

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan Selada Hidroponik, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan)**

**Andi Nelli Astini**

**G021 18 1359**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan Selada Hidroponik, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan)**

**Andi Nelli Astini**

**G021 18 1359**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Pertanian

pada

Departemen Sosial Ekonomi Pertanian

Fakultas Pertanian

**DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN**

**FAKULTAS PERTANIAN**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

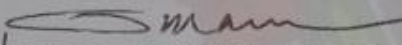
**2022**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Selada Hidroponik, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan)

Nama : Andi Nelli Astini

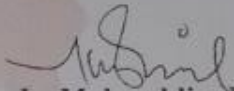
NIM : G021 18 1359

Disetujui oleh:



Prof. Dr. Ir. Mujahidin Fahmid, M.T.D.


Ketua



Dr. Ir. Mahyuddin, M.Si.

Anggota

Diketahui oleh:



Dr. A. Nixia Tenriawaru, S.P., M.Si.

Ketua Departemen

Tanggal Lulus: 28 November 2022

**PANITIA UJIAN SARJANA  
DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

---

---

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada Pelanggan Selada Hidroponik, Kota Makassar,  
Provinsi Sulawesi Selatan)**

**NAMA MAHASISWA : ANDI NELLI ASTINI**

**NOMOR POKOK : G021 18 1359**

**SUSUNAN PENGUJI**

**Prof. Dr. Ir. Mujahidin Fahmid, M.T.D.**

**Ketua Sidang**

**Dr. Ir. Mahyuddin, M.Si.**

**Anggota**

**Prof. Dr. Ir. Rahim Darma, M.S.**

**Anggota**

**Dr. Ir. Rahmadanih, M.Si.**

**Anggota**

---

**Tanggal Ujian : 28 November 2022**

## DEKLARASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Selada Hidroponik, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan)*" benar adalah karya saya dengan arahan tim pembimbing, belum pernah diajukan atau tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Saya menyatakan bahwa, semua sumber informasi yang digunakan telah disebutkan didalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

Makassar, 05 November 2022



ANDI NELLI ASTINI  
G021 18 1359

## ABSTRAK

ANDI NELLI ASTINI. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Selada Hidroponik, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan). Pembimbing: MUJAHIDIN FAHMID dan MAHYUDDIN. Penguji: RAHIM DARMA dan RAHMADANIH

Banyaknya pelaku usaha yang sama akan menimbulkan terjadinya persaingan. Para produsen harus lebih kreatif agar dapat memenuhi selera pelanggan. Salah satu caranya adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan yang baik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, dan menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada Delta Farm Kecamatan Biringkanaya, Ciplu Hidrofarm Kecamatan Tamalanrea, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar Kecamatan Manggala, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan bulan Juni-Juli 2022. Analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Square*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan selada hidroponik di Taman Hidroponik Al-Kautsar dan berpengaruh positif tidak signifikan di Delta Farm dan Ciplu Hidrofarm. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan selada hidroponik di Ciplu Hidrofarm. Pada Delta Farm dan Taman Hidroponik Al-Kautsar nilai pelanggan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan di Ciplu Hidrofarm namun berpengaruh positif tidak signifikan di Delta Farm dan Taman Hidroponik Al-Kautsar. Semakin baik kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan oleh pelanggan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Hidroponik, Selada, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

ANDI NELLI ASTINI. *The Influence of Service Quality and Customer Value on Customer Satisfaction (Study on Hydroponic Lettuce Customers, Makassar City, South Sulawesi Province)*. Supervisor by: MUJAHIDIN FAHMID and MAHYUDDIN. Examiner by: RAHIM DARMA and RAHMADANIH

*The number of the same business actors will lead to competition. Producers must be more creative in order to meet customer tastes. One way is to implement good service quality and customer value. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction, analyze the effect of customer value on customer satisfaction, and analyze the effect of service quality on customer satisfaction through customer value. This research was conducted at Delta Farm in Biringkanaya District, Ciplu Hidrofarm in Tamalanrea District, and Taman Hidroponik Al-Kautsar in Manggala District, Makassar City, South Sulawesi Province in June-July 2022. The data analysis used was Structural Equation Modeling-Partial Least Square. The test results show that service quality has a positive and significant effect on hydroponic lettuce customer satisfaction at Taman Hidroponik Al-Kautsar and no significant positive effect on Delta Farm and Ciplu Hidrofarm. Customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction of hydroponic lettuce at Ciplu Hidrofarm. At Delta Farm and Taman Hidroponik Al-Kautsar, customer value has a positive but not significant effect. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction through customer value at Ciplu Hidrofarm but has no significant positive effect on Delta Farm and Taman Hidroponik Al-Kautsar. The better the service quality and value perceived by the customer, the higher the customer satisfaction.*

**Keywords:** *Hydroponics, Lettuce, Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction*

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



**Andi Nelli Astini**, dilahirkan di Kabupaten Sinjai, Provinsi Sulawesi Selatan, pada tanggal 26 November 2000. Anak pertama dari dua bersaudara dalam keluarga pasangan Andi Mustawa dan Andi Rosdiani. Riwayat pendidikan formal penulis yaitu TK Satu Atap SDN. 188 Tomantang lulusan tahun 2006, SDN. 188 Tomantang lulusan tahun 2015, MTSN. 151 Sinjai Borong yang saat ini telah berganti nama menjadi MTSN. 2 Sinjai lulusan tahun 2015, SMAN. 8 Sinjai lulusan tahun 2018 dan Universitas Hasanuddin, Fakultas Pertanian, Program Studi Agribisnis, Departemen Sosial Ekonomi Pertanian. Pada masa sekolah, penulis bergabung dalam organisasi OSIS (Organisasi Siswa Intra Sekolah), ROHIS (Rohani Islam), dan Pramuka serta sering mengikuti berbagai perlombaan seperti olimpiade, senam, tari, qasidah, dan vokal grup. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa melalui jalur SBMPTN. Selama kuliah, penulis menjadi anggota penuh pada himpunan MISEKTA (Mahasiswa Peminat Sosial Ekonomi Pertanian) dan mengikuti beberapa kegiatan kepanitiaan. Pada tahun 2021 penulis melakukan kegiatan KKN (Kuliah Kerja Nyata) Gelombang 106 di Desa Palangka, Kecamatan Sinjai Selatan, Kabupaten Sinjai. Penulis pernah menjadi asisten/*mentor* mata kuliah Kewirausahaan sebanyak dua kali, yakni pada mahasiswa Program Studi Agroteknologi semester akhir tahun akademik 2020/2021 dan pada mahasiswa Program Studi Agribisnis pada semester awal tahun akademik 2021/2022. Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman kerja, penulis sering mengikuti pelatihan/seminar dan pernah melakukan magang di Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura, dan Perkebunan Kabupaten Sinjai selama sebulan pada tahun 2021.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Selada Hidroponik, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan)*". Skripsi ini dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan dan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan serta sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Agribisnis, Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Hasanuddin dibawah bimbingan Prof. Dr. Ir. Mujahidin Fahmid, M.T.D. dan Dr. Ir. Mahyuddin, M.Si.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini. Namun, dilihat berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, penulis persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Terima kasih.

Makassar, 05 November 2022

Penulis,

Andi Nelli Astini

## PERSANTUNAN

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Butuh usaha yang keras dan banyak hambatan yang dilalui. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa orang-orang baik di sekeliling penulis yang memberikan bantuan, bimbingan, dan dorongan berupa moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini dengan ketulusan dan kerendahan hati serta penuh rasa homat, penulis ingin menghaturkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik (PA), Bapak Prof. Dr. Ir. Mujahidin Fahmid, M.T.D. dan pembimbing II Bapak Dr. Ir. Mahyuddin, M.Si. yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan sabar, banyak memberikan masukan yang bermanfaat, dan selalu meluangkan waktu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Penguji I dan Penguji II, Bapak Prof. Dr. Ir. Rahim Darma, M.S. dan Ibu Dr. Ir. Rahmadanih, M.Si. yang telah memberikan koreksi, kritik, dan saran demi perbaikan skripsi ini mulai dari penyusunan proposal hingga naskah skripsi ini selesai.
3. Panitia seminar proposal dan sidang ujian akhir, Ibu Rasyidah Bakri, S.P., M.Sc. dan Kak Rio Akbar Rahmatullah, S.P. yang telah membantu mengarahkan dan memfasilitasi penulis sehingga seminar proposal dan sidang ujian akhir dapat berjalan dengan lancar.
4. Ketua dan Sekretaris Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, Ibu Dr. A. Nixia Tenriawaru, S.P., M.Si. dan Bapak Ir. Rusli M. Rukka, M.Si. yang telah mengayomi dan memberikan pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen di Program Studi Agribisnis Departemen Sosial Ekonomi Pertanian yang selama ini banyak berperan dalam memberikan pengalaman baru dan telah membekali penulis dengan begitu banyak ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat sehingga dapat menunjang skripsi ini.
6. Seluruh staf dan pegawai di Program Studi Agribisnis Departemen Sosial Ekonomi Pertanian, terkhusus Bapak M. Rusli dan Ibu Fatima, S.Pd. yang telah membantu dalam setiap proses administrasi.
7. Kedua orang tua tercinta, etta Andi Mustawa dan mama Andi Rosdiani yang selama ini telah sabar dalam memberikan perhatian, limpahan kasih sayang, pengorbanan, semangat dan dorongan yang sangat luar biasa, serta doa tulus yang tidak pernah henti mengalir di setiap langkah penulis. Kemudian kepada adikku tersayang Andi Ishak yang selalu menyemangati dan mengingatkan penulis untuk mengerjakan skripsi.
8. *Support system*, Rizal Akbar yang banyak membantu dan menemani penulis dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini, selalu *memfollow up* perkembangan skripsi penulis, memberikan dukungan finansial, dan menghibur serta menyemangati penulis ketika *down*.
9. Pihak Toko Hidroponik: Ibu Fenny (Delta Farm), Kak Ika (Ciplu Hidrofarm), dan Kak Dini (Taman Hidroponik Al-Kautsar) yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melangsungkan penelitian di tokonya dan mempermudah penulis

dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan, serta meluangkan waktunya untuk membantu penulis menyebarkan kuesioner kepada pelanggannya.

10. Sahabat sefrekuensi: Sasmita, Andi Mien Rahayu, dan Citra Maelani Firman yang selalu ada dikala suka dan duka selama perkuliahan, tempat bertukar pikiran, saling membantu dan memotivasi satu sama lain.
11. Teman seperbimbingan, khususnya Ananda Rachimna Zurrayda dan Iqramnya yang selalu menanyakan *progress* skripsi dan memberikan dukungan serta semangat. Kemudian kepada temanku Andi Suciwati Putri Berekullah yang banyak memberikan informasi penting secara detail yang sangat menunjang penyelesaian skripsi ini.
12. KRISTAL18, teman-teman seangkatan dan seperjuangan yang telah bersama-sama melakukan pendidikan di Program Studi Agribisnis, Departemen Sosial Ekonomi Pertanian sejak 2018.

