



# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BENIH MELON GREEN FLASH DI CV MULTI GLOBAL AGRINDO

MUKHOLAFAH



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 mengumunkan 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 Pelanggan Benih Melon Green Flash di CV Multi Global Agrindo” 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 2024

Mukholafah  
J0310201161

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





## ABSTRAK

**MUKHOLAFAH.** Analisis Kepuasan Pelanggan Benih Melon Green Flash di CV Multi Global Agrindo. Dibimbing oleh DAHRI TANJUNG.

Persaingan pasar benih melon di Indonesia semakin ketat dan permintaan benih melon Green Flash belum menunjukkan perkembangan yang sesuai dengan keinginan perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap benih melon Green Flash, menganalisis perbaikan prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap benih melon Green Flash, dan merumuskan implikasi manajerial untuk memperbaiki atribut. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus terhadap dua responden. Pengambilan responden dilakukan dengan *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *rating scale* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil *rating scale* menunjukkan kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat puas dengan skor 96,7% dan 90%. Atribut perbaikan yang diutamakan oleh perusahaan berada dalam kuadran I yaitu daya tumbuh benih dan produktivitas. Implikasi manajerial yang diterapkan yaitu peningkatan pengawasan produksi benih melon Green Flash dan pemberian saran teknis budi daya yang lebih tepat kepada pelanggan.

**Kata kunci:** benih melon, IPA, kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

**MUKHOLAFAH.** Customer Satisfaction Analysis of Green Flash Melon Seeds at CV Multi Global Agrindo. Supervised by DAHRI TANJUNG.

The competition in the melon seed market in Indonesia is getting tighter and the demand for Green Flash melon has not yet shown a development in line with the company wants. Therefore, the study aims to analyze customer satisfaction with Green Flash melon seeds, analyze priority improvements to increase customer satisfaction with the Green Flash melon seed, and formulate managerial implications for improving attributes. The study was conducted using a case study approach on two respondents. Respondents are taken with *purposive sampling*. The analytical methods used are the *rating scale* and the *Importance Performance Analysis (IPA)*. The results of the *rating scale* show that customer satisfaction is in the category of highly satisfied, with a score of 96,7% and 90%. The improvement attributes that are prioritized by the company are in quadrant I, namely seed growth and productivity. The managerial implications are increased oversight of Green Flash melon seed production and providing more appropriate technical advice to customers.

**Keywords:** customer satisfaction, IPA, melon seeds



- 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 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.*

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BENIH MELON GREEN FLASH DI CV MULTI GLOBAL AGRINDO**

## **MUKHOLAFAH**

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



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Judul Proyek Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Benih Melon  
Green Flash di CV Multi Global Agrindo  
Nama : Mukholafah  
NIM : J0310201161

Disetujui oleh

Pembimbing:  
Dr. Ir. Dahri Tanjung, 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: 19 Juli 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. Tema yang dipilih dalam pelaksanaan magang yang dilaksanakan sejak 31 Juli 2023 sampai 13 Januari 2024 ini ialah perilaku konsumen dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Benih Melon Green Flash di CV Multi Global Agrindo”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Ir. Dahri Tanjung, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Febriantina Dewi, SE., MM., M.Sc selaku dosen penguji. Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Danas Avianto Nugroho, SP., MM dan segenap keluarga CV MGA yang telah memberikan izin, bantuan, dan dukungan selama pelaksanaan magang industri dan penyusunan proyek akhir. Ungkapan terima kasih juga penulis sampaikan untuk mama, bapak, mba, dan adik karena penulis menyadari bahwa pencapaian saat ini merupakan bagian dari doa dan dukungan mereka.

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

Bogor, Juli 2024

*Mukholafah*



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
<b>I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	4
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>5</b>
2.1 Botani dan Syarat Tumbuh Tanaman Melon	5
2.2 Kepuasan Pelanggan	5
2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	6
2.4 Penelitian Terdahulu	6
2.5 Kerangka Pemikiran	9
<b>III METODE</b>	<b>10</b>
3.1 Lokasi dan Waktu	10
3.2 Teknik Pengumpulan Data	10
3.3 Metode Analisis	11
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>14</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	14
4.2 Kepuasan Pelanggan	17
4.3 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja terhadap Benih Melon Green Flash	24
4.4 Prioritas Perbaikan Atribut	26
4.5 Implikasi Manajerial	29
<b>V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>30</b>
5.1 Simpulan	30
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	46



## DAFTAR TABEL

1.1	Luas panen dan produksi melon di Indonesia tahun 2020–2023	1
1.2	Jumlah permintaan benih melon Green Flash tahun 2021–2023	3
2.1	Kajian penelitian terdahulu	6
3.1	Deskripsi responden penelitian	10
3.2	Atribut penelitian	11
3.4	Kategori indeks kepuasan	11
3.5	Skala pengukuran	12
4.1	Sarana dan prasarana CV MGA	15
4.2	Harga benih varietas pada Made Fresh	18
4.3	Harga benih varietas pada CV Lihat Kebunku	21
4.4	Hasil penilaian terhadap benih melon Green Flash	24
4.5	Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja benih melon Green Flash	25

## DAFTAR GAMBAR

3.1	Diagram kartesius	13
4.1	Logo CV MGA	14
4.2	Struktur Organisasi CV MGA	15
4.3	Kemasan benih melon Green Flash	19
4.4	Kemasan benih melon Honey Globe	19
4.5	Kemasan benih melon Inthanon RZ	19
4.6	Kemasan benih melon Green Flash	22
4.7	Kemasan benih melon Yuki Lady dan Red Aroma	22
4.8	Kemasan benih melon Talent	22
4.9	Diagram IPA	26

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Daftar varietas benih melon di Indonesia	34
2	Deskripsi melon varietas Green Flash	43
3	Kuesioner kepuasan pelanggan	44
4	Daftar varietas benih CV Multi Global Agrindo	45