

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
DENGAN STRATEGI BISNIS: *AFTER SALES*  
*SERVICES* PADA BISNIS *ONLINE* @healthypretea**



**Dawson Nathanael**

**18106008**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2022**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
DENGAN STRATEGI BISNIS: *AFTER SALES  
SERVICES* PADA BISNIS *ONLINE* @healthypretea**

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL  
WITH BUSINESS STRATEGIES: *AFTER SALES  
SERVICES* IN *ONLINE BUSINESS* @healthypretea**



**Dawson Nathanael**

**18106008**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Dawson Nathanael

NIM : 18106008

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Strategi Bisnis: *After Sales Services*  
Pada Bisnis *Online @healthypretea***

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 10 Agustus 2022,

Yang Menyatakan,



Dawson Nathanael

**HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN**  
**DENGAN STRATEGI BISNIS: *AFTER SALES***  
***SERVICES* PADA BISNIS *ONLINE* @healthypretea**

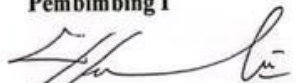
Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**Dawson Nathanael**

**18106008**

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal 25 Agustus 2022:

**Pembimbing I**



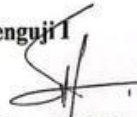
Halim Qista Karima, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0601029601

**Pembimbing II**



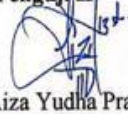
Isnaini Nuristsilawati, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0615118701

**Penguji I**




Achmad Zaki Yamani, S.T., M.T.  
NIDN. 0620077203

**Penguji II**



Aiza Yudha Pratama, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0613109401

**Ketua Program Studi S1 Teknik Industri**



Aswan Munang S.T., M.T.  
NIDN. 0603048702

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain**



Muhammad Pagar Sidiq, S.T., M.T.  
NIDN. 0619029102

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas rahmat, anugerah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“AnalisaTingkat Kepuasan Konsumen Dengan Strategi Bisnis: After Sales Services Pada Bisnis Online @healthypretea”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1), Departemen Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tersusunnya laporan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua saya, Ibu Widya Jenrus & Bapak Edward Parlindungan serta keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doanya dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Fajar Sidiq S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T., selaku Ketua Departemen Teknik Industri.
4. Bapak Halim Qista Karima, S.T., M.Sc., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan nasihat, arahan, bimbingan, dan dukungan hingga terselesaikannya laporan ini.
5. Ibu Isnaini Nurisusilawati, S.T., M.Sc., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan nasihat, arahan, bimbingan, dan dukungan hingga terselesaikannya laporan ini.
6. Bapak Achmad Zaki Yamani, S.T., M.T., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberi kritik, saran, dan masukan perbaikan dalam penulisan skripsi ini.

7. Ibu Atik Febriani, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, saran, serta dukungan terkait hal akademik selama saya menjadi mahasiswa Teknik Industri.
8. Farisa Adelina Sitanggang, atas bantuan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama perkuliahan dan penyusunan laporan skripsi.
9. Tiffani Putri Wijaya, atas waktu yang telah di buang untuk menemani penulis serta dukungan mental yang telah dilontarkan.
10. Teman-teman kos bu Laksmi yang selalu memberikan semangat, masukan dan mendengarkan keluh kesah selama pelaksanaan dan penulisan skripsi.
11. Teman-teman SMAN 12 Jakarta atau *anak kelapa* yang selalu memberikan semangat, masukan dan mendengarkan keluh kesah selama pelaksanaan dan penulisan skripsi.
12. Teman-teman se-bimbingan yang selalu menemani masa bimbingan, memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah selama pelaksanaan dan penulisan skripsi.
13. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2018, terutama Violita Anggraini yang selalu kebersamaan dan memberikan semangat dari awal masa perkuliahan hingga terselesaikannya laporan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungan selama pelaksanaan dan penulisan skripsi ini.

Penulis merasa bahwa dalam penyusunan laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Purwokerto, 31 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR RUMUS .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Studi Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Strategi Bisnis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Strategi Bisnis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Fungsi Strategi Bisnis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Manfaat Strategi Bisnis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 <i>After Sales Service</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengertian After Sales Service.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Fungsi After Sales Service .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Belanja <i>Online</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Perilaku konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 <i>E – Marketing Mix</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9 <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.1	Objek dan Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1	Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2	Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Diagram Alur Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Teknik Pengumpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Data yang Perlukan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3	Tahapan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Profil Toko @healthypretea .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Karakteristik atau Katagori Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Domisili .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Pekerjaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5	Pendapatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6	Status Pernikahan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.7	Jumlah anggota keluarga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Perilaku Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Alasan Berbelanja di @healthypretea .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Sumber mengetahui @healthypretea.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Periode Berbelanja @healthypretea .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Frekuensi Belanja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.5	Alasan Pemilihan @healthypretea.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Uji Validitas Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Uji Reliabilitas Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2	Saran untuk pihak @healthypretea .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Mengimplementasikan Analisa Kepuasan Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Skala Likert Tanggapan Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Persentase Responden menurut Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Persentase Responden menurut Usia.... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Persentase Responden menurut Domisili**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Persentase Responden menurut Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Persentase Responden menurut Pendapatan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Persentase Responden menurut Status Pernikahan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Persentase Responden menurut Anggota Keluarga**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Persentase Responden menurut Alasan Berbelanja**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Persentase Responden menurut Sumber mengetahui @healthypretea**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Persentase Responden menurut Periode Berbelanja**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Persentase Responden menurut Frekuensi Berbelanja**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Persentase Responden menurut Alasan Pemilihan @healthypretea**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kuesioner ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Perhitungan Rata-rata & Tingkat Kepuasan Kepentingan & Kinerja IPA ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Hasil Pemetaan Kuadran IPA ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Atribut yang terdapat pada Kuadran I Metode IPAE**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Hasil Perhitungan PGCV ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Urutan Prioritas Hasil Analisis PGCV **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian Kosumen **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Diagram Kartesius ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Diagram Kartesius IPA @healthypretea **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR RUMUS

- (2. 1) Rumus Nilai Rata-rata Atribut Secara Keseluruhan **Error! Bookmark not defined.**
- (2. 2) Rumus Atribut *Performance* dan *Importance* .... **Error! Bookmark not defined.**
- (2. 3) Rumus Tingkat Kesesuaian Responden ..... **Error! Bookmark not defined.**
- (2. 4) Rumus Menghitung Nilai ACV ..... **Error! Bookmark not defined.**
- (2. 5) Rumus Menghitung Nilai UDCV ..... **Error! Bookmark not defined.**
- (2. 6) Rumus Menghitung Nilai PGCV ..... **Error! Bookmark not defined.**
- (3. 1) Rumus Penyebaran Kuesioner ..... **Error! Bookmark not defined.**
- (3. 2) Perhitungan Penyebaran Kuesioner ..... **Error! Bookmark not defined.**
- (4. 1) Rumus Menghitung Rata-rata dari Skor Rata-rata Tingkat Kinerja ( $\bar{X}$ ) dan Rata-rata dari Skor Rata-rata Tingkat Harapan ( $\bar{Y}$ ) **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pernyataan Kuesioner ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Hasil Kuesioner Penelitian Kategori Kinerja **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Lampiran 4 Hasil Kuesioner Penelitian Kategori kepentingan **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Kategori **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Kategori Kinerja **Error! Bookmark not defined.**

## ABSTRAK

Transformasi digital adalah perubahan yang disebabkan oleh teknologi di banyak tingkatan dalam organisasi yang mencakup eksploitasi teknologi digital untuk meningkatkan proses yang ada, dan eksplorasi inovasi digital, yang berpotensi mengubah model bisnis. Perubahan ini memaksa orang untuk mengetahui apa yang ada di internet. Tentunya hal ini juga mempengaruhi perkembangan dunia bisnis saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen @healthypretea, mengidentifikasi kepuasan konsumen @healthypretea, dan mengurutkan prioritas perbaikan berdasarkan atribut yang dianggap penting oleh konsumen. @healthypretea adalah subjek penelitian ini. Sebanyak 150 responden diwawancarai menggunakan metode Slovin melalui penyebaran kuesioner online. Menurut hasil penelitian ini, responden @healthypretea umumnya bercirikan (69%); perempuan (62%); berusia 17-24 tahun (41%); berdomisili di Bandung. Bekerja sebagai karyawan (58%); mahasiswa (24%), mahasiswa (18%). Penghasilan Rp4.500.001 – Rp6.000.000 (26%); Rp1.800.001 - Rp3.000.000 (24%); Rp3.000.001 – Rp4.500.000 (19%); Belum Menikah (56%); anggota keluarga dua (41%). Kepuasan konsumen terhadap kinerja @healthypretea pada perhitungan kepuasan metode Importance Performance Analysis (IPA) 100%, sehingga digolongkan sangat puas dengan kinerja @healthypretea. Kuadran I berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA), memiliki enam atribut yang perlu ditingkatkan. 6 Prioritas perbaikan atribut IPA kuadran. Dampak after sales service; terdapat pada Kuadran pertama diagram kartesius IPA yang memiliki atribut 2 dari 4 poin, sehingga layanan dengan baik dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** bisnis *online* @healthypretea, *after sales services*, kepuasan konsumen, *importance performance analysis* (IPA), diagram kartesius

## ABSTRACT

*This change is forcing people to know what is on the internet. Of course this also affects the development of the business world today. The purpose of this study is to identify @healthypretea consumers, determine @healthypretea consumer satisfaction, and order improvement priorities based on the attributes that are considered important by consumers. @healthypretea is the subject of this study. A total of 150 respondents were interviewed using the Slovin method through the distribution of online questionnaires. According to the results of this study, respondents @healthypretea are generally characterized (69%); women (62%); aged 17-24 years (41%); domiciled in Bandung. working as an employee (58%); college students (24%), college students (18%). Income Rp4,500,001 – Rp6,000,000 (26%); IDR 1,800,001 - IDR 3,000,000 (24%); Rp3,000,001 – Rp4,500,000 (19%); Not Married (56%); prayer family members (41%). consumer targets for the performance of @healthypretea in the calculation of satisfaction with the Importance Performance Analysis (IPA) method of 100%, so it is classified as very satisfied with the performance of @healthypretea. Quadrant I, based on Importance Performance Analysis (IPA), has six attributes that need to be improved. 6 Priority for improvement of quadrant IPA attributes. Impact of after-sales service; found in the first quadrant of the IPA Cartesian diagram which has attributes of 2 out of 4 points, so the service is good in this study.*

**Keywords:** @healthypretea online business, after sales services, customer satisfaction, importance performance analysis (IPA), Cartesian diagram

