

STRATEGI PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT AGRO JAMUR PABUWARAN

NOVIQA SHAUMI



MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025

- 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 akhir dengan judul “Strategi Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Agro Jamur Pabuwaran” 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, Mei 2025

Noviqa Shaumi
J0310211266

- 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

NOVIQA SHAUMI. Strategi Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Agro Jamur Pabuwaran. Dibimbing oleh ANDRI LATIF ASIKIN MANSJOER.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi promosi penjualan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada PT Agro Jamur Pabuwaran melalui pengaruh promosi penjualan dan kualitas pelayanan. Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda. Penelitian menunjukkan bahwa promosi penjualan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen karena memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,503 menunjukkan bahwa variabel tersebut mampu menjelaskan 50,3% variasi dalam loyalitas konsumen. Dari hasil penelitian ini, diketahui ternyata promosi penjualan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen baik secara individu maupun bersamaan dan mampu memberikan kontribusi pengaruh sebesar 50,3% dan dari hasil ini disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan strategi promosi dan pelayanan guna membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Kata Kunci : Jamur tiram, kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, promosi penjualan, regresi linier berganda

ABSTRACT

NOVIQA SHAUMI. The Strategy of Sales Promotion and Service Quality on Consumer Loyalty at PT Agro Jamur Pabuwaran. Supervised by ANDRI LATIF ASIKIN MANSJOER.

This study aims to determine the effect of sales promotion strategies and service quality on consumer loyalty at PT Agro Jamur Pabuwaran through the influence of sales promotion and service quality. This research uses a quantitative method with a multiple linear regression approach. The results show that sales promotion affects consumer loyalty as it has a significance value below 0.05. The coefficient of determination (R^2) is 0.503, indicating that these variables explain 50.3% of the variation in consumer loyalty. Based on the results of this study, it is known that both sales promotion and service quality influence consumer loyalty, either individually or simultaneously, and contribute a 50.3% influence. From these results, it is recommended that the company improve its promotion and service strategies to build long-term relationships with customers.

Keywords : Consumer loyalty, multiple linear regression, oyster mushroom, sales promotion, service quality



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 2025¹
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.

STRATEGI PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT AGRO JAMUR PABUWARAN

NOVIQA SHAUMI

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
2025**



@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.


Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir : Dr. Ir. Wien Kuntari, M.Si.

Judul Proyek Akhir : Strategi Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Agro Jamur Pabuwaran

Nama : Noviq Shaumi
NIM : J0310211266

Disetujui Oleh

Pembimbing :
Andri Latif Asikin Mansjoer, S.T.P., M.M.



Disetujui 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: 21 Mei 2025

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 Oktober 2024 sampai bulan Februari 2025 ialah strategi pemasaran, dengan judul “Strategi Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Agro Jamur Pabuwaran.”

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Edwin dan Ibu Asni selaku orang tua penulis, kakak dan adik penulis tercinta, serta seluruh keluarga penulis yang telah memberikan nasihat, dukungan, doa dan kasih sayangnya. Ungkapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Andri Latif Asikin Mansjoer, S. T. P., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi banyak arahan selama penelitian dan penulisan proyek akhir ini, kepada Ibu Dr. Ir. Wien Kuntari, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan untuk menyempurnakan penulisan proyek akhir ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Taufikurokhman S.E dan Bapak Aris selaku pemilik perusahaan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, serta seluruh karyawan dan responden penelitian yang telah membantu selama pengumpulan data. Terima kasih juga kepada teman kelompok magang industri dan teman MAB 58 yang telah memberikan dukungan dan semangat. Sahabat penulis Luthfiah yang telah mendengarkan segala keluh kesah penulis selama mengerjakan penelitian ini. Terima kasih juga kepada Bangtan Sonyeondan yang telah memberikan hiburan di saat penulis lelah.

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

Bogor, Mei 2025

Noviqa Shaumi

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 mengumpulkan 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	4
1.4 Manfaat	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Jamur Tiram	6
2.2 Konsumen	6
2.3 Promosi Penjualan	6
2.4 Kualitas Pelayanan	7
2.5 Loyalitas Konsumen	8
2.6 Regresi Linier Berganda	9
2.7 Penelitian Terdahulu	10
2.8 Kerangka Pemikiran	11
2.9 Hipotesisi	12
III METODE	14
3.1 Lokasi dan Waktu	14
3.2 Teknik Pengumpulan Data	14
3.3 Populasi dan Sampel	14
3.4 Pengolahan dan Teknis Analisis Data	14
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	18
4.2 Karakteristik Responden	28
4.3 Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	29
4.4 Implikasi Manajerial untuk PT Agro Jamur Pabuwaran	36
V SIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Simpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	44
RIWAYAT HIDUP	49



DAFTAR TABEL

1	Jumlah petani jamur di Kabupaten Banyumas tahun 2024	2
2	Jumlah konsumen PT Agro Jamur Pabuwaran tahun 2024	3
3	Data konsumen individu yang kembali dan tidak kembali tahun 2024	3
4	Data konsumen <i>reseller</i> yang kembali tahun 2024	4
5	Penelitian terdahulu	10
6	Profil responden	28
7	Uji normalitas	31
8	Uji multikolinearitas	32
9	Analisis regresi linier berganda	32
10	Koefisien determinasi	34
11	Hasil uji T	35
12	Hasil uji F	36

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	12
2	Hipotesis	13
3	Logo PT Agro Jamur Pabuwaran	18
4	Struktur organisasi PT Agro Jamur Pabuwaran	19
5	Proses pembuatan media kultur murni	20
6	Bibit F0 (<i>stock culture</i>)	21
7	Media bibit F1 dan F2	21
8	Bibit F1	22
9	Bibit F2	23
10	Baglog	23
11	Penyusunan baglog ke dalam keranjang masakan	24
12	Proses inokulasi	25
13	Perobekan plastik baglog	25
14	Pemanenan	26
15	Penyiraman baglog	26
16	Pengemasan	27
17	Grafik p-plot	30
18	Grafik <i>scatterplot</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	45
2	Uji validitas dan reliabilitas	47
3	Kegiatan selama penelitian	48

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.