Hanya kepada Allah SWT segala penulis kembalikan. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Aamiin Ya Robbal Alamiin.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SUSUNAN PENGUJI .....	iv
DEKLARASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PERSANTUNAN .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 <i>Research Gap (Novelty)</i> .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	5
1.6 Kerangka Pemikiran.....	5
1.7 Hipotesis Penelitian.....	6
II. METODE PENELITIAN .....	7
2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	7
2.2 Metode Penelitian .....	7
2.3 Metode Analisis .....	8
2.4 Batasan Operasional.....	10
III. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	12
3.1 Hasil Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	12
3.1.1 Uji <i>Convergen Validity</i> .....	12
3.1.2 Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	14
3.1.3 Uji <i>Composite Reability</i> .....	15
3.2 Hasil Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	15
3.2.1 Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ) .....	15
3.2.2 Uji Hipotesis .....	16
IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....	20
4.1 Kesimpulan .....	20
4.2 Saran.....	20
DAFTAR PUSTAKA .....	21
LAMPIRAN.....	24

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pelanggan Selada Hidroponik Pada Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar Pada Tahun 2019-2021 .....	2
Tabel 2. Operasionalisasi Varibel Penelitian .....	10
Tabel 3. <i>Cross Loadings</i> .....	14
Tabel 4. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	15
Tabel 5. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	15
Tabel 6. <i>R Square</i> .....	16
Tabel 7. Pengaruh Langsung .....	16
Tabel 8. Pengaruh Tidak Langsung .....	16

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	8
Gambar 3. <i>Outer Loadings</i> Delta Farm .....	12
Gambar 4. <i>Outer Loadings</i> Ciplu Hidrofarm.....	13
Gambar 5. <i>Outer Loadings</i> Taman Hidroponik Al-Kautsar .....	13

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian melalui <i>Google Form</i> .....	25
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data .....	40
Lampiran 3. Hasil Pembobotan.....	43
Lampiran 4. Hasil Pengujian dengan SmartPLS.....	46
Lampiran 5. Bukti Submit Jurnal.....	49

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan konsumen semakin besar dan semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan dengan pelanggan adalah pemasar, konsumen, konsumeris, dan para peneliti perilaku konsumen. Persaingan yang semakin ketat terjadi, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya maupun melalui iklan. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk dapat memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas.

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan untuk mengevaluasi perbedaan yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang didapatkan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Jika pelanggan merasa puas dengan suatu produk, tentunya pelanggan tersebut akan terus menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut. Dengan begitu, produk dari perusahaan tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga perusahaan akan memperoleh keuntungan dan pada akhirnya perusahaan akan tetap *survive* atau dapat bertahan bahkan perusahaan tersebut dapat berkembang (Kussoy et al., 2021).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas ketika mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Dayu (2019) yang mengatakan bahwa pada tingkat kesesuaian yang semakin tinggi antara harapan dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka disitulah tercipta nilai kepuasan yang maksimal.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa telah mendapatkan nilai (*value*) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai (*value*) tersebut dapat berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosional. Nilai (*value*) bagi pelanggan ini dapat diciptakan melalui atribut-atribut pemasaran perusahaan yang dapat menjadi insentif bagi perusahaan untuk mempengaruhi pelanggan dalam proses pembelian. Apabila pembelian yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka akan terjadi pembelian ulang (Sutito dan Rizana, 2021). Perwira, dkk (2016) mengatakan bahwa nilai pelanggan adalah pemberian nilai dari pelanggan setelah merasakan manfaat dari produk baik itu yang bernilai positif ataupun negatif. Nilai pelanggan didasarkan pada perbedaan antara yang pelanggan dapatkan dan yang pelanggan berikan.

Usaha di bidang tanaman sayuran mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal tersebut seiring dengan besarnya kebutuhan masyarakat akan sayuran sebagai makanan yang bergizi tinggi. Namun di sisi lain, pengembangan



komoditas sayuran baik secara kuantitas dan kualitas dihadapkan pada semakin sempitnya lahan pertanian yang subur. Salah satu cara untuk menghasilkan produk sayuran yang berkualitas tinggi secara kontinu dengan kuantitas yang tinggi per tanamannya adalah budidaya dengan sistem hidroponik.

Wahyuningsih dan Fajriani (2016) mendefinisikan hidroponik sebagai suatu teknik menanam yang menggunakan nutrisi untuk mendorong pertumbuhan tanaman tanpa menggunakan tanah sebagai media pertumbuhannya. Pertanian hidroponik dan organik pada dasarnya sama, yakni bebas bahan kimia hanya saja pertanian organik memerlukan lahan sebagai media tanam. Sebagaimana pendapat Wardah et al., (2017) yang mengatakan bahwa pertanian organik adalah perkebunan organik tanpa pupuk dan pestisida kimia sintetik. Pertanian hidroponik merupakan solusi bagi masyarakat yang ada di perkotaan sebagai upaya penguatan pemenuhan sayuran organik.

Hidroponik sangat bermanfaat bagi masyarakat karena dengan adanya hidroponik masyarakat dapat mengkonsumsi buah-buahan dan sayuran yang sehat tanpa menggunakan produk-produk berbahan kimia (Sengkey et al., 2017). Salah satu sayuran hidroponik yang populer dan banyak dibudidayakan, yakni selada karena permintaannya yang sangat besar untuk memenuhi restoran dan rumah makan sebagai bahan untuk membuat *salad*, *sandwich*, *hamburger*, dan bahan makanan lainnya yang digemari oleh para ekspatriat (orang asing yang tinggal di dalam negeri) ataupun masyarakat lokal.

Kota Makassar merupakan salah satu kota metropolitan terbesar di kawasan timur Indonesia yang juga sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan. Usaha sayuran hidroponik di Kota Makassar telah banyak dikembangkan oleh para pelaku agribisnis, diantaranya seperti Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar. Masing-masing toko hidroponik tersebut memiliki manajemen dan strategi tersendiri dalam menghadapi pelanggannya. Data perkembangan jumlah pelanggan selada hidroponik di Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 1:

**Tabel 1.** Perkembangan Jumlah Pelanggan Selada Hidroponik Pada Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar Pada Tahun 2019-2021

Tahun	Delta Farm (Orang)	Persentase Perubahan (%)	Ciplu Hidrofarm (Orang)	Persentase Perubahan (%)	Taman Hidroponik Al-Kautsar (Orang)	Persentase Perubahan (%)
2019	200	33 %	120	41 %	30	650 %
2020	180	-10 %	100	-17 %	45	50 %
2021	120	-33 %	90	-10 %	60	33 %

Sumber : Data Primer diolah 2022

Tabel 1 menunjukkan jumlah pelanggan toko Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar pada 3 tahun terakhir, yakni tahun 2019 sampai tahun 2021. Jumlah pelanggan Delta Farm dan Ciplu Hidrofarm cenderung menurun setiap tahunnya. Berbeda dengan Delta Farm dan Ciplu Hidrofarm, jumlah pelanggan Taman Hidroponik Al-Kautsar terlihat meningkat setiap tahunnya meskipun jumlahnya lebih kecil dibandingkan dua toko lainnya. Anggapan dari pemilik toko Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman

Hidroponik Al-Kautsar bahwa mereka telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan mereka puas dan tidak beralih ke kompetitor. Namun, penurunan kunjungan pelanggan yang terjadi disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya karena terjadinya covid-19. Seperti yang dikemukakan oleh Wahyudi et al., (2021) bahwa pandemi Covid-19 berdampak pada semua sektor vital, termasuk sektor pertanian. Faktor lain yang menyebabkan penurunan jumlah pelanggan pada toko hidroponik yakni renovasi kebun yang membuat toko tutup sementara, pelanggan menyukai jenis sayuran yang lain, dan banyaknya toko hidroponik baru yang bermunculan.

Semakin banyaknya pelaku usaha yang sama akan menimbulkan terjadinya suatu persaingan. Para produsen harus lebih peka dengan perubahan yang ada dan lebih kreatif dalam menampilkan produknya agar dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Maka untuk itu perlunya strategi untuk menjalankan usaha agar dapat bertahan dan berkembang. Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan bersaing adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan dan nilai pelanggan yang baik sehingga dapat memuaskan pelanggan. Apabila persepsi nilai pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan relatif lebih tinggi dari pesaing, maka hal tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dimana pelanggan akan merasa puas dan tetap loyal pada perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Selada Hidroponik di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan”*.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Hidroponik merupakan teknik budidaya tanaman terutama sayuran tanpa menggunakan media tanah, melainkan menggunakan air sebagai media tanamnya. Salah satu sayuran yang paling banyak dibudidayakan dengan metode hidroponik yakni, selada. Produsen sayuran selada hidroponik di Kota Makassar saat ini sudah cukup banyak. Semakin banyaknya toko hidroponik membuat pelanggan memiliki lebih banyak pilihan tempat dalam membeli selada hidroponik. Pilihan toko yang banyak dengan fasilitas yang relatif sama akan membuat pelanggan selada hidroponik mudah beralih dari toko hidroponik yang satu ke toko hidroponik lainnya. Untuk itu toko hidroponik perlu melakukan upaya-upaya agar dapat menjaga dan mempertahankan serta memuaskan para pelanggannya, yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan memperhatikan nilai pelanggannya. Dengan terciptanya kepuasan pelanggan yang optimal akan memberikan banyak manfaat bagi toko hidroponik. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini, yakni *“Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Selada Hidroponik di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan ?”*

## **1.3 Research Gap (Novelty)**

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan sebagai acuan/perbandingan serta memperkuat hasil dari penelitian yang sedang berjalan, yaitu sebagai berikut:

1. Alvendho Mauliwarma Dewa Ihza dan Ruslan Shomad dengan judul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Inti Tani*

*Utama Sambi*". Penelitian ini berangkat dari permasalahan kualitas pelayanan dan harga yang terlalu mahal dari Toko Inti Tani Utama Sambi. Analisis data yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko Inti Tani Utama Sambi. Hal ini dibuktikan dengan hasil R Square sebesar 0,893 atau 89,3% (Ihza & Shomad, 2022).

2. Elly Rasmikayati, Bobby Rachmat Saefudin, Tuti Karyani, Kuswarini Kusno, dan Riky Rizkiansyah dengan judul "*Analisis Faktor dan Tingkat Kepuasan Ditinjau Dari Kualitas Produk dan Pelayanan Pada Konsumen Sayuran Organik di Lotte Mart Kota Bandung*". Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen sayuran organik terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan di hypermarket lotte mart festival citylink kota Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik scoring dan analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas sayuran organik dan kualitas pelayanannya berturut-turut adalah sebesar 75% dan 77% sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen sayuran organik merasa puas terhadap kualitas sayuran dan kualitas pelayanan di ritel modern tersebut (Rasmikayati et al., 2020).
3. Mufti, Niken Nurwati, dan Dedi Zargustin dengan judul "*Pengaruh Kualitas Produk Sayuran Organik Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di "Pasar Buah Pekanbaru" Kota Pekanbaru*". Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen, tingkat kepuasan konsumen, dan juga faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sayuran organik di pasar buah pekanbaru Kota Pekanbaru. Analisis yang digunakan adalah analisis *Important Performance Analysis* (IPA) dan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian tersebut berupa karakteristik konsumen mulai dari jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaannya. Kemudian dari nilai CSI yang diperoleh diketahui bahwa atribut kualitas produk dan pelayanan yang ada di Pasar Buah Pekanbaru "Sangat memuaskan" Konsumen (Mufti et al., 2020).
4. Hesty Nurul Utami dan Anggita Chaeriyah dengan judul "*Customer Centricity : Kepuasan Konsumen Melalui Nilai Pelanggan Berdasarkan Value-In-Use Terhadap Kualitas Produk Sayur Organik (Studi Kasus di Ujenk Mart Bandung, Jawa Barat)*". Alat analisis yang digunakan, yakni regresi linear sederhana dan *customer value mapping*. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui indikator kualitas produk. *Value-in-use* konsumen melalui pengalaman mengkonsumsi produk menunjukkan nilai pelanggan pada posisi *fair value* yang berarti manfaat yang diterima oleh konsumen atas pembelian produk sayuran organik setimpal dengan biaya yang dikeluarkan (Utami & Chaeriyah, 2019).
5. Nuni Nurhalimah dan Ade Nurhayati KD dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan*". Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil analisisnya adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 0,425 dengan taraf signifikansi 0,003. Variabel nilai pelanggan berpengaruh positif sebesar 0,486 dengan tingkat signifikansi 0,000. *Adjusted R Square* sebesar 23,7 % yang artinya kedua variabel bebas tersebut mampu menjelaskan variasi variabel terikat sebesar 23,7 % (Nurhalimah & Nurhayati, 2019).

