

ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN KEUNTUNGAN PT AMAR FARM INTERNASIONAL

SUPANGKAT WIRAMUKTHI



**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 “Analisis Kinerja dan Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Keuntungan PT Amar Farm Internasional” 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

Supangkat Wiramukthi
J0310211355

ABSTRAK

SUPANGKAT WIRAMUKTHI. Analisis Kinerja dan Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Keuntungan PT Amar Farm Internasional. Dibimbing oleh INTANI DEWI.

Distribusi pakan yang belum optimal di PT Amar Farm Internasional menimbulkan keluhan konsumen dan penurunan pembelian ulang. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap layanan distribusi dengan menganalisis kinerja bauran pemasaran yang memengaruhi keputusan pembelian ulang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada kategori cukup puas dengan nilai CSI sebesar 63,22 persen. Atribut harga dan keamanan pengiriman menjadi prioritas utama perbaikan karena tingkat kepentingannya tinggi namun kinerjanya rendah. Setelah dilakukan evaluasi, perusahaan mencatat peningkatan persentase pembelian ulang serta tercapainya target penjualan bulanan. Secara finansial, terjadi peningkatan laba bersih sebesar 29,67 persen dan kenaikan rasio pendapatan terhadap biaya dari 1,110 menjadi 1,120. Temuan ini memperkuat bahwa kepuasan konsumen berperan dalam mendorong pembelian ulang, dan evaluasi yang tepat dapat memberikan kontribusi terhadap performa finansial perusahaan dalam distribusi pakan ternak.

Kata kunci: CSI, distribusi pakan, IPA, kepuasan konsumen, pembelian ulang

ABSTRACT

SUPANGKAT WIRAMUKTHI. Performance Analysis and Customer Satisfaction in Increasing Profitability PT Amar Farm Internasional. Supervised by INTANI DEWI.

Suboptimal feed distribution at PT Amar Farm Internasional has led to customer complaints and a decline in repeat purchases. This study aims to evaluate customer satisfaction with distribution services by analyzing the performance of marketing mix elements that influence repurchase decisions. A descriptive quantitative approach was used, employing the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that satisfaction levels were in the "fairly satisfied" category, with a CSI score of 63.22 percent. Price and delivery security were identified as top priorities for improvement due to high importance but low performance. Following the evaluation, the company recorded an increase in the percentage of repeat purchases and the achievement of monthly sales targets. Financially, there was a 29.67 percent increase in net profit and a rise in the Revenue to Cost *Ratio* from 1.110 to 1.120. These findings reinforce that customer satisfaction plays a role in encouraging repeat purchases, and that well-directed evaluations can contribute to the company's financial performance in livestock feed distribution.

Keywords: CSI, customer satisfaction, feed distribution, IPA, repeat purchase



@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.

ANALISIS KINERJA DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN KEUNTUNGAN PT AMAR FARM INTERNASIONAL

SUPANGKAT WIRAMUKTHI

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

IPB University

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Dr. Doni Sahat Tua Manalu, S.E., M.Si.



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.

Perpustakaan IPB University

Judul Proyek Akhir : Analisis Kinerja dan Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Keuntungan PT Amar Farm Internasional
Nama : Supangkat Wiramukthi
NIM : J0310211355

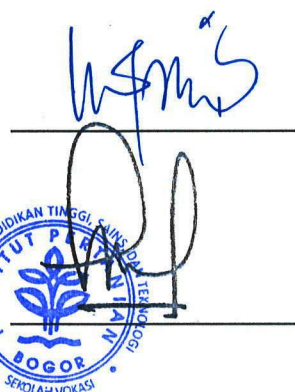
Disetujui oleh

Pembimbing:
Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., 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: 18 Juli 2025

Tanggal Lulus:



- 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 karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2024 sampai bulan Desember 2024 ini dengan judul “Analisis Kinerja dan Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Keuntungan PT Amar Farm Internasional”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si. 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 H. Mohammad Rosul, BBA (Hons), S.Sos. yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Tini Kartini selaku orang tua penulis, serta Euis Dini Meliawati dan Friza Heriansah selaku kakak penulis, dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya kepada penulis.

