

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Fatimah Tresna Nirmala

NPM : 150104190037

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengembangan Usaha (Studi Kasus UMKM Jhechocolato di Kabupaten Bandung Barat) adalah asli berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan di UMKM Jhechocolato, Bandung Barat. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik dan belum dipublikasikan oleh orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jatinangor, September 2023

Fatimah Tresna Nirmala

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Fatimah Tresna Nirmala, dilahirkan di Bandung pada tanggal 25 Oktober 2000. Penulis merupakan anak ke 3 dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Subarna dan Ibu Suminar. Penulis saat ini bertempat tinggal di Kp. Babakan Cianjur, Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat. Penulis mendapatkan beasiswa pendidikan dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat pada 2011 sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dasar di SDN Ciumbuleuit 03 pada 2013, Sekolah menengah pertama di SMP Negeri 52 Bandung pada 2016, kemudian melanjutkan ke Sekolah menengah atas di SMA Negeri 19 Bandung. Setelah lulus Sekolah menengah atas penulis melanjutkan studi di Program Diploma 4 Agroteknopreneur Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran. Selain menjalani proses pembelajaran akademik, selama berkuliah penulis juga aktif berorganisasi di Koperasi Mahasiswa Universitas Padjadjaran baik sebagai staf, kepala bidang Humas dan kepala Pengawas masing-masing selama satu periode kepengurusan. Penulis telah melakukan magang di beberapa perusahaan Agroindustri. Diantaranya magang hortikultura budidaya hidroponik tomat di PT Momenta Agrikultura, magang ternak unggas ayam petelur di PT QL Agrofood Cikalongkulon dan magang pengolahan wajit di UMKM Jhechocolato. Selain itu, penulis juga merupakan salah satu mahasiswa penerima beasiswa Bidikmisi dan beasiswa Baznas Jabar.

## ABSTRAK

**Fatimah Tresna Nirmala. 2023. Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengembangan Usaha Chokolajit (Studi Kasus UMKM Jhechocolato di Kabupaten Bandung Barat). Dibimbing Oleh Ahmad Thoriq dan Drupadi Ciptaningtyas.**

---

Chokolajit adalah inovasi produk cokelat dan wajit dari Cililin, Bandung Barat yang dikelola oleh UMKM Jhechocolato. Pada tahun 2018, Chokolajit mengalami penurunan penjualan akibat reformulasi produk sehingga menyebabkan perubahan perilaku konsumen dan membuat perkembangan usaha menjadi lambat. Kajian dilakukan dengan tujuan menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk Chokolajit dan menganalisis strategi pengembangan usaha. Metode kajian dilakukan menggunakan analisis kepentingan kinerja atau *Importance Performance Analysis* (IPA) dan analisis indeks kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis kekuatan kelemahan peluang dan ancaman (SWOT) dengan matriks *Internal Strategic Factors Analysis Summary* (IFAS) dan *External Strategic Factors Analysis Summary* (EFAS), yang digunakan sebagai acuan dalam menyusun matriks IE, matriks *space* dan matriks SWOT. Nilai CSI Chokolajit yaitu 82,87% menunjukkan bahwa secara umum konsumen telah merasa sangat puas dengan kualitas Chokolajit. Hasil analisis SWOT Chokolajit pada matriks IE dan matriks *space* menunjukkan posisi Chokolajit berada di kuadran 1 maka strategi pengembangan usaha yang tepat yaitu dengan menggunakan kekuatan internal untuk mendapatkan keuntungan peluang eksternal atau strategi S-O dan berkonsentrasi pada strategi intensif yaitu penetrasi pasar, pengembangan pasar dan pengembangan produk.

**Kata kunci:** Chokolajit, indeks kepuasan konsumen, matriks IFAS EFAS, matriks IE, matriks *space*.

## ABSTRACT

**Fatimah Tresna Nirmala. 2023. Consumer Satisfaction Analysis and Business Development Strategy of Chokolajit (Jhechocolato MSMEs in West Bandung Regency Case Study). Supervised by Ahmad Thoriq and Drupadi Ciptaningtyas.**

---

*Chokolajit is an innovative chocolate and wajit product from Cililin, West Bandung managed by MSMEs Jhechocolato. In 2018, Chokolajit experienced a decline in sales due to product reformulation, leading to changes in consumer behaviour and slowed down business development. This study aims to analyze consumer satisfaction with Chokolajit products and analyze business development strategies. The methodology of the study was conducted through the Importance Performance Analysis (IPA) and analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) and the analysis of the strength weakness opportunities and threats (SWOT) with the matrix of Internal Strategic Factors Analysis Summary (IFAS) and External Strategic Factors Analysis Summary (EFAS), which is used as reference in preparing the IE matrix, space matrix and SWOT matrix. The CSI Chokolajit score of 82.87% indicates that in general consumers have felt very satisfied with the quality of Chokolajit. The results of SWOT Chokolajit's analysis on matrix IE and matrix space show that Chokolajit's position is in the 1st quadrant. The appropriate business development strategy is S-O strategies to use internal strengths to gain external opportunities advantage and concentrate on intensive market penetration, market development and product development.*

**Keywords:** *Chokolajit, consumer satisfaction index, IFAS EFAS matrix, IE matrix, space matrix.*