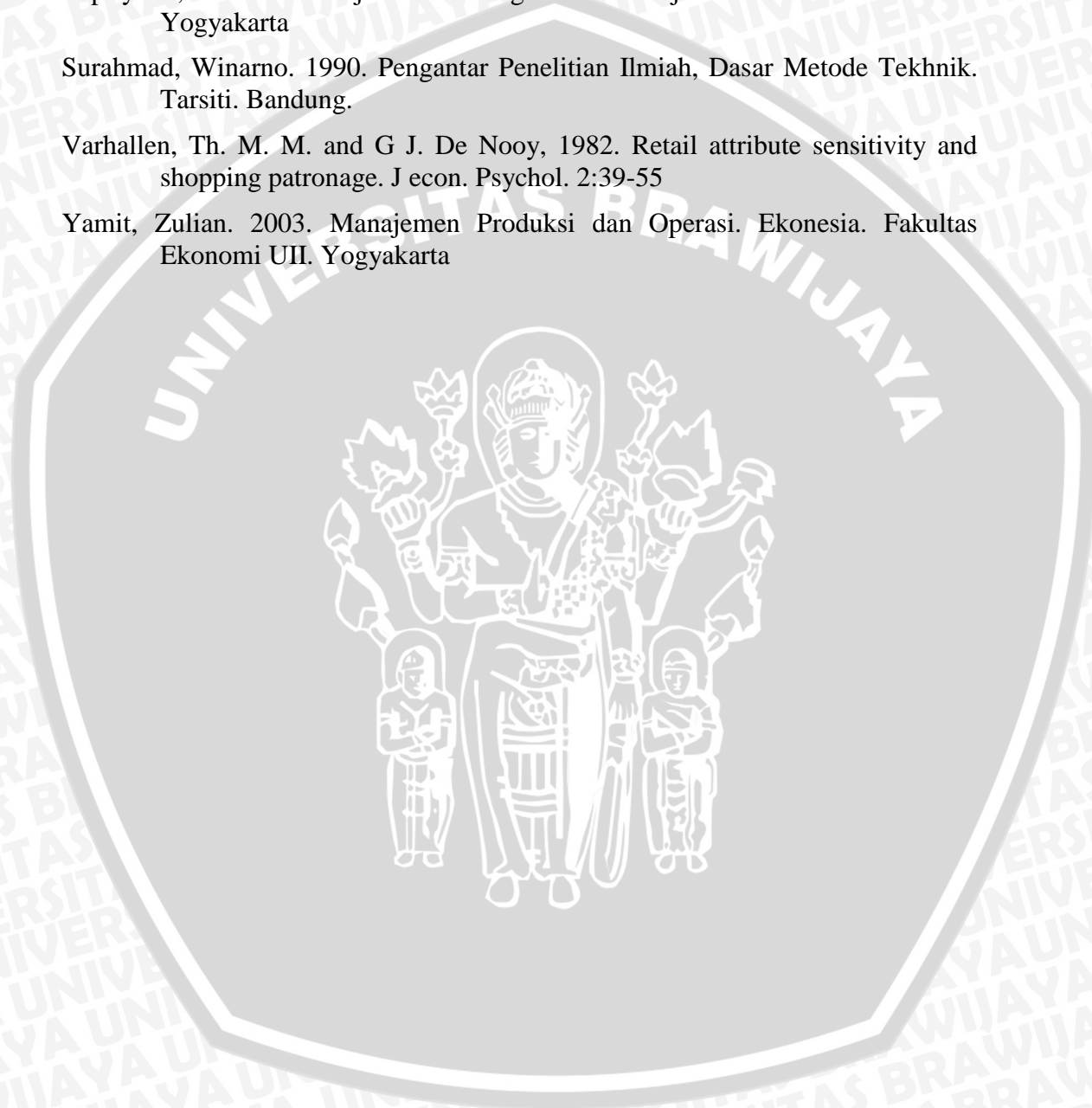
## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2008. Faktor-Faktor Kualitas. Available at <http://www.library.upnvj.ac.id/faktor-faktor-kualitas%20produk>. (Verified t07 Nov. 2012)
- Anom Yudistira. 2011. Pengendalian Kualitas. Available by e-mail Listsery (anom1392@lecturer.binus.ac.id) (Verified 3 Des. 2012)
- Ariani, Dorothea Wahyu, 2003. Pengendalian Kualitas Statistik (pendekatan kuantitatis dalam manajemen kualitas). Andi: Yogyakarta
- Arifin, Zainul, tanpa tahun. Manajemen Strategi. Malang
- Asosiasi Bunga Indonesia, 2012. Jenis-jenis Bunga Potong. Available at <http://www.asbindo.org/bunga-potong/halaman-4> (Verified 8 Jan, 2012).
- Atmawati dan Wahyuddin, 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada matahari Departement Store di Solo Grand Mall. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 5, No. 1, Juni 2004
- Craven, David W. 1996. Pemasaran Strategies. Erlangga. Jakarta.
- Deming, W.E. 1986. Out of the Crisis. Massachusetts Institut of Technologi, Cambridge, MA
