



© 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 *JAHDAN DEAF MOCKTAIL*

Disusun oleh:
JAHDAN NASHOHA SUSILO
2108311007

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN PEMASARAN
UNTUK WARGA NEGARA BERKEBUTUHAN KHUSUS**

**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 *JAHDAN DEAF MOCKTAIL*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya

Disusun oleh:
JAHDAN NASHOHA SUSILO
2108311007

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI D-3 MANAJEMEN PEMASARAN
UNTUK WARGA NEGARA BERKEBUTUHAN KHUSUS**

**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 : Jahidan Nashoha Susilo

NIM : 2108311007

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Jahidan Nashoha Susilo
NIM : 2108311007
Program Studi : D-3 Manajemen Pemasaran
Judul Laporan TA : Tingkat Kepuasan Pelanggan Produk *Jahidan Deaf Mocktail*

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Sri Isti Untari, S.E., M.Si. ()
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

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP: 196404151990032002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR


Nama Penyusun : Jahidan Nashoha Susilo
Nomor Induk Mahasiswa : 2108311007
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / D-3 Manajemen Pemasaran
Judul Laporan TA : Tingkat Kepuasan Pelanggan Produk *Jahidan Deaf Mocktail*

Disetujui oleh:
Pembimbing


Kristin Lukitaningrum, S.Pd., M.M.

NIP: 5262022030719770605

Kepala Program Studi


Innas Rovino Katurun, S.Hut., M.M.

NIP: 198811142019121001

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



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Jahidan Nashoha Susilo
NIM : 2108311007
Program Studi : D-3 Manajemen Pemasaran
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Penulisan

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 *Jahidan Deaf Mocktail*** Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi 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

Jahidan Nashoha Susilo

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 :

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa 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 JAHIDAN DEAF MOCKTAIL”**.

Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan program studi D-3 Manajemen Pemasaran untuk Warga Negara Berkebutuhan Khusus 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 Manajemen Pemasaran untuk Warga Berkebutuhan Khusus Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Kristin Lukitaningrum, S.Pd., M.M. Sebagai Pembimbing Tugas Akhir.
5. Para Dosen Penguji dan tenaga kependidikan Prodi D-3 MP-WNBK PNJ.
6. Keluarga Besar dan Saudara yang selalu mendukung, doa, dan semangat penulis.
7. Teman-teman tuli yang selalu mendukung, doa, dan semangat penulis.
8. Sahabat penulis yang selalu mendukung, doa, dan semangat penulis.
9. Teman-teman penulis yang selalu mendukung, doa, dan semangat penulis.

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 Prodi D-3 Manajemen Pemasaran untuk Warga Negara Berkebutuhan Khusus Politeknik Negeri Jakarta dan dapat bermanfaat bagi sekitar.

Depok, 12 Agustus 2024

Jahidan Nashoha Susilo



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

Jahidan Nashoha Susilo

Manajemen Pemasaran Warga Negara Berkebutuhan Khusus
Tingkat Kepuasan Pelanggan Produk *Jahidan Deaf Mocktail*

Jahidan Deaf Mocktail dirintis dari awal mula usaha yang berawal dari mata kuliah yang diberikan oleh dosen sebagai tugas Kewirausahaan 1 dan Kewirausahaan 2. Usaha *mocktail* ini merupakan ide orisinil dari penulis yang sangat menyukai segala jenis minuman ringan yang kekinian yang sering disebut dengan *mocktail*. Penulisan ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan produk minuman ringan *Jahidan Deaf Mocktail*. Untuk kuesioner kepuasan pelanggan dibuat menggunakan Google Form digital. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan, *Jahidan Deaf Mocktail* berprospek menguntungkan di masa mendatang. Hasil olah data menunjukkan bahwa 43 responden pernah membeli minuman *Jahidan Deaf Mocktail* selama bulan November 2023 hingga bulan Juli 2024, dengan 83,72% menyatakan sangat puas dan puas dengan minuman *Jahidan Deaf Mocktail* ini. Responden sepakat harga minuman terjangkau dengan jumlah 86,05 % menyatakan lebih puas dan sangat puas. Untuk pelayanan minuman *Jahidan Deaf Mocktail* terhadap pelanggannya menyatakan 100% sangat puas. Kemasan minuman *Jahidan Deaf Mocktail* 90,7% sangat disukai dan lebih disukai oleh pelanggannya. Beberapa responden juga memuji ukuran kemasan minuman *Jahidan Deaf Mocktail*, yang sangat unik dan praktis, bahkan sering kali responden melakukan pembelian kembali karena sudah mempercayai minuman ringan *Jahidan Deaf Mocktail* yang segar. Disarankan untuk pihak pembuat *Jahidan Deaf Mocktail* untuk terus meningkatkan kualitas produk, menambah varian rasa minuman, serta meningkatkan pelayanan agar mencapai kepuasan pelanggan yang sangat ideal.

Kata Kunci: *Jahidan Deaf Mocktail*, Survei kepuasan pelanggan, dan Tingkat Kepuasan Pelanggan.

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

ABSTRACT

Jahidan Nashoha Susilo

*Marketing Management of Citizens with Special Needs
Customer Satisfaction Level of Jahidan Deaf Mocktail Products*

Jahidan Deaf Mocktail was started from the beginning of a business that originated from a course given by lecturers as an assignment for Entrepreneurship 1 and Entrepreneurship 2. This mocktail business is an original idea from the author who really likes all kinds of contemporary soft drinks which are often called mocktails. This writing aims to see the level of customer satisfaction of Jahidan Deaf Mocktail soft drink products. The customer satisfaction questionnaire was created using Google Form Digital. Based on the results of the customer satisfaction survey, Jahidan Deaf Mocktail has a profitable prospect in the future. The results showed that 43 respondents had purchased Jahidan Deaf Mocktail drinks during November 2023 to July 2024, with 83.72% expressing very satisfied and satisfied with this Jahidan Deaf Mocktail drink. Respondents agreed that the price of the drink was affordable with a total of 86.05% stating that they were more satisfied and very satisfied. For the service of Jahidan Deaf Mocktail drinks to its customers stated 100% very satisfied. Jahidan Deaf Mocktail drink packaging 90.7% is very liked and preferred by its customers. Some respondents also praised the size of the Jahidan Deaf Mocktail drink packaging, which was very unique and practical, and often the respondents made repeat purchases because they trusted the fresh Jahidan Deaf Mocktail soft drinks. It is recommended for the makers of Jahidan Deaf Mocktail to continue to improve product quality, add variants of beverage flavors, and improve services in order to achieve ideal customer satisfaction.

Keywords: *Jahidan Deaf Mocktail, Customer satisfaction survey, and Customer Satisfaction Level.*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



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 VII

ABSTRACT VIII

DAFTAR ISI IX

DAFTAR TABEL XI

DAFTAR GAMBAR XIII

DAFTAR LAMPIRAN XIV

BAB I 1

PENDAHULUAN..... 1

 1.1 LATAR BELAKANG PENULISAN 1

 1.2 TUJUAN PENULISAN 2

 1.3 MANFAAT PENULISAN 2

 1.4 METODE PENULISAN 3

 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN..... 3

BAB 2..... 5

TINJAUAN PUSTAKA..... 5

 2.1 SEJARAH *MOCKTAIL* 5

 2.2. PENGERTIAN TENTANG *MOCKTAIL* 5

 2.2.1 Jenis-jenis Minuman *Mocktail* 6

 2.3 CIRI MINUMAN *MOCKTAIL*..... 7

 2.4 SERTA FILOSOFI DARI TEKSTUR *MOCKTAIL* 7

 2.5. PENGERTIAN PENJUALAN 7

 2.5.1. Pentingnya Penjualan..... 8

 2.6. PEMASARAN 9

 2.6.1. Pengertian Pemasaran 9

 2.6.2. Pentingnya Pemasaran 9

 2.7 KEPUASAN PELANGGAN 11

 2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas..... 11

 2.7.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan 12

 2.7.3. Cara Mengukur Indikator Kepuasan Pelanggan 14

 2.7.4. Alasan Mengapa Perlu melakukan survai kepuasan Pelanggan 16

 2.7.5. Langkah –Langkah Survei Kepuasan Pelanggan 18

 2.7.6. Cara mengoptimalkan kepuasan Pelanggan..... 19

BAB 3..... 20

PROFIL DAN PELAKSANAAN USAHA 20

 3.1. PROFIL USAHA 20

 3.2. PELAKSANAAN USAHA..... 22

 3.2.2. Pembuatan Produk 30

BAB 4..... 31

PEMBAHASAN 31

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1 LAPORAN KEUANGAN	31
4.2 DATA LAPORAN RESPONDEN	38
4.3 KEPUASAN PELANGGAN	55
4.3.1 Komponen yang digunakan pada tugas akhir ini berikut:.....	55
4.4 ANALISIS SWOT	57
BAB 5.....	60
PENUTUP	60
5.1 KESIMPULAN	60
5.2 SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64
LAMPIRAN 1 FOTO PRODUK	64
LAMPIRAN 2 FOTO PRODUK BERLABEL	64
LAMPIRAN 3 FOTO PROSES PEMBUATAN.....	64
LAMPIRAN 4 FLAYER	67
LAMPIRAN 5 KWITANSI/BON.....	67
LAMPIRAN 6 FOTO KEGIATAN PENJUALAN	68
LAMPIRAN 7 QUESIONER KEPUASAN PELANGGAN.....	68
LAMPIRAN 8 DATA EXCEL / DATA MENTAH.....	72
LAMPIRAN 9 DATA DIOLAH/GRAFIK KEPUASAN PELANGGAN.....	74

