

# LAPORAN TUGAS AKHIR



## IDENTIFIKASI PERSEPSI KONSUMEN "SWEET LOVE" MELALUI SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Disusun oleh:  
Afiffah Nuroktania Irsani  
2108311014

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





© 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



### **IDENTIFIKASI PERSEPSI KONSUMEN "SWEET LOVE" MELALUI SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Disusun oleh:  
Afiffah Nuroktania Irsani  
2108311014**

**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 mengummumkan 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 akhirini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Afiffah Nuroktania Irsani

NIM : 2108311014

Tanda tangan :



Tanggal : 13 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 : Afiffah Nuroktania Irsani  
NIM : 2108311014  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Tugas Akhir : Identifikasi Persepsi Konsumen "Sweet Love"  
Melalui Survei Kepuasan Pelanggan

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

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Rahma Nur Praptiwi, S.Si., M.M. (  )  
Anggota Penguji 1 : Maria Nino Istia, S.S., M.Si. (  )  
Anggota Penguji 2 : Innas Rovino Katuruni, S.Hut, M.M. (  )

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di: Depok

Tanggal 13 Agustus 2024



Ketua Jurusan Akuntansi

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



## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Nama Penyusun : Afiffah Nuroktania Irsani  
Nomor Induk Mahasiswa : 2108311014  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ D-3 Manajemen Pemasaran WNBK  
Judul Laporan TA/ Skripsi : Identifikasi Persepsi Konsumen "Sweet Love"  
Melalui Survei Kepuasan Pelanggan

Disetujui oleh:

Pembimbing

Innas Rovino Katuruni, S.Hut., MM., CEIP  
vvvv

Kepala Program Studi

Innas Rovino Katuruni, S.Hut., MM., CEIP  
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 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 kritisik 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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Afiffah Nuroktania Irsani  
NIM : 2108311014  
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:

**Identifikasi Persepsi Konsumen "Sweet Love" Melalui Survei Kepuasan Pelanggan.** 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 : 13 Agustus 2024

Yang menyatakan

(Afiffah Nuroktania Irsani)  
NIM 2108311014



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berbagai macam nikmat, sehingga segala aktivitas yang penulis jalani senantiasa membawa keberkahan, kesehatan, semangat, dan kemudahan. Dengan demikian, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Identifikasi Persepsi Konsumen Terhadap ‘Sweet Love’ Melalui Survei Kepuasan Pelanggan”.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan program studi D-3 Manajemen Pemasaran untuk Warga Negara Berkebutuhan Khusus di Politeknik Negeri Jakarta. Penulis juga ingin menyampaikan rasa 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 Negara Berkebutuhan Khusus di Politeknik Negeri Jakarta sekaligus sebagai Pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu penulis berupa bimbingan, arahan dan masukan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama berjalannya pengerjaan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Kristin Lukitaningrum, S.Pd., M.M. yang sudah seperti Dosen Pembimbing Penulis kedua yang selalu membantu memberi arahan dan juga masukan untuk berjalannya Tugas Akhir ini
5. Ibu Rahma Nur Praptiwi, S.Si, M.M. sebagai Dosen Pembimbing Akademik 6B yang sudah memberikan ilmu, masukan dan arahan ke kelas 6B dan Penulis selama dalam masa perkuliahan.
6. Ibu Sri Isti Untari, S.E., M.Si. sebagai Dosen Kewirausahaan yang telah membantu memberikan banyak saran, motivasi dan ilmunya dalam masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen pengajar dan tenaga kependidikan Prodi D-3 MP-WNBK PNJ.
8. Cinta Pertama dan Panutanku, Ayahanda Abdul Tohir dan pintu surgaku Ibunda Iis Sukaesih. Untuk segala pengorbanan waktu, kasih sayang dan dukungannya yang telah diberikan kepada penulis. Beliau memang tidak pernah merakasan bangku perkuliahan, namu mereka selalu memberikan

### 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 kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan 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

yang terbaik, tak pernah kenal lelah mendoakan serta memberi perhatian dan dukungan serta kata-kata yang sering dilontarkan *"TeteH pasti bisa. Anak mamah papah pasti mampu dan Ingat untuk selalu melibatkan Allah SWT"*. Hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga Papah dan Mamah sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