- Direktorat Jendral Hortikultura, 2012. Pedoman Teknis Pelaksanaan Pengembangan Hortikulturan Tahun 2012 (Peningkatan Produksi, Produktivitas dan mutu Produk Tanaman Florikulturan Berkelanjutan).
- Djumhur dan Moh. Surya. 1997. Bimbingan dan penyuluhan. Ilmu. Bandung.
- Dwiastuti, 2005. Metodologi. Available at <http://www.damandiri.or.id%-metodologi2Ffile%2Fdwiaastutiunairbab4.pdf&ei=smKaUMmcIc2GrAfnp4C4Cg&usg=AFQjCNF87fTjk2NqJM6CMeVLgu3OYPmamw>. (Verified 07 Nov. 2012)
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2002. Total Quality Management. Andi: Yogyakarta
- Feigenbaum, A.V. 1989. Kendali Mutu Terpadu. Erlangga. Jakarta.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2008. Manajemen Strategi I.BPFE Yogyakarta.Yogyakarta.
- Gujarati, Damodar. 2006. Dasar-dasar Ekonometrika. Edisi ketiga. Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research I*. Andi Offset. Yogyakarta
- Handoko,T Hani. 2003.Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi. BPFE. Yogyakarta
- Heizer, Jay. 2008. Manajemen Operasi. Selemba Empat. Jakarta
- Hidayat, Rahmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Jurnal manajemen dan kewirausahaan, vol.11, no. 1.