**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 TABEL

Tabel 3.1 Perlengkapan dan bahan utama.....	23
Tabel 3.2 Perlengkapan yang dibutuhkan	23
Tabel 3.3 Peralatan yang dibutuhkan	24
Tabel 3.4 <i>Fixed Cost</i> (Biaya Tetap)	24
Tabel 3.5 <i>Variable Cost</i> (Biaya Tidak Tetap).....	24
Tabel 3.6 Rekapitulasi biaya/modal investasi	25
Tabel 4.1 Laporan hasil penjualan <i>Mocktail Blue Lagoon</i> semester 5	31
Tabel 4.2 Laporan hasil penjualan <i>Mocktail Strawberry</i> semester 5	32
Tabel 4.3 Laporan hasil penjualan <i>Mocktail Lychee</i> semester 5.....	32
Tabel 4.4 Laporan hasil penjualan <i>Mocktail Mangga</i> semester 5	33
Tabel 4.5 Laporan hasil penjualan <i>Mocktail Blue Lagoon</i> semester 6	35
Tabel 4.6 Laporan hasil penjualan <i>Mocktail Strawberry</i> semester 6	35
Tabel 4.7 Laporan hasil penjualan <i>Mocktail Lychee</i> semester 6.....	36
Tabel 4.8 Laporan hasil penjualan <i>Mocktail Mangga</i> semester 6.....	36
Tabel 4.9 Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel 4.10 Data karakteristik responden berdasarkan umur.....	39
Tabel 4.11 Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	39
Tabel 4.12 Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	40
Tabel 4.13 Data karakteristik responden berdasarkan status	40
Tabel 4.14 Data karakteristik responden berdasarkan alamat domisilli	41
Tabel 4.15 Data karakteristik responden berdasarkan pendapatan/uang saku per bulan.....	41
Tabel 4.16 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Pernah Membeli produk minuman <i>Mocktail</i> atau Tidak Pernah membeli.....	42
Tabel 4.17 Data karakteristik responden berdasarkan berapa kali membeli produk <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	42
Tabel 4.18 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Ketahui tentang	43
Tabel 4.19 Data karakteristik responden berdasarkan motivasi membeli produk <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	43
Tabel 4.20 Data karakteristik responden berdasarkan apakah sampai saat ini masih berminat dengan produk <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	44
Tabel 4.21 Data karakteristik responden berdasarkan apakah sudah ada produk lain yang lebih diminat lain yang lebih diminat.....	44
Tabel 4.22 Data karakteristik responden berdasarkan harapan : rasa	45
Tabel 4.23 Data karakteristik responden berdasarkan kinerja : rasa.....	46
Tabel 4.24 Data karakteristik responden berdasarkan harapan : harga.....	46
Tabel 4.25 Data karakteristik responden berdasarkan kinerja : harga	47
Tabel 4.26 Data karakteristik responden berdasarkan harapan : kemasan.....	47
Tabel 4.27 Data karakteristik responden berdasarkan kinerja : kemasan	48
Tabel 4.28 Data karakteristik responden berdasarkan kreativitas dalam membuat produknya sudah bagus	48
Tabel 4.29 Data karakteristik responden berdasarkan kebersihan dalam penyajian / penyediaan produk baik	49
Tabel 4.30 Data karakteristik responden berdasarkan produk minuman aman dengan packaging karena ada resleting tutup minuman	49



© 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.31 Data karakteristik responden berdasarkan produk sangat membantu konsumen dalam menghemat waktu, tenaga dan keuangan.....	50
Tabel 4.32 Data karakteristik responden berdasarkan pelayanan dalam penyediaan produknya.....	51
Tabel 4.33 Data karakteristik responden berdasarkan pelayanan dalam menyambut konsumen cukup ramah dan bijak.....	51
Tabel 4.34 Data karakteristik responden berdasarkan pelayanan dalam memberikan informasi produk kepada konsumen cukup jelas	52
Tabel 4.35 Data karakteristik responden berdasarkan produk yang dipesan Pre Order oleh pembeli, pengiriman dengan tanggal waktu tepat.....	52
Tabel 4.36 Data karakteristik responden berdasarkan penampilan penjual bersih, rapi dan menarik.....	53
Tabel 4.37 Data berdasarkan masukkan Responden untuk Perkembangan Minuman <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	54
Tabel 4.38 Komponen Rata-rata Kepentingan , Kinerja dan Selisih	55
Tabel 4.39 Komponen Rata-rata Kepentingan , dan Faktor Pembobot	56
Tabel 4.40 Komponen Faktor Pembobot, Rata-rata Kinerja, dan Skor Kepuasan Tertimbangan	56
Tabel 4.41 Analisis SWOT	57

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 GAMBAR

Gambar 2.1 Foto jenis-jenis minuman produk <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	6
Gambar 3.1 Logo Usaha <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	20
Gambar 3.2 Produk minuman mocktail berserta label “ <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> ”	20
Gambar 3.3 Poster menu <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	21
Gambar 3.4 Kemasan <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	21
Gambar 3.5 <i>Flowchart</i> pembuatan produk	30
Gambar 4.1 Grafik data hasil penjualan <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> pada semester 5 34	
Gambar 4.2 Grafik data hasil penjualan <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> pada semester 6 37	
Gambar 4.3 Grafik karakteristik responden berdasarkan nama lengkap	38





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto produk berserta “ <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> ”	64
Lampiran 2 Foto produk berlabel berserta “ <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> ”	64
Lampiran 3 Foto produk proses pembuatan “ <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> ”	66
Lampiran 4 Flayer berserta “ <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> ”	67
Lampiran 5 Kwitansi/ Bon berserta “ <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> ”	67
Lampiran 6 Foto kegiatan penjualan produk minuman <i>mocktail</i> berserta logo “ <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> ”	68
Lampiran 7 Quesioner Kepuasan Pelanggan dari Google Formulir berserta logo “ <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> ”	72
Lampiran 8.1 Data Excel Kepuasan Pelanggan dari Google Formulirnya	72
Lampiran 8.2 Data Excel Hasil Penjualan <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> pada Semester 5	73
Lampiran 8.3 Data Excel Hasil Penjualan <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> pada Semester 6	73
Lampiran 9.1 Data diolah/Grafik Hasil Penjualan <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> pada semester 5	74
Lampiran 9.2 Data diolah/Grafik Hasil Penjualan <i>Jahidan Deaf Mocktail</i> pada semester 6	74
Lampiran 9.3 Data diolah/Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Nama Lengkap dengan hasil 43 orang responden	75
Lampiran 9.4 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	75
Lampiran 9.5 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan umur	75
Lampiran 9.6 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan	76
Lampiran 9.7 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	76
Lampiran 9.8 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan status	76
Lampiran 9.9 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan alamat domisili	77
Lampiran 9.10 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pendapatan / uang saku per bulan	77
Lampiran 9.11 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan sudah pernah membeli produk minuman <i>mocktail</i> & tidak pernah membeli	77
Lampiran 9.12 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan berapa kali membeli produk <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	78
Lampiran 9.13 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan ketahui tentang produk <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	78
Lampiran 9.14 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan motivasi produk <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	78
Lampiran 9.15 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan apakah sampai saat ini masih berminat dengan produk <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	79
Lampiran 9.16 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan apakah sudah ada produk lain yang lebih diminat	79
Lampiran 9.17 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan harapan:rasa	79

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9.18 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kinerja:rasa	80
Lampiran 9.19 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan harapan:harga	80
Lampiran 9.20 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kinerja:harga.....	80
Lampiran 9.21 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan harapan:kemasan	81
Lampiran 9.22 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kinerja:kemasan.....	81
Lampiran 9.23 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kreativitas dalam membuat produknya sudah bagus	81
Lampiran 9.24 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kebersihan dalam penyajian / penyediaan produk baik.....	82
Lampiran 9.25 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan produk minuman aman dengan packaging karena ada releting tutup minuman	82
Lampiran 9.26 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan produk sangat membantu konsumen dalam menghemat waktu, tenaga, dan keuangan ...	82
Lampiran 9.27 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pelayanan dalam penyediaan produknya.....	83
Lampiran 9.28 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pelayanan dalam menyambut konsumen cukup ramah dan bijak	83
Lampiran 9.29 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pelayanan dalam memberikan informasi produk kepada konsumen cukup jelas	83
Lampiran 9.30 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan penampilan penjual bersih, rapi dan menarik	84
Lampiran 9.31 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan produk yang dipesan pre order oleh pembeli, pengiriman dengan tanggal waktu tepat ...	84
Lampiran 9.32 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan mohon masukannya untuk perkembangan minuman <i>Jahidan Deaf Mocktail</i>	84



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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Masyarakat saat ini sangat menyukai jenis minuman yang ringan, rasanya unik, segar dan berkelas yang disebut dengan *mocktail*. *Mocktail* ini pertama kalinya diperkenalkan oleh restaurant atau cafe-cafe di Hawaii, Bali, Jakarta. Jenis *mocktail* ini sebagai minuman soda, atau substitusi dari minuman yang tidak mengandung alkohol. *Mocktail* ini adalah jenis minuman bersoda yang bisa dicampur dengan berbagai jenis rasa buah-buahan didalamnya. Sehingga membuat *mocktail* ini makin digemari masyarakat di seluruh dunia. Perlahan-lahan para barista mulai memperkenalkan berbagai macam jenis *mocktail* di restaurant dan cafe-cafe.

Tujuan menjual minuman *mocktail* untuk memperkenalkan resep pribadi dan mempopulerkan jenis minuman ringan tapi berkelas dengan nama produk *Jahidan Deaf Mocktail*. Dipernulisan ini penulis menginginkan masyarakat luar tahu bahwa penulis sebagai pembuat minuman ini adalah penyandang disabilitas khusus tuli/ tuna rungu, dan masyarakat dapat menerima dan menyukai produk minuman *mocktail* buatan penulis ini.

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis pemula di era global sekarang adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Sangat sulit bagi sebuah usaha untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas. Berbagai riset menunjukkan bahwa mempertahankan pelanggan jauh lebih murah dibandingkan mendapatkan pelanggan baru. Hal ini mendorong semakin banyaknya pemasar yang berusaha meningkatkan pemahaman atas perilaku konsumen dalam rangka memuaskan pelanggan.

Pentingnya melakukan survei tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk *mocktail* yang baru diproduksi ini adalah sebagai tolok ukur dan kritikan yang membangun untuk membuat cita rasa minuman yang pas dan diharapkan agar produk *mocktail* karya penulis ini disukai semua kalangan masyarakat.