9. Kedua adik penulis yang selalu memberikan dukungan yang penuh disaat penulis lelah dan jenuh dengan Tugas Akhirnya semoga Muhammad Ardiansyah Fathurrahman dan Raesita Nurmairah selalu sehat, bahagia dan semangat untuk menjalankan impiannya.
10. Keluarga Besar Usman Chalid dan Adung Sudarja yang selalu memberikan penulis semangat, dukungan dan doa untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Teman-teman SMP dan SMA Penulis yang selalu mendukung dan selalu memberikan semangat dalam proses menempuh D3.
12. Teman-teman Tuli, teman angkatan MP 2021 dan adik tingkat 2022 yang selalu membantu Penulis dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan.
13. Kepada Yessy Restuanda, Putri Suryani Lubis, Diana Alifiah Candrayani, Lufita Anggun dan Muawanah selaku teman seangkatan penulis yang selalu membantu dan memberikan dukungan untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
14. Grup EXO yang selama ini memotivasi dan menjadi inspirasi penulis untuk lebih percaya dengan semangat dan kemampuannya.
15. Teh Yura Yunita penyanyi yang menemani penulis dengan lagu-lagunya yang inspiratif membuat penulis lebih semangat.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan demikian, penulis akan sangat menghargai segala kritik dan saran yang bersifat konstruktif untuk meningkatkan kualitas Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memenuhi syarat kelulusan Prodi D-3 Manajemen Pemasaran untuk Warga Negara Berkebutuhan Khusus di Politeknik Negeri Jakarta dan memberikan manfaat bagi lingkungan sekitar.

Depok, 13 Agustus 2024

Afiffah Nuroktania Irsani





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

## ABSTRAK

Afiffah Nuroktania Irsani

Manajemen Pemasaran Warga Negara Berkebutuhan Khusus  
Identifikasi Persepsi Konsumen "Sweet Love" Melalui Survei Kepuasan Pelanggan

*Dessert Sago* adalah hidangan penutup berbasis buah yang populer, terutama dari alpukat dan mangga, yang memiliki berbagai topping seperti sago mutiara dan jelly. *Sweet Love*, sebagai usaha yang dimulai dari Proposal Mahasiswa Wirausaha (PMW) di Politeknik Negeri Jakarta, menghadirkan produk ini untuk memenuhi permintaan konsumen akan makanan manis yang segar dan inovatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pemasaran produk *Dessert Sago* dan mengetahui persepsi pelanggan melalui survei kepuasan. Metode penelitian yang digunakan meliputi studi literatur, observasi lapangan, dan analisis deskriptif. Hasil survei menunjukkan bahwa 66% responden pernah membeli *Dessert Sago*, dengan umpan balik positif terkait rasa, tekstur, kebersihan, kemasan, dan harga yang terjangkau. Namun, terdapat tantangan dalam menarik konsumen baru yang merasa kurang tertarik akibat aspek visual, khususnya warna *sago*. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa *Sweet Love* telah berhasil dalam menciptakan produk yang memuaskan pelanggan, namun perlu melakukan perbaikan pada aspek visual untuk meningkatkan daya tarik produk. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengusaha kuliner lainnya dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif.

Kata Kunci : *Dessert Sago*, *Sweet Love*, Kepuasan Pelanggan

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## ABSTRACT

Afiffah Nuroktania Irsani

*Marketing Management of Citizens with Special Needs*

*Identification of Consumer Perception of "Sweet Love" Through Customer Satisfaction Survey*

*Sago dessert is a popular fruit-based dessert, mainly of avocado and mango, which has various toppings such as sago pearls and jelly. Sweet Love, as a business that started from a Student Entrepreneurship Proposal (PMW) asst Politeknik Negeri Jakarta, presents this product to meet consumer demand for fresh and innovative sweets. This research aims to analyse the marketing process of Sago Dessert products and determine customer perceptions through satisfaction surveys. The research methods used include literature study, field observation, and descriptive analysis. The survey results showed that 66% of respondents had purchased Dessert Sago, with positive feedback regarding taste, texture, cleanliness, packaging, and affordable price. However, there are challenges in attracting new consumers who feel less attracted due to visual aspects, especially the colour of sago. The conclusion of this study confirms that Sweet Love has been successful in creating a product that satisfies customers, but needs to make improvements to the visual aspects to increase the attractiveness of the product. This research is expected to provide insights for other culinary entrepreneurs in formulating more effective marketing strategies.*

