

ANALISIS PERILAKU KONSUMEN COKELAT VICCO DI KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
guna mencapai derajat Sarjana Pertanian



Oleh :

**Sugesti Dwi Aprilia
NIM. 1810321029**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

SKRIPSI
ANALISIS PERILAKU KONSUMEN COKELAT VICCO DI
KABUPATEN JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Sugesti Dwi Aprilia
NIM. 1810321029

telah dipertahankan di depan Tim penguji pada tanggal 25 Juli 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

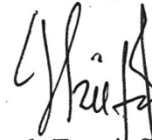
Susunan Tim Penguji

Ketua,



Ir. Henik Prayuginingsih, M.P.
NPK. 9110376

Sekretaris,



Nurul Fathiyah Fauzi, S.P., M.P.
NPK. 1509635

Anggota I,



Syamsul Hadi, S.P., M.P.
NIP. 9608017

Anggota II,



Atok Ainur Ridho, S.P., M.P.
NPK. 1978082511703791

Jember, 25 Juli 2022
Universitas Muhammadiyah Jember
Fakultas Pertanian
Dekan,



Ir. Iskandar Umarie, M.P.
NIP. 196401031990091001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS PERTANIAN
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS



Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia
Kotak Pos 104 Telp. 0331-336728 Fax. 0331-337957

Website : <http://www.unmuhjember.ac.id> E-mail : kantorpusat@unmuhjember.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Judul Skripsi: Analisis Perilaku Konsumen Cokelat Vicco di Kabupaten Jember

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam Naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana Pertanian) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jember, 23 Juli 2022
Mahasiswa,



Sugesti Dwi Aprilia

KATA PENGANTAR

Segala puji peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala kesempatan dan kekuatan yang diberikan, sehingga skripsi yang berjudul **“Analisis Perilaku Konsumen Cokelat Vicco di Kabupaten Jember”** ini bisa diselesaikan dengan baik. Selain sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Pertanian (S.P) pada program studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember. Skripsi ini tersusun bukan karena hasil kerja keras peneliti saja. Bantuan dari pihak lain pun turut andil dalam tersususnya skripsi ini. Untuk itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu tersusunya skripsi yaitu kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan materi, motivasi serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ir. Iskandar umarie, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Ir. Wiwit Widiarti, M.P. selaku Wakil Dekan Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Fefi Nurdiana Widjayanti, S.P., M.P. selaku Kepala Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Ir. Henik Prayuginingsih, M.P. selaku Dosen Pembimbing Utama, Nurul Fathiyah Fauzi, S.P., M.P., selaku Dosen Pembimbing Anggota, dan Diany Faila Sophia, S.P., M.Sc., selaku Pembimbing Lapangan yang telah banyak memberikan motivasi, pengarahan, petunjuk, dan membantu selama pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Jember atas kesabarannya dalam mendidik penulis.
7. Karyawan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Konsumen cokelat Vicco di Kabupaten Jember yang telah bersedia menjadi responden penelitian ini.

9. Kepada saudaraku Kukuh Prayugo dan Elisa Nur Rahmawati yang telah memberikan motivasi dan semangat yang luar biasa selama pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
10. Kepada teman seperjuangan dan sahabatku (Eva, Silvi, Aisyah, dan Fresti) yang telah banyak memberikan masukan dan motivasi selama pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
11. Kepada rekan dan kawan satu angkatan Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, terima kasih telah memberikan dukungan tanpa henti.
12. Almamater Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu menjadi kebanggaan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu sangat diharapkan kritik dan saran yang bermanfaat serta membangun untuk perbaikan tulisan yang akan datang. Harapan penulis agar tulisan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi terutama bagi penelitian yang sejenis.

Jember, 18 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Cokelat.....	7
2.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.3 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	14
2.4 Bauran Pemasaran	15
III. KERANGKA PEMIKIRAN	23
3.1 Kerangka Pemikiran	23
IV. METODOLOGI PENELITIAN.....	26
4.1 Metode Penelitian	26
4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	26
4.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
4.3.1 Jenis Data	26
4.3.2 Sumber Data.....	27
4.4 Metode Pengambilan Sampel	27
4.5 Metode Analisis Data	23
V. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	44

