

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN PRODUK SAMBAL STROBERI PADA HAIFRESH STRAWBERRY LEMBANG

DETA NAJMA AMBARWATI



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

- 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.

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 terhadap Pembelian Produk Sambal Stroberi pada Haifresh Strawberry Lembang” 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, Juli 2026

Deta Najma Ambarwati
J0410221113

- 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

DETA NAJMA AMBARWATI. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Produk Sambal Stroberi pada Haifresh Strawberry Lembang. Dibimbing oleh VERALIANTA BR SEBAYANG dan DEA AMANDA.

Haifresh Strawberry Lembang merupakan perusahaan di bidang agrowisata dan memproduksi berbagai olahan stroberi. Salah satu produknya sambal stroberi yang menghadapi permasalahan berupa fluktuasi penjualan dengan penurunan penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk, merumuskan strategi perbaikan atribut, serta menganalisis kondisi finansial perusahaan setelah penerapan perbaikan berdasarkan atribut yang menjadi prioritas. Metode yang digunakan meliputi *Customer Satisfaction Analysis* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan analisis finansial. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan konsumen berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 75,03%. Hasil IPA menunjukkan bahwa tiga atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan, yaitu desain kemasan, kemudahan mendapatkan produk, serta promosi dan informasi secara *online*. Berdasarkan hasil analisis, dirumuskan rekomendasi perbaikan desain dan informasi pada label kemasan, perluasan saluran distribusi *offline* dan *online*, serta strategi promosi secara *online* melalui media sosial berpotensi mengalami peningkatan nilai R/C rasio dari 1,20 menjadi 1,39.

Kata kunci: CSI, IPA, kepuasan konsumen, sambal stroberi

ABSTRACT

DETA NAJMA AMBARWATI. Analysis of Consumer Satisfaction with Strawberry Sambal Purchases at Haifresh Strawberry Lembang. Supervised by VERALIANTA BR SEBAYANG and DEA AMANDA.

Haifresh Strawberry Lembang is a company in the agrotourism sector that produces various strawberry-based products. One of its products is strawberry sambal, which is facing the challenge of sales fluctuations, including a decline in sales. This study aims to analyze consumer satisfaction levels with the product, formulate strategies for improving product attributes, and analyze the company's financial condition following the implementation of improvements based on prioritized attributes. The methods used include Customer Satisfaction Index (CSI), Importance-Performance Analysis (IPA), and financial analysis. The results show that the customer satisfaction index falls into the "satisfied" category, with a CSI value of 75,03%. The IPA results indicate that the three attributes prioritized for improvement are packaging design, ease of product availability, and online promotions and information. Based on the analysis results, recommendations were formulated for improvements to the design and information on packaging labels, the expansion of offline and online distribution channels, and online promotional strategies via social media which have the potential to increase the R/C ratio from 1,20 to 1,39.

Keywords: consumer satisfaction, CSI, IPA, strawberry sambal



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 TERHADAP PEMBELIAN PRODUK SAMBAL STROBERI PADA HAIFRESH STRAWBERRY LEMBANG

DETA NAJMA AMBARWATI

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

Judul Proyek Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Produk
Sambal Stroberi pada Haifresh Strawberry Lembang
Nama : Deta Najma Ambarwati
NIM : J0410221113

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Veralianta Br Sebayang, S.P., M.Si.

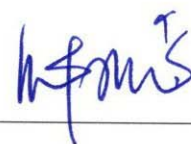


Pembimbing 2:
Dea Amanda, S.E., M.Si.



