

PERLUASAN PASAR PRODUK ANGGREK DAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MELALUI *MARKETPLACE* SHOPEE PADA ESTIE'S ORCHID

SITI FATIMAH AZZAHRA



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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 LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Perluasan Pasar Produk Anggrek dan Tingkat Kepuasan Konsumen melalui *Marketplace* Shopee pada Estie’s Orchid” 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 laporan proyek akhir saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Siti Fatimah Azzahra
J0310211005

ABSTRAK

SITI FATIMAH AZZAHRA. Perluasan Pasar Produk Anggrek dan Tingkat Kepuasan Konsumen melalui *Marketplace* Shopee pada Estie's Orchid. Dibimbing oleh ANITA RISTIANINGRUM dan NURLELA.

Estie's Orchid melakukan penjualan tanaman hias anggrek secara *offline* dan *online* melalui *marketplace* Shopee, dan belum memanfaatkan Shopee secara optimal. Hal tersebut memberikan peluang bagi perusahaan untuk memperluas pasar melalui *marketplace* Shopee. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis tingkat kepuasan konsumen, strategi perluasan pasar, dan mengkaji kelayakan finansial. Metode yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, bauran pemasaran 4P, STP marketing dan kriteria investasi. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 69,16% termasuk kategori "memuaskan", namun masih terdapat atribut layanan Shopee yang perlu ditingkatkan yaitu informasi produk akurat, memberikan solusi yang cepat, bersikap *responsive*, pelayanan yang cepat, dan aktif melayani melalui chat Shopee. Secara finansial, usaha dinyatakan layak dengan nilai NPV sebesar Rp Rp760.032.716, IRR sebesar 50%, *Net B/C* sebesar 4,06, *Gross B/C* sebesar 1,12, dan *Payback Period* sebesar 3,79.

Kata kunci: Anggrek, *e-commerce*, kelayakan usaha, kepuasan konsumen, perluasan pasar

ABSTRACT

SITI FATIMAH AZZAHRA. Market Expansion of Orchid Products and Consumer Satisfaction through Shopee *Marketplace* at Estie's Orchid. Supervised by ANITA RISTIANINGRUM and NURLELA.

Estie's Orchid sells orchid ornamental plants offline and online through the Shopee marketplace, and has not optimally utilized Shopee. This provides an opportunity for the company to expand the market through the Shopee marketplace. The purpose of this study is to analyze the level of customer satisfaction, market expansion strategies, and assess financial feasibility. The methods used are Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, 4P marketing mix, STP marketing and investment criteria. The results show that the level of customer satisfaction of 69.16% is in the "satisfactory" category, but there are still Shopee service attributes that need to be improved, namely accurate product information, providing fast solutions, being responsive, fast service, and actively serving through Shopee chat. Financially, the business is declared feasible with an NPV value of Rp760,032,716, IRR of 50%, *Net B/C* of 4.06, *Gross B/C* of 1.12, and *Payback Period* of 3.79.

Keywords: Business feasibility, customer satisfaction, e-commerce, market expansion, orchid



@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.

© 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.

PERLUASAN PASAR PRODUK ANGGREK DAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MELALUI *MARKETPLACE* SHOPEE PADA ESTIE'S ORCHID

SITI FATIMAH AZZAHRA

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 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 Akhir : Perluasan Pasar Produk Anggrek dan Tingkat Kepuasan
Konsumen melalui *Marketplace* Shopee pada Estie's Orchid

Nama : Siti Fatimah Azzahra
NIM : J0310211005

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Anita Ristianingrum, M.Si.

Pembimbing 2:
Nurlela, SP., 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: 21 Juni 2025

Tanggal Lulus:

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 Agustus 2024 sampai bulan Mei 2025 ini ialah Perluasan Pasar dan Kepuasan Konsumen, dengan judul "Perluasan Pasar Produk Anggrek dan Tingkat Kepuasan Konsumen melalui Marketplace Shopee pada Estie's Orchid".

