

ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN KLIKBI TERHADAP PRODUK BUMI SUSU SAPI JUARA FARM DI KABUPATEN BOGOR

ANDRE DWINANDO OKTAFIAN



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- 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 LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Preferensi dan Kepuasan Konsumen KlikBi terhadap Produk Bumi Susu Sapi Juara Farm di Kabupaten Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen 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 penulisan lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir proyek akhir ini.

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

Bogor, September 2025

Andre Dwinando Oktafian
J03102011364

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- 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.

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.

ABSTRAK

ANDRE DWINANDO OKTAFIAN. Analisis Preferensi dan Kepuasan Konsumen KlikBi terhadap Produk Bumi Susu Sapi Juara Farm di Kabupaten Bogor. Dibimbing oleh Wawan Oktariza.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis preferensi dan kepuasan konsumen KlikBi terhadap produk Bumi Susu Sapi Juara Farm di Kabupaten Bogor. Metode yang digunakan meliputi analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, serta evaluasi finansial berbasis *R/C Ratio*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori “puas” dengan nilai CSI sebesar 75.38%. Atribut yang paling memuaskan adalah harga dan rasa, sedangkan atribut varian rasa, kemudahan memperoleh produk, dan kemasan berada pada kuadran prioritas utama dalam analisis IPA. Rekomendasi strategis meliputi penambahan varian rasa baru yaitu green tea, perluasan distribusi melalui gerobak sepeda listrik, serta perbaikan desain dan jenis label kemasan yang menarik, dan ketahanan terhadap kelembapan atau air. Strategi ini diproyeksikan mampu meningkatkan volume penjualan dan efisiensi usaha, hal ini ditunjukkan dengan laba bersih usaha sebelum pengembangan yaitu Rp536.000 dan laba bersih usaha sesudah pengembangan meningkat menjadi Rp1.366.000, dengan nilai *R/C Ratio* meningkat dari 1.18 menjadi 1.33.

Kata kunci: KlikBi, preferensi, produk Bumi Susu, Sapi Juara Farm, susu sapi

ABSTRACT

ANDRE DWINANDO OKTAFIAN. Analysis of KlikBi Consumer Preferences and Satisfaction toward Bumi Susu Sapi Juara Farm Products in Bogor Regency. Supervised by Wawan Oktariza.

. This study aims to analyze KlikBi consumers' preferences and satisfaction toward Bumi Susu Sapi Juara Farm products in Bogor Regency. The methods employed include descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA), and financial evaluation based on the R/C Ratio. The findings indicate that consumer satisfaction falls into the “satisfied” category, with a CSI score of 75.38%. The most satisfying attributes are price and taste, while flavor variety, product accessibility, and packaging are positioned in the top-priority quadrant of the IPA matrix. Strategic recommendations include introducing a new green tea flavor variant, expanding distribution through electric bicycle carts, and improving packaging design and label type to enhance visual appeal and resistance to moisture or water. These strategies are projected to increase sales volume and operational efficiency, as evidenced by the net business profit rising from Rp536.000 before development to Rp1.366.000 after development, with the R/C Ratio increasing from 1.18 to 1.33.

Keywords: Cow's milk, KlikBi, preference, product Bumi Susu, Sapi Juara Farm



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

©Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi oleh Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumberdaya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN KLIKBI TERHADAP PRODUK BUMI SUSU SAPI JUARA FARM DI KABUPATEN BOGOR

ANDRE DWINANDO OKTAFIAN

Laporan Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Dr. Ahmad Wonny Ridwan, SE., MM.

Judul Proyek Akhir : Analisis Preferensi dan Kepuasan Konsumen KlikBi terhadap Produk Bumi Susu Sapi Juara Farm di Kabupaten Bogor
Nama : Andre Dwinando Oktafian
NIM : J03102011364

Disetujui oleh

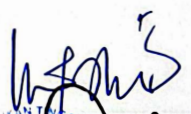

Pembimbing:
Dr.Ir. Wawan Oktariza, M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.
NIP. 201811198309142016

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003

Tanggal Ujian: 04 September 2025

Tanggal Lulus:

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

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 subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir ini berhasil diselesaikan. Proyek akhir ini disusun berdasarkan pengamatan, wawancara, dan studi literatur selama kegiatan magang industri yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2024 hingga bulan Desember 2024. Dengan judul “Analisis Preferensi dan Kepuasan Konsumen KlikBi terhadap Produk Bumi Susu Sapi Juara Farm di Kabupaten Bogor”.

Ungkapan terima kasih disampaikan kepada kedua orang tua saya, serta seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada yang terhormat dosen pembimbing, Bapak Dr. Ir. Wawan Oktariza, M.Si. yang telah memberikan banyak bimbingan, saran dan arahan selama penyelesaian penulisan proyek akhir ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen penguji Bapak Dr. Ir. Ahmad Wonny Ridwan, SE., MM yang telah memberikan saran untuk perbaikan laporan proyek akhir ini. Di samping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak H.Oman selaku pemilik Sapi Juara Farm dan Manajer Beni Sutisna A.Md. yang telah memberikan izin penelitian dan membantu araha serta masukan dalam penyusunan laporan proyek akhir ini. Terima kasih kepada karyawan Sapi Juara Farm yang telah membantu selama pengumpulan data.

