



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGEMBANGAN PRODUK *READY TO DRINK* NETISANE PT AGRITAMA SINERGI INOVASI BANDUNG

MUHAMAD HASAN TAUFIK



**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 dan Pengembangan Produk *Ready to Drink* Netisane PT Agritama Sinergi Inovasi Bandung” 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

Muhamad Hasan Taufik
J1410221050

ABSTRAK

MUHAMAD HASAN TAUFIK. Analisis Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Produk *Ready to Drink* Netisane PT Agritama Sinergi Inovasi Bandung. Dibimbing oleh ANITA RISTIANINGRUM dan AMADEA SELMA AGNIA ELFATH.

Produk teh *Ready to Drink* Netisane PT Agritama Sinergi Inovasi masih menghadapi kendala pada informasi label kemasan, ketersediaan produk di penjualan *offline*, dan promosi *offline*. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan konsumen, menyusun strategi pengembangan produk, serta menganalisis kelayakan bisnis sebelum dan sesudah penerapan strategi. Metode yang digunakan meliputi *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan studi kelayakan bisnis. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 75,15% (kategori puas). Strategi pengembangan difokuskan pada penyempurnaan informasi label kemasan, perluasan pasar *offline* melalui *Business to Business* (B2B), dan peningkatan promosi *offline*. Penerapan strategi meningkatkan NPV dari Rp32.994.501 menjadi Rp341.565.361, *Net B/C* dari 9,95 menjadi 13,49, serta mempercepat *Payback Period* dari 2,16 menjadi 1,63 tahun. Meskipun IRR menurun dari 187% menjadi 185% dan *Gross B/C* dari 1,17 menjadi 1,16, seluruh indikator tetap memenuhi kriteria kelayakan investasi. Analisis sensitivitas menunjukkan usaha tetap layak pada seluruh skenario yang diuji.

Kata kunci: CSI, IPA, kepuasan konsumen, studi kelayakan bisnis

ABSTRACT

MUHAMAD HASAN TAUFIK. Consumer Satisfaction Analysis and Product Development of Ready to Drink Netisane at PT Agritama Sinergi Inovasi Bandung. Supervised by ANITA RISTIANINGRUM and AMADEA SELMA AGNIA ELFATH.

Ready to Drink Netisane produced by PT Agritama Sinergi Inovasi still faces challenges related to product label information, product availability in offline sales channels, and offline promotion. This study aimed to analyze consumer satisfaction, formulate product development strategies, and analyze business feasibility before and after strategy implementation. The methods used included Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and a business feasibility study. The results showed a CSI value of 75,15% (satisfied category). The development strategy focused on improving product label information, expanding offline markets through Business to Business (B2B), and strengthening offline promotion. Strategy implementation increased NPV from IDR 32.994.501 to IDR 341.565.361, *Net B/C* from 9,95 to 13,49, and shortened the Payback Period from 2,16 to 1,63 years. Although IRR decreased from 187% to 185% and *Gross B/C* from 1,17 to 1,16, all indicators still met the investment feasibility criteria. The sensitivity analysis showed that the business remained feasible under all tested scenarios.

Keywords: business feasibility study, consumer satisfaction, CSI, IPA



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 sumber. 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 DAN PENGEMBANGAN PRODUK *READY TO DRINK* NETISANE PT AGRITAMA SINERGI INOVASI BANDUNG

MUHAMAD HASAN TAUFIK

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 —

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.

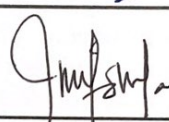
Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Dr. Veralianta Br. Sebayang, S.P., M.Si.



Judul Proyek Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Produk
Ready to Drink Netisane PT Agritama Sinergi Inovasi
Bandung
Nama : Muhamad Hasan Taufik
NIM : J1410221050

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir Anita Ristianingrum, M.Si.

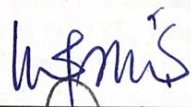



Pembimbing 2:
Amadea Selma Agnia Elfath, S.T., M.Si.

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: 3 Juli 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 Desember 2025 ini dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Produk *Ready to Drink* Netisane PT Agritama Sinergi Inovasi Bandung”.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Rosmawati selaku ibunda tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan karya ilmiah ini.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Ibu Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Agribisnis yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penulis menjalani pendidikan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Ir. Anita Ristianingrum, M.Si. dan Ibu Amadea Selma Agnia Elfath, S.T., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, serta masukan selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Dr. Verlianta Br. Sebayang, S.P., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun sehingga karya ilmiah ini dapat disempurnakan.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Nadya Nasution, S.Pd dan Ibu Afina Rahmani, S.T., M.Sc. selaku pembimbing magang di PT Agritama Sinergi Inovasi yang telah memberikan bimbingan, arahan, pengalaman, serta kesempatan kepada penulis untuk belajar secara langsung melalui kegiatan magang sekaligus pelaksanaan penelitian.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman Mahasiswa Manajemen Agribisnis Angkatan 59, khususnya MABQ 59 dan MABOYS, yang telah kebersamaan penulis selama masa perkuliahan, menjadi tempat berdiskusi, saling memberikan dukungan, serta menciptakan banyak pengalaman dan kenangan yang berharga. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Alifa Ilmalana Al Ghifari dan Agnes Melani selaku rekan magang di PT Agritama Sinergi Inovasi yang telah menjadi teman berdiskusi, saling membantu, serta memberikan dukungan dan semangat selama pelaksanaan kegiatan magang maupun penyusunan karya ilmiah ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala doa, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan karya ilmiah ini.

