



© 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

LAPORAN TUGAS AKHIR



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
“ARDIM DIMSUM”**

Disusun oleh:
ARYA WIDYATAMAKA
WIJAYA
2208311005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN UNTUK
WARGA NEGARA BERKEBUTUHAN KHUSUS
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© 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

LAPORAN TUGAS AKHIR



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
“ARDIM DIMSUM”**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli
Madya

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

**ARYA WIDYATAMAKA WIJAYA
2208311005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN UNTUK
WARGA NEGARA BERKEBUTUHAN KHUSUS
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



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 Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Arya widyatamaka wijaya

NIM : 2208311005

Tanda tangan :



Tanggal : 9 Juli 2025



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Arya Widyatamaka Wijaya
NIM : 2208311005
Program Studi : D-3 Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Tugas Akhir : Analisis Tingkat kepuasan Pelanggan
“Ardim Dimsum”

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Tika Dwi Ariyanti, M.Psi., Psikolog ()
Anggota Penguji 1 : Sri Isti Untari, S.E., MSi. ()
Anggota penguji 2 : Kristin Lukitaningrum, S.Pd., M.M ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 9 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi


Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si
NIP 197009131999031002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Arya Widyatamaka Wijaya
Nomor Induk Mahasiswa : 2208311005
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / D-3 Manajemen
Pemasaran Judul Laporan Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan
Pelanggan

“Ardim Dimsum”

Disetujui oleh :

Pembimbing


Kristin Lukitaningrum,
S.Pd., M.M

NUPTK 7937755656238082

Kepala Program Studi


Innas Rovino Katuruni,

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 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

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Arya Widyatamaka Wijaya
NIM : 2208311005
Program Studi : D-3 Manajemen
Pemasaran Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir

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

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN “ARDIM DIMSUM”

Dengan hak bebas *royalty noneksklusif* ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hakeipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : Juli 2025

Yang menyatakan

Arya Widyatamaka Wijaya

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

KATA PEKATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan karunia-Nya, tidak lupa shalawat dan salam penulis curah limpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan tugas akhir ini tidak dapat berjalan dengan baik. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini perkenan penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Innas Rovino Katuruni, S.Hut., M.M., selaku Ketua Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran.
4. Ibu Kristin Lukitaningrum S.Pd M.M., selaku dosen pembimbing tugas akhir ini yang selalu membimbing dengan baik sehingga tugas akhir ini selesai tepat pada waktunya.
5. Para Dosen dan Staf Administrasi D-3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan dukungan dan membantu segala hal.
6. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, Ayahanda Nana Agus Wijaya, Ibunda Kas Fitri Anti, Abang & Adik saya yang telah membantu memberikan semangat, doa, harapan dan kasih sayang nya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman D-3 Manajemen Pemasaran Angkatan 2022, dan Teman kakak tingkat saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu besar harapan penulis jika ada kritik dan saran melalui email wijayatamakaarya@gmail.com yang membangun untuk lebih menyempurnakan Tugas Akhir. Semoga Tugas Akhir ini dapat memenuhi



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

syarat kelulusan Program Studi D-3 Manajemen Pemasaran Politeknik Negeri Jakarta Dan dapat bermanfaat bagi sekitar.

Depok, 9 Juli 2025

Arya Widyatamaka Wijaya





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

ABSTRAK

Arya Widyatamaka Wijaya, D-3 Manajemen Pemasaran, Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan “Ardim Dimsum”

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk Ardim Dimsum. Secara online melalui google form dengan metode survei yaitu menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan produk Ardim Dimsum. Sampel yang didapatkan sejumlah 46 responden. Hasil olah data menunjukkan bahwa 95% responden pernah membeli produk ini, menyatakan bahwa produk sangat bagus begitu juga dengan sistem pembayarannya. Seluruh responden sepakat bahwa produk Ardim Dimsum bisa memenuhi kebutuhan konsumen berupa kudapan praktis yang memiliki ciri khas tertentu. Kemudian komponen yang perlu ditingkatkan yaitu harga jual, tingkat kematangan, pelayanan dan informasi produk. Beberapa responden bahkan sering kali melakukan pembelian kembali, karena sudah mempercayai produk Ardim Dimsum. Saran kedepannya untuk pihak Ardim Dimsum agar terus meningkatkan kualitas pelayanan supaya mencapai kepuasan pelanggan yang ideal.

