



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR



TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PRODUK MIE JEBEW RK

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

RHAKAPANDYA WIDYARTAMA

2108311027

**PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

AGUSTUS 2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR



TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PRODUK MIE JEBEW RK

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

RHAKAPANDYA WIDYARTAMA
2108311027

**PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

AGUSTUS 2024



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Rhakapandya Widyartama

NIM : 2108311027

Tanda tangan :



Tanggal : 12 Agustus 2024

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir/ Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rhakapandya Widyartama

NIM : 2108311027

Program Studi : D-3 Manajemen Pemasaran

Judul Laporan TA : Tingkat Kepuasan Pelanggan Produk Mie Jebew RK

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli madya Manajemen Pemasaran pada Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Tika Dwi Ariyanti, S.Psi., M.Psi. ()

Anggota Penguji 1 : Rahma Nur Praptiwi, S.Si., M.M. ()

Anggota Penguji 2 : Kristin Lukitaningrum, S.Pd., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 12 Agustus 2024





LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Rhakapandya Widyartama
Nomor Induk Mahasiswa : 2108311027
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D-3 Manajemen Pemasaran
Judul Laporan TA : Tingkat Kepuasan Pelanggan Produk
Mie Jebew RK


Disetujui Oleh:

Pembimbing


Kristin Lukitaningrum, S.Pd., M.M.
NIP. 5262022030719770605

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Kepala Program Studi


Innas Rovino Katuruni, S.Hut., M.M.
NIP. 19881114201921001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rhakapandya Widyartama

NIM : 2108311027

Program Studi : D-3 Manajemen Pemasaran

Jurusan : Akuntansi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PRODUK MIE JEBEW RK”

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 12 Agustus 2024

Yang menyatakan

Rhakapandya Widyartama



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada hadirat Allah SWT yang telah memberikan kita berbagai macam nikmat, sehingga aktifitas hidup yang kita jalani ini akan selalu membawa keberkahan, kesehatan, semangat dan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PRODUK MIE JEBEW RK”**

Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran Politeknik Negeri Jakarta. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi
3. Bapak Innas Rovino Katuruni, S.Hut., M.M., selaku Kepala Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran Politeknik Negeri Jakarta
4. Ibu Kristin Lukitaningrum, S.Pd., M.M., sebagai Pembimbing Tugas Akhir
5. Para dosen pengajar dan tenaga kependidikan Prodi D-3 MP, Akuntansi, PNJ
6. Kedua orang tua penulis tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup
7. Kakak penulis, terima kasih atas doa dan segala dukungannya
8. Teman-teman Tuli Angkatan 2021, yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas segala kenangan indah saat kuliah
9. Sahabat penulis inisial S, terima kasih telah menjadi sahabat yang baik dan memberikan semangat dan dukungan

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu besar harapan penulis jika ada kritik dan saran yang membangun untuk lebih menyempurnakan Tugas Akhir. Semoga Tugas Akhir ini dapat memenuhi syarat kelulusan Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran Politeknik Negeri Jakarta dan dapat bermanfaat bagi sekitar.

Depok, 12 Agustus 2024

Rhakapandya Widyartama



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

Rhikapandya Widyartama
D-3 Manajemen Pemasaran, Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta
Tingkat Keuasan Pelanggan Produk Mie Jebew RK

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk Mie Jebew RK. Penulisan ini dilakukan dengan metode survei yaitu menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan produk Mie Jebew RK. Sampel yang diambil adalah 76 responden yang merupakan pelanggan yang pernah membeli produk Mie Jebew RK selama bulan November 2023 hingga Juli 2024. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara digital melalui *Google Form*. Hasil penulisan menunjukkan bahwa 85% responden pernah membeli produk ini, dengan 53,9% menyatakan bahwa produk sangat bagus. Seluruh responden sepakat bahwa harga produk terjangkau, sementara 78,9% menilai pelayanan terhadap pelanggan cukup ramah. Mayoritas responden juga memuji kualitas kemasan, rasa, dan kecepatan pengiriman produk. Beberapa responden bahkan sering kali melakukan pembelian kembali karena sudah mempercayai produk Mie Jebew RK. Kemudian disarankan untuk pihak Mie Jebew RK agar terus meningkatkan kualitas pelayanan supaya mencapai kepuasan pelanggan yang ideal.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Mie Jebew RK, Pemasaran

ABSTRACT

Rhikapandya Widyartama
D-3 Marketing Management, Accounting, Jakarta State Polytechnic
Level of customer satisfaction with Mie Jebew RK products

This Final Project aims to determine the level of customer satisfaction with Mie Jebew RK products. This writing was conducted using a survey method, namely using a questionnaire distributed to customers of Mie Jebew RK products. The sample taken was 76 respondents who were customers who had purchased Mie Jebew RK products during November 2023 to July 2024. The sampling method was carried out by distributing questionnaires digitally via Google Form. The results show that 85% of respondents have purchased this product, with 53.9% stating that the product is very good. All respondents agreed that the product was reasonably priced, while 78.9% rated the customer service as friendly. The majority of respondents also praised the quality of the packaging, taste, and speed of delivery. Some respondents even often make repeat purchases because they already trust Mie Jebew RK products. Then it is recommended for Mie Jebew RK to continue to improve service quality in order to achieve ideal customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, Mie Jebew RK, Marketing



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Tujuan Penulisan	1
1.3 Manfaat Penulisan	2
1.4 Metode Penulisan.....	2
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	4
2.1.1 Pengertian Tingkat Kepuasan Pelanggan	4
2.1.2 Pentingnya Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan	5
2.2 Mie Jebew	5
2.3 Pengertian Penjualan.....	6
2.2.1 Pentingnya Penjualan.....	7
2.4 Pemasaran	7
2.3.1 Pengertian Pemasaran	7
2.3.2 Pentingnya Pemasaran	9
2.5 Pengertian <i>Marketplace</i>	14
2.6 Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	15
2.7 Kepuasan Pelanggan	16
2.7.1 Pengertian Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	16
2.7.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.7.3 Cara Mengukur Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.7.4 Alasan Mengapa Perlu Melakukan Survei Kepuasan Pelanggan	19
2.7.5 Langkah – Langkah Survei Kepuasan Pelanggan.....	20
2.7.6 Cara Mengoptimalkan Kepuasan Pelanggan	22
BAB III PROFIL DAN PELAKSANAAN USAHA	23
3.1 Profil Usaha	23
3.2 Pelaksanaan Usaha.....	24
3.2.1 Perencanaan Usaha	25
3.2.2 Pembuatan Produk	33
BAB IV PEMBAHASAN	34
4.1 Laporan Keuangan.....	34
4.2 Data Karakteristik Responden	37
4.3 Analisis SWOT Produk Mie Jebew RK	52

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

4.4	4P Produk Mie Jebew RK.....	53
BAB V PENUTUP		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....		57
LAMPIRAN		59



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Foto Produk Mie Jebew RK.....	6
Gambar 3.1 Logo Mie Jebew RK.....	23
Gambar 3.2 Produk Beserta Label Mie Jebew RK.....	23
Gambar 3.3 <i>Flyer</i> Menu Mie Jebew RK.....	24
Gambar 3.4 <i>Flowchart</i> Pembuatan Produk Mie Jebew RK.....	33
Gambar 4.1 Grafik Hasil Penjualan Semester 5.....	35
Gambar 4.2 Grafik Hasil Penjualan Semester 6.....	37





DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Berat dan Ukuran Mie Jebew	24
Tabel 3.2 Peralatan dan Bahan Utama Produk	26
Tabel 3.3 Peralatan yang dibutuhkan.....	27
Tabel 3.4 Perlengkapan yang dibutuhkan.....	27
Tabel 3.5 <i>Fixed Cost</i> (Biaya Tetap).....	28
Tabel 3.6 <i>Variable Cost</i> (Biaya Tidak Tetap).....	28
Tabel 3.7 Rekapitulasi Biaya/Modal	29
Tabel 3.8 Penetapan Harga Jual.....	30
Tabel 4.1 Data Penjualan Semester 5	34
Tabel 4.2 Data Penjualan Semester 6	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	39
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	40
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Uang Saku Perhari	40
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah anda pernah membeli produk Mie Jebew RK	41
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa kali membeli produk Mie Jebew RK	41
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui tentang produk Mie Jebew RK.....	42
Tabel 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Motivasi membeli produk Mie Jebew RK.....	42
Tabel 4.14 Karakteristik Responden Berdasarkan Sampai saat ini masih berminat dengan produk Mie Jebew RK.....	43
Tabel 4.15 Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah ada produk lain yang lebih diminat	43
Tabel 4.16 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa puas produk Mie Jebew RK memenuhi kebutuhan anda.....	44
Tabel 4.17 Karakteristik Responden Berdasarkan Kebersihan dalam penyajian/penyediaan produk cukup baik.....	45
Tabel 4.18 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Packaging</i> produk sangat bagus dan aman.....	45
Tabel 4.19 Karakteristik Responden Berdasarkan Kreativitas dalam membuat produknya sudah bagus.....	46
Tabel 4.20 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan dalam penyediaan produknya	47

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.21 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan dalam menyambut konsumen cukup ramah dan bijak	47
Tabel 4.22 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan dalam memberikan informasi produk kepada konsumen cukup jelas	48
Tabel 4.23 Karakteristik Responden Berdasarkan Penampilan penjual bersih, rapih dan menarik	49
Tabel 4.24 Karakteristik Responden Berdasarkan Harga dari produk Mie Jebew RK cukup terjangkau	49
Tabel 4.25 Karakteristik Responden Berdasarkan Dari produk Mie Jebew RK yang dijual, <i>topping</i> bakso apa yang paling anda sukai.....	50
Tabel 4.26 Karakteristik Responden Berdasarkan Kesesuaian produk dan harga sudah sesuai	50
Tabel 4.27 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk sangat membantu konsumen dalam menghemat waktu, tenaga, dan keuangan	51
Tabel 4.28 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang dipesan oleh pembeli, pengirimannya sangat cepat.....	51
Tabel 4.29 Karakteristik Responden Berdasarkan Cara pembayaran yang anda sukai.....	52
Tabel 4.30 Analisis SWOT	52

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Flyer</i> Produk.....	59
Lampiran 2 Foto Produk.....	59
Lampiran 3 Kuesioner	60
Lampiran 4 Data Mentah/Excel.....	64
Lampiran 5 Nota/Kwitansi.....	65
Lampiran 6 Proses Pembuatan.....	65
Lampiran 7 Foto Kegiatan Penjualan	65
Lampiran 8 Grafik Responden.....	66



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Indonesia merupakan negara yang kaya akan kelezatan kuliner yang sudah terkenal di seluruh dunia, bahkan banyak warga negara asing yang sangat menyukai masakan Indonesia. Salah satu ciri khas masakan Indonesia adalah makanannya yang pedas. Kini banyak bermunculan rumah makan yang menyediakan berbagai macam makanan pedas dengan berbagai tingkatan sebagai menu utamanya. Ada jenis makanan instan, ada juga restoran khusus yang menyediakan menu pedas.

Perkembangan zaman dan gaya hidup masyarakat modern membuat masyarakat ingin memenuhi kebutuhan pangan yang praktis dan mudah diperoleh. Dalam kondisi ini diperlukan inovasi dalam pengolahan makanan yang sesuai dengan keinginan konsumen salah satunya mie.

Mie merupakan salah satu produk yang terbuat dari tepung terigu, mie mengandung banyak karbohidrat yang menyumbang energi bagi tubuh sehingga mie dapat dijadikan sebagai makanan pengganti nasi. Berdasarkan jenisnya, ada beberapa jenis mie yang dikenal masyarakat yaitu mie segar, mie basah, mie kering dan mie instan (Gustiawan et al. 2018). Menurut Rangkuti (2010), “Promosi adalah kegiatan penjualan dan pemasaran dalam rangka menginformasikan dan mendorong permintaan terhadap produk, jasa dan ide dari perusahaan dengan cara memengaruhi konsumen agar mau membeli produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.” Faktor promosi dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam melakukan keputusan membeli. Melalui promosi, orang yang sebelumnya tidak tertarik untuk membeli suatu produk akan menjadi tertarik dan mencoba produk sehingga konsumen melakukan pembelian.

1.2 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu:

- 1) Menjelaskan proses perencanaan dan pembuatan Mie Jebew RK
- 2) Menjelaskan tingkat penjualan dan pemasaran Mie Jebew RK
- 3) Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap Produk Mie Jebew RK



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir ini yaitu:

- 1) Bagi pembaca hasil penulisan ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai produk Mie Jebew RK dan tingkat kepuasan pelanggan produk Mie Jebew RK.
- 2) Bagi masyarakat dapat dijadikan referensi dalam memahami perencanaan, pembuatan dan pelaksanaan penjualan di media sosial pada ingin memulai usaha.
- 3) Bagi mahasiswa dapat digunakan untuk meningkatkan kreativitas mahasiswa untuk berwirausaha.

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini yaitu:

1) Studi Literatur

Melakukan kajian pustaka dengan mengumpulkan berbagai sumber yang relevan dengan topik pemasaran dan tingkat kepuasan pelanggan. Sumber – sumber tersebut meliputi buku, jurnal, artikel, tulisan, dan *website* yang berkaitan dengan topik penulisan.

2) Praktik TA: Observasi

Observasi melakukan mengumpulkan data secara langsung dari Kampus PNJ dan Komplek PSP. Observasi dilakukan dengan mengamati secara sistematis kegiatan pemasaran antara pelanggan. Data yang diperoleh dari observasi ini akan memberikan gambaran tentang praktik pemasaran yang dilakukan oleh Mie Jebew RK serta reaksi dan tingkat kepuasan terhadap layanan dan produk yang ditawarkan.

3) Pembahasan TA: Deskriptif dan Kuantitatif

Deskriptif dan kuantitatif digunakan untuk menganalisis dan menggambarkan karakteristik calon pelanggan Mie Jebew RK. Penulis mengumpulkan data melalui survei yang disebarkan kepada calon pelanggan. Data ini meliputi pelanggan, preferensi pelanggan terhadap berbagai aspek produk dan layanan yang diberikan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dijabarkan dalam beberapa Bab sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku di Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran Politeknik Negeri Jakarta.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penulisan laporan tugas akhir, manfaat penulisan laporan tugas akhir, metode penulisan laporan tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang pengertian Mie Jebew RK, penjualan, pemasaran, bauran pemasaran, STP, tingkat kepuasan pelanggan, *marketplace*, dan cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

BAB 3 PROFIL DAN PELAKSANAAN USAHA

Bab ini menggambarkan Profil usaha Mie Jebew RK dan pelaksanaan usahanya.

BAB 4 PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tahap pembuatan produk, laporan penjualan, analisa STP, analisa 4P dan tingkat kepuasan pelanggan produk Mie Jebew RK.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menyampaikan kesimpulan dan saran hasil dari tingkat kepuasan pelanggan produk Mie Jebew RK.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penulisan dan pembahasan yang dipaparkan di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Jenis usaha yang dirintis adalah Mie Jebew RK. Produk Mie Jebew RK ada 4 menu, yaitu Mie Jebew RK rasa original dengan harga jual Rp12.000, Mie Jebew RK bakso ikan dengan harga jual Rp15.000, Mie Jebew RK bakso sapi dengan harga jual Rp16.000, Mie Jebew RK komplit dengan harga jual Rp19.000. Produksi Mie Jebew RK dilakukan ketika ada oderan yang masuk dan proses pembuatannya dilakukan oleh penulis sendiri.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi, tingkat penjualan Mie Jebew RK pada semester 5 dan 6 menunjukkan hasil yang fluktuatif. Hal tersebut bisa disebabkan karena adanya perubahan dalam selera konsumen atau pesaing baru yang menawarkan produk serupa dengan harga lebih menarik. Penjualan tertinggi pada semester 5 berada di tanggal 5 sampai 11 Desember 2023 yang menjual 38 porsi dengan total Rp722.000. Hasil tersebut dapat tercapai karena adanya pemesanan untuk sebuah acara, dimana sebelumnya penulis melakukan promosi melalui status *Whatsapp*. Selanjutnya penjualan tertinggi pada semester 6 berada di tanggal 25 sd 1 Juli 2024 yang menjual 24 porsi dengan total Rp288.000. Hasil tersebut dapat tercapai karena penulis menjual secara langsung di acara bazar di *Accounting Fair* dan *Marketing Week* yang diselenggarakan di PNJ. Sehingga bentuk pemasaran Mie Jebew RK yang paling menguntungkan adalah mempromosikan melalui sosial media dan berjualan secara langsung di acara bazar.
3. Tingkat kepuasan pelanggan disimpulkan sangat puas, hal ini bisa kita lihat dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa sebanyak 85% responden pernah membeli produk Mie Jebew RK, dan 53,9% diantaranya setuju bahwa produk Mie Jebew RK sangat bagus. Kemudian 100% responden setuju bahwa harga dari produk Mie Jebew RK cukup terjangkau. 78,9% responden juga setuju bahwa pelayanan dalam menyambut konsumen cukup ramah dan bijak.