*Keywords: Sago Dessert, Sweet Love, Customer Satisfaction*

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



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penulisan.....	1
1.2 Tujuan Penulisan.....	2
1.3 Manfaat Penulisan.....	2
1.4 Metode Penulisan.....	2
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian tentang produk.....	4
2.1.1 Sejarah Sagu Mutiara.....	4
2.2 Penjualan.....	5
2.2.1 Pengertian Penjualan.....	5
2.2.2 Pentingnya Penjualan.....	5
2.2.3 Jenis - jenis penjualan.....	6
2.3 Manajemen Pemasaran.....	6
2.3.1 Konsep-konsep pemasaran.....	7
2.3.2 Pentingnya Pemasaran.....	8
2.3.3 Bauran Pemasaran.....	9
2.3.4 STP (Segmenting, Targeting dan Positioning).....	11
2.3.5 Perilaku konsumen.....	12
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	13
2.4.2 Survei pelanggan.....	16
2.4.3 Persepsi Konsumen.....	17
BAB III PROFIL DAN PELAKSANAAN USAHA.....	18
3.1 Profil Usaha.....	18
3.1.1 Jenis Usaha.....	18
3.1.2 Nama Usaha.....	18
3.1.3 Logo Usaha.....	19
3.1.4 Gambar produk beserta label (business plan profil).....	19
3.1.5 Diskripsi/spesifikasi barang yang dijual.....	20
3.2 Pelaksanaan Usaha.....	21
3.2.1 Perencanaan Usaha.....	21

**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

3.2.2 Pembuatan Produk .....	28
BAB IV PEMBAHASAN .....	29
4.1 Hasil Penjualan.....	29
4.2 Menganalisis proses pemasaran produk – produk Sweet Love .....	30
4.2.1 Lingkungan .....	30
4.2.2 Analisis SWOT .....	31
4.2.3 STP.....	32
4.2.4 Bauran Pemasaran atau 7P.....	33
4.3 Hasil survei kepuasan pelanggan .....	39
4.3.1 Hasil preferensi responden.....	39
4.3.2 Profil responden .....	41
4.3.3 Kepuasan Pelanggan .....	46
4.4 Persepsi pelanggan terhadap dessert sago Sweet Love.....	48
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 KESIMPULAN .....	50
5.2 SARAN .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN.....	55

### 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 3. 1 Logo usaha Sweet Love .....	19
Gambar 3. 2 Produk <i>sago</i> mangga dengan label.....	19
Gambar 3. 3 Produk <i>Sago</i> Avocado dengan label.....	20
Gambar 3. 4 <i>Flowchart</i> Pembuatan Dessert <i>Sago</i> .....	28
Gambar 4. 1 Sago Avocado .....	34
Gambar 4. 2 <i>Dessert</i> Sago.....	34
Gambar 4. 3 Sago Manggo.....	34
Gambar 4. 4 Poster Sweet Love .....	35
Gambar 4. 5 Bazaar AKP 2024.....	36
Gambar 4. 6 Bazaar Kementrian Keuangan 2024.....	36
Gambar 4. 7 Berjualan di Gedung Manajemen Pemasaran .....	36
Gambar 4. 8 Anggota Sweet Love awal PMW .....	37
Gambar 4. 9 Proses bahan-bahan untuk diolah.....	37
Gambar 4. 10 Proses pengantaran Sago ke Kafe .....	38
Gambar 4. 11 <i>Banner</i> sweet love .....	38
Gambar 4. 12 Wawancara tentang produk di KemenKeu.....	39

