

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN SAYURAN HIDROPONIK KEBUN AKININI PADA TOSERBA YOGYA CIANJUR**

**ANDIEN JELITA ANGGIASARI**



**MANAJEMEN AGRIBISNIS  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- 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 Sayuran Hidroponik Kebun Akinini pada Toserba Yogya Cianjur” 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 2024

Andien Jelita Anggiasari  
J0310201278

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

ANDIEN JELITA ANGGIASARI. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Sayuran Hidroponik Kebun Akinini pada Toserba Yogya Cianjur. Dibimbing oleh YUSALINA.

Kebun Akinini merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang hortikultura sayuran hidroponik di Kabupaten Cianjur dan berdiri sejak tahun 2017. Kebun Akinini mendistribusikan produk sayuran hidroponik pada Toserba Yogya Cianjur, namun setiap bulannya mengalami pengembalian produk yang tidak terserap oleh pasar. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik konsumen, menganalisis tingkat kepuasan konsumen, serta untuk melihat sejauh mana perkembangan penurunan angka pengembalian sayuran hidroponik Kebun Akinini pada Toserba Yogya Cianjur setelah dilakukan implementasi mengenai perbaikan kinerja atribut. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan melibatkan 50 responden. Hasil CSI menunjukkan Kebun Akinini pada Toserba Yogya Cianjur adalah 81,05 persen. Adapun hasil analisis IPA menunjukkan atribut prioritas yang perlu diperbaiki oleh Kebun Akinini, yaitu kebersihan sayuran yang dijual, kesegaran sayuran hidroponik yang dijual, fasilitas potongan harga untuk konsumen, ketersediaan katalog produk, dan ketersediaan informasi mengenai produk di media sosial.

Kata kunci: CSI, IPA, kepuasan konsumen, pasar ritel modern, sayuran hidroponik

## ABSTRACT

ANDIEN JELITA ANGGIASARI. Analysis of Consumer Satisfaction with Purchasing Hydroponic Vegetables from Kebun Akinini in the Yogya Cianjur Department Store. Supervised by YUSALINA.

Kebun Akinini is a company operating in the hydroponic vegetable horticulture sector in Cianjur Regency, established in 2017. Kebun Akinini distributes its hydroponic vegetable products to Toserba Yogya Cianjur, but experiences monthly returns of unsold products. This research aims to identify consumer characteristics, analyze consumer satisfaction levels, and assess the extent of the decline in the return rate of Kebun Akinini's hydroponic vegetables at Toserba Yogya Cianjur following the implementation of performance improvements. The study employs descriptive analysis methods, the Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA) involving 50 respondents. The CSI results indicate that Kebun Akinini at Toserba Yogya Cianjur has a satisfaction level of 81,05 percent. The IPA results highlight priority attributes that Kebun Akinini needs to improve, including the cleanliness of the vegetables sold, the freshness of the hydroponic vegetables, discount facilities for consumers, the availability of product catalogs, and the availability of product information on social media.

Keywords: consumer satisfaction, CSI, hydroponic vegetables, IPA, modern retail markets



@Hak cipta milik IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
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.*

- 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.



# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN SAYURAN HIDROPONIK KEBUN AKININI PADA TOSERBA YOGYA CIANJUR**

**ANDIEN JELITA ANGGIASARI**

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  
2024**

- 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

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.

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Tintin Sarianti, SP., MM.



Judul Proyek Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Sayuran Hidroponik Kebun Akinini pada Toserba Yogya Cianjur  
Nama : Andien Jelita Anggiasari  
NIM : J0310201278

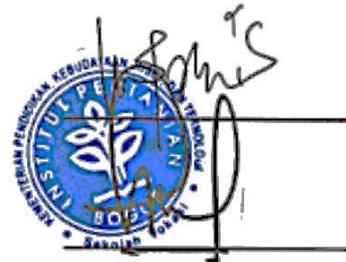
Disetujui oleh

Pembimbing:  
Dr. Dra. Yusalina, 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. 196106181986091001



Tanggal Ujian: 29 Juni 2024

Tanggal Lulus:

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.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 sampai bulan Januari 2024 dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Sayuran Hidroponik Kebun Akinini pada Toserba Yogya Cianjur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dra Yusalina, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mengajarkan dan mengarahkan penulisan laporan proyek akhir ini. Terima kasih kepada Ibu Tintin Sarianti, SP., MM. selaku dosen penguji yang telah menguji dan memberikan saran. Disamping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Fajar Muhammad Fikri S.E., M.M dan Arnida Desti Artanti S.I.Kom selaku pemilik dari perusahaan Kebun Akinini serta seluruh pihak penanggung jawab dan karyawan Toserba Yogya Cianjur yang telah memberikan izin untuk penelitian dan membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada papap, mamah, adek, dan seluruh keluarga besar atas kasih sayangnya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dan semangat kepada penulis. Terima kasih kepada Rayya Ranandra, Riska Anjani, Ahmad Farhan, dan seluruh teman-teman penulis yang senantiasa memberikan dukungan serta menemani penulis pada saat penulisan laporan proyek akhir. Penulis berharap agar karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2024

*Andien Jelita Anggiasari*

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan Konsumen	5
2.2 Bauran Pemasaran	5
2.3 Definisi dan Ruang Lingkup Ritel Modern	7
2.4 Bisnis Sayuran Hidroponik	8
2.5 Penelitian Terdahulu	9
2.6 Kerangka Pemikiran	10
III METODE	12
3.1 Lokasi dan Waktu	12
3.2 Data dan Sumber Data	12
3.3 Jumlah dan Metode Penarikan Sampel	12
3.4 Uji Instrumen Penelitian	13
3.5 Metode Analisis Data	14
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	20
4.2 Karakteristik Konsumen	21
4.3 Analisis Segmentation, Targeting, Positioning (STP)	22
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	23
4.5 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja	23
4.6 Rekomendasi Perbaikan Prioritas Kinerja Atribut	30
4.7 Implikasi Manajerial	33
V SIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Simpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	38
RIWAYAT HIDUP	47

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.



## DAFTAR TABEL

1	Jumlah rata-rata konsumsi sayuran seminggu di Cianjur tahun 2020-2023	1
2	Data pengembalian sayur Kebun Akinini sebelum perbaikan kinerja	3
3	Sumber-sumber pengumpulan data penelitian	12
	Hasil uji validitas	13
	Hasil uji realibilitas	14
	Atribut penelitian	16
	Skala tingkat kinerja dan kepentingan responden	18
	Karakteristik konsumen	21
	Distribusi sayur Kebun Akinini pada Toserba Yogya Cianjur tahun 2023	33
10	Persentase penjualan dan pengembalian	34

## DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran analisis kepuasan konsumen terhadap pembelian sayuran hidroponik Kebun Akinini pada Toserba Yogya Cianjur	11
2	Diagram Kartesius	19
3	Tampilan Kebun Akinini tahun 2023	20
4	Diagram kartesius Kebun Akinini	24
5	Penataan sayuran	28
6	(a) Sayur kotor (b) Sayur bersih	31
7	(a) Penyimpanan sayur (b) Sayuran reject	31
8	Katalog produk Kebun Akinini	32
9	Ketersediaan informasi produk di media sosial	33

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	39
2	Hasil analisis CSI	41
3	Data matriks IPA	43
4	Omzet perusahaan	45
5	Dokumentasi penelitian	46