Penelitian sebelumnya telah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan maupun nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis data yang digunakan beragam, mulai dari analisis regresi sederhana, analisis regresi linear berganda, analisis faktor, analisis *Important Performance Analysis* (IPA), analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *customer value mapping*. Penelitian ini menggunakan alat analisis yang berbeda, yakni analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Penelitian ini juga tidak hanya menganalisis hubungan langsung melainkan juga memasukkan variabel *intervening* yang menjadikan hubungan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel yang dijadikan *intervening* adalah nilai pelanggan. Kemudian, belum ada penelitian sebelumnya yang melakukan penelitian pada pelanggan sayuran khususnya selada hidroponik sebagai objek dengan lokasi penelitian dan judul penelitian yang serupa.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah dapat diuraikan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

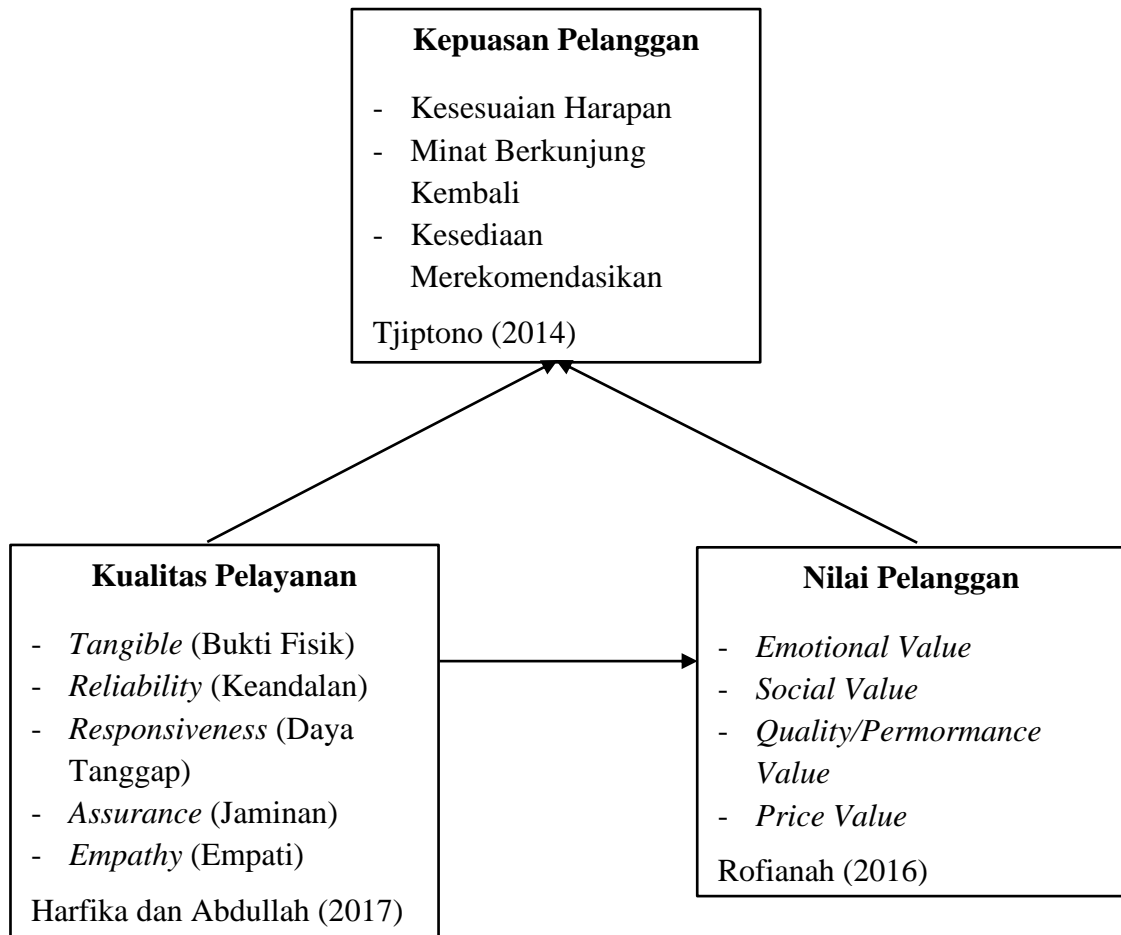
1. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menjadi sarana untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah khususnya lingkup manajemen pemasaran.
2. Bagi toko hidroponik, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dan manajemen tersendiri bagi pemilik toko hidroponik dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggannya melalui kualitas pelayanan dan nilai pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memotivasi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian serupa dan menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.6 Kerangka Pemikiran**

Suatu perusahaan yang menginginkan perusahaannya beroperasi secara terus menerus harus mampu memberikan kepuasan terhadap setiap pelanggannya. Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan dan nilai pelanggan. Kualitas pelayanan terdiri dari lima indikator yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan) *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sedangkan nilai pelanggan meliputi nilai emosional (*emotional value*), nilai sosial (*social value*), nilai kualitas (*quality/performance value*), dan nilai harga (*price value*).

Kualitas pelayanan dan nilai pelanggan merupakan penilaian menyeluruh atas suatu tingkat pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan yang melebihi harapan dari pelanggan dan

nilai pelanggan akan manfaat yang diperoleh lebih dari pengorbanan yang dilakukan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan dan nilai pelanggan akan manfaat yang diperoleh dari suatu produk maka akan semakin besar kepuasan yang dirasakan pelanggan. Jika pelanggan telah merasa puas, biasanya pelanggan tersebut akan melakukan kegiatan pembelian ulang atau merekomendasikan kepada pihak lain terhadap produk atau jasa yang digunakan dikemudian hari.



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

## 1.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Hidroponik.
- H2 : Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Hidroponik.
- H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Hidroponik melalui nilai pelanggan.

## II. METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Delta Farm di Kecamatan Biringkanaya, Ciplu Hidrofarm di Kecamatan Tamalanrea, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar di Kecamatan Manggala, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan pada bulan Juni-Juli 2022. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive* (sengaja) dengan pertimbangan bahwa kota Makassar merupakan salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia dan merupakan ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Kemudian, 3 toko hidroponik tersebut merupakan toko yang cukup terkenal dan sudah beroperasi selama beberapa tahun.

### 2.2 Metode Penelitian

Penelitian ini berbentuk survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan selada hidroponik di Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah model yang dikembangkan oleh Rescoe dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) dalam Sugiyono (2015, pp. 164–165), sebagai berikut:

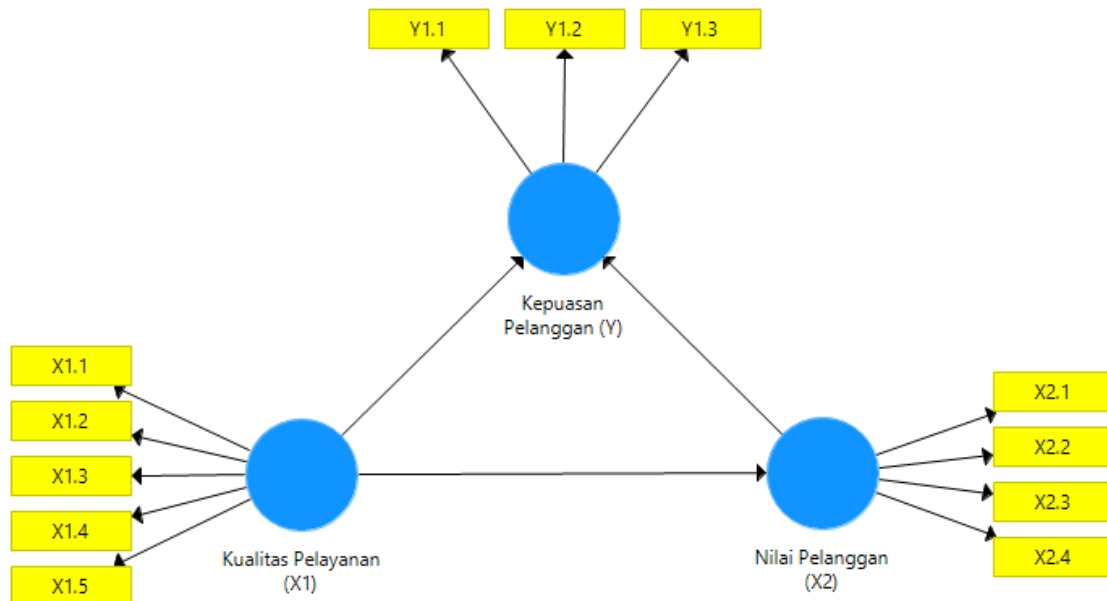
- a) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b) Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c) Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel  $10 \times 5 = 50$ .
- d) Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Berdasarkan pendapat di atas maka sampel dalam penelitian ini merujuk kepada jumlah variabel, yaitu 2 (dua) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen, jadi jumlah variabel dalam penelitian ini 3 (tiga) variabel. Sampel yang diambil sebanyak 3 (tiga) variabel  $\times$  10 responden = 30 sampel. Total keseluruhan sampel dalam penelitian ini adalah 90 orang untuk setiap toko hidroponik.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan beberapa cara, yakni observasi (pengamatan), wawancara, dan menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan selada hidroponik. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui jurnal-jurnal nasional dan internasional, situs internet, serta penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Adapun pengukuran instrumen kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin, yakni skor 5 = sangat setuju, skor 4 = setuju, skor 3 = netral, skor 2 = tidak setuju, skor 1 = sangat tidak setuju. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi

seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2016, p. 138). Setiap indikator pada instrumen penelitian ini memiliki 2 butir pertanyaan sehingga perlu dicari nilai rata-rata untuk mendapatkan skor akhir untuk setiap indikatornya. Hasil penelitian yang berupa skor dirata-ratakan dengan menggunakan pembobotan 100% (1) dengan ketentuan bahwa setiap butir pertanyaan 1 dikalikan dengan 0,6 dan butir pernyataan 2 pada dikalikan dengan 0,4 lalu hasil perkalian butir pertanyaan 1 dan 2 dijumlahkan untuk mendapatkan skor akhir untuk setiap indikator yang akan dianalisis lebih lanjut.

### 2.3 Metode Analisis



**Gambar 2.** *Structural Equation Modeling (SEM)*

Analisis data dan pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling- Partial Least Square (SEM-PLS) software* Smart PLS versi 3. SEM merupakan kombinasi dari berbagai teknik multivariat yang digunakan untuk menunjukkan keterkaitan secara simultan antar variabel-variabel indikator yang diamati secara langsung dengan variabel-variabel laten yang tidak teramati secara langsung. SEM-PLS merupakan suatu alternatif untuk menggunakan analisis SEM dan data yang dipergunakan tidak harus berdistribusi normal (Patih & Halistin, 2020).

Tahap-tahap pengujian dengan SEM-PLS adalah sebagai berikut:

1. Model Pengukuran atau *Outer Model*

*Outer model* sering juga disebut (*outer relation* atau *measurement model*) yang mendefinisikan bagaimana tiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2009) dalam Felicia (2016) model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan reabilitas model. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui bagaimana kemampuan dari instrument-instrumen penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item-item pertanyaan yang ada dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

Ada tiga kriteria yang digunakan untuk menilai *outer model*, yaitu sebagai berikut:

a) *Convergent Validity*

*Convergent validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.70% dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghazali dan Hengky (2015), untuk penelitian pada tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0.5 sampai 0.6 sudah dianggap cukup memadai.

b) *Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain yang bisa digunakan adalah membandingkan nilai *Root of Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Fornell dan Larcker 1981 dalam (Ghozali dan Hengky, 2015). Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari nilai 0.50.

c) *Composite Reliability*

*Composite Reliability* blok indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha* yang dikembangkan oleh Wert (1979) dalam Ghazali dan Hengky (2015). Data yang memiliki *composite reliability* >0.7 mempunyai reabilitas yang tinggi.

