

PENERAPAN BAURAN PEMASARAN SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN TANAMAN ANGGREK

NAYLA SITI NADIRA



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Penerapan Bauran Pemasaran sebagai Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Tanaman Anggrek” adalah karya saya dengan arahan dari dosen 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 laporan proyek akhir ini.

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

Bogor, Juni 2026

Nayla Siti Nadira
J1410221028



ABSTRAK

NAYLA SITI NADIRA. Penerapan Bauran Pemasaran sebagai Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Tanaman Anggrek. Dibimbing oleh INTANI DEWI.

PT Noah Han Semesta merupakan perusahaan budidaya tanaman hias di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat, yang memasarkan produk secara online dan offline. Perusahaan pernah mengalami penurunan penjualan dan keluhan konsumen terkait kualitas anggrek yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen, menentukan atribut kualitas yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, serta menganalisis kondisi finansial setelah penerapan perbaikan kinerja atribut. Penelitian menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan analisis finansial R/C rasio. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 78% yang berarti konsumen berada pada kategori puas. Hasil IPA menunjukkan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu kesegaran bunga anggrek, kondisi anggrek bebas dari hama dan penyakit, kemampuan karyawan dalam menjelaskan kondisi dan perawatan anggrek serta ketelitian pengecekan kualitas sebelum dijual. Perbaikan dilakukan dengan meningkatkan kualitas perawatan tanaman. Hasil analisis finansial menunjukkan bahwa penerapan perbaikan kualitas masih layak dilakukan.

Kata kunci: analisis finansial, anggrek, CSI, IPA, kepuasan konsumen

ABSTRACT

NAYLA SITI NADIRA. Implementation of Marketing Mix as a Strategy to Increase Orchid Consumer Satisfaction. Supervised by INTANI DEWI.

PT Noah Han Semesta is an ornamental plant cultivation company in Sukabumi Regency, West Java, that markets its products online and offline. The company has experienced declining sales and consumer complaints regarding the quality of orchids received. This study aims to analyze the level of consumer satisfaction, determine which quality attributes need to be prioritized for improvement, and analyze the financial condition after implementing attribute performance improvements. The study used a purposive sampling method with 100 respondents. Data analysis used the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and financial analysis using the R/C Ratio. The results showed a CSI value of 78%, indicating that consumers are satisfied. The IPA results indicated that attributes that need to be prioritized for improvement are orchid flower freshness, orchid condition free from pests and diseases, employee ability to explain orchid condition and care, and thoroughness of quality checks before sale. Improvements were made by enhancing the quality of plant care. The financial analysis results indicate that implementing quality improvements is still feasible.

Keywords: CSI, customer satisfaction, financial analysis, IPA, orchids



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, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu 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.



PENERAPAN BAURAN PEMASARAN SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN TANAMAN ANGGREK

NAYLA SITI NADIRA

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
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Ir.Leni Lidya, M.M.



IPB University
— Bogor Indonesia —

- 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.



Judul Proyek Akhir : Penerapan Bauran Pemasaran sebagai Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Tanaman Anggrek
Nama : Nayla Siti Nadira
NIM : J1410221028

Disetujui oleh

Pembimbing:
Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.

Diketahui oleh

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

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

Tanggal Ujian: 25 Juni 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam pelaksanaan magang yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2025 sampai bulan Desember 2025 ini ialah menganalisis tingkat kepuasan konsumen di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang budidaya tanaman hias, dengan judul "Penerapan Bauran Pemasaran sebagai Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Tanaman Anggrek".