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: 16 Juli 2026

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga proyek akhir ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Desember 2025 sampai bulan April 2026 ini ialah analisis kepuasan konsumen, dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Produk Sambal Stroberi pada Haifresh Strawberry Lembang”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Ibu Veralianta Br Sebayang, S.P., M.Si. dan Ibu Dea Amanda, S.E., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Roy Yudhistira, Ibu Ati Widiawati, serta seluruh keluarga besar Haifresh Strawberry Lembang yang telah memberikan izin penelitian, bantuan, dan dukungan selama proses pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Tatang dan Ibu Oti selaku orang tua penulis, kakak, dan keponakan serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya selama penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen Agribisnis Sekolah Vokasi IPB yang telah memberikan berbagai ilmu dan pengalaman kepada penulis selama masa perkuliahan. Ungkapan terima kasih penulis kepada teman-teman terdekat yang selalu memberikan dukungan, membantu dalam banyak hal, menemani dan menyemangati selama pengerjaan laporan proyek akhir ini. Serta terima kasih kepada diri sendiri telah berhasil bertahan dan berjuang sejauh ini karena dukungan tersebut menjadikan sumber motivasi penulis untuk terus bersemangat dalam menyelesaikan proyek akhir ini.

Semoga proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2026

Deta Najma Ambarwati

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.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kepuasan Konsumen	6
2.2 Sambal Stroberi	6
2.3 Bauran Pemasaran	7
2.4 Atribut Produk	8
2.5 Penelitian Terdahulu	10
2.6 Kerangka Pemikiran	12
III METODE	14
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.2 Jenis dan Sumber Data	14
3.3 Metode Pengambilan Sampel	14
3.4 Metode Analisis Data	15
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	21
4.2 Karakteristik Konsumen	31
4.3 Uji Instrumen Penelitian	33
4.4 Indeks Kepuasan Konsumen	34
4.5 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Sambal Stroberi	35
4.6 Rekomendasi Perbaikan Atribut 4P	40
4.7 Analisis Finansial	44
4.8 Implikasi Manajerial	49
V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	56
RIWAYAT HIDUP	65



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

DAFTAR TABEL

1	Penjualan produk sambal stroberi di Haifresh Strawberry Lembang tahun 2025	3
2	Penelitian terdahulu	11
3	Atribut produk sambal stroberi tahun 2026	16
4	Kriteria tingkat kepuasan	18
5	Pengukuran skala <i>likert</i>	18
6	Lahan Bangunan pada Haifresh Strawberry Lembang	24
7	Peralatan produksi dan agrowisata pada Haifresh Strawberry	24
8	Kebutuhan peralatan produksi sambal stroberi	29
9	Karakteristik konsumen produk sambal stroberi tahun 2026	32
10	Hasil uji validitas kuesioner	33
11	Hasil uji reliabilitas kuesioner	34
12	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	34
13	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	36
14	Perbandingan harga dan volume produk sambal buah pada beberapa	42
15	Perubahan implementasi hasil IPA terhadap analisis finansial	45
16	Jadwal produksi sambal stroberi tahun 2026	46
17	Total biaya sebelum dan sesudah pengembangan bisnis	47
18	Total penerimaan sebelum dan sesudah pengembangan bisnis	47
19	Analisis R/C rasio Haifresh Strawberry Lembang	48

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	13
2	Diagram kartesius IPA	19
3	Logo Haifresh Strawberry Lembang	21
4	Struktur Organisasi Haifresh Strawberry Lembang	22
5	Alur proses produksi sambal stroberi	29
6	Diagram kartesius IPA produk sambal stroberi tahun 2026	36
7	Label kemasan sebelum pengembangan	41
8	Label kemasan sesudah pengembangan	41
9	Lokasi Haifresh Strawberry Lembang	42
10	Google maps Haifresh Strawberry Lembang	43

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Produk	57
2	Biaya investasi sebelum pengembangan	60
3	Biaya investasi sesudah pengembangan	60
4	Biaya tetap sebelum pengembangan	61
5	Biaya tetap sesudah pengembangan	61
6	Biaya variabel sebelum pengembangan	62
7	Biaya variabel sesudah pengembangan	62
8	Perhitungan HPP sambal stroberi sesudah pengembangan	63
9	Dokumentasi kegiatan	64