## 2. Model Struktural atau *Inner Model*

Pengujian model struktural (*inner model*) dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. *Inner model* dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (Ghozali dan Hengky, 2015). Dalam menilai model dengan menggunakan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Selain itu, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-Square predictive relevance* untuk model konstruk. *Q-Square* digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan berdasarkan model dan estimasi parameternya.

Uji hipotesis dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Jika nilai probabilitas ( $P$ ) < 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima. Hubungan antar konstruk dalam hipotesis ditunjukkan oleh nilai *regression weights* (Hair et., al 1998) dalam (Ghozali dan Hengky, 2015).



## 2.4 Batasan Operasional

Variabel penelitian beserta operasionalnya diuraikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.** Operasionalisasi Varibel Penelitian

VARIABEL	INDIKATOR
X1 (Kualitas Pelayanan)	<i>Tangible/Bukti Fisik (X1.1)</i>
	X1.1.1 = Selada hidroponik terlihat segar dan tidak memiliki cacat fisik
	X1.1.2 = Kebun hidroponik tertata rapi dan bersih
	<i>Reliability/Keandalan (X1.2)</i>
	X1.2.1 = Selada hidroponik dikirimkan tepat waktu
	X1.2.2 = Selada hidroponik dikirim sesuai pesanan
	<i>Responsiveness/Daya Tanggap (X1.3)</i>
	X1.3.1 = Pihak toko hidroponik merespon pesanan dengan cepat
	X1.3.2 = Pihak toko hidroponik menanggapi keluhan pelanggan dengan sigap
	<i>Assurance/Jaminan (X1.4)</i>
	X1.4.1 = Selada hidroponik dikemas menggunakan kemasan yang steril (bersih) dan aman
	X1.4.2 = Selada hidroponik selalu tersedia di toko
	<i>Empathy/Empati (X1.5)</i>
	X1.5.1 = Pihak toko hidroponik ramah dalam memberikan pelayanan
	X1.5.2 = Pemilik toko hidroponik membantu pelanggan dalam memilih selada sesuai dengan jenis dan ukuran yang dibutuhkan oleh pelanggan
X2 (Nilai Pelanggan)	<i>Emotional Value/Nilai Emosi (X2.1)</i>
	X2.1.1 = Saya merasa senang karena kebutuhan primer saya terhadap sayuran dapat terpenuhi setelah mengkonsumsi selada hidroponik
	X2.1.2 = Selama membeli selada hidroponik di toko ini, saya tidak pernah kecewa
	<i>Social Value/Nilai Sosial (X2.2)</i>
	X2.2.1 = Saya merasa bangga setelah mengkonsumsi selada hidroponik karena harganya lebih mahal dibandingkan sayuran biasa
	X2.2.2 = Saya merasa lebih kekinian karena selada hidroponik biasanya digunakan untuk pelengkap makanan modern
	<i>Quality/Permormance Value/Nilai Kualitas (X2.3)</i>
	X2.3.1 = Pelayanan yang diberikan sangat baik
	X2.3.2 = Selada hidroponik berkualitas tinggi
	<i>Price Value/Nilai Harga (X2.4)</i>
	X2.4.1 = Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas selada

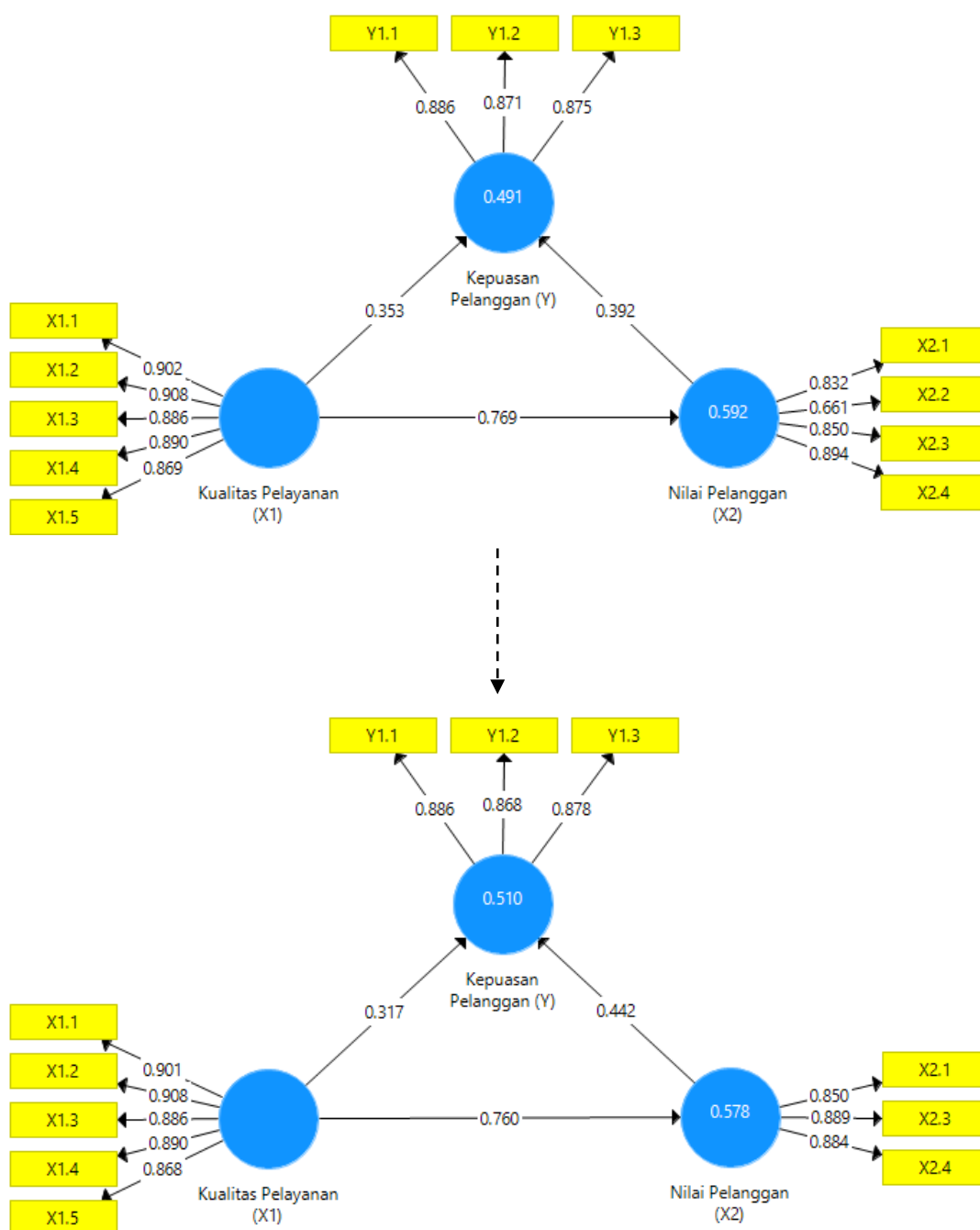
	hidroponik
	X2.4.2 = Harga selada hidroponik lebih murah dibandingkan dengan toko lain
Y (Kepuasan Pelanggan)	Kesesuaian Harapan (Y1.1)
	Y1.1.1 = Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya
	Y1.1.2 = Ekspektasi saya terhadap selada hidroponik terpenuhi karena kualitasnya yang sangat baik
	Minat Berkunjung Kembali (Y1.2)
	Y1.2.1 = Saya akan berkunjung ke toko ini lagi karena pelayanan yang diberikan sangat baik
	Y1.2.2 = Saya akan membeli selada hidroponik di toko ini lagi karena kualitasnya
	Kesediaan Merekomendasikan (Y1.3)
	Y1.3.1 = Saya akan merekomendasikan selada hidroponik di toko ini kepada keluarga saya
	Y1.3.2 = Saya akan memberitahu teman saya untuk membeli selada hidroponik di toko ini

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

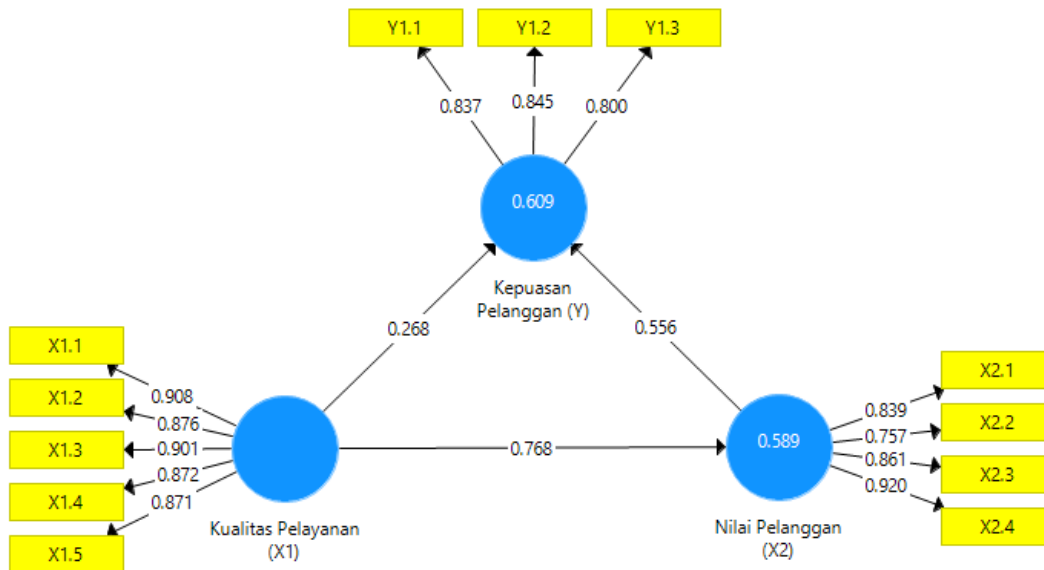
#### 3.1 Hasil Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

##### 3.1.1 Uji *Convergen Validity*

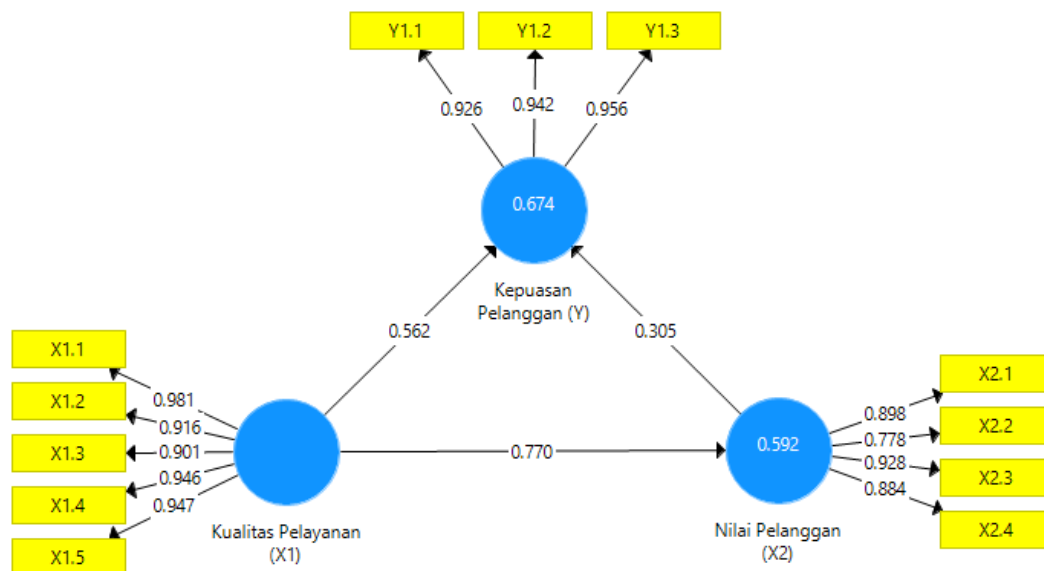
*Convergent validity* digunakan untuk mengukur besarnya korelasi antar konstruk dengan variabel laten. Pengujian *convergent validity* dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. Nilai *loading factor* > 0,7 adalah nilai ideal, artinya indikator tersebut valid mengukur konstruk yang dibuat (Haryono, 2017).



