



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN LAYANAN GARANSI KOI DI PT TIRTA AKATSUKI SOLARIS KABUPATEN BOGOR

THALLA TAQY ALYA NUSWANTARI



**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 Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Layanan Garansi Koi di PT Tirta Akatsuki Solaris Kabupaten Bogor” 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 ini kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Thalla Taqy Alya Nuswantari
J0410221294

ABSTRAK

THALLA TAQY ALYA NUSWANTARI. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Layanan Garansi Koi di PT Tirta Akatsuki Solaris Kabupaten Bogor. Dibimbing oleh IIS DIATIN.

Layanan purnajual menjadi aspek dalam memenangkan persaingan pasar guna mendapatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk, menganalisis tingkat kepuasan konsumen Solaris Koi terhadap penerapan layanan garansi berbasis *QR-Code*, mengidentifikasi atribut-atribut yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen Solaris Koi terhadap layanan garansi, merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan analisis tingkat kepuasan konsumen Solaris Koi terhadap penerapan layanan garansi, serta menganalisis kondisi finansial Solaris Koi setelah penerapan berdasarkan perhitungan R/C rasio. Metodologi yang digunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pendekatan *E-SERVQUAL*. Survei penelitian dengan menyebarkan kuesioner untuk 110 responden secara daring. Berdasarkan hasil CSI, tingkat kepuasan konsumen terhadap penerapan layanan garansi sebesar 83,38% kategori “sangat puas”. Atribut yang memengaruhi tingkat kepuasan kategori *Contact*, *Efficiency* dan *Compentation*. Analisis IPA, terdapat dua atribut didalam kuadran I (prioritas utama) yang menjadi rekomendasi perbaikan yaitu pemberitahuan status proses klaim garansi dan kebijakan privasi yang jelas. Hasil R/C rasio setelah penerapan yaitu meningkat menjadi 1,75 penerapan ini dikatakan layak.

Kata kunci: CSI, ikan koi, IPA, kepuasan konsumen, layanan garansi

ABSTRACT

THALLA TAQY ALYA NUSWANTARI. Analysis of Consumer Satisfaction Level on the Implementation of Koi Warranty Services at PT Tirta Akatsuki Solaris Bogor Regency. Supervised by IIS DIATIN.

After sales service is an aspect in winning market competition to get customer satisfaction. The purpose of this study to, Analyze the level of Solaris Koi consumer satisfaction with the implementation of QR-Code warranty, Identify attributes that affect the level of Solaris Koi consumer satisfaction with warranty, Improvement recommendations based on the analysis of Solaris Koi's consumer satisfaction level with the implementation of warranty, and Analyze the financial condition of Solaris Koi after implementation based on R/C ratio. The methodology used is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) of the *E-SERVQUAL*. The research survey was conducted by distributing questionnaires to 110 respondents. Based on the results of CSI, the level of consumer satisfaction with the implementation of warranty was 83,38% "very satisfied" category. Attributes that affect satisfaction levels in the categories of *Contact*, *Efficiency* and *Compentation*. Based on the IPA analysis, there are two attributes in quadrant I (top priority) that are recommended for improvement, notification of the status of the warranty claim process and a clear privacy policy. The result of the R/C ratio after the application is increased to 1,75 this application is said to be feasible.

Keywords: CSI, customer satisfaction, IPA, koi fish, warranty service



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 TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN LAYANAN GARANSI KOI DI PT TIRTA AKATSUKI SOLARIS KABUPATEN BOGOR

THALLA TAQY ALYA NUSWANTARI

Laporan Akhir Proyek
sebagai salah satu persyaratan 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 —

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. Vela Rostwentivaivi, S.E., M.Si.



Judul Proyek Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Layanan Garansi Koi di PT Tirta Akatsuki Solaris Kabupaten Bogor

Nama : Thalla Taqy Alya Nuswantari
NIM : J0410221294

Disetujui oleh

Pembimbing:
Prof. Dr. Ir. Iis Diatin, M.M.

