

**PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOPI BUBUK
KAHYANGAN PERUMDA PERKEBUNAN KAHYANGAN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
guna mencapai derajat Sarjana Pertanian



Rheinald Affandi

NIM. 2110321057

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
AGUSTUS, 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOPI BUBUK KAHYANGAN PERUMDA PERKEBUNAN KAHYANGAN JEMBER

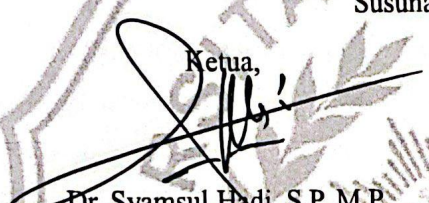
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Rheinald Affandi
NIM. 2110321057

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 08 Agustus 2025
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan tim penguji

Ketua,


Dr. Syamsul Hadi, S.P., M.P.
NPK. 9608017
Anggota I,

Sekretaris


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


Saptia Prawitasari, S.P., M.P.
NIP. 197305242005012006


Retno Murwanti, S.TP., M.P., CRA
NPK. 1511645

Jember, 20 Agustus 2025
Universitas Muhammadiyah Jember
Fakultas Pertanian
Dekan,


Saptia Prawitasari, S.P., M.P.
NIP. 197305242005012006



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: Preferensi dan Kepuasan Konsumen terhadap Kopi bubuk Kahyangan Perumda Perkebunan Kahyangan 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 dan 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 bersedia menerima sanksi hukum sebagai akibatnya.

Jember, 20 Agustus 2025



Rheinald Affandi

NIM.2110321057

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul **“Preferensi dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kopi Bubuk Kahyangan Perumda Perkebunan Kahyangan Jember”**. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang sentiasa menjadi teladan terbaik bagi seluruh umatnya. Proses penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, motivasi, maupun masukan positif dari berbagai pihak sejak penulisan hingga terselesainya penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Saptia Prawitasari, S.P., M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Fefi Nurdiana Widjayanti, S.P., M.P. selaku Kepala Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Syamsul Hadi, M.P. selaku Dosen Pembimbing Utama yang selalu memberi dukungan, motivasi, kesabaran dan waktu luang kepada penulis selama proses penelitian skripsi ini.
5. Nurul Fathiyah Fauzi, SP., MP selaku Dosen Pembimbing Anggota yang selalu memberi dukungan, motivasi, kesabaran dan waktu luang kepada penulis selama proses penelitian skripsi ini.
6. Perumda Perkebunan Kahyangan Jember yang sudah memberikan izin dan kemudahan dalam pelaksanaan penelitian penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena masih banyak kekeliruan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sehingga penulis secara terbuka menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga penulis dapat melakukan perbaikan di masa yang akan datang. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagai sumber referensi terutama bagi penelitian selanjutnya.

Jember, 20 Agustus 2025



Rheinald Affandi

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini yang akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

1. Kedua Orang Tua saya yang saya sayangi dan saya cintai Bapak Kananto dan Ibu Vivi Ariyanti terima kasih atas doa, semangat, motivasi, kasih sayang serta dukungan yang tidak pernah henti.
2. Adik saya Rheinansa Mikalia terima kasih atas doa, semangat, motivasi, kasih sayang, dan selalu mengingatkan untuk mengerjakan tugas akhir ini serta dukungan yang tidak pernah henti.
3. Kepada diri saya sendiri terima kasih selalu semangat berjuang untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Kepada teman-teman Program Studi Agribisnis angkatan 2021 yang saling memberi dukungan satu sama lain dan bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Kepada Farah Zahra Nafisa terima kasih telah menemani penulis, memberikan semangat, dan selalu senang mengingatkan penulis terkait tugas akhir ini.

MOTTO

قَدْ أَمَرَ بِالْعَلِّ إِنَّ حَسْبَهُ فَهُوَ اللَّهُ عَلَى يَتَوَكَّلْ وَمَنْ يَحْتَسِبْ لَا حَيْثُ مِنْ وَيَرْزُقُهُ
قَدْ رَأَى شَيْءٍ لِكُلِّ اللَّهُ جَعَلَ

“dan menganugerahkan kepadanya rezeki dari arah yang tidak dia duga. Siapa yang bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)-nya. Sesungguhnya Allahlah yang menuntaskan urusan-Nya. Sungguh, Allah telah membuat ketentuan bagi setiap sesuatu.”

