

ABSTRAK

Cindy Cloudya Ginting. Peningkatan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan hantaran (*delivery*) dan persepsi konsumen terhadap sayuran di Kebun Green Feast. Dibimbing oleh Dr. Aldon MHP Sinaga, S.P.M.MA dan Albert Sembiring.S.Si., M.Si

Bisnis ritel adalah sebuah proses penjualan produk dan jasa kepada konsumen untuk digunakan atau dikonsumsi sendiri. Berdasarkan sifatnya bisnis ritel terbagi menjadi dua yaitu ritel modern dan tradisional, salah satu ritel modern yang berkembang adalah ritel pertanian. Di kota Medan saat ini terdapat sebuah ritel pertanian adalah Kebun Green Feast, yang memproduksi sayuran dengan sistem hidroponik dan kemudian dipasarkan dengan 2 sistem pemasaran yaitu dengan sistem *offline* dan *online*. Kebun Green Feast sendiri mendapat banyak kritik dan komplain dari konsumen akan pelayanan *delivery* produk, oleh konsumen yang membeli sayuran dengan sistem *online*. Maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan mempelajari faktor-faktor pelayanan hantaran produk sayuran terhadap kepuasan konsumen, menyusun prosedur baku dalam pengelolaan pelayanan hantaran produk sayuran di Kebun Green Feast. Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang terkumpul dari hasil penelitian. Berdasarkan segmentasi psikografis, konsumen sangat tertarik untuk waktu pemesanan barang dilaksanakan pada pukul 08:00 - 10:00 WIB dan waktu pengantaran barang dilaksanakan pada pukul 10:00 - 12:00 WIB. Berdasarkan kualitas produk yang diterima maka konsumen sangat memperhatikan akan kerusakan fisik sayuran tetapi tetap segar dibanding faktor lainnya saat akan membeli sayuran di Kebun Green Feast. Berdasarkan sistem promosi yang ditawarkan diantaranya adalah *buy one get one*, diskon produk dan *custom* produk, maka yang paling dominan diminati oleh konsumen Kebun Green Feast adalah promosi dengan sistem *buy one get one*.

Kata kunci: Bisnis ritel, ritel pertanian, sistem *delivery*, Kebun Green Feast.

ABSTRACT

Cindy Cloudya Ginting. Increasing customer satisfaction through delivery service quality and consumer perceptions of vegetables at Kebun Green Feast. Supervised by Dr. Aldon MHP Sinaga, S.P., M.MA and Albert Sembiring, S.Si., M.Si.

Retail business is a process of selling products and services to consumers for their benefit or consumption. The retail business is divided into modern retail and traditional retail. One of the growing modern retailers is in the agriculture field. In Medan City, an agricultural retailer, Kebun Green Feast, produces vegetables with a hydroponic system and then markets with two marketing systems, both offline and online. Kebun Green Feast gets a lot of criticism and complaints from consumers about product delivery services who have bought vegetables using the online system. So this research aims to know and study the factors of delivery services for vegetable products on customer satisfaction and develop standard procedures for managing delivery services in Kebun Green Feast. The study applied descriptive analysis to describe the collected data from the research results. Based on psychographic segmentation, consumers are very interested in making orders at 08:00 - 10:00 WIB and delivering goods at 10:00 - 12:00 WIB. Consumers are very concerned about fresh vegetables based on the products' quality; though there is physical damage they still tolerate it. Based on the promotional system offered, including buy one get one, product discounts, and custom products, the most dominant interest by consumers of Kebun Green Feast is a promotion with a buy one get one system

Keywords: Retail business, agricultural retail, delivery system, Kebun Green Feast.