Diketahui oleh

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

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



Tanggal Ujian: 23 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 penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2025 sampai bulan Mei 2026 ini ialah dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Penerapan Layanan Garansi Koi di PT Tirta Akatsuki Solaris Kabupaten Bogor”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Prof. Dr. Ir. Iis Diatin, M.M. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran, kritikan, masukan dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada Dr. Vela Rostwentivaivi, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Sekolah Vokasi IPB University yang telah mendidik dan membimbing peneliti selama proses perkuliahan. Kepada Orang tua peneliti Bapak Gigih Nuswantoro Harris Winarno dan Ibu Sunarti yang telah memberikan dukungan baik berupa moral, finansial, dan segala bentuk dukungan lain yang diberikan untuk keberhasilan penelitian tugas akhir ini. Nenek dan Kakek peneliti, Ngasirah dan Sarpan yang memberikan dukungan finansial, juga selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada hentinya. Saudari dan saudara kandung peneliti, Farras Taqy Alya Nuswantari, Anaskha Taqy Alya Nuswantari, Massaffan Taqy Ally Nuswantoro dan Faeyzza Taqy Ally Nuswantoro yang selalu memberikan semangat kepada peneliti dan motivasi kepada peneliti. Bapak Hendri Sukardi selaku pemilik Solaris Koi dan seluruh karyawan Solaris Koi yang telah membantu dan memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di PT Tirta Akatsuki Solaris. Bapak Andy, Rizki, Ahong, Ryco dan kak Ayu Lestari yang telah membantu peneliti dalam memberikan pengetahuan selama magang industri sehingga memudahkan penulis dalam menulis Tugas Akhir ini. Jessica Praptisia Haryanto selaku teman dekat sekaligus teman satu angkatan MAB 59 selama berkuliah di Sekolah Vokasi IPB University dan Hana Nabila yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti selama menyelesaikan tugas akhir. Kepada Amelia Melati dan Devita Cahya Amalia yang telah memberikan dukungan kepada penulis yang menjadi teman selama masa penulisan laporan proyek akhir ini. Teman-teman Manajemen Agribisnis 59 yang telah kebersamaian selama 4 tahun masa perkuliahan.

Laporan proyek akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan, terutama bagi penulis maupun pembaca laporan proyek akhir ini.

Bogor, Juli 2026

Thalla Taqy Alya Nuswantari

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Potensi Pengembangan Usaha Ikan Koi	8
2.2 Garansi Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen	8
2.3 Kepuasan Konsumen	9
2.4 Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Usaha Ikan Koi	10
2.5 <i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	11
2.6 Penelitian Terdahulu	12
2.7 Kerangka Pemikiran	15
III METODE	16
3.1 Waktu dan Tempat	16
3.2 Populasi dan Metode Pemilihan Sampel	16
3.3 Pengumpulan Data	18
3.4 Metode Analisis Data	19
3.5 Atribut Penelitian	24
3.6 Analisis finansial	25
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	28
4.2 Karakteristik Konsumen	28
4.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	31
4.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	33
4.5 Rekomendasi Perbaikan	39
4.6 Analisis Finansial	42
4.7 Implikasi Manajerial	47
V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	54
RIWAYAT HIDUP	69



DAFTAR TABEL

1	Perusahaan ikan hias koi impor	1
2	Dampak perbandingan kinerja dan harapan	10
3	Penelitian terdahulu tahun 2018-2024	13
4	Teknik pengumpulan data	18
5	Uji Validitas (30 responden)	20
6	Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai Alpha	21
7	Uji reliabilitas kuesioner	21
8	Interpretasi presentase indeks kepuasan pelanggan	23
9	Bobot nilai skala Likert	23
10	Atribut Penelitian	25
11	Karakteristik umum responden Solaris Koi	29
12	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	32
13	Atribut penelitian	34
14	Biaya investasi sebelum dan sesudah Solaris Koi	44
15	Biaya tetap sebelum dan sesudah penerapan	45
16	Biaya variabel sebelum dan setelah penerapan	46
17	Total biaya operasional sebelum dan sesudah penerapan	46
18	Total penerimaan sebelum dan setelah penerapan	47
19	Analisis R/C <i>ratio</i> Solaris Koi	47

DAFTAR GAMBAR

1	Grafik kepuasan konsumen Solaris Koi terhadap layanan garansi	2
2	Grafik keinginan perubahan garansi	3
3	Garansi pada packaging ikan koi sebelum penerapan	3
4	Penjualan ikan koi di Solaris Koi tahun 2025	5
5	Data pertanyaan layanan garansi sistem baru	6
6	Kerangka operasional penelitian	15
7	Lokasi PT Tirta Akatsuki Solaris	16
8	Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	24
9	Logo PT Tirta Akatsuki Solaris	28
10	Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	33
11	Perubahan status proses garansi	40
12	Notification bar pemberitahuan status garansi	41
13	Kebijakan privasi garansi	42
14	Alur pembuatan implikasi garansi	49



DAFTAR LAMPIRAN

1	Sticker <i>Qr-code</i>	55
2	Halaman website bagian homepage dan fitur dalam <i>Qr-code</i>	55
3	Packaging kardus sebelum penerapan	56
4	Packaging kardus setelah penerapan	56
5	Hasil uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan 30 responden	57
6	Hasil uji validitas dan reliabilitas tingkat kinerja 30 responden	58
7	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan 110 responden	59
8	Uji validitas dan reliabilitas tingkat kinerja 110 responden	60
9	Biaya investasi sebelum penerapan	61
10	Biaya investasi setelah penerapan	62
11	Biaya tetap sebelum dan sesudah penerapan	63
12	Biaya variabel sebelum dan setelah penerapan	63
13	Penerimaan sebelum dan setelah penerapan	64
14	Perhitungan <i>R/C ratio</i>	65
15	Kuesioner penelitian	66