5.1 Keadaan Geografis Kabupaten Jember.....	44
5.2 Kondisi Demografi Kabupaten Jember	44
5.3 Kondisi Pendidikan di Kabupaten Jember.....	45
5.4 Gambaran Singkat Pusat Penelitian Kopi da Kakao Indonesia (PUSLITKOKA).....	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
6.1 Karakteristik Umum dan Proses Keputusan Pembelian Konsumen Cokelat Vicco.....	48
6.1.1 Karakteristik Konsumen	48
6.1.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen Cokelat Vicco...53	
6.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Cokelat Vicco Dilihat Dari Aspek Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Sarana Fisik, dan Proses .62	
6.3 Alternatif Bauran Pemasaran yang Sesuai Berdasarkan Perilaku Konsumen Cokelat Vicco	65
6.3.1 Importance Performance Analysis (IPA).....	65
6.3.2 Implikasi Bauran Pemasaran.....	70
VII. KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
7.1 Kesimpulan.....	76
7.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
RINGKASAN	80
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1. 1	Negara - Negara Eksportir Kakao di Dunia 2009 - 2013.....	1
4. 1	Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	29
4. 2	Atribut Cokelat Vicco	30
4. 3	Penilaian Atribut Produk Cokelat Vicco.....	30
4. 4	Aspek Penilaian Kepuasan Atribut Produk.....	31
4. 5	Aspek Penilaian Kepuasan Atribut Tempat	31
4. 6	Aspek Penilaian Kepuasan Atribut Promosi	31
4. 7	Aspek Penilaian Kepuasan Atribut Proses	31
4. 8	Aspek Penilaian Kepuasan Atribut Pramusaji	32
4. 9	Aspek Penilaian Kepuasan Atribut Fisik	32
4. 10	Rentang Skala Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK).....	34
5. 1	Jumlah Data Peserta Didik Per Kabupaten/Kota di Kabupaten Jember,2020	45
5. 2	Jumlah Mahasiswa (Negeri dan Swasta) di Bawah Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Menurut Kabupaten Jember 2018/2019...46	
6. 1	Profil Respon Konsumen Cokelat Vicco di Kabupaten Jember Berdasarkan Umur.....	48
6. 2	Profil Responden Konsumen Cokelat Vicco di Kabupaten Jember Berdasarkan Jenis Kelamin	49
6. 3	Profil Responden Konsumen Cokelat Vicco di Kabupaten Jember Berdasarkan Domisili	50
6. 4	Profil Responden Konsumen Cokelat Vicco di Kabupaten Jember Berdasarkan Pendidikan	51
6. 5	Profil Responden Konsumen Cokelat Vicco di Kabupaten Jember Berdasarkan Pekerjaan	52
6. 6	Profil Responden Konsumen Cokelat Vicco di Kabupaten Jember Berdasarkan Pendapatan	52
6. 7	Proses Pengenalan Kebutuhan Berdasarkan Tujuan Pembelian Produk Cokelat Vicco	54
6. 8	Proses Pengenalan Kebutuhan Berdasarkan Sifat Kunjungan ke Outlet	55

6.9	Proses Pengambilan Keputusan Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Outlet	56
6.10	Proses Pencarian Informasi Berdasarkan Sumber Informasi untuk Mendapatkan Produk	56
6.11	Proses Evaluasi Alternatif Berdasarkan Atribut yang Dipertimbangkan dalam Pembelian	57
6.12	Proses Keputusan Pembelian Berdasarkan Keputusan Pembelian Pertama Kali	58
6.13	Proses Keputusan Pembelian Berdasarkan Keputusan Pembelian Produk Selanjutnya	59
6.14	Proses Keputusan Pembelian Berdasarkan Jumlah Pembelian Produk	60
6.15	Proses Pasca Pembelian Berdasarkan Minat Pembelian Kembali	60
6.16	Proses Pasca Pembelian Ketertarikan Untuk Mengikuti Perkembangan Produk	61
6.17	Proses Pasca Pembelian Berdasarkan Merekomendasikan dan Mengajak saudara/teman/kerabat Untuk Membeli Produk	62
6.18	Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) Cokelat Vicco	63
6.19	Rentang Skala Kriteria Indeks Kepuasan Produk Cokelat Vicco	63
6.20	Nilai Importance Performance Analysis (IPA)	66

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
3. 1	Kerangka Pemikiran.....	25
4. 1	Matrtik Importance-Performance.....	36
5. 1	Struktur Organisasi Pusat Penelitian Kopi dan Kakao Indonesia	47
6. 1	Diagram Kartesius Importance-Performance Cokelat Vicco.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Profil Responden Cokelat Vicco.....	85
2.	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Cokelat Vicco.....	90
3.	Penilaian Tingkat Kinerja Produk Cokelat Vicco.....	107
4.	Penilaian Tingkat Kepentingan Produk Cokelat Vicco	112
5.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	117
6.	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	118
7.	Kuisisioner Penelitian.....	119
8.	Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	123