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

1.2 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir adalah berikut:

- 1). Menjelaskan tahapan perencanaan, pembuatan, penjualan dan pemasaran *Jahidan Deaf Mocktail*.
- 2). Mengetahui tingkat penjualan dan pemasaran *Jahidan Deaf Mocktail*.
- 3). Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan *Jahidan Deaf Mocktail*.

1.3 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan dalam Laporan Tugas Akhir adalah berikut:

1. Bagi Penulis

- 1). Sebagai Sarana bagi penulis untuk mempraktikkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama kuliah Politeknik Negeri Jakarta.
- 2). Sebagai salah satu melengkapi syarat kelulusan pada di Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran untuk Warga Negara Berkebutuhan khusus, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

2. Bagi Semua Pihak yang Terlibat

- 1). Bagi masyarakat, dapat dijadikan referensi dalam memahami perencanaan, pembuatan dan pelaksanaan penjualan di media sosial pada saat ingin memulai usaha.
- 2). Bagi Politeknik Negeri Jakarta, sebagai acuan bagi mahasiswa yang ingin membuat Laporan Tugas Akhir dan sebagai arsip di perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta.

3. Bagi Masyarakat

- 1). Memberikan pengetahuan bagi masyarakat tentang penjualan, pemasaran dan kepuasan pelanggan produk *Jahidan Deaf Mocktail* serta mengenal kesegaran yang enak dan manis.

4. Bagi Politeknik Negeri Jakarta

- 1). Sebagai dokumen bukti terselesaikannya salah satu persyaratan kelulusan jenjang bagi mahasiswa Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran untuk Warga Negara Berkebutuhan Khusus yang disimpan di repository 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

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini :

1). Studi Literatur

Melakukan penelitian dengan menggunakan data dari sumber yang sudah terverifikasi. Data yang diperoleh penulis berasal dari buku, jurnal, artikel, tulisan dan website yang berkaitan dengan topik penelitian.

2). Praktik TA : observasi

Observasi praktik TA melakukan pengamat langsung di Kampus PNJ, tempat Pasar Senggol di acara VOKASIFEST 2023 di Taman Ismail Marzuki, Area CFD Kopassus Cijantung, tempat BRSPDS Rungu Wicara Melati di Bambu Apus, *Car Free Day* di Jl Jend Sudirman, *Car Free Day* di depan Plaza FX Senayan, *Car Free Day* di Jl MH Thamrin, area Jl Sudirman, Stasiun MRT Dukuh Atas dan Bazar Accounting Fair 2024. Penulis mengumpulkan data dan informasi Dari konsumen untuk mengetahui konsep awal yang akan digunakan untuk merancang desain kemasan *Jahidan Deaf Mocktail*.

3). Pembahasan TA : Deskriptif Kuantitatif

Mendeskripsikan, mengambil data, dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari dengan apa adanya dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka.

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 Untuk Warga Negara Berkebutuhan Khusus Politeknik Negeri Jakarta yang tugas akhir Tingkat Kepuasan Pelanggan Produk *Jahidan Deaf Mocktail*:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penulisan laporan tugas akhir, Tujuan penulisan laporan tugas akhir, Manfaat penulisan laporan tugas akhir, Metode penulisan laporan tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan tentang sejarah asal *Mocktail*, pengertian *Jahidan Deaf Mocktail*, ciri minuman *mocktail*, serta filosofi dari tekstur *Mocktail*, penjualan, pemasaran, bauran pemasaran, STP, tingkat kepuasan pelanggan dan cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

BAB 3 : PROFIL DAN PELAKSANAAN USAHA

Dalam bab ini menggambarkan profil usaha *Jahidan Deaf Mocktail* dan pelaksanaan usahanya.

BAB 4 : PEMBAHASAN

Menjelaskan tahap pembuatan produk, laporan penjualan, analisis STP, analisis 4P dan tingkat kepuasan pelanggan produk *Jahidan Deaf Mocktail*

BAB 5 : PENUTUP

Penulis menyampaikan kesimpulan dan saran hasil dari kepuasan pelanggan *Jahidan Deaf Mocktail*

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

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 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil kesimpulan tugas akhir yang berjudul Tingkat Kepuasan Pelanggan Produk *Jahidan Deaf Mocktail* didapatkan beberapa hal yang dapat dijadikan rujukan berdasarkan survei kepuasan pelanggan secara digital dapat disimpulkan :

1. Penjualan, pemasaran dan tingkat kepuasan pelanggan untuk produk minuman *mocktail Jahidan Deaf Mocktail* telah menunjukkan bahwa pembeli produk minuman ringan *mocktail* ini mulai digemari dan diminati oleh pelanggan-pelanggannya maupun calon pelanggan.
2. Laporan keuangan dan survei kepuasan pelanggan secara digital diperoleh dari data digital survei yang diikuti komponen 43 responden.
3. Pelanggan sangat puas dengan Kemasan produk yang menarik dan unik, serta sudah memenuhi kriteria rata-rata pelanggan yaitu : tidak bocor, plastiknya tebal, ada resleting penutup di atas, tidak mudah robek, ada tempat menaruh sedotan, dan tidak mudah robek.
4. Tingkat kepuasan pelanggan sudah diterapkan melalui analisis SWOT untuk produk minuman ringan *Jahidan Deaf Mocktail* untuk menaikkan angka penjualan.
5. Berdasarkan perhitungan dan analisa keuangan minuman *mocktail* berlogo *Jahidan Deaf Mocktail* dengan data komponen 43 responden ini layak untuk dijalankan dan dikembangkan.

5.2 Saran

Disarankan dan manfaat yang diharapkan dari penulisan ini :

1. Dalam membuka usaha bisnis kuliner ini, banyak kompetitor / pesaing yang bergerak di bidang usaha yang sama, sehingga perlu strategi strategi yang lebih baik untuk menyikapinya.
2. Untuk meningkatkan rasa minuman *mocktail* ini pelaku tunggal perlu menambah varian rasa baru yang lebih banyak lagi sesuai permintaan pelanggan loyal.
3. Untuk meningkatkan penjualan perlu lebih banyak mengikuti kegiatan bazaar , baik bazaar yang di lingkungan kampus PNJ maupun di luar lingkungan kampus PNJ.
4. Untuk setiap mengikuti bazaar , pelaku harus langsung membuat laporan keuangan penjualan supaya laba/rugi keuntungan penjualan bisa langsung terlihat.

5. Untuk survei kepuasan pelanggan secara digital berubah menjadi sangat baik bagi calon pelanggan setelah dilakukannya promosi pemberian tester dan isyarat tunjukkan menu pada banner tripods.



© 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- BOSTON, A. (2022). Cocktail Adalah: Pengertian, Jenis, Macam dan Manfaatnya (amesbostonhotel. com) diakses pada tanggal, 4.
- DIAS, S. (2020). Pengaruh Place Terhadap Keputusan Pembelian Menu Orange Peach Tea (Studi Pada Barelo Cafe Kota Nganjuk) (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- FUAD, Z. (2023). STRATEGI PEMASARAN DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN (STUDI KASUS BAKERS KITCHEN ROOFTOP GARDEN PURWOKERTO TIMUR BANYUMAS) (Doctoral dissertation, UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri).
- GOFUR, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- IBRAHIM, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- KUSPRIYONO, T., & Ramadhayanti, A. (2021). Strategi promosi kreatif dan strategi pemasaran inteksin dalam meningkatkan penjualan. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 18(3), 551-562.
- KUSUMAH, M. E. F. (2021). PERENCANAAN BISNIS ARGOPURO *MOCKTAIL BAR* (Doctoral dissertation, Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi-Bisnis Universitas Widyatama).
- MUGININGSIH, U., & Sulistiyo, H. (2021). Pengaruh Total Hutang, Modal Kerja dan Penjualan terhadap Laba Bersih (Studi Empiris pada Perusahaan Sub Sektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2019). *Dharma Ekonomi*, 28(2), 50-62.
- PARANSA, E. C. (2022). PEMANFAATAN BUAH MARKISA KUNING (PASSIFLORA FLAVICARVA) MENJADI MINUMAN *MOCKTAIL* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado).
- PUTRI, N. H., Sari, N. S., & Rahmah, N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Proses Riset Konsumen: Target Pasar, Perilaku Pembelian

Dan Permintaan Pasar (Literature Review Perilaku Konsumen). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(5), 504-514.

SASONGKO, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.

SAPUTRO, L. E., & Ekawaty, D. (2023). Training on the Utilization of Spices as a Mixed Variant for Mocktail Drinks for PKK Organizations RW 09 Prima Harapan Regency Bekasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 2(7), 585-596.



© 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

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 Foto Produk



Lampiran 1 Foto produk beserta “Jahidan Deaf Mocktail”

Lampiran 2 Foto Produk Berlabel



Lampiran 2 Foto produk berlabel beserta “Jahidan Deaf Mocktail”

Lampiran 3 Foto Proses Pembuatan

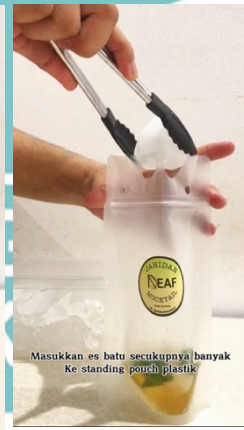
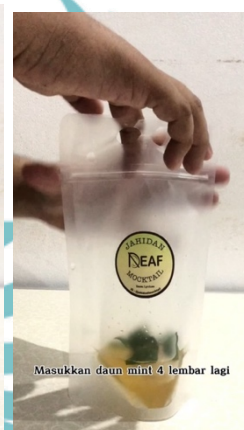
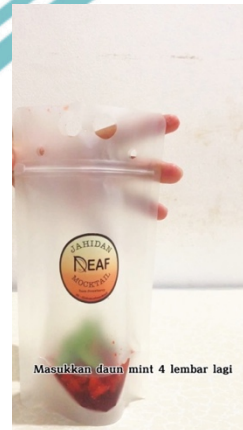




© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3 Foto produk proses pembuatan “*Jahidan Deaf Mocktail*”

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Foto Kegiatan Penjualan



Lampiran 6 Foto kegiatan penjualan produk minuman *mocktail* berserta logo “Jahidan Deaf Mocktail”

Lampiran 7 Quesioner Kepuasan Pelanggan

Kuesioner Kepuasan Pelanggan

docs.google.com/forms/d/1R-aS_8b7SYBGZDg0Fiyv0HxEfLdetnRNWkABYHMz5/edit

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Produk Jahidan Deaf Mocktail

Partanyaan Jawaban Setelan

Bagian 1 dari 4

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Tentang Usaha Jahidan Deaf Mocktail, bagian 1

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh
Yth. Konsumen produk Jahidan Deaf Mocktail.