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

Bogor, Juni 2026

Muhamad Hasan Taufik

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pasar	6
2.2 Pemasaran	6
2.3 Strategi Pemasaran	6
2.4 Perilaku konsumen	8
2.5 Atribut Produk	9
2.6 Pemasaran <i>Business to Business</i> (B2B)	9
2.7 Studi Kelayakan Bisnis	9
2.8 Penelitian Terdahulu	11
2.9 Kerangka Pemikiran	13
III METODE	15
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.2 Pengambilan Sampel	15
3.3 Uji Instrumen Penelitian	15
3.4 Metode dan Analisis Data	16
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Keadaan Umum Perusaha	26
4.2 Karakteristik Umum Responden	32
4.3 Uji Instrumen Penelitian	33
4.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	35
4.5 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	36
4.6 Aspek Non Finansial	43
4.7 Aspek Finansial	56
4.8 Implikasi manajerial	64
V SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69
RIWAYAT HIDUP	105



DAFTAR TABEL

1	Luas lahan dan produksi kopi Indonesia tahun 2020-2024	1
2	Penjualan produk Netisane periode Januari – September 2025	2
3	Distribusi penjualan produk teh Ready to Drink Netisane berdasarkan kanal pemasaran	3
4	Penelitian terdahulu	12
5	Kriteria nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	18
6	Atribut penelitian strategi perbaikan atribut dan perluasan <i>offline Business to Business</i> (B2B)	19
7	Skala tingkat kepentingan dan kinerja responden	20
8	Ruangan PT Agritama Sinergi Inovasi	27
9	Mesin produksi	28
10	Mesin laboratorium	28
11	Peralatan kantor	28
12	Peralatan pengolahan	29
13	Peralatan laboratorium	29
14	Karakteristik responden produk <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	33
15	Uji validitas	34
16	Uji reliabilitas	34
17	Hasil perhitungan analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	35
18	Hasil perhitungan rata-rata skor kepentingan dan kinerja	37
19	Jumlah permintaan produk	44
20	Perhitungan harga jual produk teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	46
21	Kapasitas produksi teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	48
22	Kapasitas produksi produk teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane dengan asumsi kegagalan produksi	48
23	Kebutuhan bahan baku produksi produk teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	49
24	Peralatan produksi produk teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	50
25	Penjadwalan produksi produk teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	52
26	Waktu produksi produk teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	53
27	Spesifikasi tenaga kerja pemasaran dan produksi	55
28	Perbandingan arus penerimaan sebelum dan sesudah penerapan strategi pengembangan produk <i>Ready to Drink</i> Netisane	58
29	Perbandingan biaya investasi sebelum dan sesudah	59
30	Perbandingan biaya tetap sebelum dan sesudah penerapan strategi	60
31	Perbandingan biaya variabel sebelum dan sesudah penerapan strategi	60
32	Perbandingan analisis laba rugi sebelum dan sesudah penerapan strategi	61
33	Perbandingan analisis kriteria investasi sebelum dan sesudah penerapan strategi	62
34	Analisis sensitivitas sebelum penerapan strategi	63
35	Analisis sensitivitas setelah penerapan strategi	64

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran penelitian	14
2	Diagram kartesius IPA	20
3	Logo PT Agridama Sinergi Inovasi	26
4	Struktur organisasi perusahaan	30
5	Diagram kartesius IPA produk <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	38
6	Label produk teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	46
7	Skema distribusi bahan baku casacara untuk produk Netisane	49
8	Pengolahan bahan baku	51
9	Proses produksi teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	51
10	Rencana penambahan tenaga kerja	54

DAFTAR LAMPIRAN

1	SWOT PT Agridama Sinergi Inovasi	66
2	Kuesioner penelitian	74
3	Kebutuhan bahan baku produksi produk teh <i>cascara Ready to Drink</i> Netisane	80
4	Biaya investasi sebelum penerapan strategi	81
5	Biaya investasi sesudah penerapan strategi	82
6	Biaya tetap sebelum penerapan strategi	83
7	Biaya tetap sesudah penerapan strategi	84
8	Biaya variabel sebelum penerapan strategi	85
9	Biaya variabel sesudah penerapan strategi	85
10	Laba rugi sebelum penerapan strategi	86
11	Laba rugi sesudah penerapan strategi	87
12	Arus kas (<i>Cash Flow</i>) sebelum penerapan strategi	88
13	Arus kas (<i>Cash Flow</i>) sesudah penerapan strategi	90
14	Analisis sensitivitas I sebelum penerapan strategi pada skenario kenaikan harga <i>cascara</i> 20%	92
15	Analisis sensitivitas I sesudah penerapan strategi pada skenario kenaikan harga <i>cascara</i> 20%	94
16	Analisis sensitivitas II sebelum penerapan strategi pada skenario penurunan harga jual 8,7%	96
17	Analisis sensitivitas II sesudah penerapan strategi pada skenario penurunan harga jual 8,7%	98
18	Analisis sensitivitas III sebelum penerapan strategi pada skenario penurunan produksi 15%	100
19	Analisis sensitivitas III sesudah penerapan strategi pada skenario penurunan produksi 15%	102

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.