Gambar 3. *Outer Loadings* Delta Farm



**Gambar 4.** *Outer Loadings* Ciplu Hidrofarm



**Gambar 5.** *Outer Loadings* Taman Hidroponik Al-Kautsar

- a) Nilai *convergen validity* X1 (Kualitas Pelayanan), terdapat 1 indikator pada Delta Farm yang tidak valid yakni indikator X2.2 karena memiliki nilai *loading factor* dibawah 0,7 sehingga indikator tersebut dieliminasi atau dihapus dari model . Pada Ciplu Hidrofarm dan Taman Hidroponik Al-Kautsar, nilai *loading factor* untuk setiap indikatornya lebih besar dari 0,7 yang berarti variabel ini valid.
- b) Nilai *convergen validity* X2 (Nilai Pelanggan), nilai *loading factor* untuk setiap indikator pada Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar lebih besar dari 0,7. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel ini valid dan penggunaan masing-masing indikator dinyatakan mampu mengukur variabel laten secara tepat.
- c) Nilai *convergen validity* Y (Kepuasan Pelanggan), setiap indikator pada semua toko hidroponik memiliki nilai *loading factor* diatas 0,7 sehingga variabel ini dapat dikatakan memiliki tingkat validitas yang tinggi.

### 3.1.2 Uji Discriminant Validity

*Discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dari variabel lainnya. Menurut Trenggonowati dan Kulsum (2018), untuk menguji *discriminant validity* dapat dilakukan dengan pemeriksaan *cross loading* yakni koefisien korelasi indikator terhadap konstruk asosiasinya (*loading*) dibandingkan dengan koefisien korelasi dengan konstruk lain (*cross loading*). Nilai koefisien korelasi indikator harus lebih besar terhadap konstruk asosiasinya daripada konstruk lain, nilai yang lebih besar ini mengindikasikan kecocokan suatu indikator untuk menjelaskan konstruk asosiasinya dibandingkan menjelaskan konstruk-konstruk lain.

**Tabel 3.** *Cross Loadings*

	Delta Farm			Ciplu Hidrofarm			Taman Hidroponik Al-Kautsar		
	Kualitas Pelayanan (X1)	Nilai Pelanggan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Nilai Pelanggan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Nilai Pelanggan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1.1	<b>0,901</b>	0,636	0,568	<b>0,908</b>	0,682	0,663	<b>0,981</b>	0,809	0,813
X1.2	<b>0,908</b>	0,775	0,581	<b>0,876</b>	0,648	0,641	<b>0,916</b>	0,649	0,668
X1.3	<b>0,886</b>	0,661	0,465	<b>0,901</b>	0,637	0,558	<b>0,901</b>	0,619	0,664
X1.4	<b>0,89</b>	0,705	0,711	<b>0,872</b>	0,699	0,538	<b>0,946</b>	0,776	0,759
X1.5	<b>0,868</b>	0,590	0,558	<b>0,871</b>	0,726	0,662	<b>0,947</b>	0,734	0,816
X2.1	0,556	<b>0,850</b>	0,663	0,575	<b>0,839</b>	0,576	0,665	<b>0,898</b>	0,647
X2.2				0,522	<b>0,757</b>	0,639	0,516	<b>0,778</b>	0,411
X2.3	0,707	<b>0,889</b>	0,552	0,708	<b>0,861</b>	0,687	0,655	<b>0,928</b>	0,695
X2.4	0,725	<b>0,884</b>	0,583	0,764	<b>0,92</b>	0,669	0,803	<b>0,884</b>	0,755
Y1.1	0,423	0,418	<b>0,886</b>	0,587	0,611	<b>0,837</b>	0,773	0,658	<b>0,926</b>
Y1.2	0,624	0,553	<b>0,868</b>	0,490	0,696	<b>0,845</b>	0,718	0,677	<b>0,942</b>
Y1.3	0,621	0,748	<b>0,878</b>	0,651	0,580	<b>0,800</b>	0,759	0,748	<b>0,956</b>

Masing-masing indikator dari variabel penelitian yang terdapat pada tabel 3 memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian di Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

*Discriminant validity* juga dapat diketahui melalui metode lainnya yaitu dengan cara melihat nilai *average variant extracted* (AVE). Nilai *average variant extracted* (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus  $> 0,5$  untuk model yang baik. Berikut ini hasil pengujiannya:

**Tabel 4. Average Variance Extracted (AVE)**

	Average Variance Extracted (AVE)		
	Delta Farm	Ciplu Hidrofarm	Taman Hidroponik Al-Kautsar
Kualitas Pelayanan (X1)	0,794	0,785	0,886
Nilai Pelanggan (X2)	0,765	0,716	0,881
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,770	0,685	0,764

Nilai *average variance extracted* (AVE) pada setiap toko hidroponik menunjukkan bahwa seluruh konstruk mempunyai validitas yang potensial untuk diuji lebih lanjut. Hal ini dikarenakan nilai AVE pada seluruh konstruk telah memenuhi kriteria yang disyaratkan yakni lebih besar dari 0.50, sehingga tidak ada permasalahan *discriminant validity*. Nilai AVE yang lebih besar dari 0,50 memiliki arti bahwa rata-rata konstruk menjelaskan lebih dari setengah varian indikatornya.

### 3.1.3 Uji Composite Reability

*Composite reliability* dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukuran tersebut mempunyai akurasi dan ketepatan pengukuran yang konsisten dari waktu ke waktu. Sarwono dan Narimawati (2015) menyatakan bahwa suatu variabel laten dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7 dan nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7.

**Tabel 5. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha**

	Composite Reliability			Cronbach's Alpha		
	Delta Farm	Ciplu Hidrofarm	Taman Hidroponik Al-Kautsar	Delta Farm	Ciplu Hidrofarm	Taman Hidroponik Al-Kautsar
Kualitas Pelayanan (X1)	0,951	0,948	0,974	0,935	0,931	0,966
Nilai Pelanggan (X2)	0,907	0,909	0,928	0,846	0,866	0,897
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,909	0,867	0,959	0,854	0,770	0,936

Hasil pengujian pada tabel 5 memperlihatkan bahwa seluruh konstruk pada Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar telah reliabel atau memiliki konsistensi yang baik dan dapat diandalkan. Hal ini dikarenakan nilai *composite reliability* dan nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh pada masing-masing konstruk lebih besar dari 0.7.

## 3.2 Hasil Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

### 3.2.1 Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi merupakan angka yang meunjukkan besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Menurut Ghozali (2018), nilai koefisien determinasi jika berada di antara angka 0 dan 1 kemudian hasilnya mendekati angka 1, maka variabel independen dikatakan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS versi 3, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 6.** *R Square*

	<i>R Square</i>			<i>R Square Adjusted</i>		
	Delta Farm	Ciplu Hidrofarm	Taman Hidroponik Al-Kautsar	Delta Farm	Ciplu Hidrofarm	Taman Hidroponik Al-Kautsar
Nilai Pelanggan (X2)	0,578	0,589	0,592	0,563	0,575	0,578
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,510	0,609	0,674	0,474	0,580	0,650

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa nilai *R-square* variabel nilai pelanggan (X2) pada Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar sebesar 0,578, 0,589, dan 0,592. Untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,510 pada Delta Farm, 0,609 pada Ciplu Hidrofarm, dan 0,674 pada Taman Hidroponik Al-Kautsar. Hasil tersebut menunjukkan besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan dan pengaruh kualitas pelayanan serta nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan selada hidroponik. Variabel kualitas pelayanan pada Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar memiliki kontribusi masing-masing 57,80%, 58,90%, dan 59,20% terhadap nilai pelanggan. Kemudian, sebesar 51% pada Delta Farm, 60,90% pada Ciplu Hidrofarm, dan 67,40% pada Taman Hidroponik Al-Kautsar merupakan besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap variabel kepuasan pelanggan selada hidroponik. Sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak digunakan atau diteliti dalam penelitian ini.

### 3.2.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *Original Sample* (O) dan nilai *P-Value*. Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *P-Value* < 0,05. Berikut ini merupakan hasil pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan *Bootstrapping Report* SmartPLS Versi 3:

**Tabel 7.** Pengaruh Langsung

	<i>Original Sample (O)</i>			<i>P Values</i>		
	Delta Farm	Ciplu Hidrofarm	Taman Hidroponik Al-Kautsar	Delta Farm	Ciplu Hidrofarm	Taman Hidroponik Al-Kautsar
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0,317	0,268	0,562	0,242	0,255	0,000
Nilai Pelanggan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0,442	0,556	0,305	0,105	0,016	0,061
Kualitas Pelayanan (X1) -> Nilai Pelanggan (X2)	0,760	0,768	0,770	0,000	0,000	0,000

**Tabel 8.** Pengaruh Tidak Langsung

	<i>Original Sample (O)</i>			<i>P Values</i>		
	Delta Farm	Ciplu Hidrofarm	Taman Hidroponik Al-Kautsar	Delta Farm	Ciplu Hidrofarm	Taman Hidroponik Al-Kautsar
Kualitas Pelayanan (X1) -> Nilai Pelanggan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0,336	0,427	0,235	0,127	0,028	0,070

### **Hipotesis 1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Hidroponik**

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai *original sample* pada Delta Farm menunjukkan angka yang positif, yakni 0,317 dengan *p value* 0,242 lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak signifikan sehingga hipotesis ini ditolak. Pada Ciplu Hidrofarm diperoleh nilai *original sample* 0,268 dan *p value* 0,255 > 0,05 tidak signifikan, maka hipotesis ini juga ditolak. Hasil penelitian pada Delta Farm dan Ciplu Hidrofarm didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Setiawan et al., (2017) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Rail Document System* (RDS) PT.KAI DAOP 8 Surabaya.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan selada hidroponik di Taman Hidroponik Al-Kautsar yang dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0,562 yang bernilai positif dengan *p value* 0,000 lebih kecil dari 0,05 (signifikan), sehingga hipotesis diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rasmikayati et al., (2020), Mufti et al., (2020), Ihza dan Shomad (2022) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan kesesuaian harapan pelanggan. Ketika pelayanan yang diberikan oleh toko hidroponik mampu memenuhi pengharapan atau ekspektasi pelanggan selada hidroponik maka akan menyebabkan para pelanggan tersebut merasa puas. Kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik) berupa tampilan fisik selada dan penataan kebun atau toko hidroponik, *reability* (keandalan) yang ditunjukkan dengan kemampuan pihak toko hidroponik dalam mengirimkan selada tepat waktu dan sesuai pesanan, *responsiveness* (daya tanggap) yang meliputi kemampuan pihak toko hidroponik dalam merespon pesanan dengan cepat dan kesediaannya dalam membantu pelanggan jika ada keluhan/masalah terkait selada yang diterima, dan *assurance* (jaminan) yang terdiri dari keamanan produk selada hidroponik dan ketersediaannya di toko serta *empathy* (empati) seperti keramahan dan perhatian pihak toko hidroponik kepada pelanggan terbukti secara empiris dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan selada hidroponik. Pada Taman Hidroponik Al-Kautsar, ketika kualitas pelayanannya meningkat, maka hal ini dapat digunakan pula sebagai indikator meningkatnya kepuasan pelanggan selada hidroponik di toko tersebut. Namun pada Delta Farm dan Ciplu Hidrofarm, peningkatan ataupun penurunan kualitas pelayanan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan selada di toko tersebut, sehingga pihak toko perlu meninjau indikator-indikator lain dalam pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan selada di toko tersebut.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang sangat erat. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Ridwan et al., (2013) pada pelabuhan kargo terbesar di Australia Barat dengan pertumbuhan tercepat di Australia menemukan pelabuhan tersebut sangat memperhatikan kualitas pelayanannya. Mereka terus mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan bahkan terdapat suatu laporan kepuasan pelanggan yang isinya meliputi indikator-indikator yang mencerminkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan tersebut.



