

**ANALISIS KEPUASAN WARGA TERHADAP PRODUK
LOTION ANTI NYAMUK *SOFFELL*
(Studi Kasus Warga Kebon Nanas Utara RT 10 RW 04,
Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur)**

SKRIPSI

Oleh

Nurfitriah Hasanah

1831150063



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**

**ANALISIS KEPUASAN WARGA TERHADAP PRODUK
LOTION ANTI NYAMUK *SOFFELL*
(Studi Kasus Warga Kebon Nanas Utara RT 10 RW 04,
Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia**

Oleh

Nurfitriah Hasanah

1831150063



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfitriah Hasanah

NIM : 1831150063

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul adalah : “ANALISIS KEPUASAN WARGA TERHADAP PRODUK LOTION ANTI NYAMUK *SOFFELL* (Studi Kasus Warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04, Kelurahan Cipinang Cempedak Jakarta Timur) ”

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka skripsi ini dianggap batal.

Jakarta, 15 Agustus 2022



(Nurfitriah Hasanah)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**“ANALISIS KEPUASAN WARGA TERHADAP PRODUK LOTION ANTI NYAMUK
SOFFELL (Studi Kasus Warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04, Kelurahan Cipinang
Cempedak, Jakarta Timur)”**

Oleh:

Nama : Nurfitriah Hasanah

NIM : 1831150063

Program Studi : S1 Manajemen

Peminatan : Pemasaran

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang
Skrripsi guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi S1
Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia,

Jakarta, 15 Agustus 2022

Menyetujui:

Pembimbing I

(Fenny B.N.L. Tobing, SE., MMA)

NIDN : 0309066102

Pembimbing II

(Fharel Morland Hutajulu, SE., MM, Ak)

NIDN : 0318035601

Ketua Program Studi S-1 Manajemen

(Franky Yosua Sitorus, S.E., M.M., Ak., CA)



Dekan

(Jonny Siagian., SE, MMA)



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada Senin, 15 Agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Nurfitriah Hasanah

NPM : 1831150063

Program Studi : S1 - Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan

Bisnis

termasuk ujian Skripsi yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN WARGA TERHADAP PRODUK LOTION ANTI NYAMUK *SOFFELL* (Studi Kasus Warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04, Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur)" oleh tim penguji

yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1 Sautman Sinaga, SE., MM.	Ketua	
2 Carolina F. Sembiring, SE., MM.	Sekretaris	
3 Fenny B.N.L. Tobing, SE., MMA.	Anggota	

Jakarta, 15 Agustus 2022



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfitriah Hasanah

NIM : 1831150063

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 - Manajemen

Jenis Skripsi : Skripsi

Judul : Analisis Kepuasan Warga Terhadap Produk Lotion Anti Nyamuk *Soffell* (Studi Kasus Warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04, Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur)”

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 15 Agustus 2022



Nurfitriah Hasanah

KATA PENGANTAR

Puji Syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Warga Terhadap Produk Lotion Anti Nyamuk Soffell (Studi Kasus Warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04, Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur)**”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk dapat memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, penulis secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Jhony Siagian, S.E., MMA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
2. Ibu Fenny B.N.L Tobing, S.E., MMA., selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memimbing saya dan memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan penulisan tugas akhi saya, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu.
3. Bapak Frangky Yosua Sitorus, S.E., M.M., A.k., CA., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Kristen Indonesia.
4. Fharel M. Hutajulu, S.E., M.M., Ak., CA, selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tugas akhir saya.
5. Papa Lukman, Mamaku Tita Sulastris dan beserta kedua saudaraku tercinta dan terkasih yang selalu memberikan dukungan doa, kepercayaan, semangat untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Richard Anggiat Slamet yang telah membina dan membimbing saya selama ini di .
7. Novita Hapsari, Kristanti sahabat – sahabat yang selalu memberikan *support*, mengingatkan, serta teman untuk bertukar pikiran selama semasa kuliah dan juga dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kontribusinya dan dukungan kepada penyusun.

Dan penyusun menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, terdapat kekurangan selama penyusunan tugas akhir ini. Saya akan merasa senang hati, apabila pembaca dapat memberi masukan atau saran yang membangun.

Akhir kata, penyusun berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk kedepannya bagi para pembaca dan semua pihak .