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing, yaitu Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran selama kegiatan penyusunan laporan proyek akhir berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing lapang selama kegiatan magang, yaitu Bapak Mulki Maulana beserta jajarannya, terima kasih telah memberikan izin magang dan memberikan ilmu serta pengalaman yang tidak akan bisa dilupakan. Selain itu terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada ayah, ibu dan keluarga tercinta atas segala doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, serta pengorbanan yang tiada henti diberikan kepada penulis selama proses penyusunan laporan proyek akhir ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman terdekat, yaitu Farel, Aaliya, Zahra, Ardelia, Ridla, Berliana, Novi, Nadia, dan Discania yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, serta menemani penulis dalam berbagai proses selama penyusunan laporan proyek akhir ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Zhafran Khairy Hamid yang selalu memberikan dukungan, perhatian, motivasi, serta selalu hadir mendampingi penulis dalam suka maupun duka selama proses penyelesaian laporan proyek akhir ini. Dukungan dan semangat yang diberikan sangat berarti bagi penulis. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2026

Nayla Siti Nadira

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Bauran Pemasaran	5
2.2 Kepuasan Konsumen	6
2.3 Customer Satisfaction Index (CSI)	7
2.4 Importance Performance Analysis (IPA)	7
2.5 Analisis Finansial	8
2.6 Penelitian Terdahulu	9
2.7 Kerangka Pemikiran	11
III METODE	13
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data	14
3.3 Metode Pengambilan Sampel	14
3.4 Analisis Deskriptif	14
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	20
4.2 Struktur Organisasi	21
4.3 Unit Bisnis	22
4.4 Unit Bisnis Pendukung	30
4.5 Aspek Sumberdaya Perusahaan	32
4.6 Karakteristik Konsumen	35
4.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data	38
4.8 Tingkat Kepuasan Konsumen	40
4.9 Importance Performance Analysis (IPA)	42
4.10 Analisis Finansial	48
4.11 Implikasi Manajerial	49
V SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	58
RIWAYAT HIDUP	63



DAFTAR TABEL

1	Data produksi anggrek di Indonesia tahun 2022-2024	1
2	Data penjualan anggrek bulan Juni-Agustus 2025	1
3	Data penjualan anggrek bulan September-November 2025	2
4	Penjualan jenis anggrek bulan September-November 2025	2
5	Penelitian terdahulu 2026	9
6	Atribut penelitian 2025	15
7	Index kepuasan konsumen 2025	16
8	Skala tingkat kinerja dan kepentingan responden 2025	17
9	Proses produksi tanaman hias PT Noah Han Semesta 2025	26
10	Peralatan kantor PT Noah Han Semesta 2025	33
11	Peralatan operasional PT Noah Han Semesta 2025	34
12	Berdasarkan jenis kelamin konsumen PT Noah Han Semesta 2026	36
13	Berdasarkan usia konsumen PT Noah Han Semesta 2026	36
14	Berdasarkan domisili konsumen PT Noah Han Semesta 2026	37
15	Berdasarkan pendapatan konsumen PT Noah Han Semesta 2026	37
16	Frekuensi pembelian konsumen PT Noah Han Semesta 2026	38
17	Hasil uji validitas 2025	39
18	Hasil uji reliabilitas 2025	40
19	Hasil (CSI) PT Noah Han Semesta 2026	40
20	Hasil (IPA) PT Noah Han Semesta 2026	42
21	Analisis finansial PT Noah Han Semesta 2026	48
22	Implikasi manajerial strategi perbaikan atribut	49
23	Implikasi manajerial strategi perbaikan atribut (<i>lanjutan</i>)	50

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	12
2	Lokasi kantor utama PT Noah Han Semesta	13
3	Lokasi kantor produksi PT Noah Han Semesta	13
4	Diagram kartesius	18
5	Logo PT Noah Han Semesta	20
6	Struktur organisasi PT Noah Han Semesta	21
7	Unit bisnis pot PT Noah Han Semesta 2025	23
8	Unit bisnis <i>green house</i> PT Noah Han Semesta 2025	24
9	Unit bisnis peternakan PT Noah Han Semesta 2025	25
10	Proses penerimaan impor di PT Noah Han Semesta 2025	29
11	Lokasi pemasaran PT Noah Han Semesta 2025	30
12	Unit bisnis pendukung eduwisata	31
13	Diagram kartesius atribut pada PT Noah Han Semesta 2026	43



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner kepuasan konsumen PT Noah Han Semesta	55
2	Biaya investasi	58
3	Biaya tetap	59
4	Biaya variabel	60
5	Kegiatan selama magang	61

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.