



LAPORAN AKHIR KAJIAN PENGEMBANGAN BISNIS

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA PRIMA FRESHMART PANDURAYA BOGOR

MEUTIA VIANTIKA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Prima Freshmart Panduraya Bogor” 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, Agustus 2021

Meutia Viantika
J3J818379



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

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

MEUTIA VIANTIKA. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Prima Freshmart Panduraya Bogor. *Customer Satisfaction Analysis At Prima Freshmart Panduraya Bogor*. Dibimbing oleh ANITA RISTIANINGRUM.

PT Charoen Phokphand bergerak di bidang peternakan dan mendirikan unit bisnis baru yaitu Prima Freshmart. Prima Freshmart merupakan *retail specialty store*. Prima Freshmart memiliki data konsumen. Berdasarkan data tersebut, penurunan jumlah konsumen pada bulan januari-maret 2021 menjadi ancaman bagi Prima Freshmart Panduraya. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan analisis kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut Prima Freshmart Panduraya agar dapat mempertahankan konsumen.

Tujuan kajian pengembangan bisnis ini adalah : (1) Mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Prima Freshmart Panduraya; dan (2) Menyusun perencanaan pengembangan bisnis peningkatan kepuasan konsumen berdasarkan metode BMC.

Metode yang digunakan yaitu analisis BMC dengan matriks SWOT pada Prima Freshmart Panduraya Bogor. Metode lain yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Ide pengembangan bisnis dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang konsumen Prima Freshmart Panduraya. Pengembangan bisnis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), menunjukkan hasil bahwa konsumen Prima Freshmart Panduraya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan nilai 77,53%. Peningkatan penjualan pada aspek finansial sebesar 10,8% atau Rp1.067.587. Kenaikan R/C rasio sebesar 0,35 setelah diterapkan ide pengembangan bisnis. Sebelum pengembangan bisnis, R/C rasio sebesar 3,21 dan setelah pengembangan R/C rasio yaitu 3,56. Artinya setiap biaya yang dikeluarkan Rp1 menghasilkan penerimaan sebesar Rp3,56. Hasil perhitungan R/C rasio mengalami peningkatan artinya bisnis dikatakan layak.

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), pada diagram kartesius menunjukkan pengelompokan kuadran I, II, III, dan IV. Atribut-atribut pada kuadran I menjadi prioritas utama perbaikan yaitu kelengkapan produk seperti ceker, kentang, dan jeroan yang sesuai kebutuhan konsumen. Atribut-atribut yang perlu dipertahankan terdapat pada kuadran II yaitu pegawai memberikan pelayanan dengan ramah, pegawai memahami produk yang dijual, kualitas produk yang dijual baik dan sesuai harapan, cara pembayaran mudah, tempat nyaman dan penataan produk baik, promosi yang dilakukan setiap minggu dan bulan yang sesuai harapan.

Kata kunci: *customer satisfaction index, importance performance analysis, kepuasan konsumen*

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.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2021
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 KEPUASANKONSUMEN PADA PRIMA FRESHMART PANDURAYA BOGOR

MEUTIA VIANTIKA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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.



© 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: Ir. Hermawan Wana, M.Si.



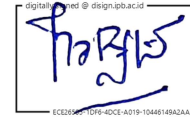
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Konsumen Pada Prima Freshmart
Panduraya Bogor

Nama : Meutia Viantika
NIM : J3J818379

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pembimbing :
Dr. Anita Ristianingrum M.Si.

Disetujui oleh



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Dr. Anita Ristianingrum, M.Si.
NIP. 196710241993022001

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



Tanggal Ujian : 16 Agustus 2021

Tanggal Lulus :