Jakarta, 15 Agustus 2022

DAFTAR ISI

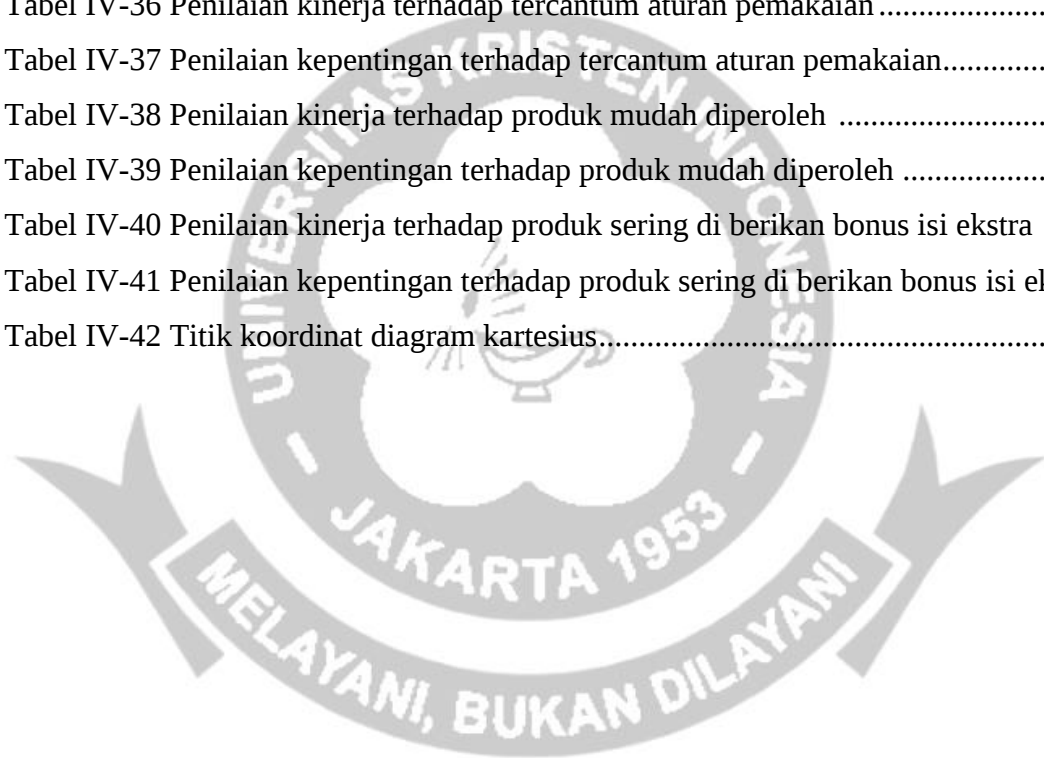
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang penelitian	1
B. Ruang Lingkup	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat penelitian	5
F. Sistematika penulisan	5
BAB II URAIAN TEORITIS	7
A. Pengerian pemasaran	7
B. Manajemen pemasaran	10
C. Bauran Pemasaran	13
D. Perilaku konsumen	14
E. Pengertian kepuasan konsumen	16
F. Teori kepuasan konsumen	19
G. Konsep kepuasan konsumen	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Definisi operasional	24

B. Lokasi dan waktu penelitian	26
C. Sempel	27
D. Sumber dan jenis data	27
E. Metode pengumpulan data	28
F. Metode analisa data	28
G. Uji validitas dan uji realibilitas	31
H. Kerangka konseptual	32
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran umum objek penelitian	35
B. Karakteristik responden	36
C. Pengujian responden	37
D. Pengolahan data	39
E. Mengukur tingka kesesuaian	50
F. Diagram kartesius	60
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Jumlah penyebaran kasus DBD berdasarkan pengelompokan umur tahun 2020	2
Tabel I-2 Jumlah kasus kematian DBD berdasarkan pengelompokan umur tahun 2020	2
Tabel III-3 Penilaian skala likert.....	29
Tabel III-3 Penilaian skala likert.....	29
Tabel III-3 Penilaian skala likert.....	29
Tabel IV-4 Karakteristik responden berdasarkan umur	36
Tabel IV-5 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	37
Tabel IV-6 Hasil pengujian validitas kinerja	38
Tabel IV-7 Hasil uji validitas kepentingan	38
Tabel IV-8 Hasil pengujian realibilitas	39
Tabel IV-9 Data atribut variabel kinerja	40
Tabel IV-10 Perhitungan skala likert kinerja	41
Tabel IV-11 Perhitungan skala likert baris kinerja	42
Tabel IV-12 Anova data kinerja	43
Tabel IV-13 Data atribut variabel kepentingan	43
Tabel IV-14 Perhitungan skala likert kepentingan	44
Tabel IV-15 Perhitungan skala likert baris kepentingan	45
Tabel IV-16 Anova data kepentingan	46
Tabel IV-17 Skort skala likert	46
Tabel IV-18 Nilai atribut dari variabel kinerja	47
Tabel IV-19 Data atribut variabel kepentingan.....	48
Tabel IV-20 kinerja dan kepentingan kepuasan konsumen	49
Tabel IV-21 Evaluasi kepuasan konsumen	50
Tabel IV-22 Penilaian kinerja terhadap harga produk yang terjangkau	51
Tabel IV-23 Tingkat kepentingan terhadap harga produk yang terjangkau	51
Tabel IV-24 Penilaian kinerja terhadap produk ampuh mengusir nyamuk	51
Tabel IV-25 Tingkat kepentingan terhadap produk ampuh mengusir nyamuk	52
Tabel IV-26 Penilaian kinerja terhadap daya produk tahan lama (minimal 8 jam)	52
Tabel IV-27 Tingkat kepentingan terhadap daya produk tahan lama (minimal 8 jam)	52

