



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK BUKHUR NABAWI SCENT

NAJWA RAUDHAH SALSABILA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
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 mengemukakan 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.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk Bukhur Nabawi Scent” 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 skripsi ini.

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

Bogor, Agustus 2024

Najwa Raudhah Salsabila
K1401201040

- 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.



ABSTRAK

NAJWA RAUDHAH SALSABILA. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk Bukhur Nabawi Scent. Dibimbing oleh SITI JAHROH dan ASEP TARYANA.

Kepuasan konsumen menjadi aspek kritis dalam perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Nabawi Scent merupakan bisnis baru yang menjual produk berupa aromaterapi bukhur. Penjualan di Shopee mengalami penurunan diikuti dengan peningkatan jumlah ulasan negatif karena adanya ketidakpuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik konsumen, menganalisis tingkat kepuasan, dan memberikan rekomendasi perbaikan menggunakan atribut penelitian bauran pemasaran 4P. Metode pengambilan data dilakukan secara *purposive sampling* dengan bantuan alat analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance performance Analysis (IPA)*, dan *gap Analysis*. Survei penelitian dilakukan sejak Desember 2023 – April 2024 dengan menyebarkan kuesioner untuk 100 responden secara daring kepada konsumen Shopee Nabawi Scent. Karakteristik responden didominasi oleh perempuan dengan usia dewasa kelas menengah yang mayoritas berdomisili di Jakarta. Berdasarkan hasil CSI, nilai indeks kepuasan konsumen Nabawi Scent diperoleh sebesar 0,68 dengan kategori “Puas”. Sedangkan dari hasil IPA dan *gap analysis* diperoleh bahwa atribut ketahanan aroma, kemasan produk, dan lokasi *offline store* berada pada kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

Kata kunci: aromaterapi, bauran pemasaran, CSI, IPA, karakteristik konsumen

ABSTRACT

NAJWA RAUDHAH SALSABILA. Analysis of Consumer's Satisfaction Level for Bukhur Nabawi Scent Product's. Supervised by SITI JAHROH and ASEP TARYANA.

Consumer satisfaction is a critical aspect for companies to maintain and increase market share. Nabawi Scent is a new business that sells bukhur aromatherapy. Sales on Shopee have decreased, following by an increase of negative reviews due to consumer dissatisfaction. This research aims to identify consumer characteristics, analyze satisfaction levels, and provide recommendations for improvement using the 4P marketing mix attributes. The data collection method was carried out using purposive sampling and employed Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and gap analysis. The research survey was conducted from December 2023 – April 2024 by distributing questionnaires to 100 respondents online to Shopee Nabawi Scent consumers. The characteristics of the respondents are dominated by middle-class adult women, the majority of whom live in Jakarta. Based on the CSI results, the Nabawi Scent consumer satisfaction index value was obtained at 0.68 in the "Satisfied" category. Meanwhile, based on IPA and gap analysis, it was found that the attributes of aroma resistance, product packaging and offline store location were in quadrant I which was the main priority for improvement.

Keywords: aromatherapy, consumer characteristics, 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 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 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK BUKHUR NABAWI SCENT

NAJWA RAUDHAH SALSABILA

Skripsi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

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.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
- 2 Dra. Alfa Chasanah, M.A.



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

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk Bukhur Nabawi Scent

Nama : Najwa Raudhah Salsabila
NIM : K1401201040

Disetujui oleh:

Pembimbing 1:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.



Pembimbing 2:
Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.



Diketahui oleh:

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian: 19 Juli 2024

Tanggal Lulus: 08 Agustus 2024



@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.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir pada penelitian ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Desember 2023 sampai bulan April 2024 ini ialah berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk Bukhur Nabawi Scent”. Skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis di Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc. selaku dosen pembimbing pertama yang selalu mendukung dan membimbing selama masa perkuliahan serta dalam penyelesaian skripsi ini. Serta kepada Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan saran dan masukan terhadap penelitian dan penulisan skripsi. Ucapan terima kasih juga dihanturkan kepada Suhendi, S.P, M.M. selaku dosen moderator pada presentasi bisnis penulis yang telah bersedia untuk meluangkan waktu kepada penulis serta memberikan arahan dan masukan saat pelaksanaan presentasi bisnis.

