



# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS DOMBA GULING BANG BENS**

**DEVANO ARDIANTO**



**SARJANA BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen pada Bisnis Domba Guling Bang Bens adalah karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun 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 skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

*Devano Ardianto*  
NIM K1401201126

---

\*Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait



## ABSTRAK

DEVANO ARDIANTO. Analisis Kepuasan Konsumen pada Bisnis Domba Guling Bang Bens. Dibimbing oleh POPONG NURHAYATI dan FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN.

Domba Guling Bang Bens menjalankan bisnisnya berdasarkan hasil *benchmarking* terhadap kompetitor untuk merumuskan strategi bauran pemasarannya, namun cara ini tidak cukup untuk memenangkan persaingan sehingga diperlukan analisis kepuasan konsumen untuk mendapatkan umpan balik terhadap bauran pemasaran yang diterapkan. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi karakteristik konsumen, mengidentifikasi proses pengambilan keputusan pembelian konsumen, menganalisis kepuasan konsumen, dan menyusun rekomendasi perbaikan kinerja. Metode menggunakan analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Karakteristik konsumen Domba Guling Bang Bens berusia diatas 41 tahun, berjenis kelamin laki-laki, dan bekerja sebagai pegawai swasta. Mayoritas membeli untuk kebutuhan konsumsi acara, mendapatkan informasi dari iklan dan promo di media sosial serta pertimbangan membeli karena iklan dan promosi yang menarik. Hasil analisis CSI nilai sebesar 84,56% dan hasil pemetaan menunjukkan terdapat dua atribut menjadi prioritas utama untuk perbaikan, yaitu kecepatan dan kesigapan pelayanan serta kenyamanan dan kebersihan lokasi. Rekomendasi yang diberikan adalah memanfaatkan *platform* integrasi *chat*, membuat SOP kebersihan, dan pertimbangan pemisahan lokasi atau memberikan sekat pemisah.

Kata kunci: Bauran Pemasaran, CSI, Domba Guling, IPA, Kepuasan Konsumen.

@Hak\_pertanian\_jember

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## ABSTRACT

DEVANO ARDIANTO. Consumer Satisfaction Analysis for Domba Guling Bang Bens Business. Supervised by POPONG NURHAYATI and FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN.

Domba Guling Bang Bens bases its business strategy on benchmarking against competitors to formulate its marketing mix. However, this approach alone is insufficient to win the competition. Therefore, a consumer satisfaction analysis is necessary to gather feedback on the implemented marketing mix. The objectives of this study are to identify consumer characteristics, understand the consumer purchasing decision process, analyze consumer satisfaction, and develop performance improvement recommendations. The methods used include descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). The characteristics of Domba Guling Bang Bens' consumers are predominantly male, over 41 years old, and employed in the private sector. Most purchases are for event consumption, with information obtained from advertisements and promotions on social media, and purchase decisions influenced by attractive ads and promotions. The CSI analysis shows a satisfaction rating of 84.56%, and the mapping results highlight two main attributes for improvement: service speed and responsiveness, and the comfort and cleanliness of the location. The recommendations include implementing chat integration platform, establishing a cleanliness SOP, and considering location separation or partitions.

**Keywords:** Customer Satisfaction, CSI, IPA, Marketing Mix, Roast Lamb.

**Judul Skripsi** : Analisis Kepuasan Konsumen pada Bisnis Domba Guling  
Bang Bens  
**Nama** : Devano Ardianto  
**NIM** : K1401201126

Disetujui oleh

**Pembimbing 1:**  
Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.



**Pembimbing 2:**  
Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M.



Diketahui oleh

**Ketua Program Studi:**  
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.  
NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian: 16 Juli 2024

