

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BAURAN PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PT CAHAYA MALIKA FARM

CLARRITO RIZKI SAYYIDINA ALI ALRIZI SURYANTO



**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 akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Bauran Pemasaran untuk Meningkatkan Penjualan pada PT Cahaya Malika Farm” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun 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 akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2024

Clarrito Rizki Sayyidina Ali Alrizi Suryanto
J0310201248

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

ABSTRAK

CLARRITO RIZKI SAYYIDINA ALI ALRIZI SURYANTO. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Bauran Pemasaran untuk Meningkatkan Penjualan pada PT Cahaya Malika Farm. Dibimbing oleh AYUTYAS SAYEKTI.

Sektor peternakan ayam menjadi industri dalam memenuhi kebutuhan protein hewani masyarakat karena memiliki harga yang relatif murah dibandingkan protein hewani lainnya. Tingginya permintaan dan berkembangnya industri peternakan menjadi peluang bagi PT Cahaya Malika Farm sebagai distributor penyedia kebutuhan input seperti pakan (*feedmill*) dan bibit (*breeding*). Saat ini PT Cahaya Malika Farm mengalami masalah dalam meningkatkan volume penjualan ditambah ketatnya persaingan usaha. Aspek kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan harus dianalisis untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap tingkat harapan konsumen. Metode yang digunakan meliputi analisis deskriptif kuantitatif *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA). Hasil perhitungan CSI didapatkan tingkat kepuasan konsumen 58,70% dan masih belum mencapai kepuasan konsumen secara maksimal. Berdasarkan hasil analisis IPA terdapat enam atribut yang menjadi fokus perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Metode analisis finansial R/C rasio terdapat peningkatan dari 1,1 sebelum pengembangan menjadi 1,3 setelah pengembangan bisnis.

Kata kunci: CSI , IPA, kepuasan konsumen, R/C rasio

ABSTRACT

CLARRITO RIZKI SAYYIDINA ALI ALRIZI SURYANTO. Analysis of Consumer Satisfaction with Marketing Mix to Increase Sales at PT Cahaya Malika Farm. Supervised by AYUTYAS SAYEKTI.

The chicken farming sector has become an industry in meeting people's animal protein needs because it has a relatively low price compared to other animal proteins. The high demand and development of the livestock industry is an opportunity for PT Cahaya Malika Farm as a distributor of input needs such as feed (*feedmill*) and seeds (*breeding*). Currently PT Cahaya Malika Farm is experiencing obstacles in increasing sales volume coupled with increasingly fierce business competition. The aspect of customer satisfaction with the company's performance must be analyzed to determine the level of performance against the level of consumer expectations. The methods used include quantitative descriptive analysis of the customer satisfaction index (CSI) and importance performance analysis (IPA). The results of the CSI calculation obtained a customer satisfaction level of 58,70% and still did not achieve maximum customer satisfaction. Based on the results of the IPA analysis, there are six attributes that are the focus of improvement to increase customer satisfaction. The financial analysis method R/C rasio has increased from 1,1 before development to 1,3 after business development.

Keyword: customer satisfaction, CSI, IPA, R/C ratio

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.

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 BAURAN PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PT CAHAYA MALIKA FARM

CLARRITO RIZKI SAYYIDINA ALI ALRIZI SURYANTO

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

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 Laporan : Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Bauran Pemasaran untuk Meningkatkan Penjualan pada PT Cahaya Malika Farm

Nama : Clarrito Rizki Sayyidina Ali Alrizi Suryanto
NIM : J0310201248

@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.

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. 196607171992031003

Tanggal Ujian: 20 Juni 2024

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam kajian yang dilaksanakan sejak bulan Desember 2023 sampai bulan Mei 2024 ini adalah peningkatan kepuasan konsumen, dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Bauran Pemasaran untuk Meningkatkan Penjualan pada PT Cahaya Malika Farm”. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Sunaliswati Sidabutar S.H. selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, doa dan kasih sayang selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir. Ucapan terimakasih kepada Diary Tiara, Clarrisa dan Fadlan Rizkidivi selaku kakak serta adik yang telah memberikan dukungan, bantuan ilmu, saran dan masukan selama perkuliahan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing, Ayutyas Sayekti S.E., M.Si. dan dosen penguji Dr. Ir. Wien Kuntari M.Si. yang telah membimbing serta banyak memberi masukan dan saran. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ois Miftahudin telah mengizinkan penulis melaksanakan kegiatan magang industri. Penulis menyampaikan permohonan maaf apabila di dalam karya ilmiah masih terdapat kekurangan. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2024

Clarrito Rizki Sayyidina Ali Alrizi Suryanto



DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Bauran Pemasaran	5
2.2 Kepuasan Konsumen	6
2.3 Perilaku dan Presepsi Konsumen	7
2.4 Segmentasi Pasar	8
2.5 Penelitian Terdahulu	8
2.6 Kerangka Berpikir Operasional	10
III METODE	12
3.1 Lokasi dan Waktu Magang Industri	12
3.2 Metode Penentuan Responden	12
3.3 Teknik Pengumpulan Data	12
3.4 Metode Analisis	13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Sejarah Perusahaan	19
4.2 Validitas dan Reliabilitas	22
4.3 Kajian Pengembangan Bisnis	23
4.4 Perbaikan Kinerja Perusahaan	38
V SIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Simpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44
RIWAYAT HIDUP	67

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.



DAFTAR TABEL

1	Produksi ayam Jawa Barat pada tahun 2023	1
2	Data penjualan PT Cahaya Malika Farm pada Tahun 2023 dan 2024	2
3	Kompetitor PT Cahaya Malika Farm 2024	2
4	Data konsumen pembelian ulang tahun 2023 dan 2024	3
5	Penelitian terdahulu	8
6	Sumber data kajian pengembangan bisnis	12
7	Atribut kebutuhan bauran pemasaran	13
8	Nilai indeks skala kepuasan konsumen	17
9	Uji validitas	22
10	Perhitungan <i>customer satisfaction index</i>	26
11	Perhitungan <i>importance performance analysis</i>	28
12	Hasil kuadran kartesius atribut tingkat kinerja dan kepentingan	29
13	Analisis laporan laba dan rugi PT Cahaya Malika Farm	37
14	Perhitungan R/C rasio sebelum dan sesudah pengembangan bisnis	38

DAFTAR GAMBAR

1	Alur penelitian	11
2	Diagram kartesius	17
3	Logo PT Cahaya Malika Farm	19
4	Mekanisme bisnis PT Cahya Malika Farm	20
5	Jenis ke lamin konsumen PT Cahaya Malika Farm	24
6	Rentang usia konsumen PT Cahaya Malika Farm	24
7	Domisili komsumen PT Cahaya Malika Farm	25
8	Jenis pekerjaan konsumen PT Cahaya Malika Farm	25
9	Tingkat pendapatan konsumen PT Cahaya Malika Farm	26
10	Diagram kartesius atribut tingkat kepentingan dan kinerja	29

DAFTAR LAMPIRAN

1	Profil responden	45
2	Skala penilaian tingkat kepuasan	45
3	Skala penilaian tingkat kinerja	45
4	Pernyataan kuesioner	46
5	Uji validitas SPSS	47
6	Uji reliabilitas SPSS	56
7	Rincian biaya investasi sebelum pengembangan bisnis	57
8	Rincian biaya investasi sesudah pengembangan bisnis	58
9	Rincian biaya tetap sebelum pengembangan bisnis	59
10	Rincian biaya tetap sesudah pengembangan bisnis	60
11	Rincian biaya variabel sebelum pengembangan bisnis	61
12	Rincian biaya variabel sesudah pengembangan bisnis	62
13	Laporan laba rugi	63
14	Perhitungan <i>mark up</i> harga	64



15	Implementasi kontrak kerja sama	65
16	Implementasi <i>whatsapp business</i>	66

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.