

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SOBATANI IPB

AHMIL AJRIYA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
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.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen SobaTani IPB” 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 skripsi ini.

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

Bogor, Desember 2024

Ahmil Ajriya
H2401201036

- 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

AHMIL AJRIYA. Analisis Kepuasan Konsumen SobaTani IPB. Dibimbing oleh RINDANG MATOATI.

Industri ritel menjadi salah satu industri yang memiliki peran cukup besar terhadap perkembangan ekonomi Indonesia. Jumlah usaha ritel di Indonesia pada tahun 2022 diperkirakan mencapai lebih dari 90 ribu menyebabkan persaingan yang semakin ketat termasuk pada usaha ritel *freshmart*. SobaTani merupakan salah satu *freshmart* dengan konsep unik namun masih mengalami kendala jumlah penghasilan dan transaksi yang berfluktuatif di tengah ketatnya persaingan *freshmart*. Evaluasi kinerja SobaTani diperlukan untuk mengetahui dan meningkatkan kepuasan konsumen SobaTani. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen SobaTani IPB. Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data dialisis dengan metode *importance performance analysis (IPA)* dan *customer satisfaction index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian kinerja indikator mencapai 96% dengan prioritas perbaikan pada kuadran I yaitu lokasi mudah diakses, kesesuaian konten promosi dengan keadaan yang sebenarnya, dan penyajian produk tidak membuat konsumen menunggu terlalu lama. *Customer satisfaction index (CSI)* SobaTani sebesar 86,38% yang berarti bahwa konsumen SobaTani merasa sangat puas.

Kata kunci: CSI, Freshmart, IPA, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

AHMIL AJRIYA. Customer Satisfaction Analysis of SobaTani IPB. Supervised by RINDANG MATOATI.

The retail industry plays a pivotal role in Indonesia's economic development, and it is estimated that the number of retail businesses in Indonesia in 2022 will exceed 90.000 resulting in intensifying competition, including in the *freshmart* retail sector. SobaTani is one of the *freshmart* businesses with a distinctive concept, but which continues to encounter challenges in terms of fluctuating income and transactions, particularly in the context of intense competition within the *freshmart* sector. An evaluation of SobaTani's performance is required in order to ascertain and enhance customer satisfaction. This study aims to analyze the level of customer satisfaction at SobaTani IPB. The study utilized both primary and secondary data, which were subjected to an importance-performance analysis (IPA) and a customer satisfaction index (CSI) evaluation. The results demonstrated that 96% of the indicators were in accordance with the established standards. The identified areas for improvement, classified within quadrant I, included the accessibility of the location, the alignment of promotional content with the actual situation, and the presentation of products in a manner that minimizes consumer wait times. SobaTani's customer satisfaction index (CSI) was found to be 86.38%, indicating a high level of satisfaction among SobaTani consumers.

Keywords: CSI, Customer Satisfaction, Freshmart, IPA



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



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN SOBATANI IPB

AHMIL AJRIYA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Eka Dasra Viana, S.E., Ak., M.Acc.
- 2 Diki Akhwan Mulya, S.E., M.Si.

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen SobaTani IPB
Nama : Ahmil Ajriya
NIM : H2401201036

Disetujui oleh

Pembimbing :
Rindang Matoati, S.E., M.Sc.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:
10 Desember 2024

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2024 sampai bulan November 2024 ini ialah manajemen pemasaran, dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen SobaTani IPB”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing, Ibu Rindang Matoati, S.E., M.Sc. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada SobaTani IPB yang telah memberikan izin dan membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada bapak, ibu, adik, seluruh keluarga, teman-teman, dan orang-orang yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

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

Bogor, Desember 2024

Ahmil Ajriya

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pemasaran Jasa	7
2.2 Bauran Pemasaran 8P	7
2.3 Kepuasan Konsumen	9
2.4 Penelitian Terdahulu	10
III METODE	12
3.1 Kerangka Pemikiran	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.3 Jenis dan Sumber Data	14
3.4 Metode Penarikan Sampel	14
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	15
3.6 Variabel Operasional	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum SobaTani IPB	22
4.2 Karakteristik Responden	23
4.3 <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	24
4.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	29
4.5 Implikasi Manajerial	31
V KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	40
RIWAYAT HIDUP	49



DAFTAR TABEL

1	Perbandingan <i>freshmart</i> di Indonesia	2
2	Penelitian terdahulu	10
3	Kriteria tingkat kepentingan dan kinerja atribut	16
4	Kriteria kepuasan konsumen	19
5	Variabel operasional	20
6	Karakteristik responden	23
7	<i>Important performance analysis</i> SobaTani	24
8	<i>Customer satisfaction index</i> SobaTani	29
9	Saran perbaikan	31

DAFTAR GAMBAR

1	Capaian konsumsi sayur dan buah masyarakat Indonesia	2
2	Kerangka pemikiran	13
3	Matriks IPA	17
4	Matriks IPA SobaTani	25

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Jumlah penghasilan dan transaksi di SobaTani	41
2	Lampiran 2 Kuesioner penelitian	42
3	Lampiran 3 Uji validitas indikator	47
4	Lampiran 4 Uji reliabilitas indikator	48