



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK NUTRITIOUS JUICE PADA GRIYA HIJAU HIDROPONIK KOTA BANDUNG

PUTRI MUTIA



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



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 Produk *Nutritious Juice* Pada Griya Hijau Hidroponik Kota Bandung” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. 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 2024

Putri Mutia
J1310201051



ABSTRAK

PUTRI MUTIA. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk *Nutritious Juice* Pada Griya Hijau Hidroponik Kota Bandung. Dibimbing oleh DWI SADONO.

Griya Hijau Hidroponik salah satu kebun hidroponik yang berada di Kota Bandung. Salah satu produk turunan yang dikelola yaitu minuman berupa *juice* sehat yang berbahan dasar sayur hidroponik dengan nama *Nutritious Juice*. Tujuan penelitian yaitu menganalisis karakteristik konsumen produk *Nutritious Juice*, menganalisis kinerja atribut pada produk *Nutritious Juice* serta menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada produk *Nutritious Juice*. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandung pada bulan Juli hingga Maret 2024. Analisis yang digunakan terdiri dari *Importance performance analysis* (IPA) dan *Customer satisfaction index* (CSI). Hasil analisis IPA diperoleh atribut-atribut pada diagram kartesius pada kuadran I yang wajib dilakukan perbaikan: 1). Pelayanan dalam pembelian produk 2). Bentuk keseluruhan produk 3). Informasi pada kemasan produk. Nilai CSI sebesar 94,73% yang berada rentang 80-100% dengan kategori sangat puas.

Kata kunci: Atribut produk, kepuasan konsumen, *Nutritious Juice*.

ABSTRACT

PUTRI MUTIA. Analysis of Consumer Satisfaction towards *Nutritious Juice* Products at Griya Hijau Hydroponik Bandung City. Supervised by DWI SADONO.

Griya Hijau Hydroponic is one of the hydroponic gardens located in Bandung City. One of the derivative products that is managed is a drink in the form of a healthy juice made from hydroponic vegetables with the name Nutritious Juice. The purpose of the research is to analyse the consumer characteristics of Nutritious Juice products, analyse the performance of attributes in Nutritious Juice products and analyse the level of consumer satisfaction in Nutritious Juice products. This research was conducted in Bandung City from July to March 2024. The analysis used consists of Importance performance analysis (IPA) and Customer satisfaction index (CSI). The results of the IPA analysis obtained attributes on the cartesian diagram in quadrant I which must be improved: 1). Service in product purchase 2). The overall shape of the product 3). Information on product packaging. CSI score of 94.73% which is in the range of 80-100% with a very satisfied category.

Keywords: Consumer satisfaction, *Nutritious Juice*, Product attributes.



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 2023
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 apapun tanpa izin IPB.



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK NUTRITIOUS JUICE PADA GRIYA HIJAU HIDROPONIK KOTA BANDUNG

PUTRI MUTIA

Laporan Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

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



Penguji pada ujian Laporan Akhir : Dr. Ir. Maya Dewi Dyah Maharani, M.AP

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, 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 Produk *Nutritious Juice* pada Griya Hijau Kota Bandung
Nama : Putri Mutia
NIM : J1310201051

Nama
NIM

©Hak cipta milik IPB University

Pembimbing:

Dr. Ir. Dwi Sadono, M. Si

Disetujui oleh

Ketua Program Studi:

Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.
NPI 201811198309142016

Diketahui oleh



Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilang mengutip sebuah 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 syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 hingga bulan Maret 2024 ialah analisis kepuasan konsumen, dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk *Nutritious Juice* Pada Griya Hijau Hidroponik Kota Bandung”. Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Syarifudin dan Ibu Teni Ratnasari selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang tiada hentinya kepada penulis selama penelitian proyek akhir ini. Dukungan mereka menjadi sumber motivasi utama yang membuat penulis untuk terus bersemangat dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Terima kasih kepada Bapak Dr. Ir. Dwi Sadono M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran serta dukungan yang sangat berharga sepanjang proses penyusunan tugas akhir ini. Bimbingan dan masukan yang diberikan tidak hanya meningkatkan kualitas laporan ini, tetapi juga memperkaya pengetahuan dan pengalaman penulis. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Selain itu, penghargaan yang tulus juga penulis sampaikan kepada Ibu Parlina Natalia dan Bapak Christian Samuel sebagai pembimbing lapangan yang telah memberikan bantuan dan dukungan teknis selama pengumpulan data. Ungkapan terimakasih kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen Agribisnis Sekolah Vokasi IPB yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh studi di Sekolah Vokasi IPB. Tak lupa, penulis juga berterima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan, semangat serta kebersamaan selama menempuh pendidikan di Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.

Semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi para pembaca yang membutuhkan, serta dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Akhir kata, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Bogor, Juli 2024

Putri Mutia



DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
I. PENDAHULUAN 1	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
II. TINJAUAN PUSTAKA 4	
2.1 Karakteristik Konsumen	4
2.2 Keputusan Pembelian	5
2.3 Kepuasan Konsumen	5
2.4 Pakcoy (<i>Brassica rapa</i> L.)	6
2.5 Nanas (<i>Ananas comosus</i> (L) Merr.)	6
2.6 Pengertian Produk	7
2.7 Pengertian Produk turunan Pakcoy (<i>Nutritious Juice</i>)	7
2.8 Penelitian Terdahulu	7
2.9 Kerangka Pemikiran	10
III. METODE 12	
3.1 Lokasi dan Waktu	12
3.2 Data dan Sumber Data	12
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	12
3.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	15
3.5 Metode <i>Customer satisfaction index</i> (CSI)	18
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 20	
4.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	20
4.2 Karakteristik konsumen	21
4.3 Perhitungan hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	24
4.4 Perhitungan hasil <i>Customer satisfaction index</i> (CSI)	34
4.5 Implikasi Terapan	36
V. SIMPULAN DAN SARAN 37	
5.1 Simpulan	37
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	42
RIWAYAT HIDUP	72



1	Konsumsi per tahun komoditas pakcoy Jawa Barat	1
2	Produksi komoditas sayur pakcoy Griya Hijau Hidroponik	2
3	Penelitian terdahulu	8
4	Atribut kuesioner berdasarkan 7P	14
5	Hasil uji validitas	15
6	Pengukuran skala <i>likert</i>	18
7	Kriteria indeks kepuasan	19
8	Hasil perhitungan IPA	25
9	Hasil perhitungan CSI	35

DAFTAR GAMBAR

1	Alur kerangka pemikiran operasional	10
2	Diagram kartesius IPA	17
3	Logo Griya Hijau Hidroponik	21
4	Persentase responden berdasarkan jenis kelamin	21
5	Persentase responden berdasarkan tingkat pendidikan	22
6	Persentase responden berdasarkan berdasarkan usia	22
7	Persentase responden berdasarkan domisili	23
8	Persentase responden berdasarkan pekerjaan	23
9	Persentase responden berdasarkan pendapatan perbulan	24
10	Posisi atribut produk <i>Nutritious Juice</i> dalam diagram kartesius	28

DAFTAR LAMPIRAN

1	Struktur organisasi dan kemitraan Griya Hijau Hidroponik	43
2	Pertanyaan kuesioner kepuasan konsumen terhadap produk <i>Nutritious Juice</i>	44
3	Hasil kuesioner kepuasan konsumen	49
4	Hasil uji validitas (1)	52
5	Hasil uji validitas (2)	53
6	Hasil uji validitas (3)	54
7	Hasil uji validitas (4)	55
8	Hasil uji validitas (5)	56
9	Hasil uji validitas (6)	57
10	Hasil uji validitas (7)	58
11	Hasil uji validitas (8)	59
12	Hasil uji validitas (9)	60
13	Hasil uji validitas (10)	61
14	Hasil uji validitas (11)	62
15	Hasil uji validitas (12)	63
16	Hasil uji validitas (13)	64
17	Hasil uji validitas (14)	65
18	Hasil uji reliabilitas	66



19	Sertifikasi halal produk <i>Nutritious Juice</i>	67
20	Sertifikat analisis nilai gizi <i>Nutritious Juice</i>	68
21	Proses produksi <i>Nutritious Juice</i>	69
22	Implikasi perbaikan atribut bentuk keseluruhan produk <i>Nutritious Juice</i>	70
23	Implikasi perbaikan atribut informasi pada kemasan produk <i>Nutritious Juice</i>	71

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.