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

Bogor, Agustus 2025

Supangkat Wiramukthi

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	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Distributor	6
2.2 Bauran Pemasaran	6
2.3 Kepuasan Konsumen	8
2.4 Kinerja	9
2.5 Keuntungan	10
2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	10
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	11
2.8 Penelitian Terdahulu	12
2.9 Kerangka Berpikir	15
III METODE	17
3.1 Lokasi dan Waktu PKL	17
3.2 Sumber dan Jenis Data	17
3.3 Metode Pengambilan Responden	18
3.4 Metode Analisis Data	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.2 Uji Validitas	37
4.3 Uji Reliabilitas	38
4.4 Karakteristik Konsumen	39
4.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	43
4.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	45
4.7 Analisis Finansial	50
V SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Simpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61
RIWAYAT HIDUP	79



DAFTAR TABEL

1	Data populasi itik Daerah Istimewa Yogyakarta	1
2	Data penjualan pakan PT Amar Farm	3
3	Penelitian terdahulu	13
4	Atribut bauran pemasaran PT Amar Farm	20
5	Skala nilai indeks kepuasan konsumen	31
6	Perhitungan uji validitas tiap atribut	37
7	Perhitungan uji reliabilitas	39
8	Perhitungan <i>customer satisfaction index</i>	44
9	Perhitungan <i>importance performance analysis</i>	46
10	Hasil analisis atribut berdasarkan kuadran IPA	48
11	Data penjualan konsumen pasca evaluasi	49
12	Laporan laba rugi Agustus 2024	51
13	Laporan laba rugi September 2024	51
14	Laporan laba rugi Oktober 2024	52
15	Laporan laba rugi November 2024	53
16	Laporan laba rugi Desember 2024	53
17	Rekap laporan laba rugi Agustus-Desember 2024	54
18	Rekapitulasi R/C Ratio bulan Agustus-Desember 2024	55

DAFTAR GAMBAR

1	Diagram <i>cartesius</i>	11
2	Alur kerangka pemikiran	16
3	Produk pakan PT Amar Farm	23
4	Gudang PT Amar Farm	24
5	Akun media sosial PT Amar Farm	25
6	Proses pengiriman PT Amar Farm	26
7	Nota PT Amar Farm	27
8	Logo PT Amar Farm Internasional	36
9	Struktur organisasi PT Amar Farm Internasional	37
10	Jenis usaha konsumen PT Amar Farm	40
11	Usia konsumen PT Amar Farm	41
12	Tingkat pendidikan konsumen PT Amar Farm	42
13	Jenis kelamin konsumen PT Amar Farm	42
14	Domisili konsumen PT Amar Farm	43
15	Visualisasi koordinat tiap atribut	47
16	Dokumentasi terpal baru sebagai sarana pendukung distribusi	49



DAFTAR LAMPIRAN

1	Dokumentasi komplain konsumen PT Amar Farm	63
2	Form kuisioner kepuasan konsumen PT Amar Farm	64
3	Data pengolahan hasil kuisioner <i>importance</i>	65
4	Data pengolahan hasil kuisioner <i>performance</i>	66
5	Dokumentasi perbaikan respon terhadap pemesanan konsumen	67
6	Rincian laporan laba rugi PT Amar Farm bulan Agustus 2024	68
7	Rincian laporan laba rugi PT Amar Farm bulan September 2024	69
8	Rincian laporan laba rugi PT Amar Farm bulan Oktober 2024	70
9	Rincian laporan laba rugi PT Amar Farm bulan November 2024	71
10	Rincian laporan laba rugi PT Amar Farm bulan Desember 2024	72
11	Detail kuisioner kepuasan konsumen	73
12	Tabel Acuan Nilai r (Pearson Product Moment)	74
13	Rincian perhitungan uji validitas atribut <i>importance</i>	75
14	Rincian perhitungan uji validitas atribut <i>performance</i>	76
15	Dokumentasi Kegiatan Magang di PT Amar Farm Internasional	77

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.