



EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI SURVEI KEPUASAN KONSUMEN PADA SAUDAGAR FARM KABUPATEN CIANJUR

MAYASARI



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 proyek akhir dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan melalui survei Kepuasan Konsumen pada Saudagar Farm Kabupaten Cianjur” 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 akhir ini.

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

Bogor, Juli 2024

Mayasari
J0310202335

ABSTRAK

MAYASARI. Evaluasi Kualitas Pelayanan melalui Survei Kepuasan Konsumen pada Saudagar Farm Kabupaten Cianjur. Dibimbing oleh WAWAN OKTARIZA.

Persaingan di pasar peternakan ruminansia semakin ketat, sehingga peternak perlu meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan strategi pemasaran yang inovatif. Kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam membangun fondasi bisnis yang kuat untuk mendorong loyalitas pelanggan serta keberlanjutan bisnis. Saudagar Farm sebagai salah satu peternakan domba dan sapi di Kabupaten Cianjur ini belum pernah melakukan survei kepuasan konsumen. Proyek akhir ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Saudagar Farm dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui survei kepuasan konsumen. Metode olah data yang digunakan adalah SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan diagram kartesius. Hasil proyek akhir menunjukkan bahwa kinerja kualitas pelayanan Saudagar Farm tidak sesuai dengan harapan konsumen. Aspek *reliability* menjadi aspek dengan kualitas pelayanan paling rendah, sedangkan aspek *empathy* menjadi aspek kualitas pelayanan paling tinggi. Atribut yang perlu diperbaiki diantaranya, tampilan katalog harga, ketersediaan/stok hewan dengan kualitas terbaik, dan kemudahan dalam transaksi.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, peternakan ruminansia, saudagar farm

ABSTRACT

MAYASARI. Evaluation of Service Quality through Costumer Satisfaction Surveys at Saudagar Farm Cianjur Regency. Supervised by WAWAN OKTARIZA.

Competition in the ruminant livestock market is getting tougher, so farmers need to improve productivity, efficiency, and innovative marketing strategies. Customer satisfaction is an important factor in building a strong business foundation to encourage customer loyalty and business sustainability. Saudagar Farm as one of the sheep and cattle farms in Cianjur Regency has never conducted a customer satisfaction survey. This study aims to evaluate Saudagar Farm's performance in improving service quality through customer satisfaction surveys. The research methods used are SERVQUAL and Importance-Performance Analysis (IPA) with cartesian diagrams. The results showed that Saudagar Farm's service quality performance was not in accordance with consumer expectations. The reliability aspect is the aspect with the lowest service quality, while the empathy aspect is the highest service quality aspect. Attributes that need to be improved include, price catalog display, availability/stock of the best quality animals, and ease of transactions.

Keywords: customer satisfaction, ruminant farming, saudagar farm



@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 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.

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI SURVEI KEPUASAN KONSUMEN PADA SAUDAGAR FARM KABUPATEN CIANJUR

MAYASARI

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 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 : Evaluasi Kualitas Pelayanan melalui Survei Kepuasan
Konsumen pada Saudagar Farm Kabupaten Cianjur
Nama : Mayasari
NIM : J0310202335

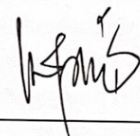
Disetujui oleh

Pembimbing:
Dr. Ir. Wawan Oktariza, 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: 26 Juli 2024

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 penulisan proyek yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2023 sampai bulan Januari 2024 ini ialah Perilaku Konsumen dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan melalui Survei Kepuasan Konsumen pada Saudagar Farm Kabupaten Cianjur”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak perusahaan Saudagar Farm, Bapak Muhammad Rivandi, S.Pt selaku Dosen Pembimbing Lapang, dan Pemimpin Perusahaan lainnya Bapak Dana Rahmadiansyah, S.Pt., dan Bapak Arief Bismart R, S.Pt., beserta seluruh karyawan Saudagar Farm yang telah berkenan membantu dalam memberikan kesempatan untuk dapat melaksanakan kegiatan magang industri serta memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penyusunan proyek akhir ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Dr. Ir. Wawan Oktariza, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang bermanfaat dalam penyusunan proyek akhir ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ibu Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Agribisnis yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam penyusunan proyek akhir ini. Ungkapan terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen Agribisnis Sekolah Vokasi IPB yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Sekolah Vokasi IPB. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua penulis, yaitu Ayah Dedi dan Ibu Suminar, serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan doa, kasih sayang, dan meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membantu dalam penyusunan proyek akhir ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada teman kelompok penulis Niken dan Royhan, serta teman lainnya Anisah, Anang, Silfa, Khanes, Choi, Galuh, Suci, dan Anin serta teman-teman lainnya yang telah memberikan dukungan doa, kasih sayang, dan membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan proyek akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Akhir kata, semoga Allah *Subhanaahu Wa Ta'ala* senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Bogor, Juli 2024

Mayasari

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
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 Usaha Penggemukan Domba dan Sapi	5
2.2 Kualitas Pelayanan	5
2.3 Kualitas Produk	6
2.4 Kepuasan Pelanggan	7
2.5 Penelitian Terdahulu	8
2.6 Kerangka Pemikiran Operasional	9
III METODE	11
3.1 Lokasi dan Waktu	11
3.2 Jenis Data dan Sumber Data	11
3.3 Populasi dan Sampel	11
3.4 Metode Analisis	12
3.5 Data Atribut Kuesioner Kepuasan Konsumen	15
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Keragaan Perusahaan	19
4.2 Profil Responden	24
4.3 Perhitungan SERVQUAL	25
4.4 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	27
4.5 Matriks Importance Performance Analysis (IPA)	28
4.6 Analisis Atribut pada Matriks IPA	30
4.7 Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Saudagar Farm	31
V SIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Simpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	38
RIWAYAT HIDUP	49



DAFTAR TABEL

1	Data produksi domba tahun 2021 – 2023	1
2	Komoditas pertanian yang paling banyak diusahakan di Kabupaten Cianjur	2
3	Penelitian terdahulu	8
4	Jenis data dan sumber data	11
5	Skala Likert yang digunakan dalam proyek akhir	12
6	Indikator survei kepuasan konsumen	16
7	Hasil uji validitas	17
8	Hasil uji reliabilitas	18
9	Sarana di Saudagar Farm	21
10	Prasarana di Saudagar Farm	21
11	Karakteristik profil responden	24
12	Hasil analisis gap	26
13	Tingkat kesesuaian harapan dan kinerja	27
14	Letak indikator pada kuadran IPA	29

DAFTAR GAMBAR

1	Penjualan Saudagar Farm Tahun 2021 – 2023	3
2	Kerangka pemikiran	10
3	Diagram kartesius	15
4	Logo CV Saudagar Group	19
5	Kandang sapi di Saudagar Farm	19
6	Kandang Domba di Saudagar Farm	20
7	Struktur Organisasi Saudagar Farm	20
8	Logo Saudagar Farm dan Saudagar Aqiqah	22
9	WhatsApp dan Instagram Saudagar Farm	23
10	Matriks IPA	29
11	Tampilan katalog lama Saudagar Farm	32
12	Tampilan katalog baru Saudagar Farm	33

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Kuesioner kepuasan pelanggan Saudagar Farm	39
2	Lampiran 2 Data harapan konsumen	42
3	Lampiran 3 Data kinerja konsumen	44
4	Lampiran 4 Nilai uji validitas	46
5	Lampiran 5 Nilai uji reliabilitas	46
6	Lampiran 6 Data responden	47