

**EKSPLORASI PERSEPSI PELAKU UMKM TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PASAR BUAH BERASTAGI
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

Oleh :

TIARA GUSVA SAFIRA

2102020065



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2025**

**EKSPLORASI PERSEPSI PELAKU UMKM TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PASAR BUAH BERASTAGI
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality

Oleh :

TIARA GUSVA SAFIRA

2102020065



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2025**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiara Gusva Safira

NPM : 2102020065

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial Dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **“Eksplorasi Persepsi Pelaku Umkm Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pasar Buah Berastagi Kabupaten Karo”** adalah murni asli hasil karya sendiri bukan merupakan hasil plagiarisme (penjiplakan).

Apabila terbukti dan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari karya tulis dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan atau tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, 25 Maret 2025



Tiara Gusva Safira

NPM : 2102020065

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Eksplorasi Persepsi Pelaku UMKM Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Pasar Buah Berastagi kabupaten Karo
Nama : TIARA GUSVA SAFIRA
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 19 February 2025

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Jupianus Sitepu , SE., MM
NIP.0107068103

Pembimbing Pendamping



Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si
NIP.0112049001

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis ucapkan puji dan syukur kepada Allah Swt atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Eksplorasi Persepsi Pelaku Umkm Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pasar Buah Berastagi Kabupaten Karo”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Sosial dan Hukum, Universitas Quality. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan serta bimbingan dari beberapa pihak yang telah membantu, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada, yakni :

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon S.Si., M.Pd selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina P.A, M.Pd., selaku Wakil Rektor Universitas
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP selaku Dekan Sosial dan Hukum Manajemen di Universitas Quality
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Quality
5. Bapak Jupianus Sitepu S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Utama atas segala bimbingan, arahan, masukan, dan semangat yang selalu di berikan kepada penulis.
6. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberi Arahan dan Bimbingan kepada penulis agar skripsi ini tertata dengan benar.
7. Terimakasih penulis ucapkan kepada seluruh Dosen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality yang telah memberikan bimbingan dan Pendidikan selama penulis kuliah di Universitas Quality.
8. Terimakasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak Agus Indarto dan Ibu Eva Marita yang selalu mendukung setiap kegiatan penulis selama berkuliah di Universitas Quality, terimakasih untuk perjuangannya yang luar biasa selama ini untuk merawat dan mendidik penulis hingga menjadi pribadi yang lebih baik.
9. Teruntuk sahabat dan teman terkasih penulis Zira Fahira, Viralya Rahmadini dan Rizal Susanto. Penulis ucapkan terimakasih yang sangat mendalam karna

telah memberikan dukungan dan motivasi dalam perkuliahan sampai akhir semester yang penulis rasa sangat amat berat sehingga penulis mampu dan percaya diri untuk menyelesaikan perkuliahan tingkat sarjana S1 di Universitas Quality.

10. Terimakasih juga kepada teman sekelas peneliti terutama kepada Tara Adelia Br Ginting dan Renika Oktavia Nainggolan yang sudah sabar membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada individu yang selalu ada disamping penulis yang tidak dapat penulis sebutkan namanya yang telah meluangkan waktunya untuk menemani penulis mengerjakan skripsi ini dan memberikan dukungan, motivasi, serta semangat dalam penusunan skripsi ini.
12. *Last but not least*, teruntuk diri sendiri terimakasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak gampang menyerah dalam kondisi apapun, saya bangga pada diri sendiri karena bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh tantangan dan harapan semoga penelitian ini memberika kontribusi yang sangat berarti.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. Dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Oleh karena itu, penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak guna meningkatkan kualitas laporan penelitian ini.

Medan, Februari 2025
Penulis

TIARA GUSVA SAFIRA
NPM : 2102020065

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR 3

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I..... 1

PENDAHULUAN 1

1.1 latar Belakang 1

1.2 Identifikasi masalah 10

1.3 Batasan Penelitian..... 11

1.4 Rumusan Masalah..... 12

1.5 Tujuan Penelitian 12

1.6 Manfaat Penelitian 13

BAB II..... 14

TINJAUAN PUSTAKA..... 14

2.1 Kerangka Teoritis 14

2.1.1 Pengertian Persepsi Pelaku UMKM 14

2.1.2 Tujuan Persepsi Pelaku Umkm..... 16

2.1.3 Tujuan Pemberdayaan UMKM..... 17

2.2 Pasar Buah Berastagi 19

2.3 Kepuasan Pelanggan 21

2.4 Persepsi Pelaku UMKM 24

2.4.1 Kualitas Produk 25

2.4.2 Harga dan Kompetisi	27
2.4.3 Pelayanan yang Ramah dan Efisien.....	29
2.4.4 Adaptasi terhadap Kebutuhan Pelanggan	31
2.4.5 Tantangan dalam Memenuhi Ekspektasi Pelanggan	32
2.5 Penelitian Terdahulu	34
2.6 Kerangka Berfikir	37
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.2 Jenis Penelitian	39
3.3 Subjek Penelitian Dan Sumber Data.....	41
3.3.1 Subjek Penelitian	41
3.3.2 Sumber Data	42
3.4 Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	43
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.2 Instrumen Penelitian	43
3.5 Populasi Dan Sampel.....	45
3.5.1 Populasi.....	45
3.5.2 Sampel	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
BAB IV.....	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	49
4.1.1 Deskripsi Sejarah Penelitian	49
4.1.2 Profil Pelaku UMKM Yang Menjadi Subjek Penelitian.	51
4.2 Gambaran Responden.....	52
4.2.1 Data Partisipan Berdasarkan Usia	52

4.2.2 Data Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.3 Temuan penelitian	56
4.3.1 Persepsi Terhadap Kualitas Produk	56
4.3.2 Persepsi Terhadap Harga	59
4.3.3 Persepsi Terhadap Pelanggan	61
4.3.4 Adaptasi Terhadap Kebutuhan Pelanggan	62
4.3.5 Tantangan dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan	63
4.3.6 Indikator Kepuasan Pelanggan	65
4.3.7 Tantangan Eksternal	66
4.3.8 Hubungan dengan Teori dan Penelitian Terdahulu	67
BAB V	69
KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
INSTRUMEN PENEITIAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Manajemen UMKM dan Kepuasan Pelanggan	22
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3. 1 waktu penelitian.....	38
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.1 Partisipan Berdasarkan Usia	53
Gambar 4.2 Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.3 Kualitas Produk Buah Segar	57
Gambar 4.4 Kualitas Produk	60