Tanggal Lulus : 29 Juli 2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen dan Rekomendasi Perbaikan Kinerja Bauran Pemasaran Bisnis Domba Guling Bang Bens” berhasil diselesaikan. Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana pada Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta khususnya kepada Bapak Arief Rudianto, S.T. dan Ibu R. Yully Fitriani, S.ADM. yang merupakan kedua orang tua saya atas doa, kasih sayang, motivasi, dukungan moral, serta materi yang tiada henti.
2. Ibu Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M. dan Bapak Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M. selaku dosen pembimbing akademik sekaligus pembimbing tugas akhir yang telah membimbing dan banyak memberikan arahan, motivasi, dan dorongan yang tiada henti selama penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Asaduddin Abdulillah, B.Sc., M.Sc. selaku dosen seminar yang telah memberikan banyak masukan terhadap penelitian ini.
4. Ibu Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec. dan Bapak Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan arahan terhadap penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta civitas akademik Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis, baik dalam hal akademis hingga pendidikan terkait sikap dan perilaku.
6. Bapak Ridwan Herdian selaku direktur dari PT Tripta Abyapta Sentosa (Bens Farm) beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama melakukan penelitian dan pengumpulan data.
7. Mahasiswi dengan NPM 2206836325 yang selalu kebersamai, memberikan bantuan, semangat dan dukungan yang tiada henti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Ferdian Adi Leksono yang merupakan teman seperjuangan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Seluruh teman-teman Sekolah Bisnis 57 atas kebersamaannya selama menempuh perkuliahan hingga kebersamai selama penyusunan tugas akhir ini.
10. Pihak lain yang turut berperan dalam penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat ditulis satu per satu.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2024

*Devano Ardianto*

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsumen	8
2.2 Karakteristik Konsumen	8
2.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen	8
2.4 Kepuasan Konsumen	9
2.5 Bauran Pemasaran	9
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Kerangka Pemikiran	13
III METODE	15
3.1 Waktu dan Tempat	15
3.2 Jenis dan Sumber Data	15
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	15
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	15
3.5 Identifikasi Atribut Penelitian	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Domba Guling Bang Bens	21
4.2 Implementasi Strategi Bauran Pemasaran Domba Guling Bang Bens	23
4.3 Analisis Pesaing dari Domba Guling Bang Bens	26
4.4 Karakteristik Konsumen	29
4.5 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen	32
4.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Konsumen Domba Guling Bang Bens	36
4.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Domba Guling Bang Bens	37
4.8 Rekomendasi Perbaikan Kinerja	46
V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	56
RIWAYAT HIDUP	64

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	10
2	Skala <i>likert</i>	16
3	Kriteria tingkat kepuasan CSI	18
4	Atribut penelitian	20
5	Daftar harga paket Domba Guling Bang Bens tahun 2024	24
6	Lokasi kompetitor Domba Guling Bang Bens	26
7	Paket termurah Domba Guling Bang Bens dan kompetitor	27
8	Karakteristik konsumen Domba Guling Bang Bens	29
9	Proses pengenalan masalah konsumen	32
10	Sumber informasi mengenai Domba Guling Bang Bens	33
11	Pengalaman konsumen memesan domba guling di tempat lain	33
12	Pertimbangan konsumen memesan di Domba Guling Bang Bens	34
13	Pihak yang berperan mempengaruhi konsumen	35
14	Proses pengambilan keputusan pembelian konsumen	35
15	Jumlah porsi yang dibeli oleh konsumen	35
16	Perilaku pasca pembelian konsumen Domba Guling Bang Bens	36
17	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	36
18	Nilai rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan dan kinerja	38

## DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah penduduk Indonesia (2019-2024)	1
2	Jumlah penduduk Jabodetabek (2021-2023)	2
3	Jumlah penduduk DKI Jakarta dan Jawa Barat menurut agama (2022)	2
4	Penurunan omset penjualan Domba Guling Bang Bens	4
5	Pertumbuhan ekonomi Indonesia	5
6	Model lima tahap proses pembelian konsumen	8
7	Kerangka pemikiran	14
8	Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	19
9	Logo Domba Guling Bang Bens	21
10	Struktur organisasi Domba Guling Bang Bens	22
11	Tampak depan lokasi Domba Guling Bang Bens	25
12	Perbandingan instagram Domba Guling Bang Bens dan Dombabaguling	29
13	Diagram kartesius IPA Domba Guling Bang Bens	39

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	57
2	Hasil uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan	62
3	Hasil uji validitas dan reliabilitas tingkat kinerja	63