Packaging produk juga dipercayai sangat bagus dan aman bagi 76,3% responden. Lalu cara pembayaran yang paling disukai adalah Tunai dan Transfer, yang mendapat 47,4% suara. Pengiriman produk juga sangat cepat menurut 68,4% responden. Sehingga dapat disimpulkan sebagian besar responden yang pernah membeli Mie Jebew RK merasa puas dari segi harga, rasa, penyajian, *packaging* produk, pelayanan, pembayaran, dan pengirimannya. Beberapa responden bahkan sering kali melakukan pembelian kembali karena sudah mempercayai produk Mie Jebew RK.

5.2 Saran

1. Pihak Mie Jebew RK

Mie Jebew RK perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan supaya mencapai kepuasan pelanggan yang ideal. Selain itu, penjual perlu mencoba untuk lebih dekat dengan pelanggan agar lebih memahami apa yang mereka inginkan, seperti membuat saluran suara pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kemudian diperlukan strategi-strategi pemasaran yang selalu diperbaharui untuk menghadapi kompetitor yang berada di bidang usaha yang sama.

2. Pihak Akademik

Penulisan tambahan mengenai aspek-aspek selain perilaku konsumen dapat dilakukan untuk mendukung penulisan ini, seperti manajemen keuangan, manajemen produksi, dan manajemen strategis, sehingga sikap negatif atau positif dari konsumen dapat disikapi dengan tepat oleh penjual dengan mengoptimalkan produksi dan kinerja manajemen internal.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong. (2001). Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas.
- Anggraini, A. R. dan Oliver, J. (2019). Persepsi Siswa Terhadap Pembelajaran Renang pada Kelas X SMAN 1 Imogiri. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Faridah, F., & Wulandari, Z. W. (2020). Pendampingan Pemasaran Industri Lokal Melalui Penggunaan Marketplace untuk Meningkatkan Hasil Produksi pada Masa Pandemi Covid-19 di Desa Sidomukti Lamongan.
- Ferawati, Ferawati, et al. (2020). Analisis Pengaruh Persediaan Barang dan Penjualan terhadap Laba Perusahaan (Studi Kasus CV Davin Jaya Karimun). *Jurnal Cafeteria*.
- Gustiawan, S, N. Herawati, D. F. Ayu. (2018). Pemanfaatan Tepung Biji Nangka dan Tepung Ampas Tahu Dalam Pembuatan Mi Basah. *Jurnal Ilmiah*.
- Hardiyansyah. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, Yogyakarta.
- Jalal, A., & Khamal Rokan, M. (2021). Implementasi Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayon Dalam Peningkatan Pembiayaan Usaha Mikro.
- Kotler, K., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, Global Edition (15th ed.)*. United States of America Pearson Education.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition*. New Jersey Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen. *Jurnal*.
- Kotler, P., & Alma. (2017). *Principles of Marketing*. New Jersey Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1, Edisi 13)*. A. H. Maulana (ed.), Gelora Aksara Pratama PT.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 2, Edisi 13)*. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Lukmandaru, & Istoto. (2016). Kewirausahaan Hasil Hutan.
- Mohammad, Andriyan. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Undergraduate (S1) Thesis, IAIN Kediri.
- Noor, Z. Z. (2010). Manajemen Pemasaran. Deepublish.
- Panjaitan, Roymon. (2018). Manajemen Pemasaran. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.
- Rangkuti, Freddy. (2010). Riset Pemasaran. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Roymon Panjaitan. (2018). MANAJEMEN PEMASARAN. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.
- Sahabuddin, Romansyah. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan. Pustaka Taman Ilmu.
- Sambodo, Rio Sasongko. (2021). FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*.
- Sariatin, S., & Ekawati, C. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.
- Sedarmayanti. (2013). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung Refika Aditama.
- Sudarsono, H. (2020). Buku Ajar Manajemen Pemasaran (Cetakan Pertama). Pustaka Abadi.
- Sudarsono, Heri. (2020). Manajemen Pemasaran. Jawa Timur Pustaka Abadi.
- Surya, R. & Tedjakusuma, F. (2022). Diversity of Sambals Tradisional Indonesian Chili Paste. *Journal of Ethnic Foods*.
- Zulfiana, Z., & Apriyono, T. (2022). ANALISIS EFEKTIVITAS STRATEGI SALES PROMOTION TERHADAP VOLUME PENJUALAN MIE SEDAAP PADA PT MUNCUL JAYA SENTOSA, DI KABUPATEN MIMIKA, PROVINSI PAPUA (2016-2018). *JURNAL ULET (Utility, Earning and Tax)*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 *Flyer* Produk



Foto *Flyer* Produk

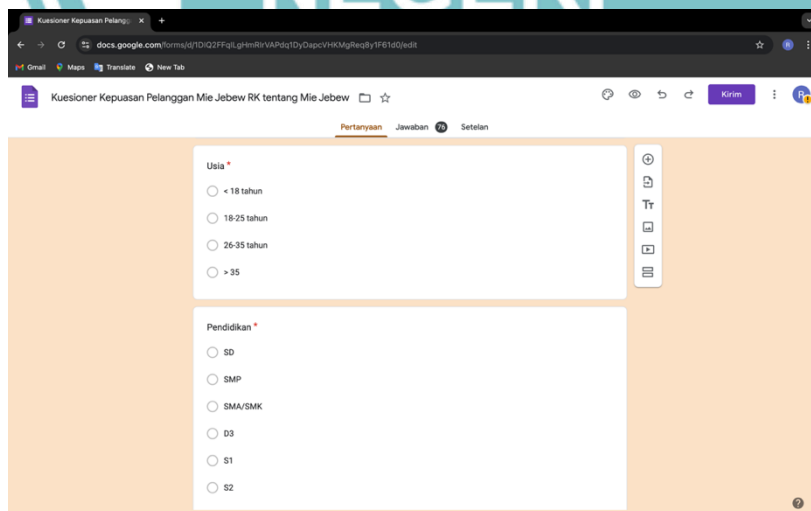
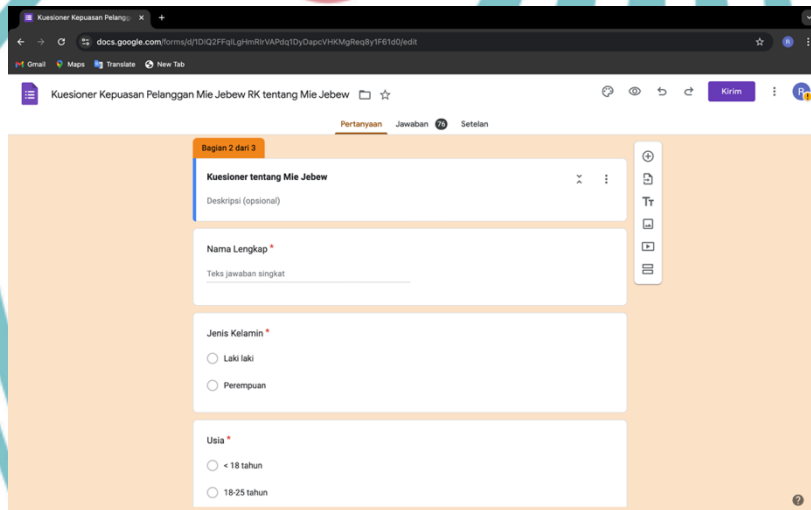
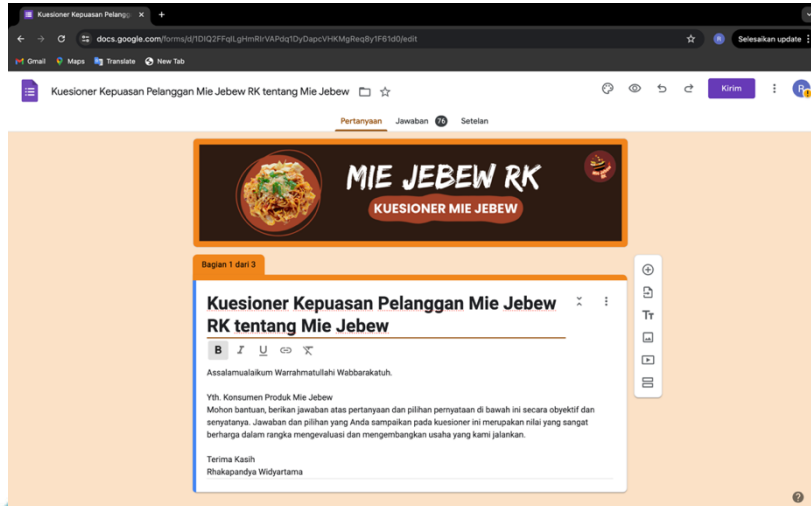
Lampiran 2 Foto Produk



