

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BIBIT TANAMAN HORTIKULTURA TERHADAP BAURAN PEMASARAN DI CV ABC

KAMILIA PUTRI KURNIA



**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 “Analisis Kepuasan Konsumen Bibit Tanaman Hortikultura terhadap Bauran Pemasaran di CV ABC” 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 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

Kamilia Putri Kurnia
J0410221330

- 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.

ABSTRAK

KAMILIA PUTRI KURNIA. Analisis Kepuasan Konsumen Bibit Tanaman Hortikultura terhadap Bauran Pemasaran di CV ABC. Dibimbing oleh NIA ROSIANA.

CV ABC adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pertanian khususnya tanaman hortikultura. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dan merekomendasikan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, metode CSI dan IPA. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa konsumen bibit tanaman hortikultura di CV ABC mayoritas berjenis kelamin laki-laki dengan usia > 50 tahun yang berdomisili di Kota Bogor dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan bekerja sebagai wirausaha dengan pendapatan perbulan > Rp5.000.001. Jenis bibit tanaman buah yang dibeli paling banyak adalah alpukat dan anggur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di CV ABC mencapai 88,47% yang berada pada kategori “sangat puas”. Berdasarkan hasil analisis IPA terdapat 2 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk bibit tanaman buah tersedia secara *offline* dan *online* dan promosi bibit tanaman buah melalui media sosial. Hasil *sales growth* adalah 12,56% yang berdampak positif terhadap penjualan perusahaan dan analisis R/C rasio mengalami peningkatan dari 1,31 menjadi 1,44 yang artinya perbaikan atribut dapat menguntungkan perusahaan.

Kata kunci: bauran pemasaran, CSI, IPA, kepuasan konsumen

ABSTRACT

KAMILIA PUTRI KURNIA. Analysis Customer Satisfaction of Horticultural Plant Seedlings towards the Marketing Mix at CV ABC. Supervised by NIA ROSIANA.

CV ABC is a company engaged in the agricultural sector, especially horticultural plant seedlings. The purpose of this study measured the level of customer satisfaction at CV ABC and recommend attributes that is the main priority for improvement. The methods used in this study were descriptive analysis, CSI, and IPA. The results of the descriptive analysis showed that consumers of horticultural plant seedlings at CV ABC were mostly male with an age > 50 years who lived in Bogor City with a final education high school and worked as entrepreneurs with a monthly income of > Rp5.000.001, the types of fruit plant seedlings most frequently purchased by cunsomers were avocados and grapes. The result showed that the level of satisfaction at CV ABC reached 88,47% which was in the “very satisfied” category. Based on the IPA analysis results, there were two attributes identified as priorities for improvement, namely fruit plant seedlings available via offline and online and the promotion of fruit plant seedlings through social media. The result of sales growth 12,56% has the positive impacts the company sales and R/C ratio analysis increased from 1,31 to 1,44 indicated attribute improvement can benefit the company.

Keywords: customer satisfaction, CSI, IPA, marketing mix



@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.

© 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.

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BIBIT TANAMAN HORTIKULTURA TERHADAP BAURAN PEMASARAN DI CV ABC

KAMILIA PUTRI KURNIA

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

IPB University
— Bogor Indonesia —

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.

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.

Perpustakaan IPB University

Judul Proyek Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Bibit Tanaman Hortikultura terhadap Bauran Pemasaran di CV ABC
Nama : Kamilia Putri Kurnia
NIM : J0410221330

Disetujui oleh

Pembimbing:
Dr. Nia Rosiana, S.P., M.Si.

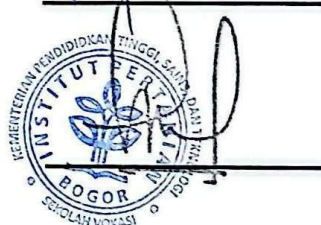


Diketahui oleh

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: 11 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. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2025 sampai bulan Desember 2025 ini ialah “Analisis Kepuasan Konsumen Bibit Tanaman Hortikultura terhadap Bauran Pemasaran di CV ABC”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing Dr. Nia Rosiana, S.P., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator kolokium, moderator seminar, dan dosen penguji. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada pemilik CV ABC yang terletak di Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat beserta staf dan tim yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, bunda serta seluruh keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayangnya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para sahabat penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa selama proses penyusunan proyek akhir ini.

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

Bogor, Juni 2026

Kamilia Putri Kurnia

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
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 Tanaman Hortikultura	4
2.2 Kepuasan Konsumen	4
2.3 Bauran Pemasaran	4
2.4 Penelitian Terdahulu	6
2.5 Kerangka Pemikiran	7
III METODE	9
3.1 Lokasi dan Waktu PKL	9
3.2 Jenis dan Sumber Data	9
3.3 Metode Pengambilan Data	9
3.4 Atribut Penelitian Kepuasan Konsumen	10
3.5 Metode Analisis Data	10
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	15
4.2 Struktur Organisasi	15
4.3 Aspek Pemasaran	16
4.4 Uji Instrumen	20
4.5 Analisis Deskriptif	22
4.6 Analisis Kepuasan Konsumen	26
4.7 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	28
4.8 Rekomendasi Perbaikan Atribut	30
4.10 Analisis Finansial <i>Sales Growth</i>	37
4.11 Analisis Finansial R/C Rasio	37
V SIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Simpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	46
RIWAYAT HIDUP	54



DAFTAR TABEL

1	Data penjualan di CV ABC bulan Juli – September 2025	1
2	Penelitian terdahulu	6
3	Atribut penelitian kepuasan konsumen	10
4	Rentang skala kepuasan konsumen	12
5	Harga bibit tanaman buah di CV ABC	18
6	Uji validitas instrumen	20
7	Uji reliabilitas	22
8	Karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin	23
9	Karakteristik konsumen berdasarkan usia	23
10	Karakteristik konsumen berdasarkan domisili	24
11	Karakteristik konsumen berdasarkan pendidikan terakhir	24
12	Karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan	25
13	Karakteristik konsumen berdasarkan pendapatan per bulan	25
14	Karakteristik konsumen berdasarkan jenis bibit tanaman buah yang dibeli	26
15	Hasil perhitungan CSI CV ABC	26
16	Hasil perhitungan IPA CV ABC	28
17	Data aktual CV ABC bulan Juli – September 2025	37
18	Data aktual bulan November – Desember 2025 dan Januari 2026	37
19	Biaya tetap sebelum adanya perbaikan atribut	38
20	Biaya tetap setelah adanya perbaikan atribut	38
21	Biaya variabel sebelum adanya perbaikan atribut	39
22	Biaya variabel setelah adanya perbaikan atribut	39
23	Data penerimaan sebelum adanya perbaikan atribut	40
24	Data penerimaan setelah adanya perbaikan atribut	40
25	Analisis R/C rasio sebelum dan setelah perbaikan atribut	40

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	8
2	Diagram kartesius IPA	13
3	Struktur organisasi CV ABC	16
4	Produk bibit tanaman buah di CV ABC	18
5	<i>Physical evidence</i> CV ABC	20
6	Diagram IPA CV ABC	29
7	Pemberian label nama bibit tanaman buah	34

DAFTAR LAMPIRAN

1	Pengambilan data kuesioner secara <i>offline</i>	47
2	Kuesioner penelitian	47
3	Konten CV ABC	51
4	Katalog bibit tanaman buah anggur	51
5	Katalog bibit tanaman buah alpukat	52
6	Biaya investasi	53