



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PRODUK BUAH TOMAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT WIGUNA ALAM PERSADA

DENIA PUTRI MULYADI



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



PERNYATAAN MENGENAI PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa proyek akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Buah Tomat Terhadap Kualitas Pelayanan PT Wiguna Alam Persada” 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 laporan proyek akhir ini.

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

Bogor, Juli 2024

Denia Putri Mulyadi
J1310201040

- 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

DENIA PUTRI MULYADI. Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Buah Tomat Terhadap Kualitas Pelayanan PT Wiguna Alam Persada Dibimbing oleh SUPREHATIN.

PT Wiguna Alam Persada sebagai salah satu perusahaan agribisnis dan produk buah tomat sebagai salah satu komoditas unggulannya. Buah tomat di PT Wiguna Alam Persada merupakan permintaan produk terbanyak setelah produk *lettuce*. Permasalahan perusahaan yaitu mengalami pengembalian produk dari *store*. Salah satu cara yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk menanggulangi hal tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas layanan seperti survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini yaitu Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan memberikan rekomendasi perbaikan kinerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode *Importance performance analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Atribut prioritas utama perbaikan yaitu Kesegaran produk yang dijual, Kebersihan dan kenyamanan bagi *customer*, Keramahan *customer service* dan *personal incharge*. Hasil analisis atribut adalah 73,62% yang demikian dapat dinyatakan indeks kepuasan konsumen berada pada kategori sangat puas.

Kata kunci: customer satisfaction index, importance performance analysis, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

DENIA PUTRI MULYADI. Analysis of Customer Satisfaction of Tomato Fruit Products on the Quality of Service at PT Wiguna Alam Persada Supervised by SUPREHATIN.

PT Wiguna Alam Persada as one of the agribusiness companies and tomato fruit products as one of its superior commodities. Tomato fruit at PT Wiguna Alam Persada has the most product demand after lettuce products. The company's problem is experiencing product returns from the store. One way that companies can implement to overcome this is to improve service quality such as customer satisfaction surveys on the services provided. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on customer satisfaction and provide recommendations for performance improvement to increase customer satisfaction. This research uses the Importance performance analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The main priority attributes for improvement are Freshness of products sold, Cleanliness and comfort for customers, Friendliness of customer service and personal incharge. The result of attribute analysis is 73.62%, which can be stated that the customer satisfaction index is in the very satisfied category.

Keywords: customer satisfaction index, customer satisfaction, importance performance analysis



Judul Proyek Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Buah Tomat Terhadap Kualitas Pelayanan PT Wiguna Alam Persada

Nama : Denia Putri Mulyadi
NIM : J1310201040

@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.

Disetujui oleh

Pembimbing :
Dr. Suprehatin, SP., M.AB.



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



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2023 sampai bulan Januari 2024 ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Buah Tomat Terhadap Kualitas Pelayanan PT Wiguna Alam Persada”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah membantu, yaitu Bapak Dr. Suprehatin, SP., M.AB. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Khoirul Aziz Husyairi., S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah menguji dan memberikan saran. Disamping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada PT Wiguna Alam Persada dan bapak Yogi Rosdiawan, S.P beserta staf yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah Dede Mulyadi dan Ibu Neni Kusnaeni, adik dan teman dekat serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

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

Bogor, Juli 2024

Denia Putri Mulyadi

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan | 4 |
| 1.4 Manfaat | 4 |
| II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Perilaku Konsumen | 5 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan | 10 |
| 2.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 12 |
| 2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 12 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran | 17 |
| III METODE | 18 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu | 18 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 18 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 18 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 18 |
| 3.5 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Layanan | 19 |
| 3.6 Analisis Data | 20 |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 23 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 23 |
| 4.2 Uji Validitas | 26 |
| 4.3 Uji Reliabilitas | 27 |
| 4.4 Tingkat Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 4.5 Prioritas Perbaikan Atribut | 30 |
| 4.6 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan | 36 |
| V SIMPULAN DAN SARAN | 41 |
| 5.1 Simpulan | 41 |
| 5.2 Saran | 41 |
| DAFTAR PUSTAKA | 42 |
| LAMPIRAN | 45 |
| RIWAYAT HIDUP | 53 |



DAFTAR TABEL

| | | |
|-----|--|----|
| 1.1 | Permintaan produk buah tomat tahun 2022 | 1 |
| 1.2 | Data pengembalian tomat bulan Agustus-Oktober 2023 | 2 |
| 3.1 | Variabel penelitian kualitas pelayanan | 19 |
| 3.2 | Skor tingkatan kepuasan pelanggan | 21 |
| 4.1 | Hasil uji validitas | 26 |
| 4.2 | Hasil uji reliabilitas | 27 |
| 4.3 | Hasil analisis CSI | 28 |
| 4.4 | Hasil analisis IPA | 31 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-----|--|----|
| 2.1 | Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 13 |
| 2.2 | Kerangka pemikiran | 17 |
| 4.1 | Logo PT Wiguna Alam Persada | 23 |
| 4.2 | Struktur organisasi PT Wiguna Alam Persada | 24 |
| 4.3 | Diagram kartesius hasil analisis metode IPA | 32 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|---|---------------------------------|----|
| 1 | Kuesioner penelitian | 47 |
| 2 | Dokumentasi kegiatan penelitian | 49 |

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.