



# FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI PRODUK *BANNOFFE*

**BAGAS ARYA PUTRA**



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2021**

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.



## PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Membeli Produk *Banoffee*” 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.

Jakarta, Juli 2021



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Bagas Arya Putra  
J3F118035

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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.



## RINGKASAN

**BAGAS ARYA PUTRA.** Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Membeli Produk *Banoffee* (*Factors Affecting Consumer Satisfaction for Buying Banoffee*). Dibimbing oleh ANI NURAENI.

Tujuan umum tugas akhir ini adalah untuk mengkaji pengaruh kualitas produk, harga, promosi terhadap kepuasan konsumen *dessert* pada *banoffee*. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah mengkaji kepuasan konsumen *dessert* dari produk *banoffee*; mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen; mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan *banoffee*; mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen *banoffee*.

Pengambilan data menggunakan kuesioner yang bersumber dari konsumen @*banoffeedeliceux*. Contoh yang diambil adalah sebagian konsumen *banoffee* dan pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling* sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 45 orang. Penelitian ini dilakukan dari bulan Juni sampai dengan Juli 2021. Data dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, promosi berdasarkan kepuasan konsumen terdapat pengaruh yang signifikan antara 3 variabel menunjukkan adanya kepuasan konsumen dengan hasil  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak untuk semua variabel dengan hasil sebagai berikut:

Hasil analisis regresi berganda untuk pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan adalah sebesar  $0,975 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $0,455 < 2,018$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil analisis regresi berganda untuk pengaruh, untuk pengaruh Harga produk terhadap kepuasan adalah sebesar  $0,450 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $0,263 < 2,018$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan.

Hasil analisis regresi berganda untuk pengaruh promosi terhadap kepuasan adalah sebesar  $0,272 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $0,853 > 2,018$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa promosi berpengaruh terhadap kepuasan.

**Kata kunci:** *Banoffee*, Harga, Kepuasan Konsumen Kualitas Produk, Promosi



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

# FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI PRODUK *BANOFFEE*

**Bagas Arya Putra**



**Sekolah Vokasi**  
Laporan Akhir  
College of Vocational Studies

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Ahli Madya pada

Program Studi Manajemen Industri Jasa Makanan Dan Gizi

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2021**

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 mengumutkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

#### 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.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Rosyda Dianah, SKM, MKM



Judul Laporan : Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam  
Membeli Produk *Banoffee*

Nama : Bagas Arya Putra  
NIM : J3F118035

Disetujui oleh

Pembimbing :  
Ani Nureani S.Pd, M.Pd



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi:  
Dr. Ir. Rina Martini, M. Si  
NIP.196903282009102002

Dekan Sekolah Vokasi:  
Dr. Ir. Arief Darjanto, Dip. Ag.Ec., M.Ec  
NIP.196106181986091001

Tanggal Ujian: 16 Juli 2021

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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.