Halo, Perkenalkan nama saya Jahidan Naohoha Sualic, 6 semester mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta dari Jurusan Akuntansi dan Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran Warga Negara Berkebutuhan Khusus. Saat ini, saya sedang melakukan riset kepuasan pelanggan untuk Tugas Akhir saya yang berjudul “Kuesioner Kepuasan Pelanggan Tentang Usaha Jahidan Deaf Mocktail”

Mohon bantuan. Berikan jawaban atas pertanyaan dan pilihan pernyataan dibawah ini secara obyektif dan terperinci. Jawaban dan pilihan yang anda sampaikan pada kuisioner ini merupakan nilai yang sangat berharga dalam rangka mengklasifikasi dan mengembangkan usaha yang kami jalankan.

Mohon kesediaannya untuk mengisi kuisioner ini. Partisipasi Anda sangat membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir. Data yang Anda berikan akan digunakan hanya untuk keperluan riset dan kerahasiaan identitas Anda akan terjaga dengan baik.

Perhatian Pengisian!

- Kita sudah pernah beli minuman mocktail kami jika wajib anda mengisi di kuisioner kami karena untuk tugas akhir tapi anda belum pernah membeli minuman mocktail kami juga wajib mengisi di kuisioner kami.
- Mohon tetap ikuti kuisioner saya dengan pelan-pelan.
- Harap wajib mengisi kuisioner ini dengan jujur.
- Pilih jawaban yang paling sesuai kalimat benar Anda.
- Tulislah jawaban Anda secara jelas dan singkat.

Terima kasih atas perhatian dan untuk setelah mengisi kuisioner kami bapak/ibu dan teman-teman.
(dari oleh kuisioner : Jahidan Naohoha Sualic)



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

The image displays three sequential screenshots of a Google Forms survey. The survey is titled "Kuesioner Kepuasan Pelanggan Produk Jahidhan Deaf Mocktail".

Screenshot 1 (Top): Shows the initial form with the following fields:

- Email ***: Teks jawaban singkat
- Nama Lengkap ***: Teks jawaban singkat
- Nomor Whatsapp ***: Teks jawaban panjang
- Jenis Kelamin ***: Radio buttons for Laki-laki and Perempuan
- Umur ***: Teks jawaban singkat

Screenshot 2 (Middle): Shows the continuation of the form with the following fields:

- Pendidikan ***: Radio buttons for SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana, and Pascasarjana
- Pekerjaan ***: Teks jawaban singkat
- Status ***: Radio buttons for Belum Menikah and Menikah
- Alamat Domisili ***: Teks jawaban singkat

Screenshot 3 (Bottom): Shows the final part of the survey, including a section separator and a new section:

- Section separator: "Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut"
- Section title: "Bagian 2 dari 4"
- Section description: "Kuesioner Bagian 2" (optional)
- Pendapatan / Uang Saku per Bulan ***: Radio buttons for Nol, Di bawah Rp 500.000, Kurang atau sama dengan Rp 1.000.000, Diatas Rp 1.000.000,- sd Rp 5.000.000, Diatas Rp 5.000.000,- sd Rp 10.000.000,-, and Diatas Rp 10.000.000,-
- Apakah kamu pernah membeli produk Jahidhan Deaf Mocktail? ***: Radio buttons for Ya, Pernah and Belum pernah



© 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

The image displays three sequential screenshots of a Google Forms survey. The survey is titled "Kuesioner Kepuasan Pelanggan Produk Jahiden Deaf Mocktail".

Screenshot 1: Shows the first three questions.

- Question 1: "Berapa kali membeli Produk Jahiden Deaf Mocktail?" with radio button options: "Belum pernah", "Pertama Kali", "Lebih dari pertama kali atau dua kali", and "Sering kali".
- Question 2: "Apa yang ketahui tentang produk Jahiden Deaf Mocktail?" with a 5-point Likert scale from "Sangat kurang bagus" to "Sangat bagus".
- Question 3: "Apa motivasi membeli produk Jahiden Deaf Mocktail?" with radio button options: "Sulit menolak", "Karena kedekatan", "Produknya lumayan bagus", and "Produknya sangat bagus".

Screenshot 2: Shows the next three questions.

- Question 4: "Apakah sampai saat ini masih berminat dengan produk Jahiden Deaf Mocktail?" with checkbox options: "Tidak", "Seekali minat", "Sering minat", and "Sangat minat".
- Question 5: "Apakah sudah ada produk lain yang lebih diminat?" with radio button options: "Sudah", "Kadang beralih ke produk lain", "Meskipun ada produk yang diminat tapi masih sering beli produk Jahiden Deaf Mocktail", and "Tidak ada. Masih Produk Jahiden Deaf Mocktail".
- A progress indicator shows "Bagian 3 dari 4" and "Kuesioner bagian 3".

Screenshot 3: Shows the final section of the survey, "Kuesioner bagian 3", which includes four 5-point Likert scale questions:

- "Harapan: Rasa" (Sangat tidak enak to Sangat enak)
- "Kinerja: Rasa" (Sangat tidak enak to Sangat enak)
- "Harapan: Harga" (Sangat tidak puas to Sangat puas)
- "Kinerja: Harga" (Sangat tidak puas to Sangat puas)



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

The survey consists of 12 questions, each with a 5-point Likert scale. The questions are:

- Harapan: Kemasannya *
- Kinerja: Kemasannya *
- Kreativitas dalam membuat produknya sudah bagus *
- Kebersihan dalam penyajian / penyediaan produk baik *
- Produk minuman aman dengan packaging karena ada resealing tutup minuman. *
- Produk sangat membantu konsumen dalam menghemat waktu, tenaga dan keuangan *
- Pelayanan dalam penyediaan produknya *
- Pelayanan dalam menyambut konsumen cukup ramah dan bijak. *
- Pelayanan dalam memberikan informasi produk kepada konsumen cukup jelas *
- Produk yang dipesan Pre Order oleh pembeli, Pengiriman dengan tanggal waktu tepat *
- Penampilan perjual bersih, rapi dan menarik *

Each question is followed by a 5-point scale with radio buttons for selection. The scale options are: Sangat tidak puas, 1, 2, 3, 4, 5, Sangat puas.

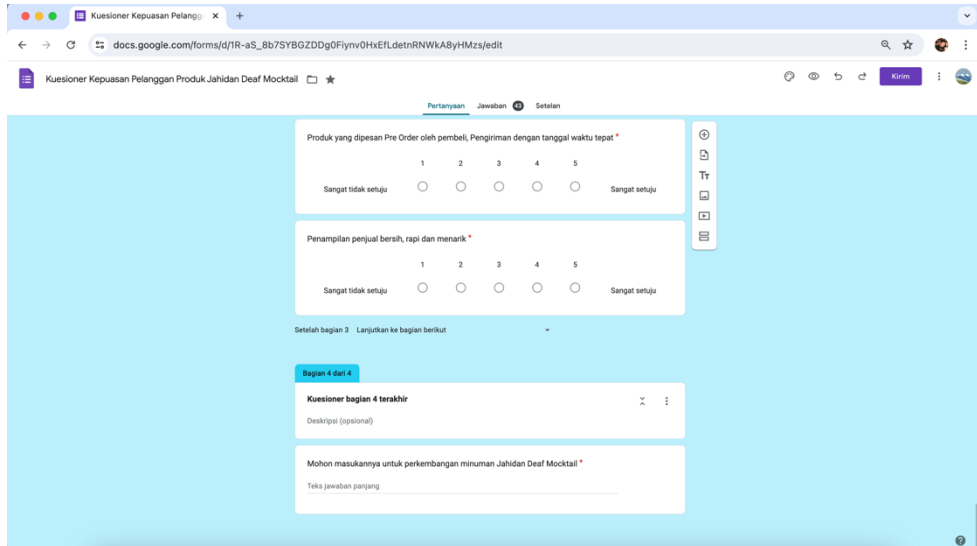
At the bottom of the third screenshot, there is a section for 'Bagian 4 dari 4' and a 'Kuesioner bagian 4 terakhir' dialog box with a 'Deskripsi (opsional)' field.