Penulis menyadari bahwa dalam proyek akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan berharap masukan serta saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Akhir kata, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Bogor, September 2025

Andre Dwinando Oktafian

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | |
| I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan | 3 |
| 1.4 Manfaat | 3 |
| II TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| 2.1 Susu Pasteurisasi | 4 |
| 2.2 Preferensi Konsumen | 4 |
| 2.3 Kepuasan Konsumen | 5 |
| 2.4 Atribut Produk | 5 |
| 2.5 <i>CSI (Costumer Satisfaction Index)</i> | 8 |
| 2.6 <i>IPA (Importance and Performance Analysis)</i> | 9 |
| 2.7 Analisis Penerimaan dan Pengeluaran | 9 |
| 2.8 Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.9 Kerangka Pemikiran | 12 |
| III METODE | 15 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu | 15 |
| 3.2 Jenis Sumber Data | 15 |
| 3.3 Metode Pengambilan Sampel | 15 |
| 3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data | 16 |
| IV PEMBAHASAN | 24 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 24 |
| 4.2 Identifikasi Karakteristik Responden | 29 |
| 4.3 Uji Instrumen Penelitian | 31 |
| 4.4 <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i> | 32 |
| 4.5 <i>Importance Performa Analysis (IPA)</i> | 33 |
| 4.6 Analisis Penerimaan dan Pengeluaran | 37 |
| 4.7 Rekomendasi Manajerial Preferensi Konsumen | 41 |
| V SIMPULAN DAN SARAN | 45 |
| 5.1 Simpulan | 45 |
| 5.2 Saran | 45 |
| DAFTAR PUSTAKA | 46 |
| LAMPIRAN | 50 |
| RIWAYAT HIDUP | 58 |

Hak cipta milik IPB University

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Penjualan produk Bumi Susu di KlikBi Sekolah Vokasi IPB 2024 | 2 |
| 2 | Data dan sumber data | 15 |
| 3 | kriteria nilai <i>customer satisfaction index</i> (CSI) | 18 |
| 4 | Skala likert | 19 |
| 5 | Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin | 29 |
| 6 | Karakteristik responden berdasarkan umur | 29 |
| 7 | Karakteristik responden berdasarkan status | 30 |
| 8 | Karakteristik responden berdasarkan pendapatan | 30 |
| 9 | Karakteristik responden berdasarkan kebiasaan konsumsi | 30 |
| 10 | Karakteristik responden berdasarkan jumlah pembelian | 31 |
| 11 | Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi | 31 |
| 12 | Uji validitas kuesioner penelitian | 32 |
| 13 | Uji reliabilitas kuesioner penelitian | 32 |
| 14 | <i>Costumer satisfaction index</i> (CSI) | 33 |
| 15 | <i>Importance performa and analysis</i> (IPA) | 34 |
| 16 | <i>Contribution margin</i> (CM) | 38 |
| 17 | <i>Break even point</i> (BEP) | 39 |
| 18 | Target laba dan unit | 39 |
| 19 | Analisis laba rugi usaha Sapi Juara Farm | 40 |
| 20 | Analisis R/C <i>Ratio</i> produk Bumi Susu di Sapi Juara Farm | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Kerangka pemikirana operasional | 13 |
| 2 | Diagram kartesius <i>importance and performance analysis</i> (IPA) | 20 |
| 3 | Logo Sapi Juara Farm | 24 |
| 4 | Struktur organisasi di Sapi Juara Farm | 25 |
| 5 | Diagram kartesius | 34 |
| 6 | Label kemasan sebelum pengembangan | 43 |
| 7 | Label kemasan sesudah pengembangan | 43 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|----|--|----|
| 1 | Kuesioner preferensi konsumen Bumi Susu Sapi Juara Farm | 50 |
| 2 | Biaya investasi sebelum dan sesudah pengembangan | 53 |
| 3 | Biaya tetap sebelum dan sesudah pengembangan | 54 |
| 4 | Biaya variabel sebelum pengembangan | 54 |
| 5 | Biaya variabel sesudah pengembangan | 54 |
| 6 | Biaya variabel per unit sebelum pengembangan | 55 |
| 7 | Biaya variabel per unit sesudah pengembangan | 55 |
| 8 | Komposisi produk Bumi Susu | 55 |
| 9 | Jumlah produksi produk Bumi Susu di Sapi Juara Farm sebelum dan sesudah pengembangan | 56 |
| 10 | Produk Bumi Susu | 56 |
| 11 | Dokumentasi penelitian | 57 |

@Hak cipta milik IPB University

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.