Kata kunci : Ardim Dimsum, Kepuasan pelanggan, Pemasaran

ABSTRACT

Arya Widyatamaka Wijaya, D-3 Marketing Management, Accounting, Jakarta State Polytechnic: Analysis of Customer Satisfaction Levels for "Ardim Dimsum"

This final project aims to analyze the level of customer satisfaction with Ardim Dimsum products. An online survey using a Google Form was conducted, using a questionnaire distributed to Ardim Dimsum customers. A sample size of 46 respondents was collected. Data analysis showed that 95% of respondents had purchased this product and stated that the product, as well as the payment system, were excellent. All respondents agreed that Ardim Dimsum products meet consumer needs for a practical snack with unique characteristics. Components that need improvement include selling price, doneness level, service, and product information. Several respondents even frequently make repeat purchases due to their trust in Ardim Dimsum products. Future recommendations for Ardim Dimsum include continuing to improve service quality to achieve ideal customer satisfaction.

Keywords: Ardim Dimsum, Customer Satisfaction, Marketing



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

Halaman	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PEKATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penulisan Laporan Tugas Akhir	1
1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	1
1.3 Manfaat Penulisan	2
1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir.....	2
1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	4
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	5
2.3 Bauran Pemasaran.....	6
BAB III PROFIL DAN PELAKSANAAN USAHA	11



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

3.1 Profil Usaha.....	11
3.1.1. Jenis usaha.....	11
3.1.2 Nama usaha	11
3.1.3 Logo Usaha	11
3.1.4 Gambar produk beserta label	12
3.1.5 Diskripsi/spesifikasi barang yang dijual:	12
3.2 Pelaksanaan Usaha	13
3.2.1 Perencanaan (<i>Business Plan</i>)	13
3.2.1 Pelaksanaan Usaha	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
4.1 Laporan Keuangan dan Analisisnya	22
4.2 Analisis Kepuasan Pelanggan.....	25
BAB V PENUTUP	30
5.1 Kesimpulan	30
5.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31
LAMPIRAN.....	32



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 yang dibutuhkan	15
Tabel 3. 2 Perlengkapan yang dibutuhkan	16
Tabel 3. 3 Fixed Cost (Biaya Tetap) untuk 1 bulan	16
Tabel 3. 4 Variable Cost (Biaya Tidak Tetap)	17
Tabel 3. 5 Rekapitulasi Biaya/Modal.....	17
Tabel 4. 1 Data Penjualan Semester 5	22
Tabel 4. 2 Rekap bulanan hasil penjualan semester 5.....	23
Tabel 4. 3 Data Penjualan Semester 6.....	23
Tabel 4. 4 Rekap bulanan hasil penjualan semester 6.....	24
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden	25
Tabel 4. 6 Usia Responden.....	26
Tabel 4. 7 Pendidikan Responden	26
Tabel 4. 8 Domisili Responden	27
Tabel 4. 9 Pendapatan Responden	27
Tabel 4. 10 Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 4. 11 Faktor Pembobot Harapan Pelanggan.....	28
Tabel 4. 12 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	29



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 GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Usaha.....	11
Gambar 3. 2 Produk & beserta label	12
Gambar 3. 3 Produk yang dibutuhkan.....	13
Gambar 3. 4 Flowchart Pembuatan Produk Ardim Dimsum	19
Gambar 3. 5 Flayer Ardim Dimsum.....	20
Gambar 4. 1 Grafik hasil penjualan produk Ardim Dimsum semester 5 ...	23
Gambar 4. 2 Gambar Data Diagram Semester 6	25