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



Lampiran 7 Quesioner Kepuasan Pelanggan dari Google Formulir beserta logo "Jahidan Deaf Mocktail"

Lampiran 8 Data Excel / Data mentah

Baris	Email	Nama Lengkap	Nomor WhatsApp	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Pekerjaan	Status
1	fehri.rizka.pramono42@gmail.com	Fehri Rizka Pramono	0811160426	Laki-laki	21 tahun	Diploma	Freelance	Belum Menikah
2	shellyvianara19@gmail.com	Shelly Tute Isabella	0826201226	Laki-laki	29	SMA	IT	Belum Menikah
3	Sawadika.murad42@gmail.com	Sawadika Murad	0826201226	Perempuan	20 tahun	Diploma	Mahasiswa	Tarung
4	fachri.fachri1997@gmail.com	Aji Fachri	+62 895 4347 46547	Laki-laki	27	Diploma	Bisnis/IT	Belum Menikah
5	rahmadana1977@gmail.com	Ara Rahma	0859593225	Laki-laki	21	Diploma	Penerjemah	Belum Menikah
6	herli17awid@gmail.com	Muhammad Hafid Awid	0861391959	Laki-laki	22 tahun	SMA	Mahasiswa	Belum Menikah
7	maulihendriak23@gmail.com	Eduard Hendriang Dali	0858871194	Perempuan	23	Diploma	Karyawan swasta	Belum Menikah
8	rahapawaw@gmail.com	Melinda Hendra	0859946703	Perempuan	23	Diploma	Mahasiswa	Belum Menikah
9	pratiyadipras10@gmail.com	Rahapawada Widayana	0819001721	Laki-laki	21	Diploma	Mahasiswa	Belum Menikah
10	pratiyadipras10@gmail.com	Muhammad Razaq Pratama	0831150088	Laki-laki	22	Diploma	Mahasiswa	Belum Menikah
11	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Sepan Ayu Rizki Putri	08132718303	Perempuan	21	Diploma	Mahasiswa	Belum Menikah
12	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Chester Nur Cahyani	0821407073	Laki-laki	28 tahun	Diploma	Mahasiswa	Belum Menikah
13	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Sari Febrotongoh	0878917589	Perempuan	52 tahun	SMA	Ibu Rumah Tangga	Menikah
14	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Erika Andri	0819039960	Perempuan	36	Sarjana	Ibu Rumah Tangga	Menikah
15	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Meliana Husain Saefi	0872806400	Laki-laki	17	Sarjana	Mahasiswa	Belum Menikah
16	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Erika Iswari	0811632889	Perempuan	46	SMA	RT	Menikah
17	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Ryandiprasa Sudio	0878020119	Perempuan	28	Sarjana	Karyawan swasta	Menikah
18	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Makromita	0878194196	Perempuan	50 Tahun	Sarjana	PHS	Menikah
19	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Rani Lili Wiliana	0829293012	Perempuan	24 tahun	SMA	Belum Menikah	Belum Menikah
20	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Selma Aulia Umami	+62 813 1448 2387	Perempuan	23 tahun	Diploma	Mahasiswa	Menikah
21	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Diana Yudianti	0821122819	Laki-laki	32	Diploma	Mahasiswa	Belum Menikah
22	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Wanda Ayu Azahra	08194123712	Perempuan	22	Sarjana	Mahasiswa	Belum Menikah
23	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Mama Dany	0811160426	Perempuan	40 tahun	Perawat	RT	Menikah
24	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Lenny Maksum	08121019719	Perempuan	50 thn	SMA	RT	Menikah
25	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Mia Hanan Rizka	0888281915	Perempuan	45	Sarjana	Ibu rumah tangga	Menikah
26	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Heddy Nur Hafid	0811160426	Perempuan	35	Sarjana	Freelance	Menikah
27	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Zuzan Nur Hafid	0888281915	Perempuan	44	Sarjana	RT	Menikah
28	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Janet Tute Isabella	0826201226	Laki-laki	29	SMA	Belum Menikah	Belum Menikah
29	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Irene Riana Katurun	0813203825	Laki-laki	35	Perawat	Desain	Belum Menikah
30	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Tania Yulia Ramadhani	0821122819	Laki-laki	24 tahun	SMA	Mahasiswa	Belum Menikah
31	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Huko Nash	0819971982	Laki-laki	22	Diploma	Pejabat	Belum Menikah
32	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Hisa Anji	0824828199	Perempuan	52 th	Sarjana	RT	Menikah
33	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Murni	0829293012	Perempuan	53	Sarjana	Ibu rumah tangga	Menikah
34	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Anhan	+62 873 7633 1122	Laki-laki	32	Sarjana	Karyawan swasta	Menikah
35	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Sari Febrotongoh	0878917589	Perempuan	52 tahun	SMA	Ibu rumah tangga	Menikah
36	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Suzanna Emi	+62 812 6234 27	Perempuan	60 tahun	SMA	Karyawan	Menikah
37	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Risa	08132718303	Perempuan	30	SMA	Ibu rumah tangga	Menikah
38	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Lili Khayratus	0811632889	Perempuan	52 tahun	SMA	Freelance	Menikah
39	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Franky Aza Maulana	0821122819	Perempuan	42	SMA	Ibu rumah tangga	Menikah
40	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Selwaty	0819971982	Perempuan	60 tahun	Perawat	Purna tugas PHS	Menikah
41	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Muhammad Yusuf Ramadhani	0888281915	Laki-laki	29	Sarjana	Pejabat swasta	Menikah
42	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Maul-dan	0812289951	Laki-laki	31	Sarjana	Desain	Menikah
43	sepan.kayu141.pati.42@gmail.com	Herlina Murni	---	Perempuan	50 th	Sarjana	RT	Menikah

Lampiran 8.1 Data Excel Kepuasan Pelanggan dari Google Formulirnya



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

Lampiran 8.2 Data Excel Hasil Penjualan *Jahidan Deaf Mocktail* pada Semester 5

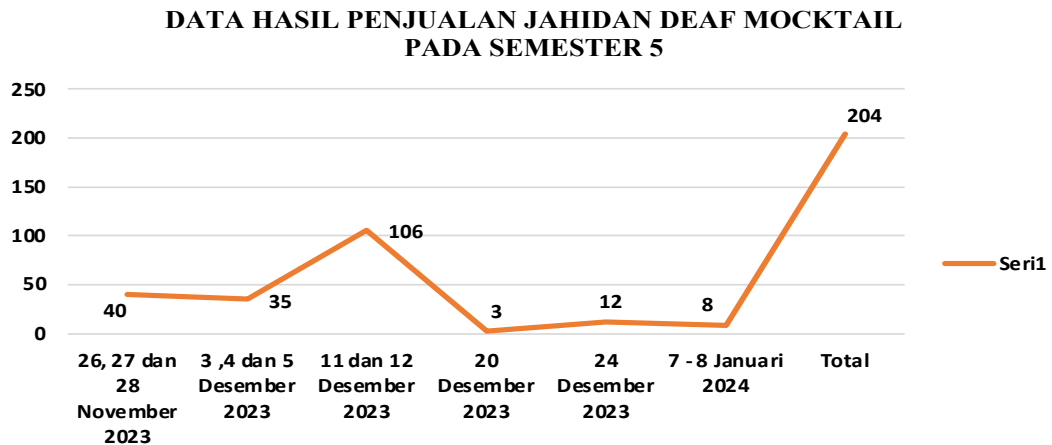
Lampiran 8.3 Data Excel Hasil Penjualan *Jahidan Deaf Mocktail* pada Semester 6



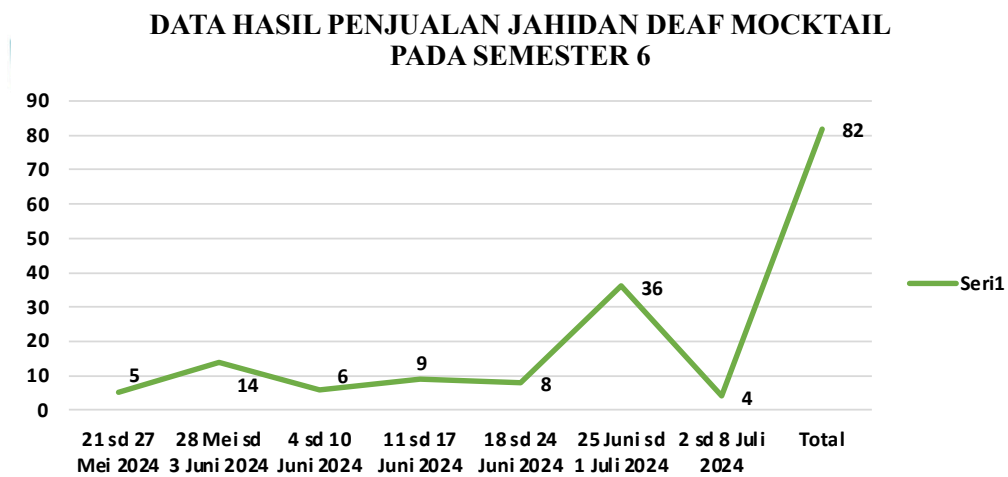
Hak Cipta :

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

Lampiran 9 Data diolah/grafik Kepuasan Pelanggan



Lampiran 9.1 Data diolah/Grafik Hasil Penjualan *Jahidan Deaf Mocktail* pada semester 5



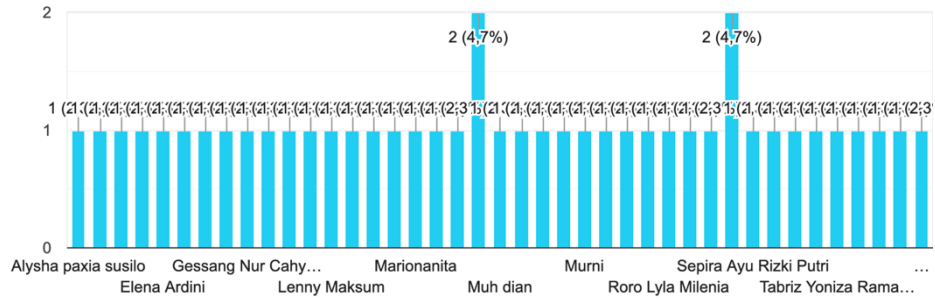
Lampiran 9.2 Data diolah/Grafik Hasil Penjualan *Jahidan Deaf Mocktail* pada semester 6



Hak Cipta :

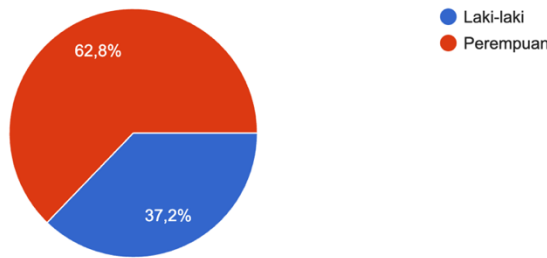
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Nama Lengkap
43 jawaban