### 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



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Peralatan dan bahan utama produk sago .....	21
Tabel 3. 2 Peralatan produk yang dibutuhkan.....	22
Tabel 3. 3 Perlengkapan yang dibutuhkan untuk satu bulan.....	23
Tabel 3. 4 Biaya Tetap dalam satu bulan .....	23
Tabel 3. 5 Tabel rekapitulasi sago manggo dan sago avocado .....	25
Tabel 4. 1 Rekapitulasi hasil penjualan dessert sago by Sweet Love semester 5 ..	29
Tabel 4. 2 Rekapitulasi hasil penjualan dessert sago by Sweet Love semester 6 ..	29
Tabel 4. 3 Hasil Survei Pernah dan Tidak Pernah Beli.....	39
Tabel 4. 4 Hasil Survei Sago yang Pernah Beli .....	40
Tabel 4. 5 Hasil Survei Alasan Tidak Pernah Beli.....	40
Tabel 4. 6 Hasil Survei Alasan Pernah Beli Tapi Dikasih Orang .....	41
Tabel 4. 7 Indetitas Umur Pelanggan.....	41
Tabel 4. 8 Indetitas Jenis Kelamin Pelanggan .....	42
Tabel 4. 9 Indetitas Pendidikan Pelanggan .....	42
Tabel 4. 10 Indetitas Status Pelanggan .....	43
Tabel 4. 11 Indetitas Domisili Pelanggan .....	43
Tabel 4. 12 Uang Saku Pelanggan Perhari.....	44
Tabel 4. 13 Pembelian Sago yang Pernah Dibeli.....	44
Tabel 4. 14 Pembelian sago .....	45
Tabel 4. 15 Hasil Survei Alasan Orang Beli Sago .....	45
Tabel 4. 16 Selisih Komponen Harapan dengan Kinerja.....	46
Tabel 4. 17 Faktor Pembobot Harapan Pelanggan Dessert Sago.....	47
Tabel 4. 18 Faktor Pembobot Harapan Pelanggan Dessert Sago.....	48

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

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Foto Produk Dessert Sago .....	55
Lampiran 2 Logo dan Label Produk .....	55
Lampiran 3 Flayer <i>Sago</i> .....	56
Lampiran 4 Kwitansi atau Bon Sweet Love .....	56
Lampiran 5 Foto Kegiatan Penjualan.....	56
Lampiran 6 Kuesioner Pelanggan .....	58



## BAB V PENUTUP

### 5.1 KESIMPULAN

Dari hasil penyusunan tugas akhir yang berjudul “Identifikasi Persepsi Konsumen Sweet Love Melalui Survei Kepuasan Pelanggan” dapat disimpulkan bahwa proses pemasaran Dessert Sago Sweet Love sudah menggunakan kaidah-kaidah pemasaran yang baik, termasuk analisis SWOT, STP, dan bauran pemasaran. Meskipun produk ini mendapatkan tanggapan positif terkait rasa buah yang asli, tekstur enak, kebersihan, kemasan menarik, dan harga terjangkau, ada beberapa konsumen yang kurang tertarik membeli sendiri karena warna sago yang kurang menarik. Secara keseluruhan, dessert Sago Sweet Love mendapatkan respon baik dari pembeli, namun perlu perbaikan pada aspek visual untuk menarik lebih banyak pelanggan.

Persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap produk - produk *dessert sago Sweet Love* bahwa Hasil survei mengenai Dessert Sago Sweet Love menunjukkan bahwa dari 105 responden, 66% pernah membeli produk ini, sedangkan 29% belum pernah mencobanya. Dari mereka yang pernah membeli, mayoritas memakannya sendiri (92%), sementara 8% memberikannya kepada orang lain. Bagi yang belum membeli, alasan utamanya adalah ketidaktahuan mengenai lokasi penjual dan kurangnya rasa penasaran. Produk ini populer di kalangan usia 12-25 tahun, terutama di wilayah Bogor dan Depok, dengan Sago Mango sebagai varian yang paling banyak dibeli. Rasa dan tekstur enak menjadi alasan utama pembelian. Dalam analisis kepuasan pelanggan, Dessert Sago Sweet Love memperoleh indeks kepuasan 90%, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen. Rasa buah yang asli, tekstur enak, dan kebersihan produk mendapatkan pujian, sedangkan aspek seperti rasa, porsi, higienitas, dan suhu penyajian masih perlu perbaikan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Kemasan yang menarik dan harga yang terjangkau juga diapresiasi oleh konsumen.