Ucapan terima kasih dan rasa hormat penulis sampaikan juga kepada Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc. selaku dosen penguji satu dan Dra. Alfa Chasanah, M.A. selaku dosen penguji dua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan masukan saat sidang akhir. Selain itu, terima kasih penulis haturkan kepada kedua orang tua yaitu Bapak Fajar Hudaya dan Ibu Nenden Kresnawati, kedua kakak yaitu Annisa Safira dan Iasha Zahra Nabila, serta adik Mohammad Nawwaf Dzulfikar selaku keluarga dari penulis yang selalu memberikan masukan dan dukungan moril ataupun materil.

Terima kasih juga kepada Muhammad Nalendra Bimantara selaku orang terdekat yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam momen-momen sulit selama penulisan skripsi. Terakhir, tidak lupa rasa terima kasih kepada Khansa Haura selaku rekan bimbingan yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penelitian dan penyusunan skripsi serta teman-teman seperjuangan mahasiswa Sekolah Bisnis Angkatan 57 (2020) yang telah memberikan warna selama perkuliahan dan bersama-sama menjalankan perkuliahan selama di kampus IPB ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2024

Najwa Raudhah Salsabila



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



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Karakteristik Konsumen	6
2.2 Kepuasan Konsumen	7
2.3 Bauran Pemasaran	9
2.4 Kerangka Pemikiran	11
III METODE	13
3.1 Waktu dan Tempat	13
3.2 Jenis dan Sumber Data	13
3.3 Teknik Pengumpulan Data	13
3.4 Metode Pengambilan Sampel	14
3.5 Metode Analisis Data	15
3.6 Identifikasi Atribut	21
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Nabawi Scent	24
4.2 Karakteristik Konsumen	28
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Nabawi Scent	31
4.4 Rekomendasi Perbaikan	44
V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	56
RIWAYAT HIDUP	66



DAFTAR TABEL

1.	Interpretasi nilai <i>alpha</i>	17
2.	Pembobotan kriteria pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	19
	Atribut penelitian	22
4.	Hasil uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan	32
	Hasil uji validitas dan reliabilitas tingkat kinerja	33
5.	Nilai perhitungan CSI pada Nabawi Scent	34
	Indeks CSI	35
	Nilai rata-rata atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	35
	Perhitungan <i>gap</i> atribut penelitian Nabawi Scent	43
10.	Rekomendasi perbaikan	45

DAFTAR GAMBAR

1.	Analisis kompetitor bisnis produk bukhur di Shopee	2
2.	Contoh ulasan negatif pada akun Shopee Nabawi Scent	2
3.	Jumlah ulasan negatif Nabawi Scent tahun 2023-2024	3
4.	Jumlah produk terjual Nabawi Scent tahun 2023-2024	4
5.	Kerangka pemikiran	12
6.	Diagram kartesius	20
7.	Foto produk bukhur Nabawi Scent	25
8.	Akun Shopee Nabawi Scent	25
9.	Contoh ulasan terkait aroma kurang enak	26
10.	Contoh ulasan terkait aroma kurang tahan lama	27
11.	Contoh ulasan terkait ukuran kemasan	27
12.	Contoh ulasan terkait ukuran dan isi produk rusak	28
13.	Contoh ulasan terkait kemasan produk berbahaya	28
14.	Jenis kelamin konsumen	29
15.	Domisili konsumen	29
16.	Usia konsumen	30
17.	Pendidikan terakhir	30
18.	Jenis pekerjaan konsumen	31
19.	Jumlah pendapatan konsumen	31
20.	Diagram kartesius Nabawi Scent	36

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Isi pertanyaan kuesioner	57
2.	Uji validitas dan uji reliabilitas tingkat kepentingan	63
	Uji validitas dan uji reliabilitas tingkat kinerja	64
4.	Dokumentasi penelitian	65