- Iqbal, Mohammad. Tanpa tahun. Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet Di Jabodetabek.
- Irianti, Armeta Ayu. 2011. Analisis Dimensi Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen Penngunjung dan Perilaku Purna Penggunaan Fasilitas Touring Kebun da Pabrik The Wonosari Wisata Agro Wonosari.
- Kotler. 2009. Manajemen Pemasaran. Edis ke 13. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Suasanto. 1999. Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian). Salemba Empat. Jakarta.
- Nurdjannah, Nanan. 2009. Sistim Pengendalian Mutu Produk Dan Peluang Implementasi-Good Agricultural Practices Gap Lada Hitam Di Indonesia. Available at [http://balitro.litbang.deptan.go.id/ind/index.php?option=com\\_content&view=article&id=173:sistim-pengendalian-mutu-produk-dan-peluang-implementasi-good-agricultural-practices-gap-lada-hitam-di-indonesia&catid=40:perkem2009&Itemid=9](http://balitro.litbang.deptan.go.id/ind/index.php?option=com_content&view=article&id=173:sistim-pengendalian-mutu-produk-dan-peluang-implementasi-good-agricultural-practices-gap-lada-hitam-di-indonesia&catid=40:perkem2009&Itemid=9). Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pascapanen Pertanian. (Verified 3 Des. 2012)
- Prihantoro, Rudy. 2012. Konsep Pengendalian Mutu. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Pujianto, Andi. 2012. Skripsi dengan Analisis Regresi Linier Berganda. Available at <http://akuntansipendidik.blogspot.com/2011/07/skripsi-dengan-analisis-regresi-linear.html> (Verified 5 Des 2012)
- Reksohadiprodjo, Sukanto. 1995. Manajemen Produksi dan Operasi. BPFE. Yogyakarta
- Rismundar, 2010. Budidaya Bunga Potong. Available at <http://epetani.deptan.go.id/budidaya/budidaya-bunga-potong-7695>. (Verified 3 Jan 2013)
- Rumintang, Anna. 2008. Analisa Rekayasa Nilai Pekerjaan Struktur Gedung Teknik Informatika UPN "Veteran"JATIM. Journal Rekayasa Perencanaan\_Vol 4, No 2, Februari 2008. Available at [http://eprints.upnjatim.ac.id/1313/1/TS-ANNA\\_R\\_42.pdf](http://eprints.upnjatim.ac.id/1313/1/TS-ANNA_R_42.pdf) (Verified 1 April 2013)
- Setiawan. 2010. Ekonometrika. Andi. Yogyakarta
- Setiawan, Antonius Frans, 2006. Klasifikasi Produk. Available at <http://www.google.co.id/search?hl=id&client=firefox-a&hs=B6e&tbo=d&rls=org.mozilla:en-US:official&q=manajemen+produk&revid=1819092477&sa=X&ei=s3m5UOSSi8GHrAfp0YCQCw&ved=0CGUQ1QIoAQ>. (Verified 3 Des. 2012)
- Siska. 2011. Analisis Regresi linier berganda. Avalable at <http://carapandangku.blogspot.com/2011/07/pengujian-hipotesis-regresi-linier.html> (Verified 3 Des. 2012)



- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2011. Statistika untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung
- Supriyono, 1990. Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis. BPEF: Yogyakarta
- Surahmad, Winarno. 1990. Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar Metode Teknik. Tarsiti. Bandung.
- Varhallen, Th. M. M. and G J. De Nooy, 1982. Retail attribute sensitivity and shopping patronage. J econ. Psychol. 2:39-55
- Yamit, Zulian. 2003. Manajemen Produksi dan Operasi. Ekonesia. Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta

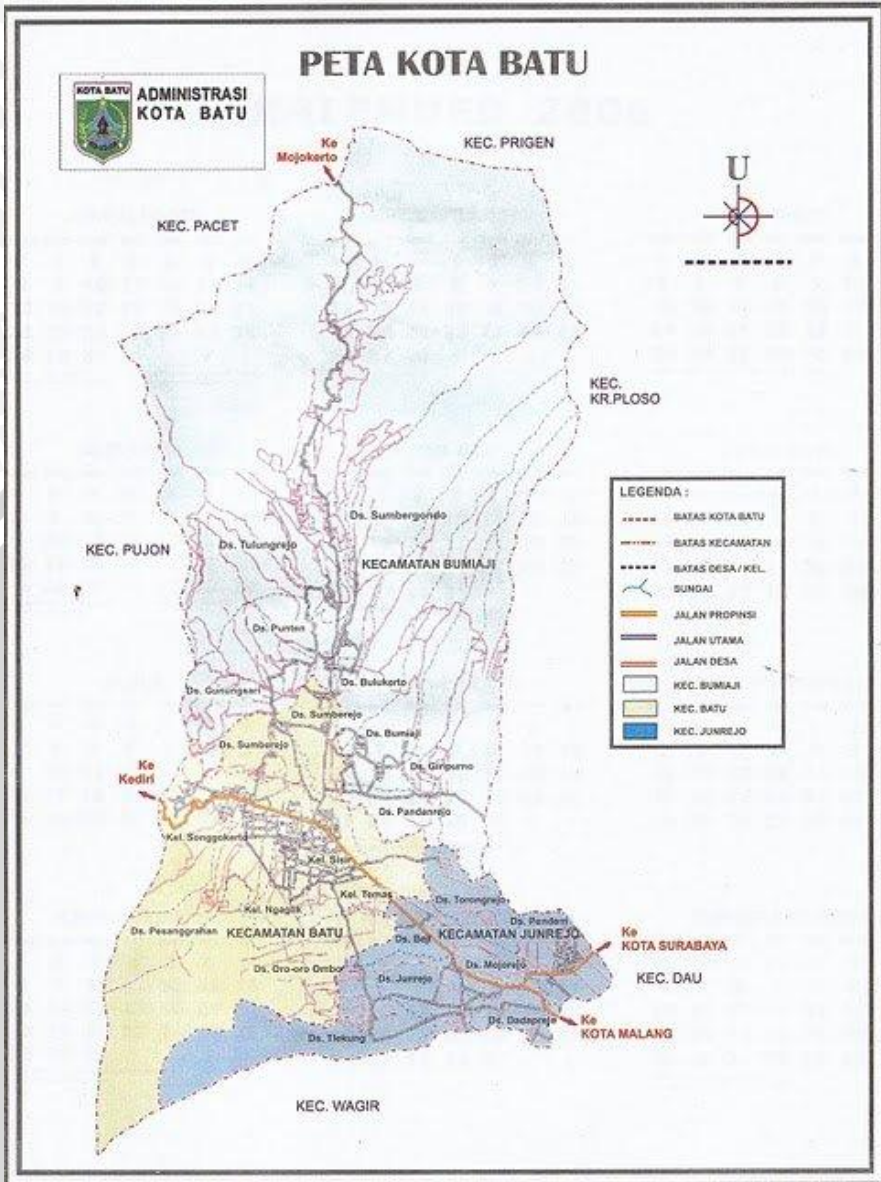




**LAMPIRAN**

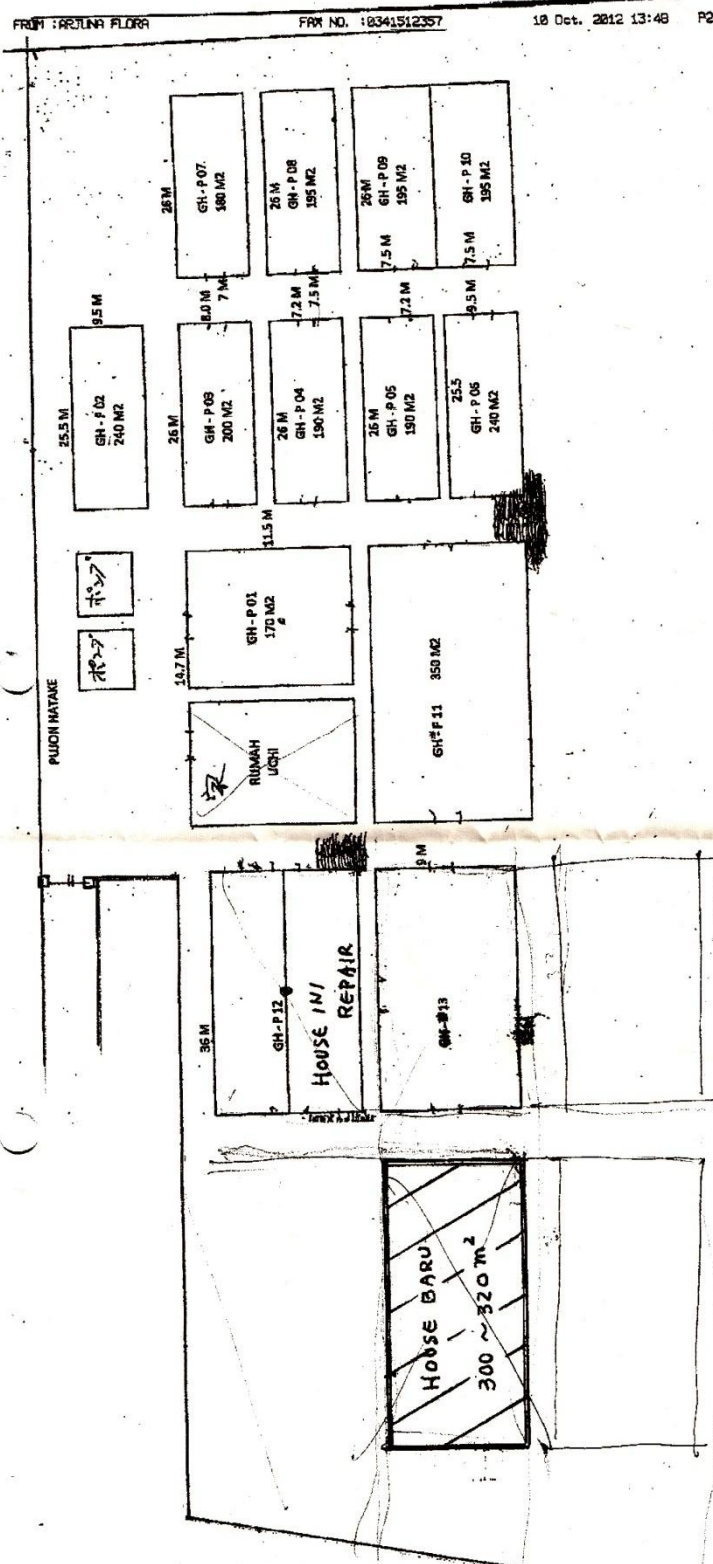


Lampiran 1. Peta Kota Batu



Sumber: [www.ircblog.kotabatu.net](http://www.ircblog.kotabatu.net)

Lampiran 2. Denah Lahan Pujon CV. Arjuna Flora



Sumber: CV. Arjuna Flora, 2013



Lampiran 3. Data Karakteristik Pelanggan CV. Arjuna Flora

No.	Nama	Usia	Alamat	Keterangan
1.	Buchori	32	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
2.	Made	40	Batu	Pedagang bunga
3.	Dalim	51	Kediri	Dekorator
4.	Ricky Sugianto	49	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
5.	Hartono	45	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
6.	Kodirin	44	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
7.	Tohari	50	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
8.	Sabam	33	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
9.	Roni	34	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
10.	Slamet	46	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
11.	Yuliati	36	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
12.	Suryanto	50	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
13.	Nita	34	Batu	Pedagang bunga
14.	Zainuri	45	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
15.	Rudi	34	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga
16.	Meta Maya	30	Bumiaji-Batu	Pedagang bunga/dekorator
17.	Win	37	Bumiaji-Batu	Dekorator
18.	Majesti	-	Malang	Dekorator
19.	Fresia Surabaya	-	Surabaya	<i>Florist</i>