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



## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, saran yang dapat diberikan untuk orang-orang yang ingin berjualan *dessert sago* adalah memastikan harga produk terjangkau. Jika ingin berbisnis makanan manis, harga yang bersahabat akan menarik lebih banyak pelanggan. Selain itu, penting untuk menggunakan bahan-bahan berkualitas agar *dessert* yang dihasilkan enak dan bikin pelanggan ketagihan. Menawarkan variasi rasa seperti *sago strawberry*, buko pandan, *sago* buah naga dan varian *sago lainnya* karena juga bisa menarik minat pembeli. Jangan lupa, kemasan yang menarik dan ramah lingkungan bisa jadi nilai tambah yang membuat produk lebih menonjol.

Promosi melalui media sosial dengan foto-foto menggugah selera dan pelayanan ramah juga sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan mendengarkan feedback dari pelanggan, bisa terus meningkatkan kualitas produk. Berikan sampel gratis kepada calon konsumen untuk memperkenalkan produk dan menarik minat beli mereka. Terakhir, perhatikan aspek visual dari produk, seperti warna dan presentasi, karena hal ini dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Terakhir, ikut event bazaar atau menjalin kerjasama dengan kafe bisa jadi langkah strategis untuk memperluas jangkauan pasar. Dengan semua langkah ini, pasti bisa sukses dengan bisnis *dessert sago*!

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2020). Manajemen pemasaran. Medan
- Ali, Hasan. 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (Center For. Academic Publishing Service). 161
- Armstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012 : 62. Dasar-Dasar Pemasaran Jilid I. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anonim (2023, Oktober 23). Mango Sago, Dessert Creamy Berbahan Mangga. <https://asiapramulia.com/mango-sago-dessert-creamy-berbahan-mangga/>
- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., ... & Bancin, J. B. B. (2023). Manajemen Pemasaran.
- Bantacut, T. (2011). Sagu: sumberdaya untuk penganekaragaman pangan pokok. *Jurnal Pangan*, 20(1), 27-40.
- Bantacut. 2010. Perspektif Pemanfaatan Hasil Sagu. Paper disampaikan pada Seminar dan Lokakarya Nasional Sagu: Percepatan Pengembangan Sagu Sebagai Bahan Pangan dan Bioenergi Berwawasan Lingkungan. Departemen Agronomi dan Hortikultura IPB. IPB Convention Center, Bogor 14 Oktober 2010.
- Fitrian, A., Kwek, K., Then, L., & Arifin, S. (2021). Kebijakan Perusahaan/Industri Dalam Meningkatkan Produktivitas, Efisiensi Dan Pendapatannya. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 1(5), 875-878.
- Irawan, Handi, 2008, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Penerbit Elex
- Khafidin, K. (2020). Konsep Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian. *Konsep Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian*.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2006, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 12, Terjemahan: Bob Sabran, M.M, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G (2018). Principles of Marketing Global Edition 17th Edition. London: Pearson Education.



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

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). Manajemen Pemasaran. PT Indeks.

Kotler, Philip dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko. we. cok di solo. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 1-13.

Kurniawan, G. (Cetakan Pertama April 2020). Perilaku Konsumen dalam Membeli Prosook Organik Melalui E-Commerce. Mitra Abisatya

Milansari, H., Silmi, M. A., Vhegi, S., & Supriadi, I. (2021). a. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Usaha Sweetin. *Inovasi Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.54980/imkp.v4i1.114>

Moekijat, 2011, Sistem Informasi Manajemen & Definisi. Data, Bandung : Remaja Roskadarya

Muhajir, A. (2020). Modal kerja, perputaran piutang, persediaan dan penjualan terhadap laba bersih. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 10(1), 33-44.

Novida, S. (2022). Profil usaha pengolahan kopi lasingan di Kota Mataram. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(1), 557-562.

Nurkamal, M. A. S., & Undang Juju, S. E. (2019). *Pengaruh Suasana Toko Dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada konsumen Cafe Cupola. Id Bandung)* (Doctoral dissertation, Perpustakaan FEB-UNPAS BANDUNG).

Riswanto, D., Wasito, S. E., & MSIE, P. I. (2019 : 5). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen Restoran Waroeng Steak & Shake Cabang Jl. Banteng No. 14, Bandung)* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).



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

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

Sunyoto, D. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. CAPS. Yogyakarta

Swastha, Basu. 2019. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Yanti, N. M. A. D. K., Tanius, B., Widani, N. N., & Pramudia, H. (2022, December). Dekonstruksi Hidangan Penutup Dingin Tradisional Indonesia Menjadi Fusion Dessert. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management* (Vol. 5, No. 2, pp. 135-144).