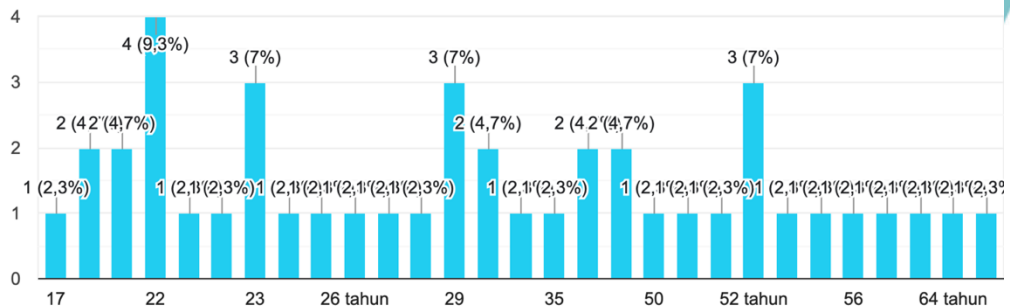
Lampiran 9.3 Data diolah/Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Nama Lengkap dengan hasil 43 orang responden

Jenis Kelamin
43 jawaban



Lampiran 9.4 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Umur
43 jawaban



Lampiran 9.5 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan umur

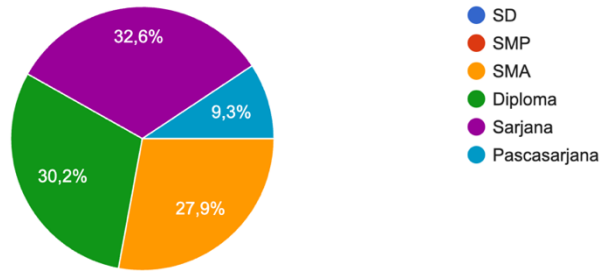


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

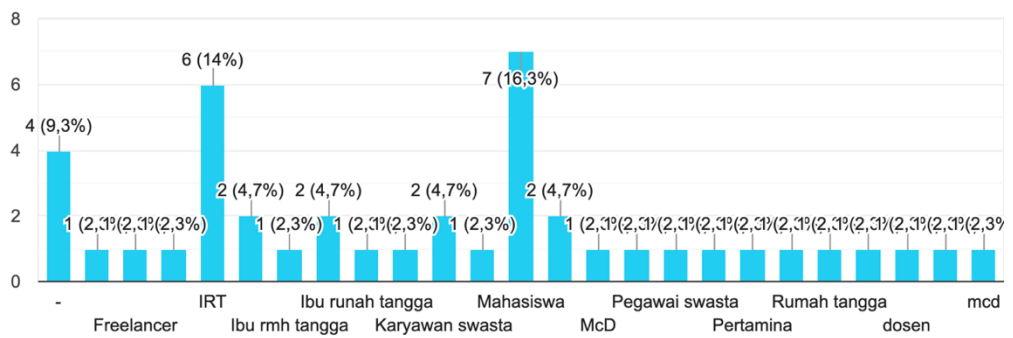
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Pendidikan
43 jawaban



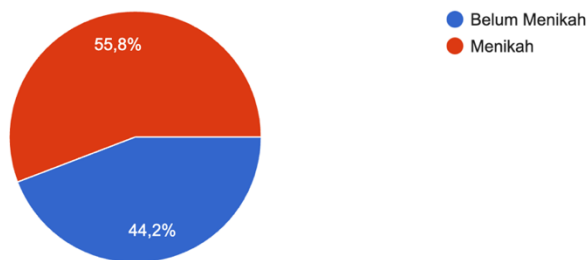
Lampiran 9.6 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pekerjaan
43 jawaban



Lampiran 9.7 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Status
43 jawaban



Lampiran 9.8 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan status

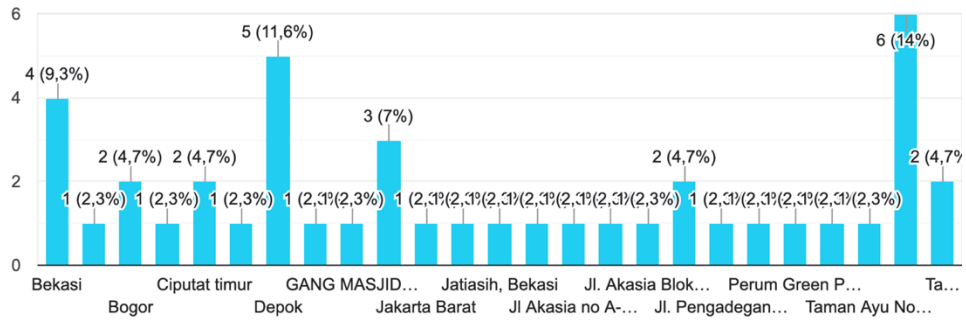


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

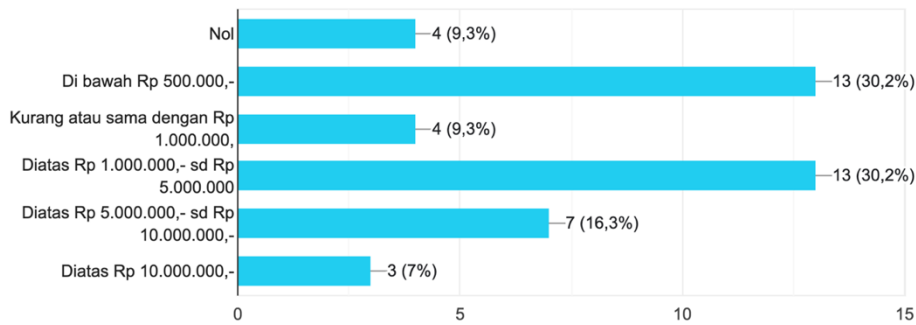
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Alamat Domisili
43 jawaban



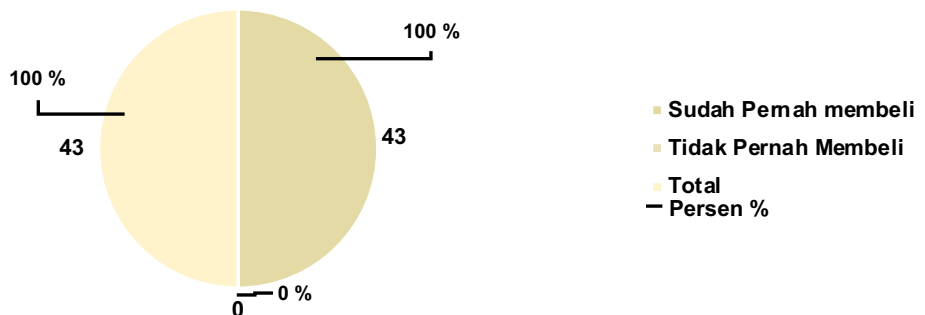
Lampiran 9.9 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan alamat domisili

Pendapatan / Uang Saku per Bulan
43 jawaban



Lampiran 9.10 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pendapatan / uang saku per bulan

Apakah Sudah Pernah Membeli produk minuman *Mocktail* atau Tidak pernah membeli
Responden
43 Jawaban



Lampiran 9.11 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan sudah pernah membeli produk minuman *mocktail* & tidak pernah membeli



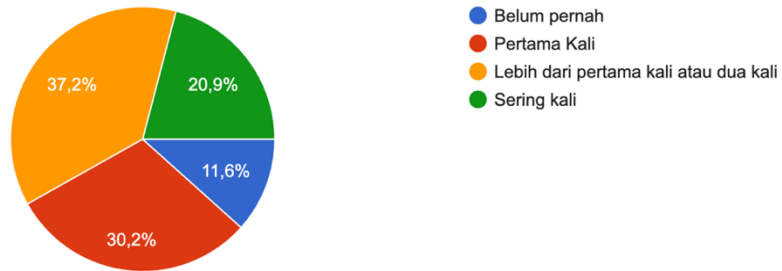
Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berapa kali membeli Produk Jahidan Deaf Mocktail?

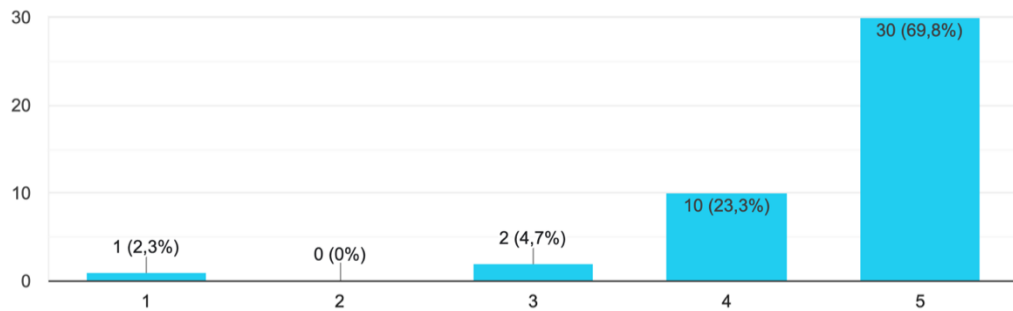
43 jawaban



Lampiran 9.12 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan berapa kali membeli produk *Jahidan Deaf Mocktail*

Apa yang ketahui tentang produk Jahidan Deaf Mocktail?

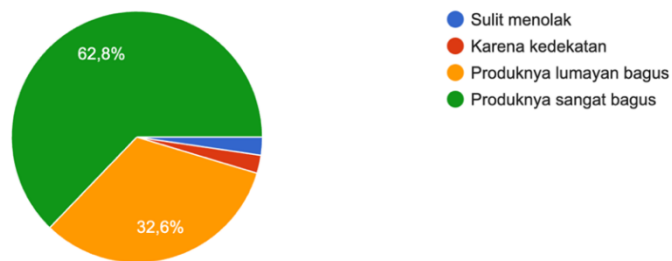
43 jawaban



Lampiran 9.13 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan ketahu tentang produk *Jahidan Deaf Mocktail*

Apa motivasi membeli produk Jahidan Deaf Mocktail?