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, yaitu Ibu Dr. Ir. Anita Ristianingrum, M.Si. dan Ibu Nurlela, SP., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kedua orang tua yang penulis sayangi yaitu Bapak Warta Dinata dan Ibu Ika Kartika yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada perusahaan Estie's Orchid yang telah memberikan dukungan serta bimbingan. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada teman kelompok Magang Industri penulis, serta seluruh teman-teman yang telah memberikan semangat selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada saudara dan sahabat penulis. Terakhir penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan impian yang tinggi yaitu penulis sendiri, Siti Fatimah Azzahra. Terima kasih telah menjadi pribadi yang tangguh, terima kasih atas setiap air mata yang jatuh namun tidak pernah membuatmu menyerah.

Semoga laporan proyek akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2025

Siti Fatimah Azzahra



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 ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Anggrek	6
2.2 Pasar dan Pemasaran	6
2.3 <i>E- commerce (Electronic Commerce)</i>	7
2.5 Kepuasan Konsumen	9
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Kerangka Pemikiran	11
III METODE	13
3.1 Lokasi dan Waktu Magang Industri	13
3.2 Teknik Pengumpulan Data	13
3.3 Metode Analisis	14
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	21
4.2 Karakteristik Responden	22
4.3 Tingkat Kepuasan Konsumen	23
4.4 Prioritas Perbaikan Atribut	25
4.5 Strategi Perluasan Pasar Melalui <i>Marketplace</i> Shopee	35
4.6 Kelayakan Finansial Perluasan Pasar	38
V SIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Simpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	47
RIWAYAT HIDUP	66



DAFTAR TABEL

1	Produksi tanaman anggrek tahun 2021-2023 (tangkai)	1
2	Produksi tanaman anggrek di Kota Depok (tangkai)	2
3	Data penjualan dan estimasi permintaan anggrek tahun 2024	3
4	Penelitian terdahulu	10
5	Data dan sumber data	13
6	Skor tingkat kepuasan konsumen	15
7	Karakteristik responden Estie's Orchid	23
8	Hasil analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	24
9	Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja atribut	25
10	Performa toko Estie's Orchid sebelum dan sesudah perbaikan	34
11	Tinjauan kunjungan pelanggan Shopee Estie's Orchid sebelum dan sesudah perbaikan	34
12	Perbandingan kinerja penjualan Estie's Orchid sebelum dan sesudah perbaikan	35
13	Harga anggrek pada <i>marketplace</i> Shopee	36
14	Analisis penerimaan Estie's Orchid	40
15	Biaya admin Shopee	40
16	Penerimaan total Shopee Estie's Orchid	40
17	Laporan laba rugi produk anggrek melalui Shopee Estie's Orchid	41
18	Analisis kelayakan produk anggrek melalui Shopee Estie's Orchid	41
19	Analisis sensitivitas pada perluasan pasar Estie's Orchid	42

DAFTAR GAMBAR

1	<i>E-commerce</i> dengan pengunjung terbanyak tahun 2023	2
2	Profil toko Estie's Orchid	4
3	Kerangka pemikiran	12
4	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	15
5	Logo Estie's Orchid	21
6	Struktur organisasi Estie's Orchid	22
7	Diagram kartesius analisis IPA	26
8	Tampilan chat Shopee Estie's Orchid. (A) Sebelum penerapan. (B) Sesudah penerapan	31
9	Tampilan <i>broadcast</i> Estie's Orchid sebagai pengingat penialaian	32
10	Ulasan pelanggan Shopee Estie's Orchid	32
11	Tampilan <i>broadcast</i> informasi produk baru Estie's Orchid	33
12	Persentase chat shopee Estie's Orchid sebelum penerapan	33
13	Persentase chat shopee Estie's Orchid setelah penerapan	34
14	Gambar tanaman anggrek Estie's Orchid. (A) Tanaman seedling. (B) Tanaman remaja. (C) Tanaman dewasa	36



DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner responden	48
2	Hasil uji validitas dan reliabilitas <i>importance</i>	50
3	Uji validitas dan reliabilitas <i>performance</i>	51
4	Pembutan FAQ Chat Shopee	52
5	Pembuatan pesan <i>broadcast</i> Shopee	53
6	Biaya investasi	54
7	Biaya tetap	55
8	Biaya varibael	56
9	<i>Cash flow</i>	57
10	Analisis sensitivitas dengan penurunan produksi sebesar 10%	60
11	Analisis sensitivitas dengan kenaikan bibit sebesar 20%	63