Foto Produk Mie Jebew



Lampiran 3 Kuesioner



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Mie Jebew RK tentang Mie Jebew

Pertanyaan Jawaban Setelan

D3
 S1
 S2

Status Pernikahan *

Menikah
 Belum Menikah

Pekerjaan *

Teks jawaban singkat

Domisili *

Teks jawaban singkat

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Mie Jebew RK tentang Mie Jebew

Pertanyaan Jawaban Setelan

Bagian 3 dari 3

Kuesioner tentang Mie Jebew

Saya sedang melakukan riset kepuasan pelanggan untuk Tugas Akhir saya yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pelanggan Produk Mie Jebew", Mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini.

Berapa Uang Saku Perhari *

Di bawah Rp 100.000
 Rp 100.000 - Rp 200.000
 Diatas Rp 200.000

Apakah anda pernah membeli produk Mie Jebew? *

Pernah
 Tidak Pernah

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Mie Jebew RK tentang Mie Jebew

Pertanyaan Jawaban Setelan

Berapa kali membeli produk Mie Jebew? *

Belum pernah
 1 - 2 kali
 3 - 4 kali
 Sering kali

Apa yang Anda ketahui tentang produk Mie Jebew? *

Sangat kurang bagus 1 2 3 4 5 Sangat bagus

Apa motivasi membeli produk Mie Jebew? *

Sulit menolak
 Karena kedekatan
 Produknya lumayan bagus



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Mie Jebew RK tentang Mie Jebew

Pertanyaan Jawaban Setelan

Apa motivasi membeli produk Mie Jebew? *

- Sulit menolak
- Karena kedekatan
- Produknya lumayan bagus
- Produknya sangat bagus

Apakah sampai saat ini masih berminat dengan produk Mie Jebew? *

- Tidak
- Sesekal minat
- Sering minat

Apakah sudah ada produk lain yang lebih diminat? *

- Sudah

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Mie Jebew RK tentang Mie Jebew

Pertanyaan Jawaban Setelan

Apakah sudah ada produk lain yang lebih diminat? *

- Sudah
- Kadang beralih ke produk lain
- Meskipun ada produk yang diminat tapi masih sering beli produk Mie Jebew
- Tidak ada. Masih minat produk Mie Jebew

Seberapa puas produk Mie Jebew memenuhi kebutuhan anda? *

	1	2	3	4	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Puas

Kebersihan dalam penyajian/penyediaan produk cukup baik? *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Mie Jebew RK tentang Mie Jebew

Pertanyaan Jawaban Setelan

Packaging produk sangat bagus dan aman? *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Kreativitas dalam membuat produknya sudah bagus? *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Pelayanan dalam penyediaan produknya? *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Mie Jebew RK tentang Mie Jebew

Pertanyaan Jawaban Setelan

Pelayanan dalam menyambut konsumen cukup ramah dan bijak *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Pelayanan dalam memberikan informasi produk kepada konsumen cukup jelas *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Penampilan penjual bersih, rapih dan menarik *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Mie Jebew RK tentang Mie Jebew

Pertanyaan Jawaban Setelan

Apakah harga dari produk Mie Jebew cukup terjangkau? *

Ya
 Tidak

Dari produk Mie Jebew yang dijual, topping bakso apa yang paling anda sukai? *

Bakso Ikan
 Bakso Sapi
 Komplit (Bakso Ikan dan Bakso Sapi)

Apakah kesesuaian produk dan harga sudah sesuai? *

Ya
 Tidak

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Mie Jebew RK tentang Mie Jebew

Pertanyaan Jawaban Setelan

Produk sangat membantu konsumen dalam menghemat waktu, tenaga, dan keuangan *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Produk yang dipesan oleh pembeli, pengirimannya sangat cepat *

	1	2	3	4	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Cara pembayaran yang anda sukai? *

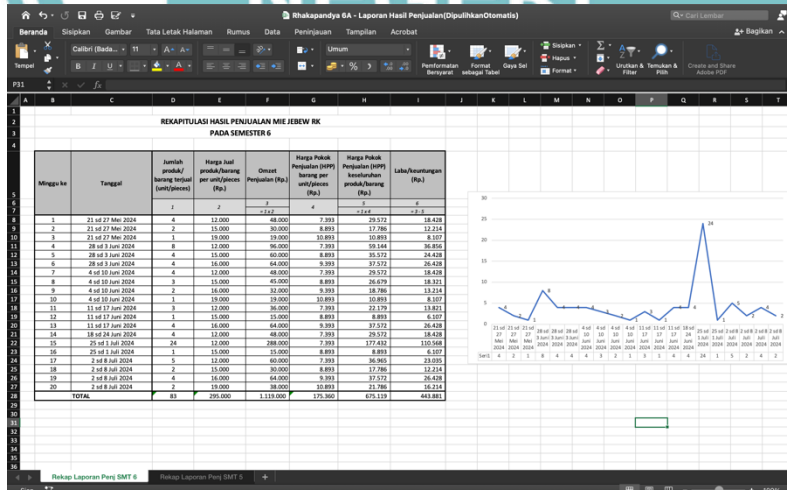
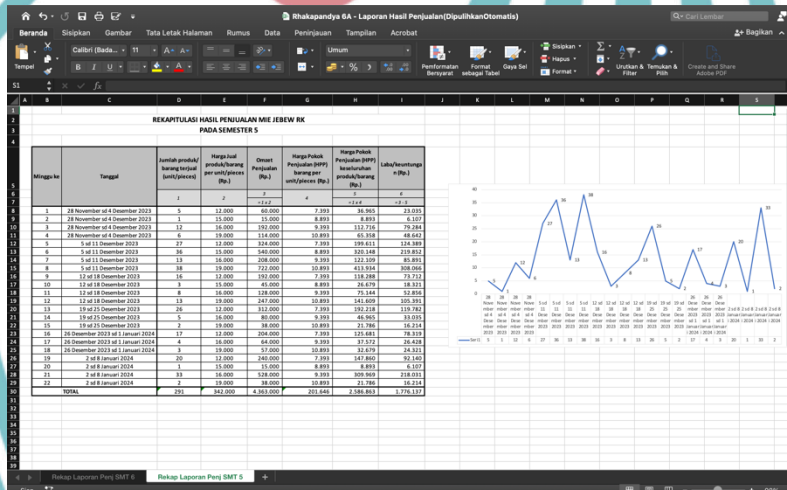
Tunai
 Transfer
 Tunai dan Transfer



