



RINGKASAN

PIPI SELPI. Analisis Proses Keputusan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Sayur di Agrakebunesia Kabupaten Sukabumi. *Analysis of the Decision Process and Consumer Satisfaction in Purchasing Vegetables at Agrakebunesia Sukabumi Regency*. Dibimbing oleh ANITA RISTIANINGRUM.

Era baru globalisasi telah dimulai dengan meningkatnya kontribusi aspek digital terhadap perekonomian. Didukung oleh teknologi dan infrastruktur yang semakin canggih mempercepat dan mengubah pola penawaran dan permintaan pelaku ekonomi di antaranya dalam sektor pertanian, seperti dalam pendistribusian produk. Pemasaran hasil pertanian dapat dilakukan melalui penjualan *online* sehingga mempercepat rantai distribusi hingga ke konsumen. Pada saat kondisi pandemi *Covid-19*, masyarakat membatasi aktivitasnya di luar rumah, baik itu bekerja, beribadah, maupun berbelanja. Pergeseran dari belanja *offline* (langsung) ke *online* (*e-commerce*) merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari. Perusahaan Agrakebunesia merupakan salah satu produsen di bidang hidroponik dalam penjualan sayur secara *online*, namun perusahaan mengalami fluktuasi penjualan. Fluktuasi penjualan dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk sikap pengambilan keputusan dan kepuasan konsumen. Perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen agar tetap kompetitif dalam memperoleh minat beli konsumen.

Tujuan kajian pengembangan bisnis ini, yaitu: (1) merumuskan ide pengembangan bisnis pada Agrakebunesia dengan berdasarkan lingkungan internal dan eksternal; dan (2) mengetahui proses keputusan dan kepuasan konsumen terhadap pembelian sayur di Agrakebunesia.

Metode penulisan kajian pengembangan ide bisnis yang digunakan yaitu analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*), untuk merumuskan ide pengembangan bisnis pada Agrakebunesia, analisis sikap multi atribut *Fishbein*, untuk mengetahui proses keputusan dan kepuasan konsumen terhadap pembelian sayur di Agrakebunesia. Selain itu, digunakan analisis finansial yaitu laba rugi dan *R/C ratio* untuk menganalisis keuntungan yang diperoleh setelah pengembangan bisnis.

Perusahaan memiliki kelemahan yaitu: penjualan belum mencapai target; belum adanya evaluasi pada penjualan sayur *online*; SOP pengiriman yang telah ada di perusahaan belum dijalankan dengan baik. Peluang yang dimiliki yaitu: era modernisasi membuat transaksi jual-beli *online* meningkat; transformasi pola hidup sehat pada masyarakat; belum ada kompetitor sejenis. Berdasarkan hasil analisis SWOT yang menggunakan strategi WO (*Weakness-Opportunity*) meminimalkan kelemahan dengan memanfaatkan peluang yang ada, sehingga didapatkan rumusan ide pengembangan bisnis analisis proses keputusan dan kepuasan konsumen.

Proses keputusan konsumen dihasilkan konsumen menginginkan estimasi waktu pengiriman pada pukul 07.00 – 08.00 WIB dan media pemasaran *online* melalui *Instagram*. Hasil analisis sikap multi atribut *Fishbein*, diperoleh sebesar 140,27. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap produk dan kinerja perusahaan. Berdasarkan analisis finansial, rumusan ide pengembangan bisnis ini dapat dikatakan layak. Total penerimaan pengembangan bisnis ini sebesar Rp77.198.922 setelah pengembangan dan mendapat laba bersih sebesar Rp15.528.594 dari hasil penjualan produk sayur secara *online* terhadap 1.157





konsumen per bulan. Analisis *R/C ratio* yang dihasilkan yaitu 1,3 yang berarti setiap Rp 1 biaya yang dikeluarkan akan menghasilkan penerimaan sebesar Rp1,3. Oleh sebab itu, kajian pengembangan bisnis ini dapat dikatakan layak. Diharapkan perusahaan Agrakebunesia dapat lebih maju dan berkembang usahanya.

Kata kunci: SWOT, *Consumer Satisfaction*, hidroponik, sayur, *online*.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Bogor Agricultural 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.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.