

KAJI TERAP KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK UNTUK MENJAGA KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA GREENHOUSE PADA PT AGRIFAM

MUHAMMAD FAISHOL JAHIDUDDIN



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Kaji Terap Kualitas Layanan dan Produk untuk Menjaga Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *Greenhouse* pada PT Agrifam” 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 2025

Muhammad Faishol Jahiduddin
J0310211385

ABSTRAK

MUHAMMAD FAISHOL JAHIDUDDIN. Kaji Terap Kualitas Layanan dan Produk untuk Menjaga Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *Greenhouse* pada PT Agrifam. Dibimbing oleh AYUTYAS SAYEKTI.

Sebagian petani masih menghadapi kendala akibat minimnya pemanfaatan dan pengembangan teknologi yang sebenarnya bisa membantu dalam hasil pertanian yang baik, adanya tren *greenhouse* membuat semakin menariknya pertanian modern. Permasalahan utama perusahaan adalah terjadinya fluktuasi proyek *greenhouse* pada empat tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas sesuai kepuasan pengguna *greenhouse* untuk menjaga loyalitas pelanggan pada PT Agrifam Sarana Exedis Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan melibatkan 30 responden. Hasil CSI menunjukkan tingkat kepuasam pelanggan sebesar 80,64%, berdasarkan hasil analisis IPA terdapat dua atribut yang perlu difokuskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Penerapan perbaikan kinerja atribut diharapkan berdampak pada kenaikan jumlah proyek *greenhouse* pada PT Agrifam (Agrifam Sarana Exedis Indonesia). Analisis finansial R/C rasio mengalami peningkatan setelah pengembangan bisnis dari yang sebelumnya 1,63 menjadi 1,71.

Kata kunci: CSI, *greenhouse*, IPA, kepuasan, loyalitas, R/C rasio

ABSTRACT

MUHAMMAD FAISHOL JAHIDUDDIN. Implementation of Service and Product Quality Assessment to Maintain Greenhouse User Satisfaction and Loyalty at PT Agrifam. Supervised by AYUTYAS SAYEKTI.

Some farmers still face obstacles due to the lack of utilization and development of technology that can actually help in good agricultural yields, the greenhouse trend makes modern agriculture increasingly attractive. The company's main problem is the fluctuation of greenhouse projects in the last four years. This study aims to identify quality according to greenhouse user satisfaction to maintain customer loyalty at PT Agrifam Sarana Exedis Indonesia. This study uses the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods involving 30 respondents. The CSI results show a customer satisfaction level of 80.64%. Based on the results of the IPA analysis, there are two attributes that need to be focused on to improve their performance. The implementation of attribute performance improvements is expected to have an impact on increasing the number of greenhouse projects at PT Agrifam (Agrifam Sarana Exedis Indonesia). Financial analysis of the R/C ratio has increased after business development from the previous 1.63 to 1.71.

Keywords: CSI, *greenhouse*, IPA, loyalty, R/C ratio, satisfaction



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 2025
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.

KAJI TERAP KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK UNTUK MENJAGA KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA GREENHOUSE PADA PT AGRIFAM

MUHAMMAD FAISHOL JAHIDUDDIN

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.

Judul Proyek Akhir : Kaji Terap Kualitas Layanan dan Produk untuk Menjaga Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *Greenhouse* pada PT Agrifam

Nama : Muhammad Faishol Jahiduddin
NIM : J0310211385

Disetujui oleh

Pembimbing:
Ayutyas Sayekti, 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 196106181986091001

Tanggal Ujian: 17 Juni 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 Juli 2024 sampai bulan Desember 2024 ini ialah, dengan judul “Kaji Terap Kualitas Layanan dan Produk untuk Menjaga Kepuasan dan Loyalitas Pengguna *Greenhouse* pada PT Agrifam”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada orang tua penulis yaitu Bapak Nooryanto dan Ibu Siswati Ningsih, serta Kakak yang telah memberikan dukungan, semangat, perhatian, serta selalu mendoakan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan laporan proyek akhir ini. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing, Ibu Ayutyas Sayekti, SE., M.Si. dan kepada penguji Ibu Ir. Leni Lidyia, MM. 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 Ir. Edi Sugiyanto selaku direktur utama pada PT Agrifamili Sarana Exedis Indonesia yang telah mengizinkan magang, Bapak Fachrizal, Ibu Risma, beserta staf dan karyawan di PT Agrifamili Sarana Exedis Indonesia yang telah membantu selama pengumpulan data. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada teman-teman terdekat penulis selama masa perkuliahan yang selalu memberikan dukungan, membantu dalam kesulitan, dan menemani selama pengerjaan laporan proyek akhir ini. Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman Manajemen Agribisnis angkatan 58 atas kerja sama dan kebersamaan selama menempuh pendidikan di Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dan penulisan proyek akhir ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan berharap masukan serta kritik yang membangun untuk perbaikan dimasa mendatang. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Muhammad Faishol Jahiduddin



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Karakteristik Konsumen	4
2.2 Keputusan Konsumen	4
2.3 Kepuasan Konsumen	4
2.4 Loyalitas Konsumen	5
2.5 Analisis STP (<i>Segmenting, Targeting, Positioning</i>)	6
2.6 <i>Greenhouse</i>	7
2.7 Penelitian Terdahulu	8
2.8 Kerangka Pemikiran	10
III METODE	12
3.1 Lokasi dan Waktu	12
3.2 Data dan Sumber Data	12
3.3 Metode Analisis	13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	18
4.2 Analisis STP (<i>Segmenting, Targeting, Positioning</i>)	20
4.3 Karakteristik Konsumen	20
4.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	23
4.5 Perhitungan hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	24
4.6 Perhitungan hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	25
4.7 Implikasi Manajerial	30
4.8 Analisis Finansial	31
V SIMPULAN DAN SARAN	34
5.1 Simpulan	34
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

1	Persebaran kompetitor PT Agrifam	2
2	Jumlah proyek PT Agrifam 4 tahun terakhir	2
3	Penelitian terdahulu	9
4	Variabel dan atribut <i>greenhouse</i>	13
5	Skor tingkatan kepuasan konsumen	15
6	Nilai kepentingan dan kinerja	17
7	Karakteristik responden PT Agrifam	21
8	Uji validitas	23
9	Hasil uji reliabilitas	24
10	Hasil analisis CSI	24
11	Nilai rata – rata atribut PT Agrifam	25
12	Analisis laporan laba rugi PT Agrifam	32
13	Perhitungan R/C rasio	33

DAFTAR GAMBAR

1	Tren <i>greenhouse</i> di Indonesia tahun 2023-2024	1
2	Kerangka pemikiran	11
3	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	16
4	Logo Agrifam	18
5	Struktur organisasi PT Agrifam	19
6	Diagram kartesius hasil analisis metode IPA	26

DAFTAR LAMPIRAN

1	Profil dan karakteristik responden	39
2	Pertanyaan kuesioner	39
3	Hasil uji validitas kepentingan (Y)	41
4	Hasil uji realibilitas kepentingan (Y)	41
5	Hasil uji validitas kepentingan (X)	42
6	Hasil uji realibilitas kinerja (X)	42
7	Biaya investasi	43
8	Biaya tetap	44
9	Biaya variabel sebelum pengembangan bisnis	45
10	Biaya variabel sesudah pengembangan bisnis	46
11	Laporan laba rugi	47