## **Hipotesis 2: Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Hidroponik**

Pengujian variabel X2 (nilai pelanggan) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diperoleh nilai *original sample* pada Delta Farm sebesar 0,442 dengan *p value* 0,105 > 0,05. Kemudian, pada Taman hidroponik Al-Kautsar didapatkan nilai *original sample* 0,305 dan *p value* sebesar 0,061 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan selada hidroponik di Delta Farm dan Taman Hidroponik Al-Kautsar sehingga hipotesis ditolak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Prikurnia (2021) yang menyatakan bahwa nilai pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai pelanggan yang dibangun oleh Delta Farm dan Taman Hidroponik Al-Kautsar kepada para pelanggannya yang meliputi nilai emosional, nilai sosial, nilai kualitas, dan nilai harga tidak terlalu memiliki dampak atau *impact* terhadap kepuasan pelanggan selada hidroponik. Ketika kepuasan pelanggan naik atau turun, nilai pelanggan selada hidroponik tidak mengalami perubahan yang berarti. Nilai yang paling rendah adalah nilai sosial. Para pelanggan selada di Delta Farm dan Taman Hidroponik Al-Kautsar merasa bahwa dengan mengkonsumsi selada hidroponik tidak dapat meningkatkan konsep diri. Mereka tidak memiliki rasa bangga setelah mengkonsumsi selada meskipun harganya lebih mahal jika dibandingkan dengan selada lain dan tidak merasa lebih kekinian meskipun biasanya selada dijadikan sebagai bahan pelengkap makanan *modern*.

Pada toko Ciplu Hidrofarm diperoleh nilai *original sample* sebesar 0,556 dengan *p value* 0,016 lebih kecil dari 0,05 yang berarti nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis ini dinyatakan diterima. Nilai pelanggan yang ada pada Ciplu Hidrofarm yakni *emotional value* (nilai emosi) dapat menimbulkan perasaan positif pada diri pelanggan selada hidroponik. Kemudian *social value* (nilai sosial), didapatkan bahwa produk selada memiliki kemampuan untuk meningkatkan konsep diri-sosial pelanggan selada. Pada *quality/performance value* (nilai kualitas), para pelanggan merasa kualitas selada dan pelayanan dari toko Ciplu Hidrofarm cukup baik dan mengenai *price value* (nilai harga) para pelanggan merasa bahwa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan selada yang mereka dapatkan serta selada yang dijual di toko ini lebih murah dibandingkan dengan toko lain. Ciplu Hidrofarm mampu memberikan nilai yang baik kepada pelanggan selada hidroponik sehingga para pelanggan tersebut merasa puas dan merasa apa yang telah dikorbankan sebanding dengan apa yang mereka terima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utami dan Chaeriyah (2019) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh antara nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Ujent Mart Bandung, Jawa Barat. Setiap kebijakan yang dilakukan oleh Ciplu Hidrofarm untuk meningkatkan kepuasan pelanggan akan memberikan dampak pada peningkatan nilai pelanggan kepada toko tersebut. Begitu juga sebaliknya bahwa terjadinya penurunan tingkat kepuasan pelanggan memberikan dampak pada penurunan nilai pelanggan.

## **Hipotesis 3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Hidroponik melalui nilai pelanggan**

Pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap nilai pelanggan pada Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar masing-masing sebesar 0,760,

0,768, 0,770 dengan signifikansi 0,000. Kemudian, berdasarkan pengujian pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh nilai pelanggan dapat diketahui bahwa pada Delta Farm, Ciplu Hidrofarm, dan Taman Hidroponik Al-Kautsar terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan yang dibuktikan dengan nilai *original sample* pada setiap toko tersebut yang bernilai positif, yakni masing-masing sebesar 0,336, 0,427, dan 0,235. Namun berdasarkan nilai *p value* yang didapatkan pada Delta Farm yakni  $0,127 > 0,05$  (tidak signifikan), maka hipotesis ini ditolak. Begitupun pada Taman Hidroponik Al-Kautsar karena memiliki nilai *p value* yang lebih besar dari 0,05 yakni 0,070 sehingga hipotesis ini juga dinyatakan tidak signifikan dan ditolak. Pada Ciplu Hidrofarm, hipotesis dinyatakan diterima karena hasilnya signifikan yang dibuktikan dengan *p value* sebesar 0,028 lebih kecil daripada 0,05. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhendar dan Yulianto (2017) dimana ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap nilai pelanggan.

Nilai pelanggan Delta Farm tidak mampu menjembatani hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan oleh nilai pelanggan yang dibangun oleh Delta Farm yang masih rendah. Pada Taman Hidroponik Al-Kautsar didapatkan hasil pada pengujian sebelumnya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan namun pada pengujian nilai pelanggan didapatkan hasil yang tidak signifikan. Nilai pelanggan yang tidak signifikan tersebut yang mempengaruhi hasil dari pengujian ini sehingga nilai pelanggan dikatakan tidak dapat menghubungkan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Nilai pelanggan yang dibangun oleh Ciplu Hidrofarm cukup tinggi sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang pada akhirnya nilai pelanggan tersebut mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Oh (1999) dalam Ibrahim et al., (2021) mengatakan bahwa hasil dari kualitas pelayanan yang baik akan berbanding secara asimetris terhadap nilai pelanggan yang akan meningkat. Begitu juga hasil dari kualitas pelayanan yang buruk secara asimetris menurunkan nilai pelanggan terhadap perusahaan. Sehingga untuk mencapai nilai yang tinggi dari pelanggan maka toko hidroponik harus memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada toko lain. Apabila persepsi nilai terhadap pelanggan dengan pelayanan yang ditawarkan relatif lebih tinggi dari pesaing, maka dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan selada hidroponik dimana terjadi kesesuaian harapan oleh pelanggan dapat memberikan manfaat bagi toko hidroponik, yaitu pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan membentuk suatu rekomendasi kepada pihak lain yang menguntungkan toko hidroponik.

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan selada hidroponik di Taman Hidroponik Al-Kautsar dan berpengaruh positif tidak signifikan pada Delta Farm dan Ciplu Hidrofarm.
2. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan selada hidroponik di Ciplu Hidrofarm dan berpengaruh positif namun tidak signifikan pada Delta Farm dan Taman Hidroponik Al-Kautsar.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan di Ciplu Hidrofarm dan berpengaruh positif tidak signifikan pada Delta Farm dan Taman Hidroponik Al-Kautsar.

### 4.2 Saran

Pihak toko hidroponik diharapkan dapat lebih memperhatikan nilai pelanggannya terutama nilai sosial karena nilai tersebut memiliki nilai paling rendah diantara nilai lainnya. Untuk meningkatkan nilai sosial yang dirasakan pelanggan, pihak toko hidroponik perlu melakukan teknik *branding* yang dapat mempengaruhi pelanggan, seperti menampilkan keunggulan-keunggulan dari selada hidroponik dibandingkan dengan selada lainnya sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kebanggaan, kebahagiaan, dan kepercayaan diri pelanggan saat mengonsumsi selada hidroponik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dayu, W. (2019). *Analisis Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Consumer Satisfaction Minimarket 212 di Kota Medan*. 212, 40–41.
- Felicia, L. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Hengky, L. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Universitas Diponegoro.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS*. Luxima Metro Media.
- Ibrahim, M. Y., Putri, D. A., Isnaini, S. C., Maulida, R. Y., & Pratiwi, R. (2021). *Impelementasi Loyalitas Pelanggan di CV Megarizho Pupuk Organik Cair Semarang*. <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/Toneminute/files/55/A3-16.pdf>
- Ihza, A. M. D., & Shomad, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Inti Tani Utama Sambi*. 7(1), 59–69.
- Kussoy, Y. H., Lumanaw, B., & Raintung, M. C. (2021). Analisis Perbandingan Strategi Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Kartu Telkomsel dan Tri di Kecamatan Motoling Timur. *Jurnal EMBA*, 9(1), 859–868.
- Mufti, Nurwati, N., & Zargustin, D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Sayuran Organik dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di “Pasar Buah Pekanbaru” Kota Pekanbaru. *Agribisnis*, 22(Desember), 255–266.
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2 September 2019, 6(2), 1–5.
- Patih, T., & Halistin. (2020). *Structural Equation Modeling Dengan Partial Least Square (SEM-PLS) Serta Aplikasinya Pada Bidang Pendidikan*. <https://doi.org/10.21067/smartics.v6i1.4157>
- Perwira, B. T., Yulianto, E., & Kumadji, S. (2016). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya yang Melakukan Transaksi Pembelian Online dengan Mobile Application Tokopedia). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas*

*Brawijaya*, 38(2), 46–54.

- Prikurnia, A. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen yang Dimediasi oleh Variabel Word of Mouth (Studi Kasus Pada Usaha Barbershop di Kabupaten Tulang Bawang Barat). *Journal of Economic and Bussiness Retail*, 1(1), 44–53.
- Rasmikayati, E., Saefudin, B. R., Karyani, T., Kusno, K., & Rizkiansyah, R. (2020). Analisis Faktor dan Tingkat Kepuasan Ditinjau dari Kualitas Produk dan Pelayanan Pada Konsumen Sayuran Organik di Lotte Mart Kota Bandung. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 6(1), 351. <https://doi.org/10.25157/ma.v6i1.3219>
- Ridwan, R., Harun, H., An, Y., & Fahmid, I. M. (2013). The Impact of the Balanced Scorecard on Corporate Performance: The Case of an Australian Public Sector Enterprise. *International Business Research*, 6(10), 103–110. <https://doi.org/10.5539/ibr.v6n10p103>
- Rofianah, Paramita, P. D., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Product Quality, Service Quality dan Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty dengan Dimediasi Trust Pelanggan Pada Mini Market Alfamart Boja Kendal. *Journal Of Management*, 2(2), 1–15.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)* (Arie Prabawati Th. (ed.)). Andi.
- Sengkey, M. Y., Wangke, W. M., & Manginsela, E. P. (2017). *Persepsi Masyarakat Terhadap Hidroponik di Kelurahan Teling Bawah, Kota Manado*. 13, 33–46.
- Setiawan, A., Sunarto, D., & Santoso, R. (2017). Analisis Kesuksesan Rail Document System (RDS) Pada Pegawai PT. KAI DAOP 8 Surabaya Dengan Menggunakan Metode Delone dan Mclean. *Jsika*, 6(10), 1–10.
- Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta). PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2015). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Suhendar, G., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator (Survei pada Pelanggan Bukalapak.com). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 58–67.
- Sutito, R., & Rizana, D. (2021). *Pengaruh Experiential Marketing Dan Corporate Image Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi pada pengguna jasa PO Efisiensi Kabupaten Kebumen)*. Putra Bangsa.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- Trenggonowati, D. L., & Kulsum, K. (2018). Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak

- Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon. *Journal Industrial Servicess*, 4(1), 48–56.  
<https://doi.org/10.36055/jiss.v4i1.4088>
- Utami, H. N., & Chaeriyah, A. (2019). Customer Centricity: Kepuasan Konsumen Melalui Nilai Pelanggan Berdasarkan Value-In-Use Terhadap Kualitas Produk Sayur Organik (Studi kasus di Ujenk Mart Bandung, Jawa Barat). *Agricore: Jurnal Agribisnis Dan Sosial Ekonomi Pertanian Unpad*, 3(1). <https://doi.org/10.24198/agricore.v3i1.18179>
- Wahyudi, Mujahidin Fahmid, I., Salman, D., & Suhab, S. (2021). Impact of the Covid-19 Pandemic on Rice Farming Planning in Indramayu District, West Java. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1012(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1012/1/012074>
- Wahyuningsih, A., Fajriani, S., & Aini, N. (2016). Komposisi Nutrisi dan Media Tanam Terhadap Pertumbuhan dan Hasil Tanaman Pakcoy (*Brassica rapa L.*) Sistem Hidroponik. *Jurnal Produksi Tanaman*, 4(8), 595–601.
- Wardah, S., Salman, D., Agustang, A., & Fahmid, I. M. (2017). The Contestation of Organic and Non-Organic Agricultural Knowledge in Sustainable Agriculture. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(2), 245–252.  
<https://doi.org/10.5901/mjss.2017.v8n2p245>

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian melalui *Google Form*

### 1) Delta Farm

Pertanyaan Jawaban 30 Setelan

Bagian 1 dari 4

### Penelitian Agribisnis

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.  
Saya Andi Nelli Astini (G021181359) mahasiswi Universitas Hasanuddin, Fakultas Pertanian, Program Studi Agribisnis sedang melakukan penelitian (Tugas Akhir/Skripsi) terkait dengan "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Selama Hidroponik di Delta Farm, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar". Oleh karena itu, saya memohon kepada saudara/i pelanggan selama hidroponik Delta Farm agar meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam kuesioner ini sehingga anda dapat mengisi data dengan sebenar-benarnya. Informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan data hanya digunakan untuk keperluan riset penelitian tugas akhir. Besar harapan saya kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Email \*

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

Nama \*

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin \*

Laki-Laki

Perempuan

Usia \*

≤ 20 tahun

21 - 30 tahun

31 - 40 tahun

41 - 50 tahun

> 50 tahun

Pekerjaan \*

Pelajar/mahasiswa

Wiraswasta

PNS/pegawai swasta

IRT

Lainnya...