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Foto Produk *Dessert Sago*



### Lampiran 2 Logo dan Label Produk



Logo



Label

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





## Lampiran 6 Kuesioner Pelanggan

The image displays three sequential screenshots of a digital survey form titled "Kuesioner Kepuasan Pelanggan Sweet Love tentang Produk Dessert Sago".

**Section 1 of 8:** This section contains the survey title and a detailed introduction. It addresses the respondent as "Kepada responden yang terhormat, Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh." and identifies the researcher as Afifah Nurkhanita Irsani, a student of the Marketing Management Program at the National Institute of Technology (Negeri) Jakarta. The purpose of the survey is to identify consumer perceptions of "Sweet Love" products through a customer satisfaction survey. A request is made for respondents to complete the survey to assist in their final assignment, with a promise that all data will be kept confidential.

**Section 2 of 8:** This section is titled "IDENTITAS RESPONDEN" (Respondent Identity) and includes a description field. It contains two mandatory questions: "Usia \*" (Age) with radio button options for 5-11 years, 12-25 years, 26-45 years, 46-65 years, and > 65 years; and "Jenis Kelamin \*" (Gender) with a list of "1. Perempuan" (Female) and "2. Laki-Laki" (Male).

**Section 3 of 8:** This section is titled "Kuesioner sago manggo dan sago avocado by sweet love" and includes a description field. It contains one question: "Apakah anda pernah membeli Dessert Sago sweet love (Sago Mangga dan Sago Alpukat)?" (Have you ever bought Sweet Love Mango and Sweet Love Avocado Sago Dessert?). The response options are "Pernah" (Ever) and "Tidak Pernah" (Never).

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

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Sweet Love tentang Produk Dessert Sago ☆

Questions Responses 105 Settings

Section 4 of 8

**BAGI YANG PERNAH MEMBELI SAGO SWEET LOVE**

Description (optional)

Sago apa yang pernah kamu beli? \*

Sago Manggo

Sago Avocado

Sago Manggo dan Sago Avocado

Berapa kali kamu membeli sago? \*

satu kali

lebih dari 2 kali

lebih dari 5 kali

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Sweet Love tentang Produk Dessert Sago ☆

Questions Responses 105 Settings

Section 5 of 8

**PERTANYAAN BUAT KAMU YANG MENIKMATI SAGO SENDIRI**

Berikut beberapa pertanyaan mengenai Sago

Kenapa kamu beli dessert sago ini? \*

terpaksa

belas budi

kasihan dengan penjualnya

penasaran

kemasaannya menarik

harganya murah

teksturnya enak

warnanya menarik

karena rasanya enak

porsi nya banyak

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Sweet Love tentang Produk Dessert Sago ☆

Questions Responses 105 Settings

Section 6 of 8

**Tingkat kepuasan kamu terhadap produk sago**

Description (optional)

menurut kamu harga produk ini terjangkau? \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju     Sangat setuju

menurut kamu rasa produk ini enak? \*

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju     Sangat setuju

menurut kamu penampilan produk ini menarik? \*

1 2 3 4 5



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

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Sweet Love tentang Produk Dessert Sago

Questions Responses 105 Settings

Section 7 of 8

**BAGI YANG BELUM PERNAH MEMBELI**

Description (optional)

kenapa kamu belum pernah membeli dessert sago ini? \*

- tidak pasaran
- penjualnya kurang menawarkan
- belum pernah ketemu sama yang jual
- kemasannya kurang menarik
- harganya mahal
- warnanya kurang menarik
- porsiya sedikit
- bentuknya tidak menarik
- produknya kurang higienis

Kuesioner Kepuasan Pelanggan Sweet Love tentang Produk Dessert Sago

Questions Responses 105 Settings

Section 8 of 8

**Untuk dessert yang di berikan ke orang lain**

Description (optional)

Menurut orang yang kamu kasih dessert sago ini bagaimana? \*

- kemasannya menarik
- teksturnya enak
- warnanya menarik
- rasanya enak
- porsiya banyak
- bentuknya unik
- produknya higienis

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA