

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN HANTARAN (DELIVERY) DAN PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP SAYURAN DI KEBUN GREEN FEAST**

**TUGAS AKHIR
PROGRAM SARJANA TERAPAN AGRIBISNIS HORTIKULTURA**

Oleh :
Cindy Cloudya Ginting
1703010002



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS HORTIKULTURA
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG
2023**

**PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN HANTARAN (*DELIVERY*) DAN PERSEPSI KONSUMEN
TERHADAP SAYUR DI KEBUN GREEN FEAST**

CINDY CLOUDYA GINTING

TUGAS AKHIR

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Agribisnis Hortikultura**

**Program Studi Agribisnis Hortikultura
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Deli Serdang
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindy Cloudya Ginting

Nim : 1703010002

Program Studi : Agribisnis Hortikultura

Judul Tugas Akhir : Peningkatan kepuasankonsumen melalui kualitas pelayanan hantaran (*delivery*) dan persepsi konsumen terhadap sayuran di Kebun Green Feast

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan tugas akhir saya secara orisinil dan otentik. Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan kesarjanaaan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Deli Serdang, 07 Agustus 2023
Saya yang menyatakan



Cindy Cloudya Ginting
Nim: 1703010002

PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir yang berjudul **Peningkatan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan hantaran (*delivery*) dan persepsi konsumen terhadap sayuran di Kebun Green Feast** adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tugas akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya ini kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Deli Serdang, 10 April 2023



Cindy Cloudya Ginting
NIM 1703010002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI PELAYANAN HANTARAN (*DELIVERY*) DAN PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP SAYURAN DI KEBUN GREEN**

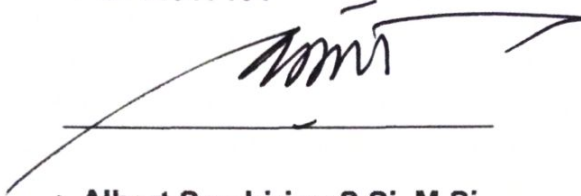
Identitas Mahasiswa

Nama : **Cindy Cloudya Ginting**
NIM : **1703010002**
Program Studi : **Agribisnis Hortikultura**

Persetujuan

Pembimbing Utama : **Dr. Aldon MHP Sinaga, S.P., M.MA.**
NIDN : **0714017101**

Tanda Tangan



Pembimbing Pendamping : **Albert Sembiring S.Si, M.Si**
NIDN : **0116058901**

Tanda Tangan



Penguji : **Amelira Haris Nasution, S.P.M.Si**
NIDN : **0118058903**

Tanda Tangan



Mengetahui,
Deli Serdang, 07 Agustus 2023
Ketua Program Studi,



Amelira H. Nasution, S.P., M.Si.

Tanggal Lulus: 10 April 2023

PRAKATA

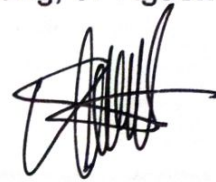
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul Peningkatan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan hantaran (*delivery*) dan persepsi konsumen terhadap sayuran di Kebun Green Feast. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana terapan pada Program Studi Agribisnis Hortikultura, Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang tulus kepada:

1. Ibu Dr. Jenny Elisabeth, M.S., selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Ibu Amelira Haris Nasution, S.P, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Agribisnis Hortikultura.
3. Bapak Dr. Aldon MHP Sinaga, S.P, M.M.A., selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bapak Albert Sembiring S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Dany Juhandi, S.P, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan perkuliahan saya selama di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
6. Perpustakaan Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang telah menyediakan sarana dan prasarana dalam pengerjaan tugas akhir ini.
7. Kepada orang tua saya, K. Ginting dan kakak perempuan saya Irin Lorenza Br Ginting serta adik laki-laki saya Michael Kristoper Ginting yang menjadi sumber motivasi terbesar untuk dapat menyelesaikan pendidikan ini.
8. Owner Kebun Green Feast bapak Wiliam Zhang yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, seluruh karyawan Kebun Green Feast dan seluruh responden yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan jawaban sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
9. Sahabat-sahabat saya, Elitta Febriyanti, Yelly Hutagalung, Esikel Yonakristin, Elitta Sitepu, Frandika Sitepu, Natalia Sembiring, Christi Deltani, dan Yoseline Ginting yang selalu mendukung saya dalam pengerjaan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan saya, PSAH 2017 yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan bersama-sama dalam mengerjakan tugas akhir ini, saya berharap supaya teman-teman semua menjadi orang yang sukses kelak *i love you guys*.

11. Calon suami saya, D.o Kyungsoo yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama pengerjaan tugas akhir ini, dan seluruh anggota *group* exo (Kim Minseok, Kim Junmyeon, Zhang Yixing, Byun Baekhyun, Kim Jongdae, Park Chanyeol, Kim Jongin dan Oh Sehun) yang selalu memberikan dukungan melalui karya-karyanya yang luar biasa, sehingga dapat menghibur saya selama pengerjaan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih sangat banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penelitian sejenis dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat dan penulis mengucapkan terima kasih.

Deli Serdang, 07 Agustus 2023



Cindy Cloudya Ginting