



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BAURAN PEMASARAN PRODUK SUSU PASTEURISASI DI BAHRO MILK

MUHAMMAD DANIYAL STIS



**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 “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Bauran Pemasaran Produk Susu Pasteurisasi di Bahro Milk” 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, Agustus 2025

Muhammad Daniyal STIS
J1310211066

- 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.

ABSTRAK

MUHAMMAD DANIYAL STIS. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Bauran Pemasaran Produk Susu Pasteurisasi di Bahro Milk. Dibimbing oleh BAGUS PRIYO PURWANTO dan NURLELA.

Bahro Milk adalah salah satu usaha peternakan sapi perah memiliki usaha budidaya sapi perah dan pengolahan susu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk susu pasteurisasi Bahro Milk berdasarkan persepsi konsumen terhadap bauran pemasaran (7P), serta memberikan rekomendasi strategi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap Bahro Milk berada dalam kategori “puas” dengan nilai CSI sebesar 67,65%. Berdasarkan hasil tersebut, strategi peningkatan kepuasan konsumen difokuskan pada perbaikan atribut-atribut prioritas dengan meningkatkan kualitas produk, menyesuaikan harga dengan daya beli konsumen, serta mengoptimalkan promosi digital. Diharapkan, upaya ini dapat meningkatkan loyalitas konsumen, memperluas pangsa pasar, dan memperkuat daya saing Bahro Milk.

Kata kunci: Bahro milk, bauran pemasaran, CSI, IPA, kepuasan konsumen

ABSTRACT

MUHAMMAD DANIYAL STIS. Consumer Satisfaction Analysis Levels for Marketing Mix of Pasteurized Milk Products at Bahro Milk. Supervised by BAGUS PRIYO PURWANTO and NURLELA.

Bahro Milk is a dairy farming business that has a dairy cattle farming and milk processing business. This study aims to analyze the level of consumer satisfaction with Bahro Milk pasteurized milk products based on consumer perceptions of the marketing mix (7P), and to provide recommendations for improvement strategies to increase consumer satisfaction. The method used in this study is the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure the overall level of consumer satisfaction, and Importance Performance Analysis (IPA) to identify attributes that are priority for improvement based on the level of importance and performance. The results of the study showed that the level of consumer satisfaction with Bahro Milk was in the "satisfied" category with a CSI value of 67.65%. Based on these results, the strategy to increase consumer satisfaction is focused on improving priority attributes by improving product quality, adjusting prices to consumer purchasing power, and optimizing digital promotions. It is hoped that these efforts can increase consumer loyalty, expand market share, and strengthen the competitiveness of Bahro Milk.

Keywords: Bahro milk, consumer satisfaction, CSI, IPA, marketing mix



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.

- 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 TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BAURAN PEMASARAN PRODUK SUSU PASTEURISASI DI BAHRO MILK

MUHAMMAD DANIYAL STIS

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

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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.

Dosen penguji pada Proyek Akhir : Tintin Sarianti, S.P, MM.

Perpustakaan IPB University



Judul Proyek Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Bauran
Pemasaran Produk Susu Pasteurisasi di Bahro Milk
Nama : Muhammad Daniyal STIS
NIM : J1310211066

@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 1:

Dr. Ir. Bagus Priyo Purwanto, M.Agr.

Pembimbing 2:

Nurlela, S.P., 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: 27 Juli 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW sebagai suri teladan bagi manusia. Laporan proyek akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Bauran Pemasaran Produk Susu Pasteurisasi di Bahro Milk” ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Agribisnis. terselesaikannya laporan proyek akhir ini tentu tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Agribisnis.
2. Dr. Ir. Bagus P. Purwanto, M.Agr. dan Nurlela, S.P., M.Si. selaku pembimbing Magang Industri yang telah memberikan ilmu, motivasi, saran, serta arahan kepada penulis.
3. Ir. Bahroji selaku pimpinan Bahro Milk dan Dra. Illa Zalilah selaku pembimbing lapangan yang telah membimbing selama kegiatan Magang Industri berlangsung.
4. Seluruh karyawan Bahro Milk yang telah membantu selama kegiatan Magang Industri berlangsung.
5. Orang tua dan seluruh kerabat yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang.

Namun demikian, penulis menyadari bahwa laporan magang industri ini masih memiliki beberapa kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi para pembaca

Bogor, Agustus 2025

Muhammad Daniyal STIS



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Teori	5
2.2 Kerangka Pemikiran	10
III METODE	12
3.1 Lokasi dan Waktu	12
3.2 Jenis dan Sumber Data	12
3.3 Metode Analisis	13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	19
4.2 Karakteristik Konsumen	20
4.3 Pengujian Instrumen	25
4.4 Analisis Tingkat Kepentingan	29
4.5 Analisis Tingkat Kepuasan	35
4.6 Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen Bahro Milk	38
4.7 Pendekatan Strategi Manajerial	39
4.8 Evaluasi Dampak Strategi	40
4.9 Rekomendasi Strategi Lanjutan	41
V SIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Simpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	47
RIWAYAT HIDUP	61

DAFTAR TABEL

1	Jumlah produksi susu sapi perah di Indonesia tahun 2019-2022	1
2	Data penjualan susu pasteurisasi bulan November-Desember 2024	2
3	Jenis data dan sumber data	13
4	Atribut kebutuhan	14
5	Pengukuran skala likert	16
6	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	21
7	Karakteristik responden berdasarkan usia	22
8	Karakteristik responden berdasarkan domisili	23
9	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	23
10	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	24
11	Elemen bauran pemasaran	25
12	Hasil uji validitas tingkat kepentingan dan kinerja konsumen	27
13	Pedoman interpretasi terhadap skorisien kolerasi	29
14	Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dan kinerja konsumen	29
15	Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	30
16	Rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan	32
17	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	35
18	<i>Input</i> , proses, dan <i>output</i> susu pasteurisasi Bahro Milk	39
19	Data penjualan susu pasteurisasi sebelum dan sesudah pengembangan	40

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka pemikiran	11
2	Lokasi peternakan Bahro Milk	12
3	Diagram kartesius	17
4	Logo perusahaan	19
5	Struktur organisasi peternakan Bahro Milk	20
6	Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Bahro Milk	34

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisisioner Penelitian	49
2	Uji validitas (tingkat kinerja)	53
3	Uji validitas (tingkat kepentingan)	56
4	Dokumentasi kegiatan	59