Tabel IV-28 Penilaian kinerja terhadap produk aman dipergunakan.....	53
Tabel IV-29 Tingkat kepentingan terhadap produk aman dipergunakan	53
Tabel IV-30 Penilaian kinerja terhadap produk tersedia dalam beberapa varian	54
Tabel IV-31 Penilaian kepentingan terhadap produk tersedia dalam beberapa varian	54
Tabel IV-32 Penilaian kinerja terhadap aroma produk wangi	55
Tabel IV-33 Penilaian kepentingan terhadap aroma produk wangi.....	55
Tabel IV-34 Penilaian kinerja terhadap kemasan atau pembungkus produk praktis	56
Tabel IV-35 Penilaian kepentingan terhadap kemasan atau pembungkus produk praktis .	56
Tabel IV-36 Penilaian kinerja terhadap tercantum aturan pemakaian	57
Tabel IV-37 Penilaian kepentingan terhadap tercantum aturan pemakaian.....	57
Tabel IV-38 Penilaian kinerja terhadap produk mudah diperoleh	58
Tabel IV-39 Penilaian kepentingan terhadap produk mudah diperoleh	58
Tabel IV-40 Penilaian kinerja terhadap produk sering di berikan bonus isi ekstra	59
Tabel IV-41 Penilaian kepentingan terhadap produk sering di berikan bonus isi ekstra ...	59
Tabel IV-42 Titik koordinat diagram kartesius.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar III-1 Konsep diagram Kartesius	30
Gambar III-2 Konsep kepuasan pelanggan	34
Gambar IV-3 Diagram Kartesius	61



ABSTRAK

Nurfitriah Hasanah, Analisis Kepuasan Warga Terhadap Lotion Anti Nyamuk *Soffell* (Studi Kasus warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04, Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat Kepuasan Warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur terhadap kinerja dari produk lotion anti nyamuk *Soffell*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden dengan menggunakan *Purposive Sampling*, yaitu warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dengan membaca buku – buku dan sumber data lainnya yang masih berhubungan dengan penelitian ini.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Perfomance Analysis*, sedangkan tekhnik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdapat skala *Likert* di dalamnya dan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai sikap sebagai tanggapan warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur atas atribut – atribut dari manfaat produk *Soffell* yang berada di katagori sangat puas dengan presentase kepuasan sebesar 85,23%. Fenomena ini berarti sampai saat ini warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur, telah merasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh produk lotion anti nyamuk *Soffell*.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah atribut yang berada di kuadran A, harus dilaksanakan sesuai dengan harapan konsumen yakni daya produk tahan minimal selama delapan jam. Atribut yang berbeda di kuadran B, yakni harga produk terjangkau, kemasan/produk pembungkus praktis, kemasan produk mencantumkan aturan/peringatan dalam pemakaian, produk mudah diperoleh. Atribut yang berada di kuadran C, yakni produk ampuh mengusir nyamuk, produk aman dipergunakan, produk tersedia dalam beberapa varian. Kemudian yang terakhir atribut yang berada di kuadran D, yakni aroma produk wangi, produk sering memberikan bonus isi ekstra.

Kata Kunci : Kinerja dan Kepuasan

ABSTRACT

Nurfitriah Hasanah, Analysis of Citizens' Satisfaction with Soffell Anti Mosquito Lotion (Case Study of residents of North Kebon Nanas RT. 10 RW. 04, Cipinang Cempedak Village, East Jakarta)

This study aims to determine the level of satisfaction of the residents of Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Cipinang Cempedak Village, East Jakarta on the performance of Soffell's mosquito repellent lotion. Sources of data used are primary data obtained through distributing questionnaires to 100 respondents using purposive sampling, namely residents of Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, East Jakarta, while secondary data were obtained through library research by reading books and other data sources that are still related to this research.

The research methodology used in this study is the Importance Performance Analysis method, while the data collection technique uses a questionnaire that has a Likert scale in it and a Cartesian diagram.

The results showed that the attitude value as a response to the residents of Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, East Jakarta for the attributes of the benefits of Soffell products which are in the very satisfied category with a satisfaction percentage of 85.23%. This phenomenon means that until now residents of Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, East Jakarta, has been satisfied with the performance provided by the Soffell mosquito repellent product.

The conclusion that can be drawn is that the attributes that are in quadrant A, must be carried out in accordance with consumer expectations, namely the durability of the product for a minimum of eight hours. Different attributes in quadrant B, namely affordable product prices, practical packaging/wrapping products, product packaging including rules/warnings in use, products are easy to obtain. Attributes that are in quadrant C, namely products that are effective in repelling mosquitoes, products are safe to use, products are available in several variants. Then the last attribute that is in quadrant D, namely the aroma of fragrant products, products often provide extra content bonuses.

Keywords: Performance and Satisfaction