43 jawaban



Lampiran 9.14 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan motivasi produk *Jahidan Deaf Mocktail*

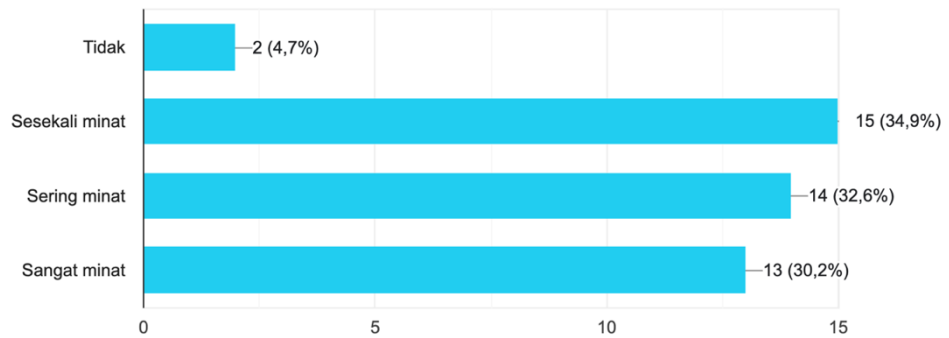


Hak Cipta :

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

Apakah sampai saat ini masih berminat dengan produk Jahidan Deaf Mocktail?

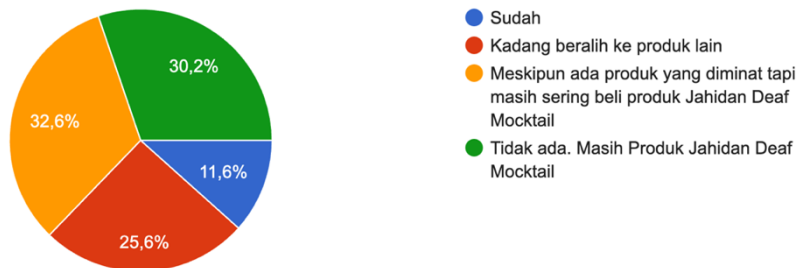
43 jawaban



Lampiran 9.15 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan apakah sampai saat ini masih berminat dengan produk *Jahidan Deaf Mocktail*

Apakah sudah ada produk lain yang lebih diminat?

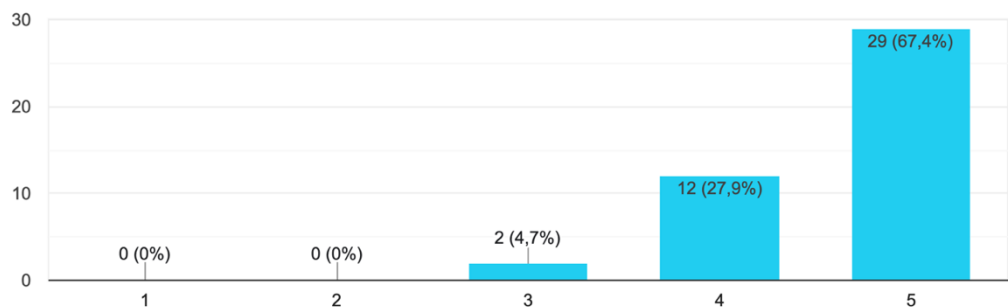
43 jawaban



Lampiran 9.16 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan apakah sudah ada produk lain yang lebih diminat

Harapan: Rasa

43 jawaban



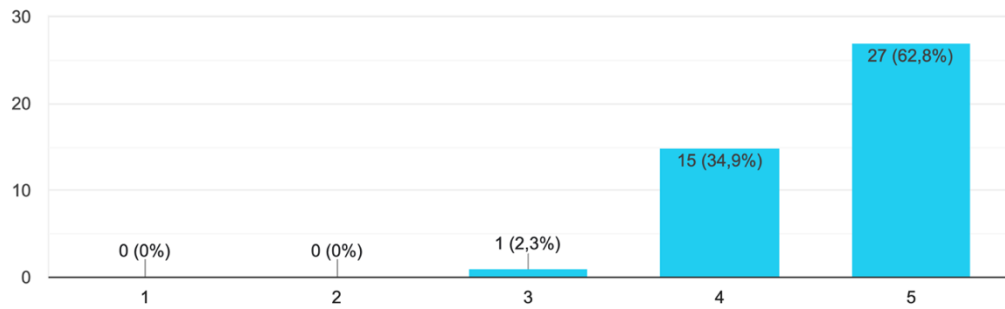
Lampiran 9.17 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan harapan:rasa



Hak Cipta :

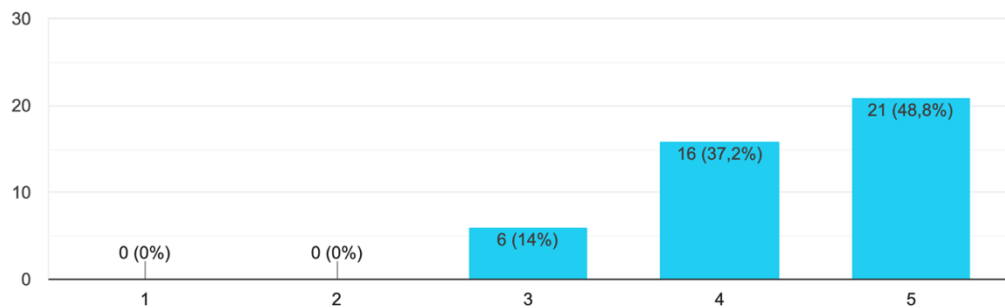
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Kinerja: Rasa
43 jawaban



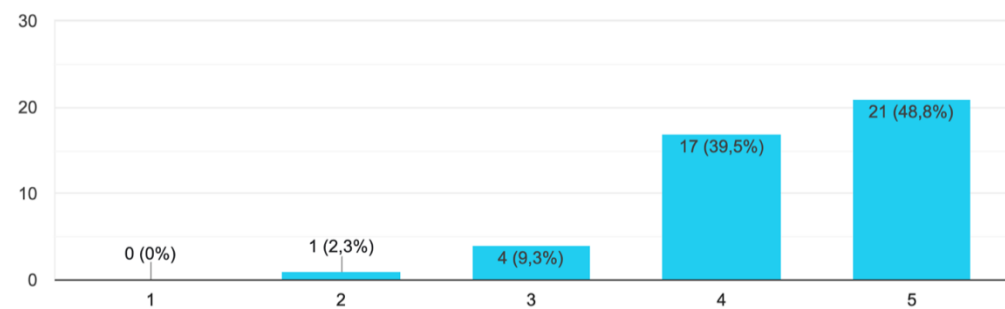
Lampiran 9.18 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kinerja:rasa

Harapan: Harga
43 jawaban



Lampiran 9.19 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan

Kinerja: Harga
43 jawaban



harapan:harga

Lampiran 9.20 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kinerja:harga

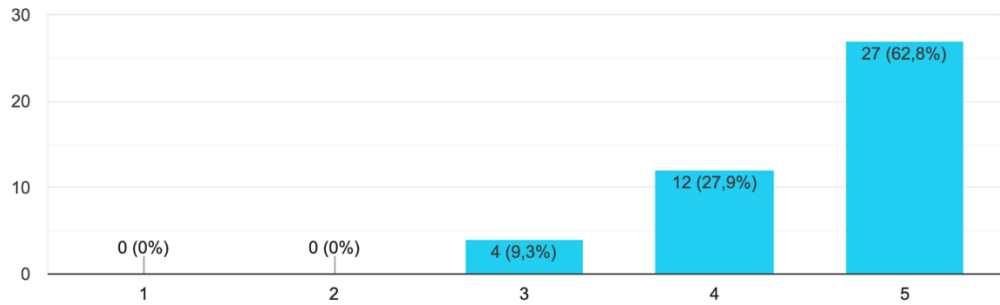


Hak Cipta :

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

Harapan: Kemasan

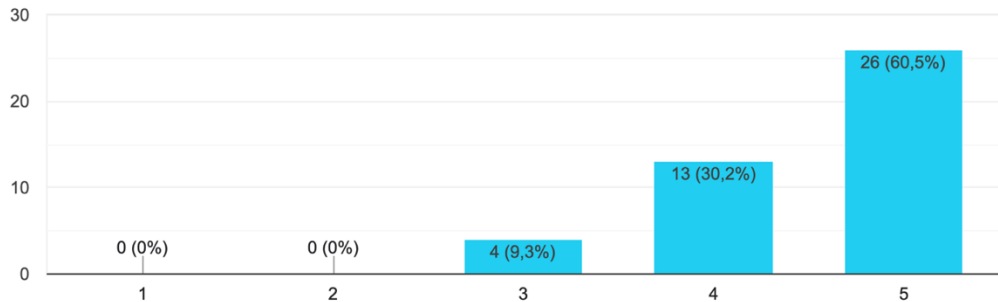
43 jawaban



Lampiran 9.21 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan harapan:kemasan

Kinerja: Kemasan

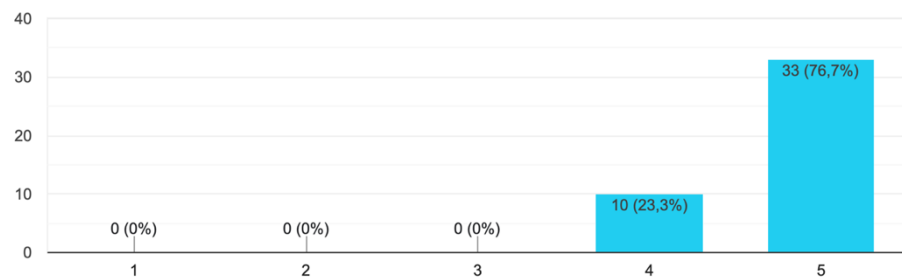
43 jawaban



Lampiran 9.22 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kinerja:kemasan

Kreativitas dalam membuat produknya sudah bagus

43 jawaban



Lampiran 9.23 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kreativitas dalam membuat produknya sudah bagus

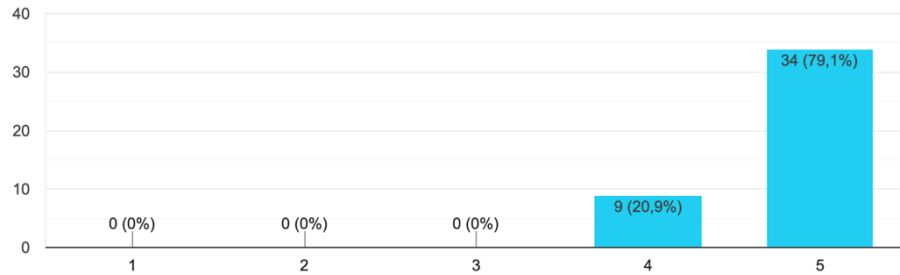


Hak Cipta :

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

Kebersihan dalam penyajian / penyediaan produk baik

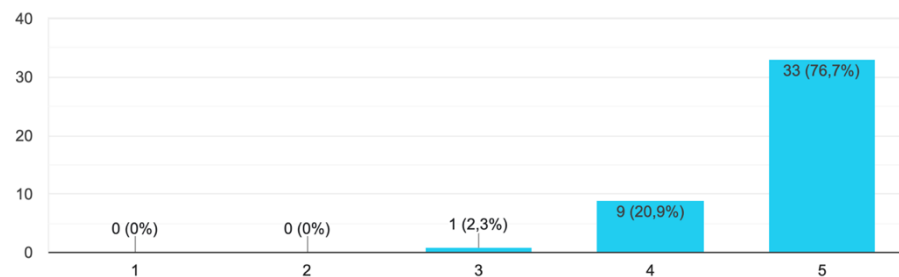
43 jawaban



Lampiran 9.24 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan kebersihan dalam penyajian / penyediaan produk baik

Produk minuman aman dengan packaging karena ada releting tutup minuman.