Hak Cipta miilk Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Data Mentah/Excel

No	Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status Pernikahan	Pekerjaan	Domisili
1	Andini Lukita	Perempuan	> 35	D3	Belum Menikah	ogjeran	Depok
2	Chharat Rahman Rizqulhan	Laki laki	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	-	Kota Bogor
3	Davin Yaqzan Abdolnya	Laki laki	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	Mahasiswa	Tangerang
4	Ester Andia Marhah	Perempuan	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	Mahasiswa	Tangerang
5	Sari Ratoningihah	Perempuan	> 35	SMA/SMK	Menikah	Ibu rumah tangga	Bekasi
6	Ellyta Isuanti	Perempuan	> 35	SMA/SMK	Belum Menikah	IRT	Jakarta
7	Almasha Nandisa	Perempuan	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	-	Tangerang
8	M.Fachri	Laki laki	26-35 tahun	D3	Belum Menikah	burgerking	depok
9	Sahwa Adia Umami	Perempuan	18-25 tahun	D3	Menikah	-	Tangerang
10	Vania Widya	Perempuan	18-25 tahun	S1	Belum Menikah	-	Bekasi
11	Wimpy	Laki laki	> 35	S1	Menikah	Swasta	Bekasi
12	Auni Iddy	Perempuan	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	Patentisa	Depok
13	Ibu Lina	Perempuan	> 35	S2	Menikah	Ibu Rumah Tangga	Depok
14	Embuq Wubhanting Ratri	Perempuan	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	Karyawan magang	Jakarta selatan
15	Rafha SE	Laki laki	> 35	S1	Menikah	Menikah	Jatimabuar bekasi
16	Shirka kumala dewi	Perempuan	26-35 tahun	SMA/SMK	Menikah	Karyawan swasta	Bogor
17	Kastiana SE	Perempuan	> 35	S1	Menikah	Ibu rumah tangga	Bekasi
18	Barta Koi Laras	Laki laki	> 35	S2	Menikah	Swasta	Jakarta
19	Isakachmadiputi	Perempuan	< 18 tahun	D3	Belum Menikah	mahasiswa	jakarta
20	Della Kurnahonta	Perempuan	> 35	SMA/SMK	Menikah	Ibu rumah tangga	Jakarta Timur
21	Muhammad Achar	Laki laki	> 35	S1	Menikah	Wholesale	Jakarta Timur
22	Desti	Perempuan	> 35	S1	Menikah	Ibu rumah tangga	Bekasi
23	Arjandani Nuchtha Saaba	Laki laki	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	Pegajar	Bekasi
24	Andriani Rizki wahani putri	Perempuan	18-25 tahun	S1	Belum Menikah	bekum ada	bekasi
25	Silviana Maulida	Perempuan	18-25 tahun	S1	Belum Menikah	Staf Administrasi	Bekasi
26	Indriyani	Perempuan	18-25 tahun	SMA/SMK	Belum Menikah	Karyawan swasta	Jatibabeh
27	NANANG P	Laki laki	> 35	S1	Menikah	Konsultan	DKI Jakarta
28	Sekar Sababilla	Perempuan	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	Job Seeker	Bekasi, Jawa Barat
29	Adi	Laki laki	18-25 tahun	S1	Belum Menikah	Pegawai swasta	Bekasi
30	Noviana Suryani	Perempuan	> 35	S1	Menikah	Ibu Rumah Tangga	PtB Dunas Saati blok C 5 no 5 klender jakarta timur
31	Rahandhika Kayana	Laki laki	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	Mahasiswa	Bekasi, Jatibabeh
32	Aldia	Perempuan	18-25 tahun	S1	Belum Menikah	Fresh Graduate	Jatibabeh
33	Sapina Ayu Rizki Putri	Perempuan	18-25 tahun	D3	Belum Menikah	Mahasiswa	Tangerang
34	Karin Purnamasari	Perempuan	18-25 tahun	SMA/SMK	Belum Menikah	Administrasi	Bekasi

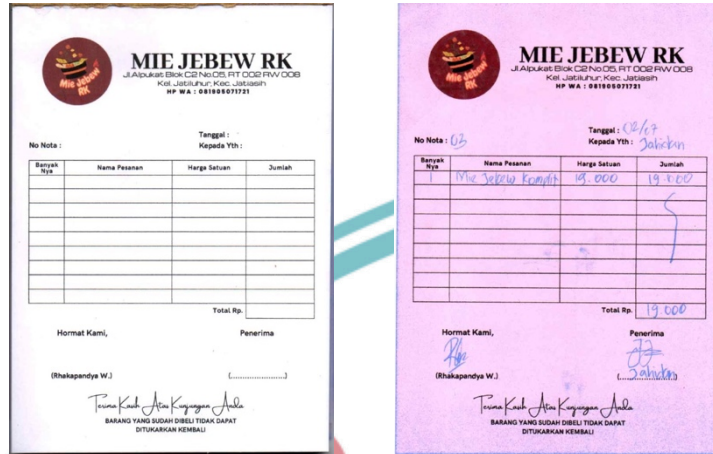


- Hak Cipta :**
 - Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Nota/Kwitansi



Nota/Kwitansi

Lampiran 6 Foto Proses Pembuatan



Proses Pembuatan

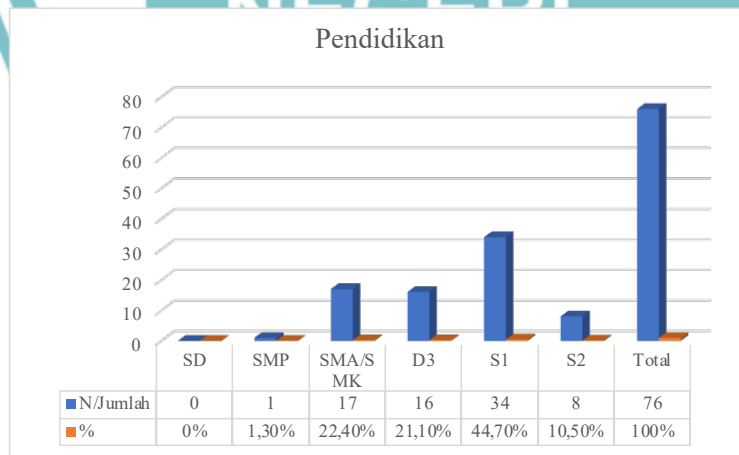
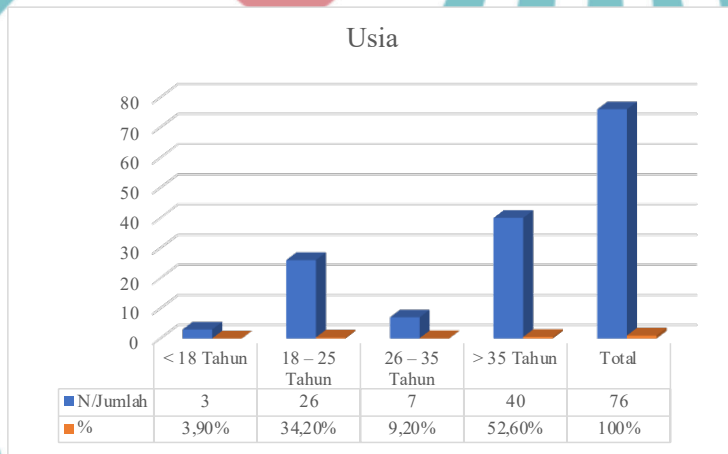
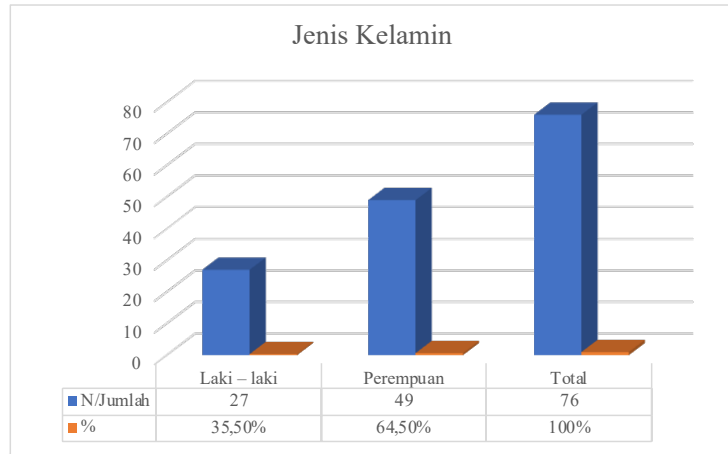
Lampiran 7 Foto Kegiatan Penjualan