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 Ardım “Dimsum”	32
Lampiran 2 Logo dan Label	32
Lampiran 3 Flyer Promosi Ardım “Dimsum”	33
Lampiran 4 Nota Ardım Dimsum	33
Lampiran 5 Testimoni Pelanggan	34



Hak Cipta :

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan Laporan Tugas Akhir

Kuliner merupakan salah satu sektor yang terus mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap makanan yang praktis, lezat, dan memiliki cita rasa khas. Salah satu jenis makanan yang semakin populer di kalangan masyarakat Indonesia adalah dimsum. Dimsum merupakan makanan khas Tiongkok yang dikenal dengan variasi rasa dan bentuk yang menarik, serta cocok dijadikan sebagai makanan ringan maupun menu utama.

Permintaan terhadap dimsum di pasaran semakin meningkat, khususnya di kalangan anak muda dan pekerja urban yang menginginkan makanan cepat saji namun tetap sehat dan berkualitas. Hal ini menjadi peluang besar bagi pelaku usaha kuliner untuk menghadirkan produk dimsum yang tidak hanya lezat, tetapi juga terjangkau dan mudah diakses.

Dengan latar belakang tersebut, usaha penjualan dimsum menjadi pilihan yang tepat untuk dikembangkan, baik dalam skala kecil maupun menengah. Usaha ini tidak hanya berpotensi menghasilkan keuntungan, tetapi juga dapat memberdayakan tenaga kerja lokal, membuka lapangan kerja, serta mendukung pertumbuhan ekonomi kreatif berbasis kuliner.

Penulis mengambil tema tentang kepuasan pelanggan dimsum Ardim Dimsum ini untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan acuan dalam merumuskan strategi pemasaran, pengembangan produk dan peningkatan layanan Ardim Dimsum kedepan.

1.2 Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Tujuan Penulisan ini adalah:

1. Menjelaskan tingkat penjualan “Ardim Dimsum”
2. Mengetahui analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap “Ardim Dimsum”



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

1.3 Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir yaitu:

1. Bagi pembaca hasil penulisan ini dapat bermanfaat untuk menambah Pengetahuan mengenai produk “Ardim Dimsum” dan tingkat kepuasan Pelanggan.
2. Bagi masyarakat dapat dijadikan referensi dalam memahami perencanaan, pelaksanaan penjualan di media sosial pada ingin memulai usaha.
3. Bagi mahasiswa dapat digunakan untuk meningkatkan kreativitas mahasiswa untuk berwirausaha.

1.4 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Metode penulisan yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini yaitu:

1. Studi literatur

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

2. Praktik TA: Observasi

Observasi melakukan mengumpulkan berbagai data secara langsung dari kampus Politeknik Negeri Jakarta dan Perumnas Depok 2 Tengah, observasi dilakukan dengan mengamati secara sistematis kegiatan pemasaran antara pelanggan. Data yang diperoleh dari observasi ini akan memberikan gambaran tentang praktik pemasaran yang dilakukan oleh “Ardim Dimsum” serta reaksi dan tingkat kepuasan terhadap layanan dan produk yang ditawarkan.

3. Pembahasan TA : Deskriptif dan Survei

Deskriptif dan kuantitatif digunakan untuk menganalisis dan menggambarkan karakteristik calon pelanggan “Ardim Dimsum”. Penulis



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

mengumpulkan data melalui survei berupa kuesioner yang disebarkan kepada calon pelanggan secara online menggunakan *google form*. Data ini meliputi pelanggan, preferensi pelanggan terhadap berbagai aspek produk, dan pelayanan yang diberikan.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

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

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang pengertian Dimsum, Penjualan, Pemasaran, bauran pemasaran, STP, tingkat kepuasan pelanggan, *marketplace*, dan cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

BAB 3 PROFIL DAN PELAKSANAAN USAHA

Bab ini menggambarkan profile usaha Ardim Dimsum dan Pelaksanaan Usaha.