KUALITAS PELAYANAN (X1)

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Selada hidroponik terlihat segar dan tidak memiliki cacat fisik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Seetuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Kebun/toko hidroponik tertata rapi dan bersih \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik dikirimkan tepat waktu \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik dikirim sesuai pesanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pihak toko hidroponik merespon pesanan dengan cepat \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pihak toko hidroponik menanggapi keluhan pelanggan dengan sigap \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik dikemas menggunakan kemasan yang steril (bersih) dan aman \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik selalu tersedia di toko \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pihak toko hidroponik ramah dalam memberikan pelayanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pihak toko hidroponik membantu pelanggan dalam memilih selada sesuai dengan jenis dan ukuran yang dibutuhkan oleh pelanggan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bagian 3 dari 4

NILAI PELANGGAN (X2)

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Saya merasa senang karena kebutuhan primer saya terhadap sayuran dapat terpenuhi setelah mengkonsumsi selada hidroponik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selama membeli selada hidroponik di toko ini, saya tidak pernah kecewa \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa bangga setelah mengkonsumsi selada hidroponik karena harganya lebih mahal \*  
dibandingkan sayuran biasa

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa lebih kekinian karena selada hidroponik biasanya digunakan untuk pelengkap \*  
makanan modern

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pelayanan yang diberikan sangat baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik berkualitas tinggi \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas selada hidroponik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga selada hidroponik di toko ini lebih murah dibandingkan dengan toko lain \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bagian 4 dari 4

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Ekspektasi saya terhadap selada hidroponik terpenuhi karena kualitasnya yang sangat baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan berkunjung ke toko ini lagi karena pelayanan yang diberikan sangat baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan membeli selada hidroponik di toko ini lagi karena kualitasnya bagus \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan merekomendasikan selada hidroponik di toko ini kepada keluarga saya \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan memberitahu teman saya untuk membeli selada hidroponik di toko ini \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



## 2) Ciplu Hidrofarm

Bagian 1 dari 4

### Penelitian Agribisnis

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.  
Saya Andi Nelli Astini (G021181359) mahasiswi Universitas Hasanuddin, Fakultas Pertanian, Program Studi Agribisnis sedang melakukan penelitian (Tugas Akhir/Skripsi) terkait dengan "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Selama Hidroponik di Ciplu Hidrofarm, Kecamatan Tamalanrea, Kota Makassar". Oleh karena itu, saya memohon kepada saudara/i pelanggan selama hidroponik Ciplu Hidrofarm agar meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam kuesioner ini sehingga anda dapat mengisi data dengan sebenar-benarnya. Informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan data hanya digunakan untuk keperluan riset penelitian tugas akhir. Besar harapan saya kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Email \*

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

Nama \*

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin \*

Laki-Laki

Perempuan

Usia \*

≤ 20 tahun

21-30 tahun

31-40 tahun

41-50 tahun

> 50 tahun

Pekerjaan \*

Pelajar/mahasiswa

Wiraswasta

PNS/pegawai swasta

IRT

Lainnya...

KUALITAS PELAYANAN (X1)

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Selada hidroponik terlihat segar dan tidak memiliki cacat fisik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Kebun/toko hidroponik tertata rapi dan bersih \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik dikirimkan tepat waktu \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik dikirim sesuai pesanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pihak toko hidroponik merespon pesanan dengan cepat \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pihak toko hidroponik menanggapi keluhan pelanggan dengan sigap \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik dikemas menggunakan kemasan yang steril (bersih) dan aman \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik selalu tersedia di toko \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pihak toko hidroponik ramah dalam memberikan pelayanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pemilik toko hidroponik membantu pelanggan dalam memilih selada sesuai dengan jenis dan ukuran yang dibutuhkan oleh pelanggan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bagian 3 dari 4

NILAI PELANGGAN (X2)

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Saya merasa senang karena kebutuhan primer saya terhadap sayuran dapat terpenuhi setelah mengonsumsi selada hidroponik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selama membeli selada hidroponik di toko ini, saya tidak pernah kecewa \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa bangga setelah mengkonsumsi selada hidroponik karena harganya lebih mahal \*  
dibandingkan sayuran biasa

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa lebih kekinian karena selada hidroponik biasanya digunakan untuk pelengkap \*  
makanan modern

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pelayanan yang diberikan sangat baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik berkualitas tinggi \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas selada hidroponik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga selada hidroponik di toko ini lebih murah dibandingkan dengan toko lain \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bagian 4 dari 4

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju



Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Ekspektasi saya terhadap selada hidroponik terpenuhi karena kualitasnya yang sangat baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan berkunjung ke toko ini lagi karena pelayanan yang diberikan sangat baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan membeli selada hidroponik di toko ini lagi karena kualitasnya bagus

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan merekomendasikan selada hidroponik di toko ini kepada keluarga saya \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan memberitahu teman saya untuk membeli selada di toko ini \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



### 3) Taman Hidroponik Al-Kautsar

Bagian 1 dari 4

## Penelitian Agribisnis

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.  
Perkenalkan saya Andi Nelli Astini (G021181359) mahasiswi Universitas Hasanuddin, Fakultas Pertanian, Program Studi Agribisnis sedang melakukan penelitian (Tugas Akhir/Skripsi) terkait dengan "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Selada Hidroponik di Taman Hidroponik Al-Kautsar, Kecamatan Manggala, Kota Makassar". Oleh karena itu, saya memohon kepada saudara/i pelanggan selada hidroponik Taman Hidroponik Al-Kautsar agar meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam kuesioner ini sehingga anda dapat mengisi data dengan sebenar-benarnya. Informasi yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan data hanya digunakan untuk keperluan riset penelitian tugas akhir. Besar harapan saya kepada saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

**Email \***  
Alamat email valid  
Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

**Nama \***  
Teks jawaban singkat

**Jenis Kelamin \***

Laki-Laki  
 Perempuan

**Usia \***

≤ 20 tahun  
 21-30 tahun  
 31-40 tahun  
 41-50 tahun  
 > 50 tahun

**Pekerjaan \***

Pelajar/mahasiswa  
 Wiraswasta  
 PNS/Pegawai swasta  
 IRT  
 Lainnya...

KUALITAS PELAYANAN (X1)

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju



Selada hidroponik terlihat segar dan tidak memiliki cacat fisik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Kebun/toko hidroponik tertata rapi dan bersih \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



Selada hidroponik dikirimkan tepat waktu \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik dikirim sesuai pesanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



Pihak toko hidroponik merespon pesanan dengan cepat \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pihak toko hidroponik menanggapi keluhan pelanggan dengan sigap \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



Selada hidroponik dikemas menggunakan kemasan yang steril (bersih) dan aman \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik selalu tersedia di toko \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pihak toko hidroponik ramah dalam memberikan pelayanan \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pemilik toko hidroponik membantu pelanggan dalam memilih selada sesuai dengan jenis dan \*  
ukuran yang dibutuhkan oleh pelanggan

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bagian 3 dari 4

NILAI PELANGGAN (X2)

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Saya merasa senang karena kebutuhan primer saya terhadap sayuran dapat terpenuhi setelah \*  
mengkonsumsi selada hidroponik

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selama membeli selada hidroponik di toko ini, saya tidak pernah kecewa \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa bangga setelah mengkonsumsi selada hidroponik karena harganya lebih mahal \*  
dibandingkan sayuran biasa

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa lebih kekinian karena selada hidroponik biasanya digunakan untuk pelengkap \*  
makanan modern

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Pelayanan yang diberikan sangat baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Selada hidroponik berkualitas tinggi \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas selada hidroponik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Harga selada hidroponik di toko ini lebih murah dibandingkan dengan toko lain \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Bagian 4 dari 4

KEPUASAN PELANGGAN (Y)

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Ekspektasi saya terhadap selada hidroponik terpenuhi karena kualitasnya yang sangat baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan berkunjung ke toko ini lagi karena pelayanan yang diberikan sangat baik \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan membeli selada hidroponik di toko ini lagi karena kualitasnya bagus

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan merekomendasikan selada hidroponik di toko ini kepada keluarga saya \*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan memberitahu teman saya untuk membeli selada hidroponik di toko ini

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



## Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data

### 1) Delta Farm

No.	Nama	Jenis Kelamin (L/P)	Usia (Tahun)	Pekerjaan	KUALITAS PELAYANAN (X1)										NILAI PELANGGAN (X2)								KEPUASAN PELANGGAN (Y)					
					X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.3.1	Y1.3.2
1	Rajman Nur	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	
2	Andi Tri Kartini	Perempuan	21 - 30	PNS/pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5
3	Rafly	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3
4	Arief	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	Saiful	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
6	Rasyid	Laki-Laki	31 - 40	Wiraswasta	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	Siti	Perempuan	21 - 30	Wiraswasta	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	Nurlaela	Perempuan	31 - 40	IRT	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	Dewi Armayasari	Perempuan	21 - 30	IRT	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
10	Harlina	Perempuan	31 - 40	IRT	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
11	Ishak	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
12	Nur Isnar	Perempuan	31 - 40	Wiraswasta	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
13	Yuli Astuti	Perempuan	31 - 40	Wiraswasta	3	4	5	4	3	4	4	3	2	5	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4
14	Andi Radia	Perempuan	31 - 40	Wiraswasta	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4
15	Irma	Perempuan	21 - 30	IRT	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	Akbar	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
17	Nurjannah	Perempuan	21 - 30	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3
18	Satriani	Perempuan	21 - 30	IRT	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	Faridah	Perempuan	31 - 40	IRT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
20	Samsul	Laki-Laki	31 - 40	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
21	Siti Rafidah Nur	Perempuan	21 - 30	IRT	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3
22	Irawati	Perempuan	31 - 40	PNS/pegawai swasta	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	2	2	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4
23	Syamsinar	Perempuan	31 - 40	Wiraswasta	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4
24	Novita Musja	Perempuan	21 - 30	IRT	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
25	Wardah	Perempuan	21 - 30	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	Nurul Hidayat	Perempuan	21 - 30	IRT	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	Husnul Khatimah	Perempuan	31 - 40	IRT	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5
28	Ihwan Madani	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
29	Rosmayanti	Perempuan	31 - 40	IRT	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4
30	Salwa Ramadhani	Perempuan	21 - 30	Wiraswasta	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5

2) Ciplu Hidrofarm

No.	Nama	Jenis Kelamin (LP)	Usia (Tahun)	Pekerjaan	KUALITAS PELAYANAN (X1)										NILAI PELANGGAN (X2)								KEPUASAN PELANGGAN (Y)							
					X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.3.1	Y1.3.2		
1	Mulyadi	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Rustam	Laki-Laki	31 - 40	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	Hera	Perempuan	31 - 40	IRT	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3
4	Hasriani	Perempuan	21 - 30	IRT	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	
5	Nurhayati	Perempuan	31 - 40	IRT	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
6	Darmiah	Perempuan	31 - 40	IRT	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
7	Wulandari Agustin	Perempuan	21 - 30	PNS/pegawai swasta	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
8	Nurul Annisa	Perempuan	21 - 30	PNS/pegawai swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
9	Awal	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Syarif	Laki-Laki	31 - 40	Wiraswasta	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Riska Damayanti	Perempuan	21 - 30	IRT	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	Muhlis	Laki-Laki	31 - 40	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
13	Risaldi	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	Andi Humrah	Perempuan	31 - 40	PNS/pegawai swasta	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
15	Sajrah	Perempuan	31 - 40	IRT	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4
16	Ilham	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
17	Rizki Julianti	Perempuan	21 - 30	IRT	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Hasra	Perempuan	31 - 40	IRT	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	
19	Nur Lia	Perempuan	31 - 40	IRT	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	
20	Sulfadli	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
21	Siti Azizah	Perempuan	21 - 30	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	
22	Hendra	Laki-Laki	31 - 40	Wiraswasta	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Nur Fadila	Perempuan	21 - 30	PNS/pegawai swasta	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5
24	Suriani	Perempuan	31 - 40	IRT	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
25	Anita	Perempuan	21 - 30	Wiraswasta	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3
26	Risma	Perempuan	31 - 40	IRT	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
27	Rahmah	Perempuan	31 - 40	IRT	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	5	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
28	Darmawati	Perempuan	31 - 40	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Isnaini	Perempuan	21 - 30	Wiraswasta	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
30	Sri	Perempuan	31 - 40	IRT	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5



### 3) Taman Hidroponik Al-Kautsar

No.	Nama	Jenis Kelamin (L/P)	Usia (Tahun)	Pekerjaan	KUALITAS PELAYANAN (X1)										NILAI PELANGGAN (X2)								KEPUASAN PELANGGAN (Y)					
					X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	Y1.1.1	Y1.1.2	Y1.2.1	Y1.2.2	Y1.3.1	Y1.3.2
1	Adriana	Perempuan	31 - 40	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	Kikido Syam Surya	Perempuan	31 - 40	IRT	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	1	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
3	Adha	Perempuan	31 - 40	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	Irdaniar	Perempuan	21 - 30	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	
5	Dimas	Laki-Laki	21 - 30	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
6	Aulifa	Perempuan	21 - 30	PNS/Pegawai swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
7	Salmah	Perempuan	41 - 50	PNS/Pegawai swasta	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
8	Hilma Mustakim	Perempuan	31 - 40	PNS/Pegawai swasta	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
9	Nurul	Perempuan	21 - 30	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	Indah Puspita	Perempuan	21 - 30	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	Mariani	Perempuan	21 - 30	IRT	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
12	Fitri Hanif	Perempuan	21 - 30	PNS/Pegawai swasta	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
13	Sari	Perempuan	21 - 30	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
14	Ani	Perempuan	21 - 30	IRT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Ambo	Laki-Laki	31 - 40	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	
16	Siti Hardiyanti Saleh	Perempuan	21 - 30	PNS/Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
17	Nurpita Rini	Perempuan	21 - 30	IRT	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
18	Endah	Perempuan	31 - 40	PNS/Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	Nani	Perempuan	31 - 40	IRT	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
20	Kiki	Perempuan	21 - 30	PNS/Pegawai swasta	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
21	Niar	Perempuan	31 - 40	Wiraswasta	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	
22	Ira	Perempuan	21 - 30	IRT	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	
23	Dewi	Perempuan	21 - 30	IRT	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
24	Dini	Perempuan	21 - 30	Wiraswasta	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
25	Fitry	Perempuan	21 - 30	IRT	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
26	Nurul Zarin	Perempuan	41 - 50	PNS/Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	Reski	Perempuan	21 - 30	IRT	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5		
28	Ayu Sria Hamzah	Perempuan	21 - 30	Wiraswasta	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
29	Dinda	Perempuan	21 - 30	PNS/Pegawai swasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	Suleha	Perempuan	21 - 30	IRT	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	

### Lampiran 3. Hasil Pembobotan

#### 1) Delta Farm

KUALITAS PELAYANAN (X1)					NILAI PELANGGAN (X2)				KEPUASAN PELANGGAN (Y)		
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3
4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5
4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
3	5	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5
3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
3	3	4	4	4	5	2	4	4	5	5	5
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	3	2	4	4	3	3	4

2) Ciplu Hidrofarm

KUALITAS PELAYANAN (X1)					NILAI PELANGGAN (X2)				KEPUASAN PELANGGAN (Y)		
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3
5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4
3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3
3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4
5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5
5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4

3) Taman Hidroponik Al-Kautsar

KUALITAS PELAYANAN (X1)					NILAI PELANGGAN (X2)				KEPUASAN PELANGGAN (Y)		
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Y1.1	Y1.2	Y1.3
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	2	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
3	3	4	3	4	3	2	1	2	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4

## Lampiran 4. Hasil Pengujian dengan SmartPLS

### 1) Delta Farm

#### Outer Loadings

	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Nilai Pelanggan (X2)
X1.1		0.901	
X1.2		0.908	
X1.3		0.886	
X1.4		0.890	
X1.5		0.868	
X2.1			0.850
X2.3			0.889
X2.4			0.884
Y1.1	0.886		
Y1.2	0.868		
Y1.3	0.878		

#### Discriminant Validity

	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Nilai Pelanggan (X2)
X1.1	0.568	0.901	0.636
X1.2	0.581	0.908	0.775
X1.3	0.465	0.886	0.661
X1.4	0.711	0.890	0.705
X1.5	0.558	0.868	0.590
X2.1	0.663	0.556	0.850
X2.3	0.552	0.707	0.889
X2.4	0.583	0.725	0.884
Y1.1	0.886	0.423	0.418
Y1.2	0.868	0.624	0.553
Y1.3	0.878	0.621	0.748

#### Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.854	0.909
Kualitas Pelayanan (X1)	0.935	0.951
Nilai Pelanggan (X2)	0.846	0.907

#### Construct Reliability and Validity

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.770
Kualitas Pelayanan (X1)	0.794
Nilai Pelanggan (X2)	0.765

#### R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.510	0.474
Nilai Pelanggan (X2)	0.578	0.563

#### Path Coefficients

	Original Sample (O)	P Values
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.317	0.242
Kualitas Pelayanan (X1) -> Nilai Pelanggan (X2)	0.760	0.000
Nilai Pelanggan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.442	0.105

#### Specific Indirect Effects

	Original Sample (O)	P Values
Kualitas Pelayanan (X1) -> Nilai Pelanggan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.336	0.127

## 2) Ciplu Hidrofarm

### Outer Loadings

Matrix	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Nilai Pelanggan (X2)
X1.1		0.908	
X1.2		0.876	
X1.3		0.901	
X1.4		0.872	
X1.5		0.871	
X2.1			0.839
X2.2			0.757
X2.3			0.861
X2.4			0.920
Y1.1	0.837		
Y1.2	0.845		
Y1.3	0.800		

### Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criteri...	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait R...	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Nilai Pelanggan (X2)
X1.1			0.663	0.908	0.682
X1.2			0.641	0.876	0.648
X1.3			0.558	0.901	0.637
X1.4			0.538	0.872	0.699
X1.5			0.662	0.871	0.726
X2.1			0.576	0.575	0.839
X2.2			0.639	0.522	0.757
X2.3			0.687	0.708	0.861
X2.4			0.669	0.764	0.920
Y1.1			0.837	0.587	0.611
Y1.2			0.845	0.490	0.696
Y1.3			0.800	0.651	0.580

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Re
	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.770	0.867	
Kualitas Pelayanan (X1)	0.931	0.948	
Nilai Pelanggan (X2)	0.866	0.909	

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Comp
	Average Variance Extracted (AVE)		
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.685		
Kualitas Pelayanan (X1)	0.785		
Nilai Pelanggan (X2)	0.716		

### R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.609	0.580
Nilai Pelanggan (X2)	0.589	0.575

### Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Interv
	Original Sample (O)	P Values
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.268	0.255
Kualitas Pelayanan (X1) -> Nilai Pelanggan (X2)	0.768	0.000
Nilai Pelanggan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.556	0.016

### Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Samp
	Original Sample (O)	P Values	
Kualitas Pelayanan (X1) -> Nilai Pelanggan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.427	0.028	

### 3) Taman Hidroponik Al-Kautsar

#### Outer Loadings

Matrix	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Nilai Pelanggan (X2)
X1.1		<b>0.981</b>	
X1.2		<b>0.916</b>	
X1.3		<b>0.901</b>	
X1.4		<b>0.946</b>	
X1.5		<b>0.947</b>	
X2.1			<b>0.898</b>
X2.2			<b>0.778</b>
X2.3			<b>0.928</b>
X2.4			<b>0.884</b>
Y1.1	<b>0.926</b>		
Y1.2	<b>0.942</b>		
Y1.3	<b>0.956</b>		

#### Discriminant Validity

Matrix	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	Nilai Pelanggan (X2)
X1.1	0.813	0.981	0.809
X1.2	0.668	0.916	0.649
X1.3	0.664	0.901	0.619
X1.4	0.759	0.946	0.776
X1.5	0.816	0.947	0.734
X2.1	0.647	0.665	0.898
X2.2	0.411	0.516	0.778
X2.3	0.695	0.655	0.928
X2.4	0.755	0.803	0.884
Y1.1	0.926	0.773	0.658
Y1.2	0.942	0.718	0.677
Y1.3	0.956	0.759	0.748

#### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Rel
	Cronbach's Alpha		Composite Reliability
Kepuasan Pelanggan (Y)	<b>0.936</b>		<b>0.959</b>
Kualitas Pelayanan (X1)	<b>0.966</b>		<b>0.974</b>
Nilai Pelanggan (X2)	<b>0.897</b>		<b>0.928</b>

#### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Comp
			Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan (Y)			<b>0.886</b>
Kualitas Pelayanan (X1)			<b>0.881</b>
Nilai Pelanggan (X2)			<b>0.764</b>

#### R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.674	0.650
Nilai Pelanggan (X2)	0.592	0.578

#### Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Inten...
	Original Sample (O)	P Values
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.562	<b>0.000</b>
Kualitas Pelayanan (X1) -> Nilai Pelanggan (X2)	0.770	<b>0.000</b>
Nilai Pelanggan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.305	<b>0.061</b>

#### Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Val...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Co...	Samp...
		Original Sample (O)	P Values
Kualitas Pelayanan (X1) -> Nilai Pelanggan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)		0.235	<b>0.070</b>

## Lampiran 5. Bukti Submit Jurnal

The screenshot shows a web browser window displaying the author dashboard for a journal submission. The browser's address bar shows the URL: `ojs.unud.ac.id/index.php/soca/authorDashboard/submission/93973`. The page title is "SOCA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian". The user is logged in as "andinelli".

The main content area displays the submission details for the article "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan" by Andi Nelli Astini, Mujahidin Fahmid, and Mahyuddin Riwu. The submission is currently in the "Submission" stage, with tabs for "Review", "Copyediting", and "Production".

Under the "Submission Files" section, there is one file listed: "314347-1 andinelli, Author, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.docx" (Article Text). A "Download All Files" button is visible below the file list.

The "Pre-Review Discussions" section is currently empty, showing "No Items".

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with a search bar, taskbar icons for various applications, and system information including the date (14/11/2022) and time (23.23).