20.	Inggulaut	-	Batu	<i>Florist</i>
21.	Gloriosa	-	Surabaya	<i>Florist</i>
22.	Omni Flora	-	Surabaya	<i>Florist</i>
23.	Studio Alami Bali	-	Bali	<i>Florist</i>
24.	WKF Malang	-	Malang	<i>Florist</i>
25.	Fresia Malang	-	Malang	<i>Florist/decorator</i>
26.	Kharisma	-	Malang	Dekorator

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner (1) Pelanggan CV. Arjuna Flora

	Kondisi produk			jml	Perlakuan produk			jml	Daya tahan	jml	Y
Rsp.1	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	1
Rsp.2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1
Rsp.3	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	1
Rsp.4	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	1
Rsp.5	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	1
Rsp.6	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	1
Rsp.7	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	0
Rsp.8	5	5	5	15	4	4	3	11	4	4	1
Rsp.9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1
Rsp.10	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	1
Rsp.11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1
Rsp.12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	1
Rsp.13	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	0
Rsp.14	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	1
Rsp.15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1
Rsp.16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1
Rsp.17	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	1
Rsp.18	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	1
Rsp.19	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1
Rsp.20	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	1
Rsp.21	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1
Rsp.22	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	1
Rsp.23	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	0
Rsp.24	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	0
Rsp.25	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	1
Rsp.26	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	1

Sumber: Data Primer Diolah, 2013



Lampiran 5. Data Hasil Kuesioner (2) Pelanggan CV. Arjuna Flora

	Kondisi produk			Jml	Perlakuan produk			jml	Day a taha n	jml	Jumlah
Rsp.1	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	27
Rsp.2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	28
Rsp.3	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	27
Rsp.4	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	27
Rsp.5	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	29
Rsp.6	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	27
Rsp.7	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	28
Rsp.8	5	5	5	15	4	4	3	11	4	4	30
Rsp.9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	28
Rsp.10	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	26
Rsp.11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	28
Rsp.12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	29
Rsp.13	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	25
Rsp.14	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	27
Rsp.15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	28
Rsp.16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	28
Rsp.17	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	27
Rsp.18	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	29
Rsp.19	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	28
Rsp.20	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	29
Rsp.21	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	28
Rsp.22	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	27
Rsp.23	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	27
Rsp.24	4	4	4	12	3	3	3	9	5	5	26
Rsp.25	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	29
Rsp.26	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	28
Jumlah											720
Rata-rata											27.69231

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Lampiran 6. Perhitungan Selang Kelas

$$\text{Selang kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

Tingkat kepuasan pelangga:

$$\text{Kepuasan pelanggan} = \frac{35-7}{5} = 5,6$$

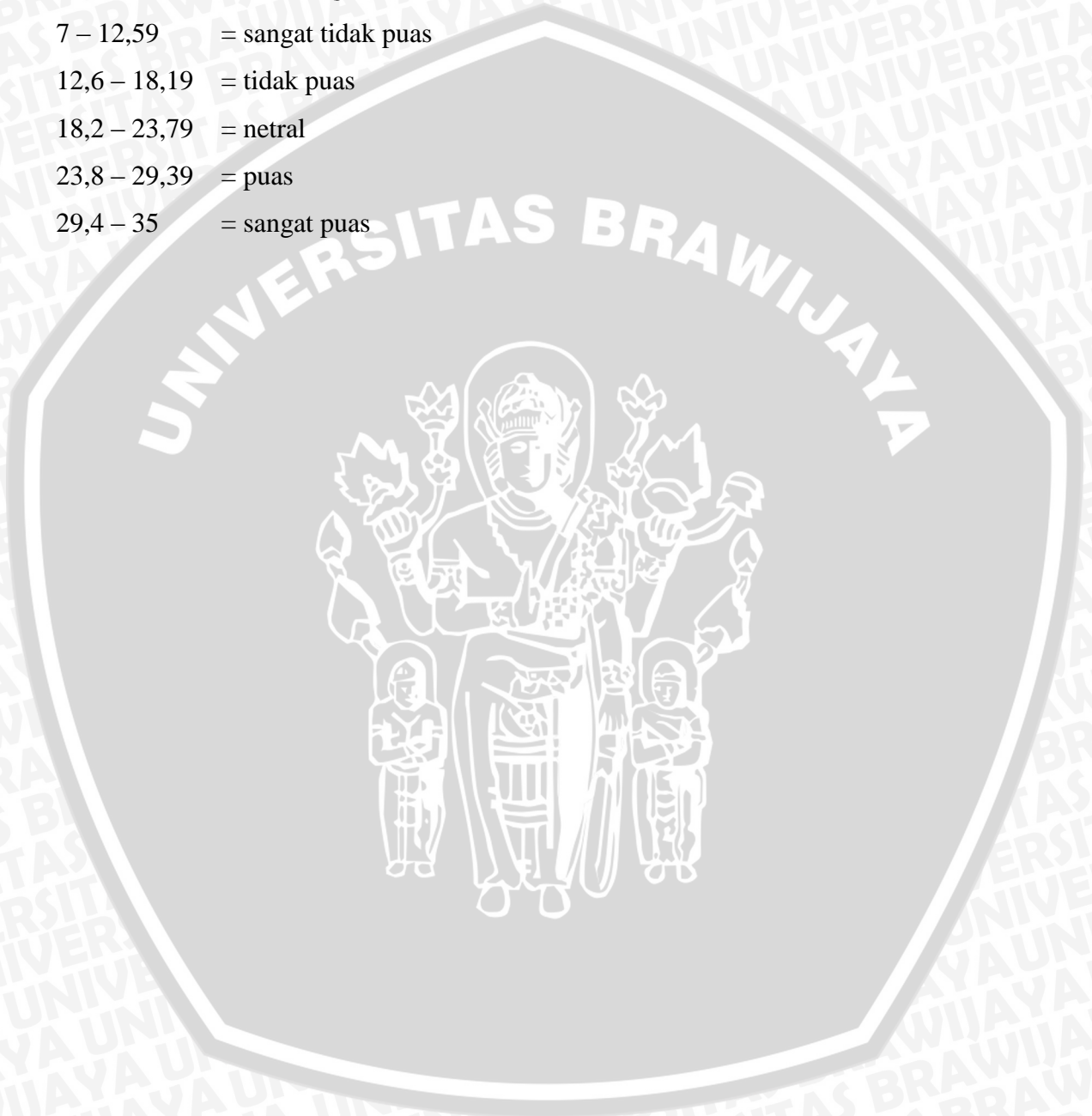
7 – 12,59 = sangat tidak puas

12,6 – 18,19 = tidak puas

18,2 – 23,79 = netral

23,8 – 29,39 = puas

29,4 – 35 = sangat puas





Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	26
X1.2	Pearson Correlation	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	26
X1.3	Pearson Correlation	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	26

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	26	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	3

## Correlations

**Correlations**

		X2
X2.1	Pearson Correlation	.574**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	26
X2.2	Pearson Correlation	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	26