BAB 4 PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan laporan penjualan, analisa STP, analisa 7P dan tingkat kepuasan pelanggan produk Ardim Dimsum.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini menyampaikan kesimpulan dan saran hasil dari tingkat kepuasan Pelanggan produk “Ardim Dimsum”

Hak Cipta :

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

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan Pada Grafik rekapan penjualan menunjukkan bahwa pendapatan keuntungan tertinggi dari penjualan Ardim Dimsum pada bulan April 2025 yaitu Sebesar 54 porsi dan untuk Penjualan terendah di bulan Oktober 2024, sejumlah 5 porsi. Sehingga bentuk pemasaran Ardim Dimsum yang paling menguntungkan adalah mempromosikan melalui sosial media dan berjualan secara langsung di acara bazar.
2. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk Ardim Dimsum berada pada kategori puas. Hal ini ditunjukkan melalui penilaian positif terhadap beberapa aspek utama seperti rasa produk, kualitas bahan, kemudahan pembayaran, harga yang sesuai, serta pelayanan yang diberikan oleh reseller
3. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh konsistensi rasa, kebersihan produk, kecepatan pengiriman, dan keramahan dalam pelayanan, yang secara keseluruhan membentuk loyalitas pelanggan dan meningkatkan potensi pembelian ulang

5.2 Saran

Dari total penjualan selama lebih dari 6 bulan yang cukup signifikan memang terlihat minat pembeli terhadap produk Ardim Dimsum ini cukup tinggi. Namun demikian perlu dievaluasi lagi produk dari segi rasa, kemasan dan kematangan Ardim Dimsum dan inovasi varian topping produk Ardim Dimsum. Selain itu, perlu meningkatkan pemasaran pada event tertentu agar jangkauan penjualannya menjadi banyak lagi.



© 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

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip., Keller, K. L. (2013) Manajemen Pemasaran. Jilid Kedu. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller (2009) manajemen pemasaran. jilid 1 ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2002) Manajemen pemasaran. Jilid kedua. Jakarta: Prenhallindo.
- Rangkuti, Freddy. 2016. Riset pemasaran. Jakarta. Indonesia: Gramedia Pustaka Utama
- Kristianto, P. L. (2011) Psikologi Pemasaran. Yogyakarta: CAPS





© 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

Lampiran 1 Foto Produk Ardum “Dimsum”



Lampiran 2 Logo dan Label



KOMPOSISI Daging ayam, sayur, tepung, jahe, bawang putih, kecap asin, minyak wijen dan bumbu umum DIPRODUKSI OLEH ARDUM DIMSUM DEPOK  HALAL  Ardumdimsumdepok2tengah  Ardum Depok 2 Tengah  Ardum dimsum depok  ardumdimsumdepok  +62 819 9939 6158	ARDUM DIMSUM  BERAT BERSIH 500 ML	 PENYIMPANAN Simpan di Suhu dingin dalam freezer hingga 1 atau 2 bulan PENYAJIAN Dimsum disajikan langsung setelah dikukus/digoreng VARIAN ☒ MIX
--	--	---



© 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

Lampiran 3 Flyer Promosi Ardim “Dimsum”



Lampiran 4 Nota Ardim Dimsum

AR Dimsum
Jln. Beringin 3 No 161 Rt 04 Rw 06
Kec. Sukmajaya Kel. Mekarjaya Depok 2 Tengah
0819 - 9939 - 6158

Tgl. Transaksi : KEPADA YTH
No. Transaksi :

No	Deskripsi	Jumlah	Harga	Total
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

TOTAL

Tanda Terima Hormat Kami

Perhatian :
Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar / dikembalikan

AR Dimsum
Jln. Beringin 3 No 161 Rt 04 Rw 06
Kec. Sukmajaya Kel. Mekarjaya Depok 2 Tengah
0819 - 9939 - 6158

Tgl. Transaksi : 06 Mei 2025 KEPADA YTH
No. Transaksi : 08

No	Deskripsi	Jumlah	Harga	Total
1.	Ardim Dimsum	2	14.090	28.180
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

TOTAL 28.180

Tanda Terima Hormat Kami

Perhatian :
Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar / dikembalikan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Testimoni Pelanggan

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