Foto Kegiatan Penjualan



Lampiran 8 Grafik Responden



Hak Cipta :

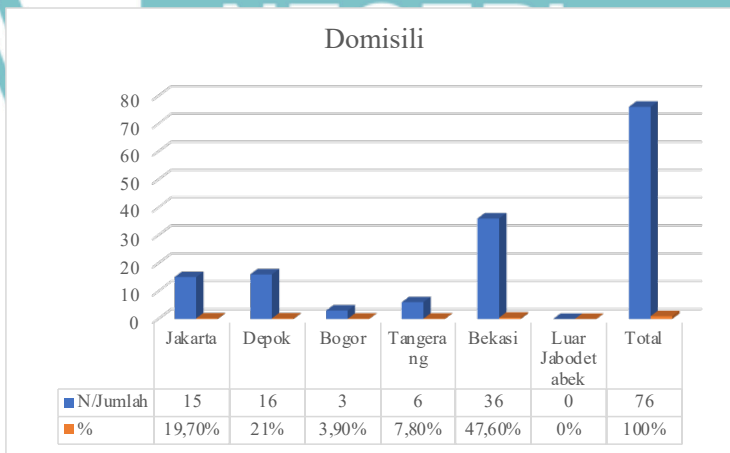
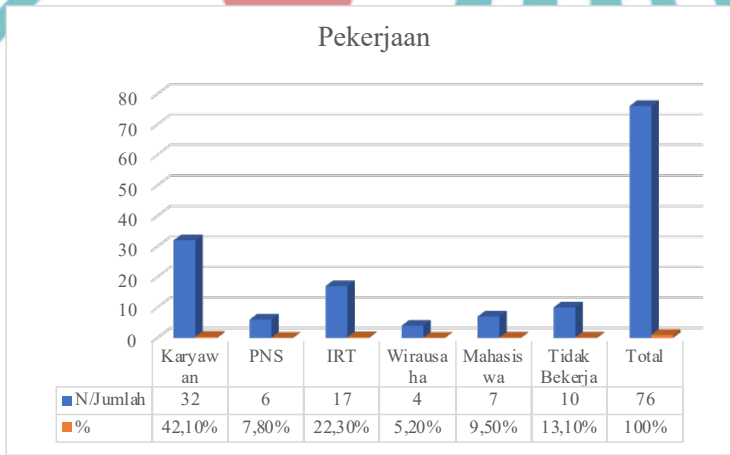
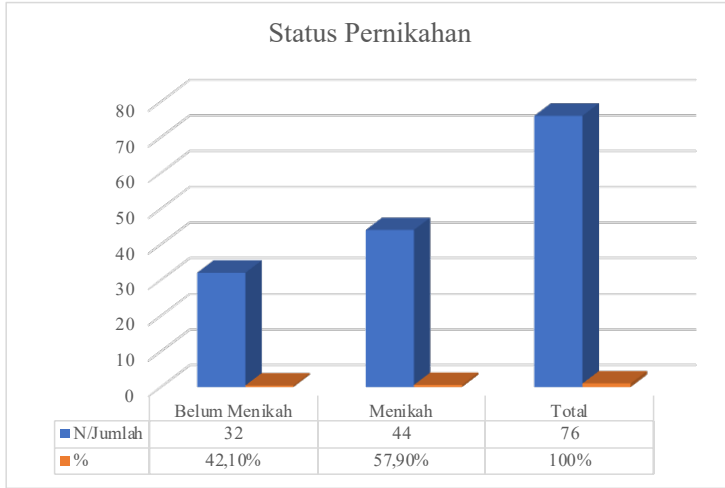
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

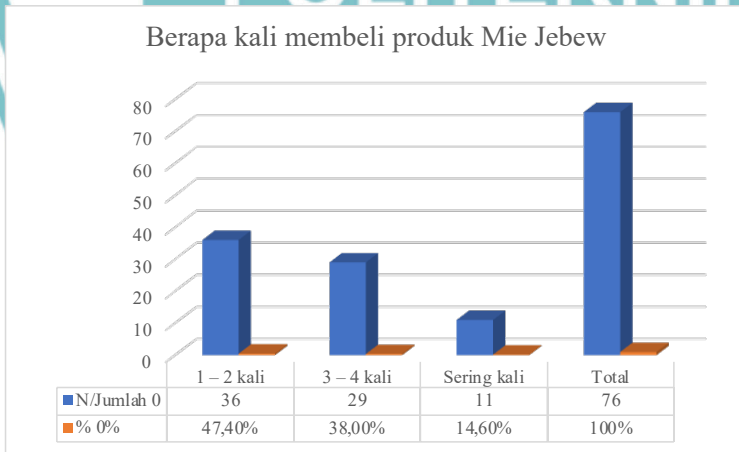
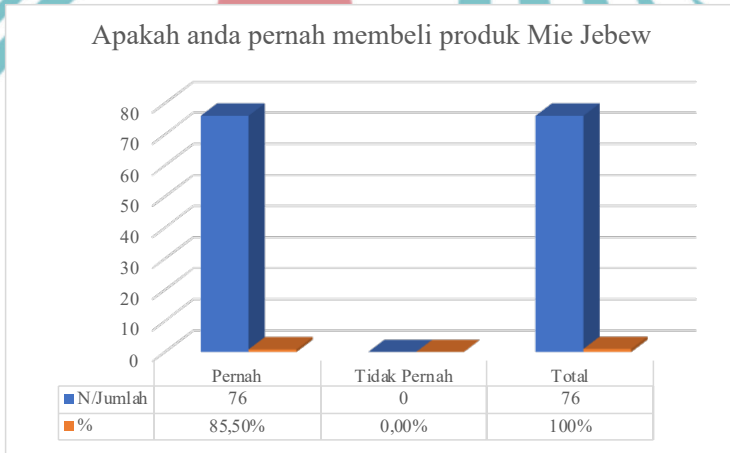
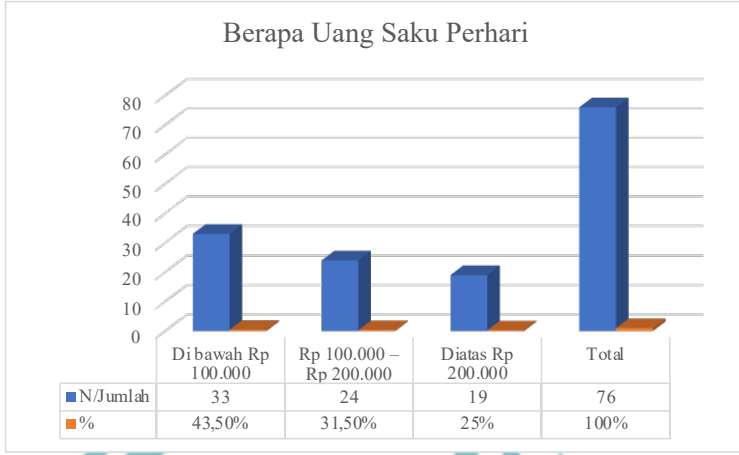
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

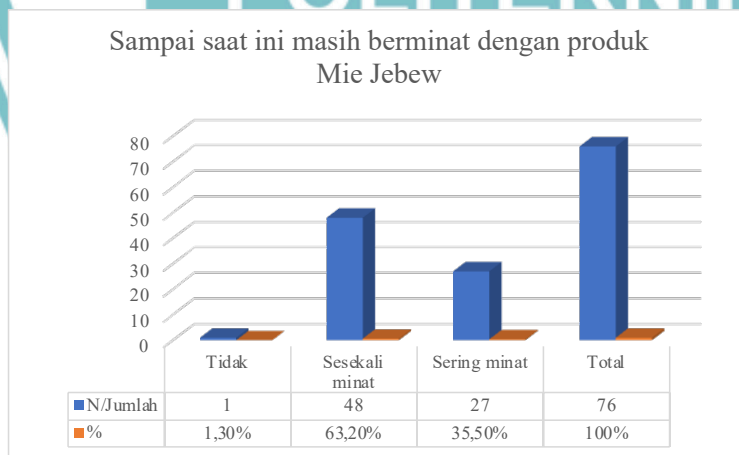
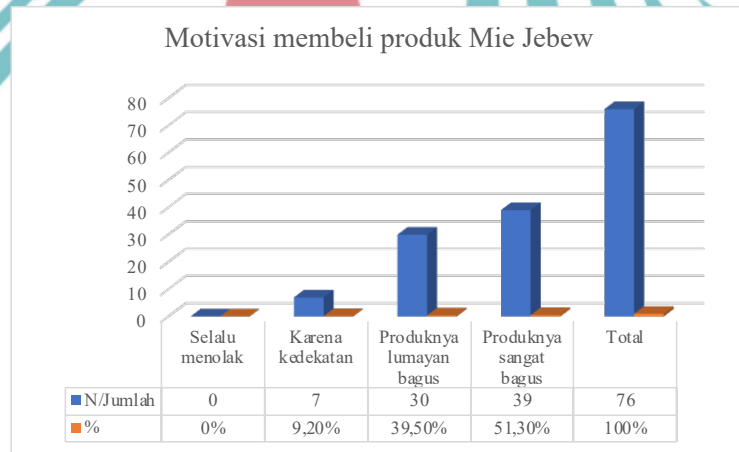
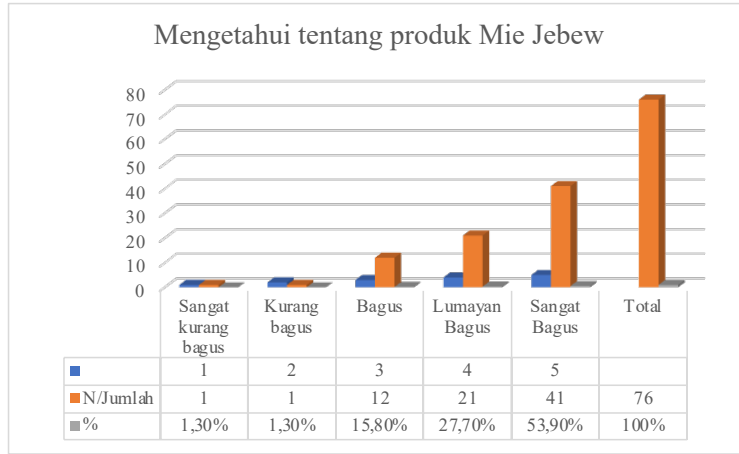
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





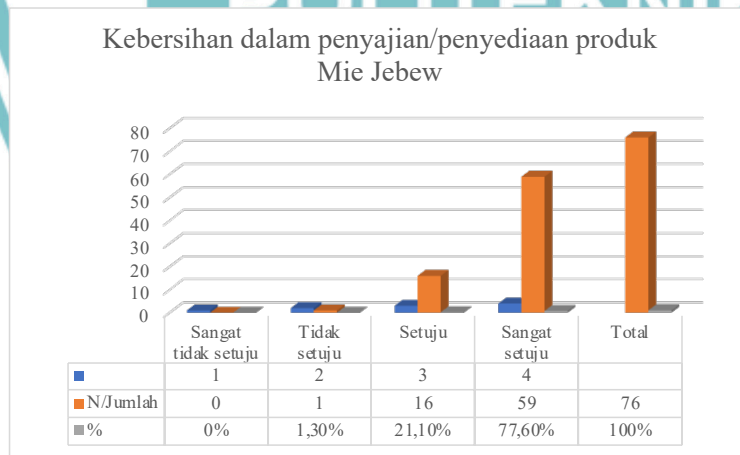
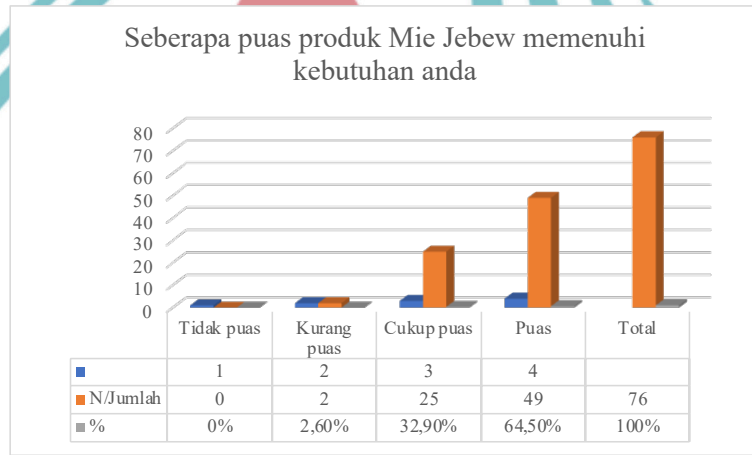
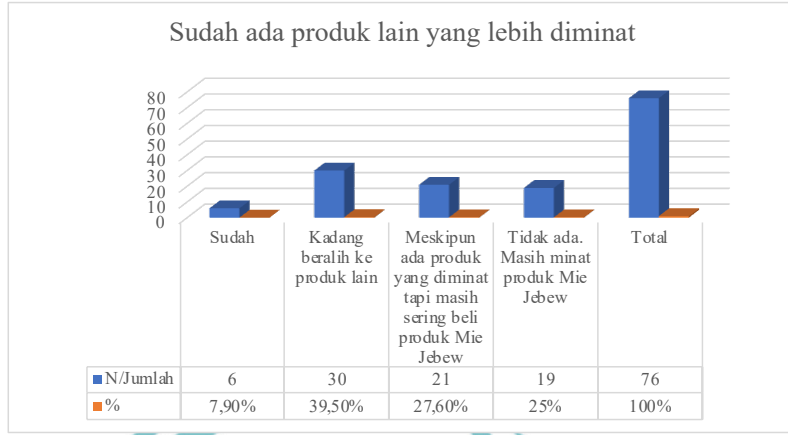
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

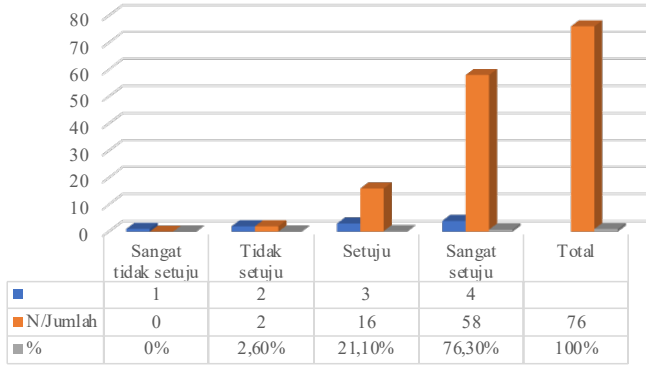




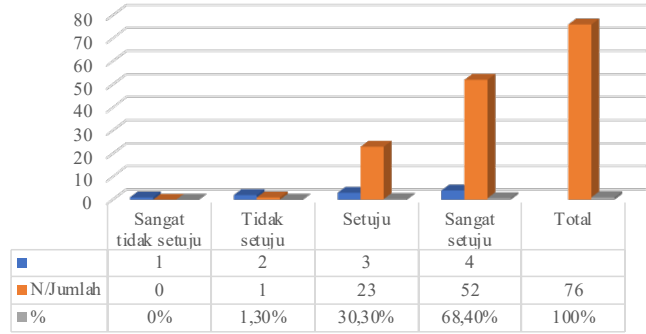
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