X2.3	Pearson Correlation	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	26

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	26	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	3



## Correlations

Correlations		X3
X3.1	Pearson Correlation	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	26

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	26	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.680	1

## Logistic Regression

### Case Processing Summary

Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Percent
Selected Cases	Included in Analysis	26	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	26	100.0
Unselected Cases		0	.0
Total		26	100.0

a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.

### Dependent Variable Encoding

Original Value	Internal Value
.00	0
1.00	1

## Block 0: Beginning Block

### Classification Table<sup>a,b</sup>

Observed		Predicted		Percentage Correct
		Y		
		.00	1.00	
Step 0	Y	.00	1.00	
		0	4	.0
		0	22	100.0
Overall Percentage				84.6

a. Constant is included in the model.

b. The cut value is .500



**Block 1: Method = Enter**

**Omnibus Tests of Model Coefficients**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	8.402	3	.038
	Block	8.402	3	.038
	Model	8.402	3	.038

**Model Summary**

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	13.923 <sup>a</sup>	.276	.479

a. Estimation terminated at iteration number 7 because parameter estimates changed by less than .001.

**Hosmer and Lemeshow Test**

Step	Chi-square	df	Sig.
1	1.344	4	.854

**Classification Table<sup>a</sup>**

Observed		Predicted		
		Y		Percentage Correct
		.00	1.00	
Step 1	Y	.00	1.00	
		2	2	50.0
		1	21	95.5
Overall Percentage				88.5

a. The cut value is .500

**Variables in the Equation**

Step		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1	X1	.278	.736	.142	1	.706	1.320
	X2	2.341	1.150	4.143	1	.042	10.390
	X3	1.231	1.139	1.168	1	.280	3.424
	Constant	-37.260	22.396	2.768	1	.096	.000

a. Variable(s) entered on step 1: X1, X2, X3.

Lampiran 9. Dokumentasi Bunga Potong Di CV. Arjuna Flora



Bunga Baby's Breath



Smilax



Bunga Lisiantus



Bunga Calla lily



Bunga Hortensia



Lampiran 10. Dokumentasi Kegiatan Pengendalian Kualitas



Penumbuhan Benih Bunga (Try)



Pembibitan Bunga



Umbi Calla lily siap tanam



Penanaman Bunga



Penanaman Umbi Calla lily



Proses pemupukan dan Pengolahan tanah



Lampiran 10. (Lanjutan)



Pemotongan bunga yang kering



Pemanenan smilax



Proses Pemanenan bunga



Bunga Hortensian yang dikemas



Pengemasan smilax



Bunga baby's breat yang dikemas



Lampiran 10. (Lanjutan)



Proses pengapsan bunga



Bunga lisianthus yang dikemas



Bunga calla lily yang dikemas



Pengepakan bunga potong



Bunga potong yang siap dikirim