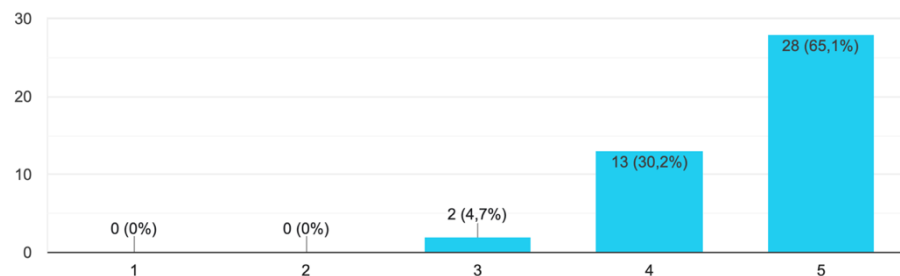
43 jawaban



Lampiran 9.25 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan produk minuman aman dengan packaging karena ada releting tutup minuman

Produk sangat membantu konsumen dalam menghemat waktu, tenaga dan keuangan

43 jawaban



Lampiran 9.26 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan produk sangat membantu konsumen dalam menghemat waktu, tenaga, dan keuangan

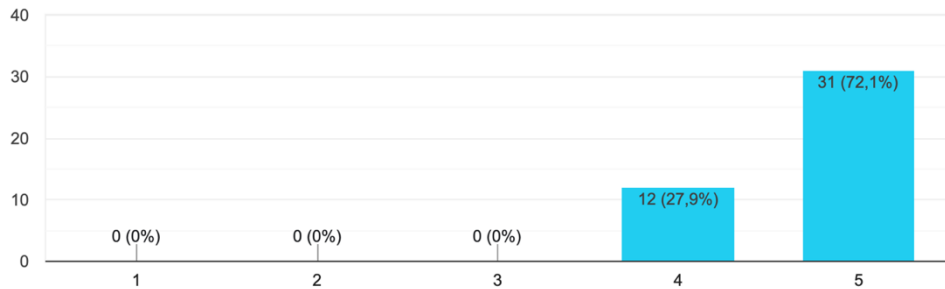


Hak Cipta :

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

Pelayanan dalam peyediaan produknya

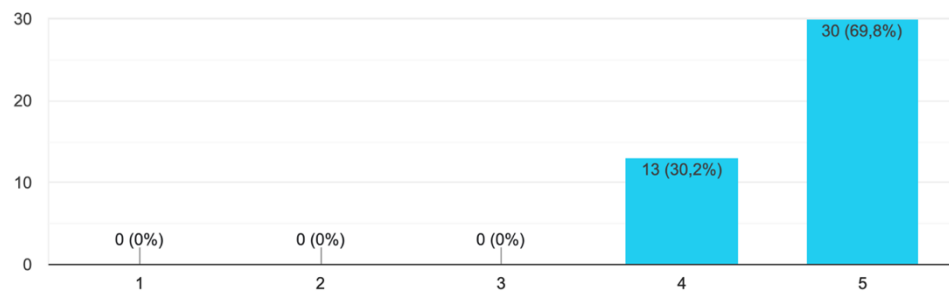
43 jawaban



Lampiran 9.27 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pelayanan dalam penyediaan produknya

Pelayanan dalam menyambut konsumen cukup ramah dan bijak

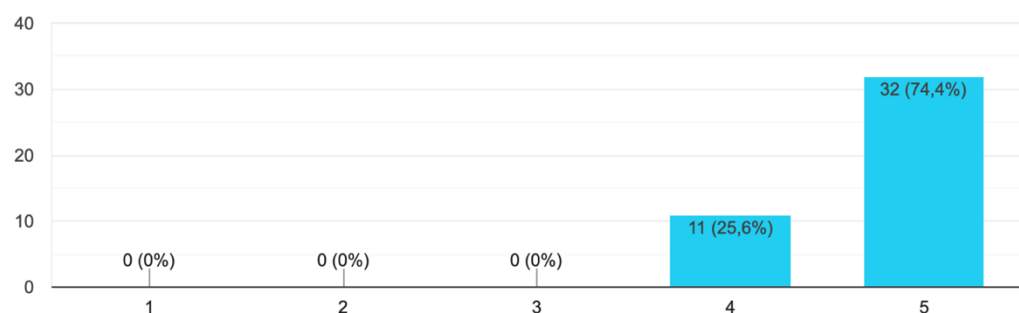
43 jawaban



Lampiran 9.28 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pelayanan dalam menyambut konsumen cukup ramah dan bijak

Pelayanan dalam memberikan informasi produk kepada konsumen cukup jelas

43 jawaban



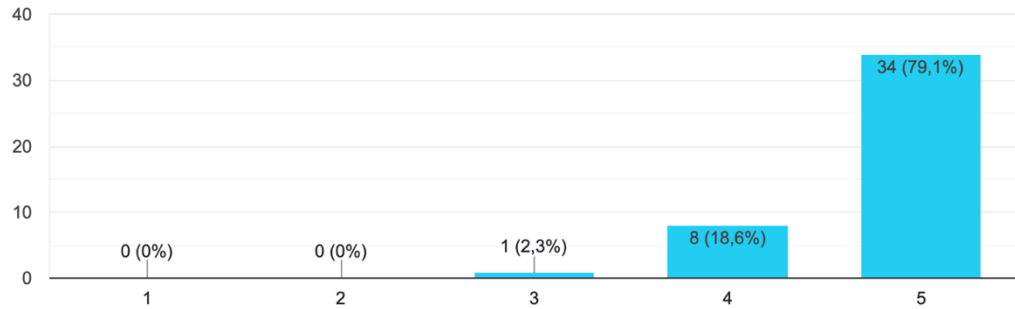
Lampiran 9.29 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan pelayanan dalam memberikan informasi produk kepada konsumen cukup jelas



Hak Cipta :

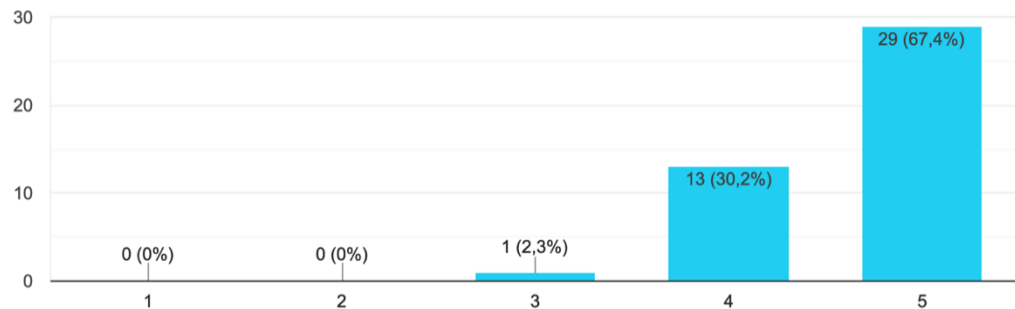
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Penampilan penjual bersih, rapi dan menarik
43 jawaban



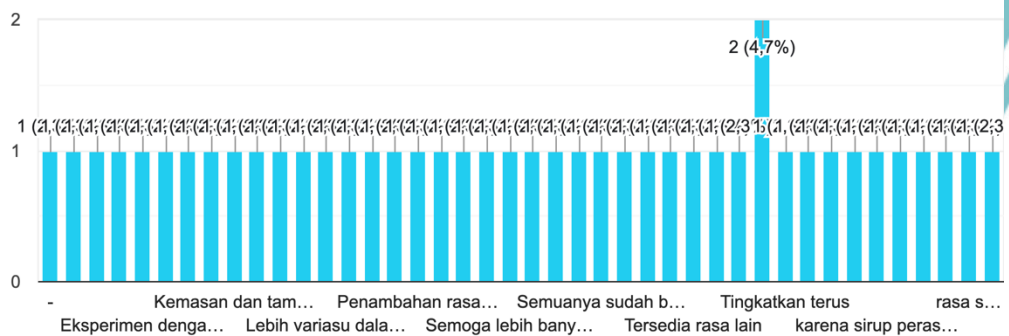
Lampiran 9.30 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan penampilan penjual bersih, rapi dan menarik

Produk yang dipesan Pre Order oleh pembeli, Pengiriman dengan tanggal waktu tepat
43 jawaban



Lampiran 9.31 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan produk yang dipesan pre order oleh pembeli, pengiriman dengan tanggal waktu tepat

Mohon masukannya untuk perkembangan minuman Jahidan Deaf Mocktail
43 jawaban



Lampiran 9.32 Data diolah/Grafik karakteristik responden berdasarkan mohon masukannya untuk perkembangan minuman *Jahidan Deaf Mocktail*