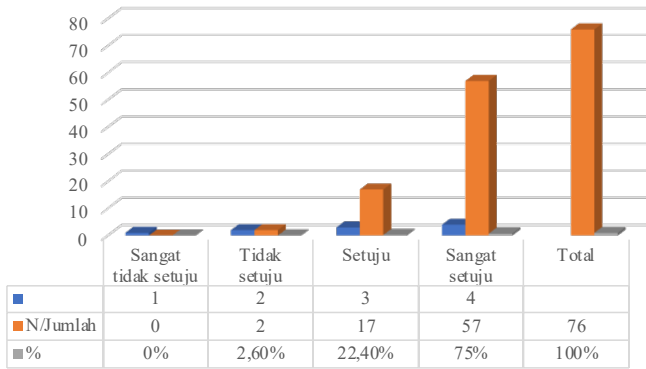
Packaging produk sangat bagus dan aman



Kreativitas dalam membuat produknya sudah bagus



Pelayanan dalam penyediaan produknya

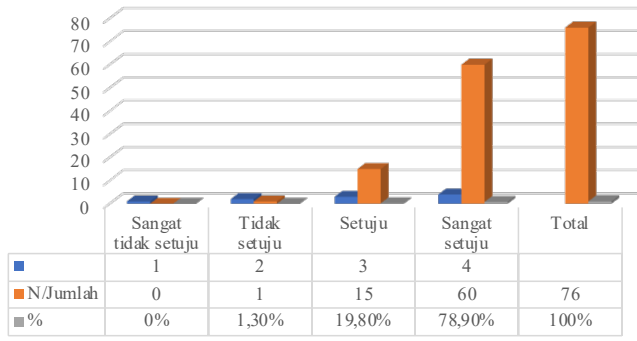




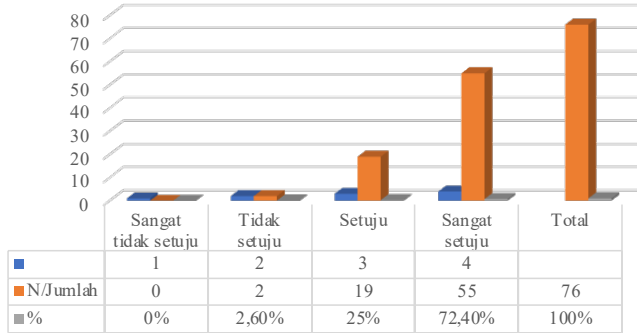
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

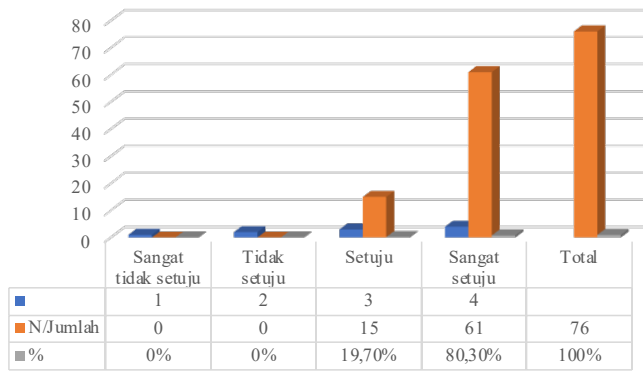
Pelayanan dalam menyambut konsumen cukup ramah dan bijak



Pelayanan dalam memberikan informasi produk kepada konsumen cukup jelas



Penampilan penjual bersih, rapih dan menarik



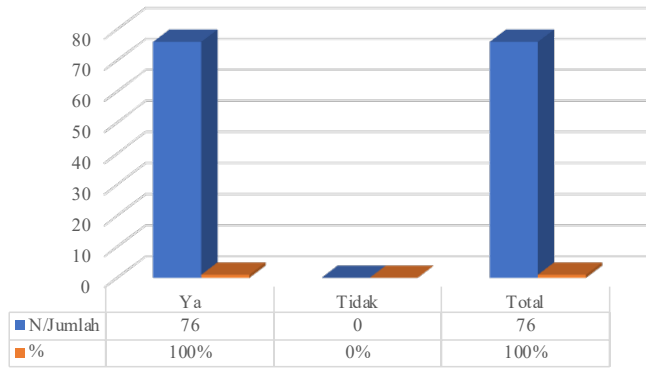


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

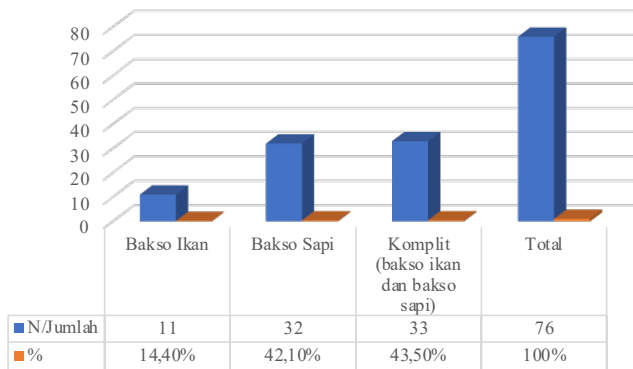
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

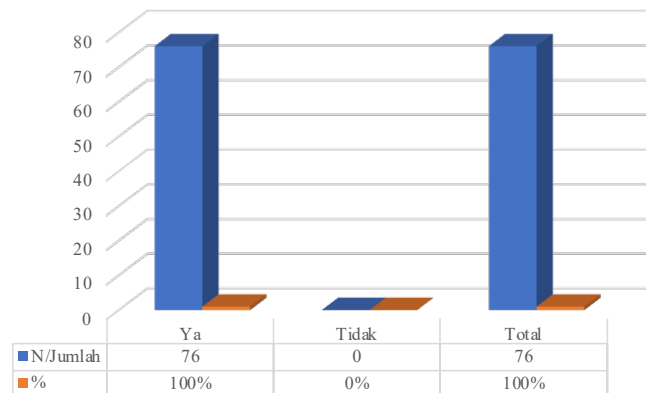
Harga dari produk Mie Jebew cukup terjangkau



Topping bakso apa yang paling anda sukai



Kesesuaian produk dan harga sudah sesuai

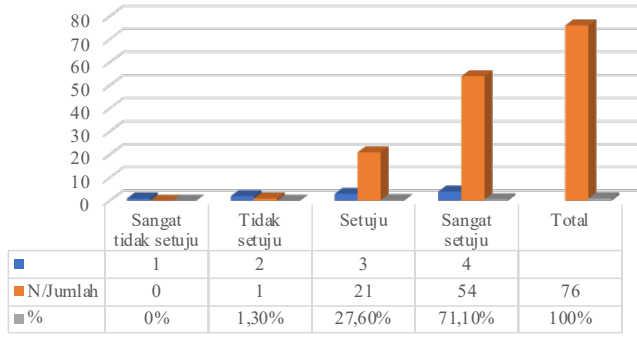




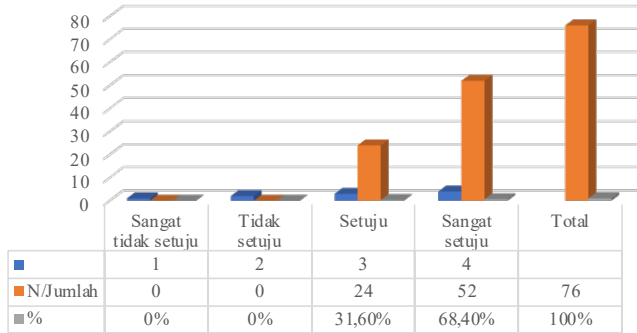
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Produk sangat membantu konsumen dalam menghemat waktu, tenaga, dan keuangan



Produk yang dipesan oleh pembeli, pengirimannya sangat cepat



Cara pembayaran yang anda sukai