QS. At-Thalaq : 3

“Bayangkan saja jika kamu tidak menyerah”

-Hindia

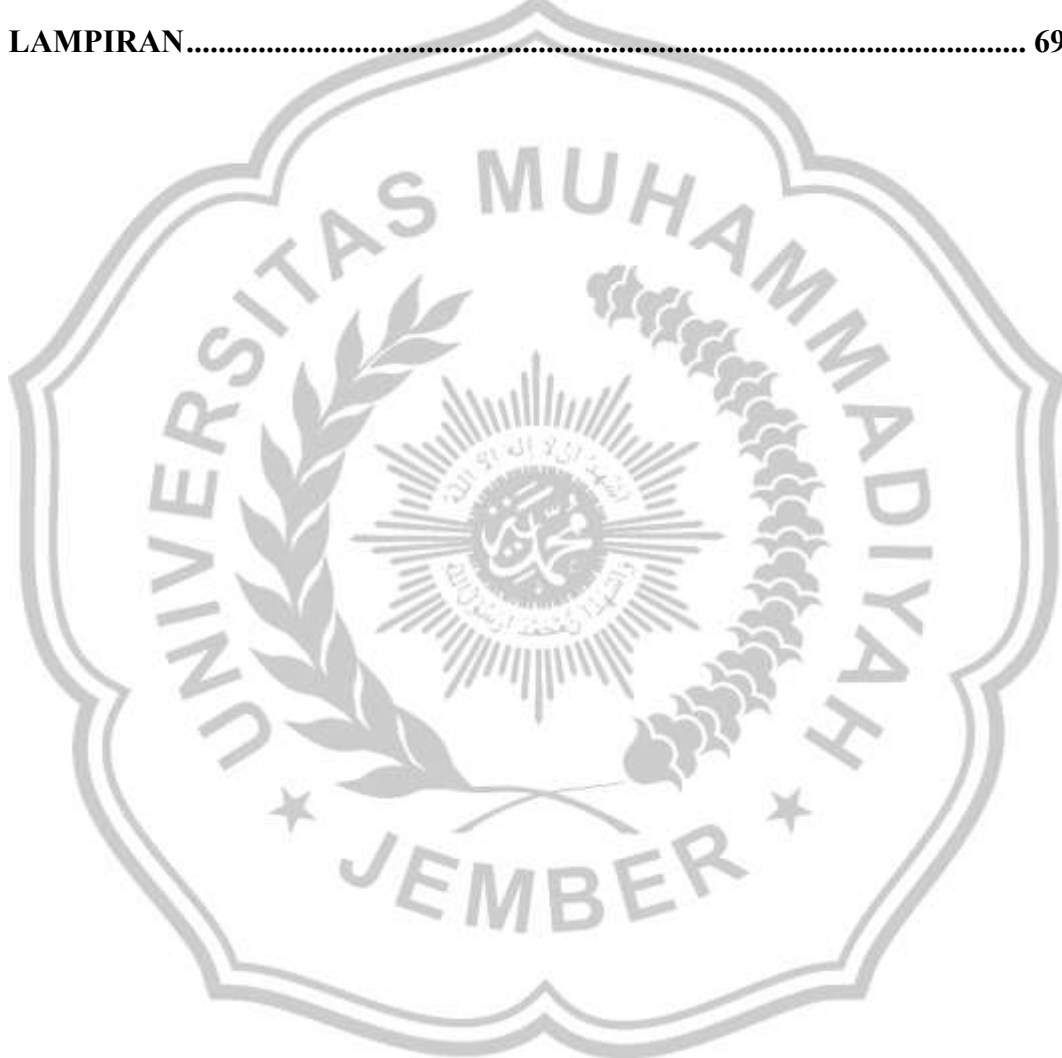


DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kopi (<i>Coffea Sp</i>).....	8
2.2 Preferensi Konsumen.....	9
2.2.1 Rasa	9
2.2.2 Aroma.....	10
2.2.3 Harga	10
2.2.4 Ketersediaan	10
2.2.5 Kemasan	11
2.3 Kepuasan Konsumen	11
2.4 Perilaku Konsumen	12
2.4.1 Keputusan Pembelian Konsumen	13
2.5 Skala Likert	16
2.6 Customer Satisfaction Index (<i>CSI</i>).....	17
2.7 Analisis <i>Chi-Square</i>	17
2.8 Penelitian Terdahulu	18
III. KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	20

3.1 Kerangka Pemikiran	20
3.2 Hipotesis.....	23
IV. METODOLOGI PENELITIAN	24
4.1 Metodologi Penelitian	24
4.2 Penentuan Daerah dan Waktu Penelitian	24
4.3 Metode Pengambilan Sampel	24
4.4 Jenis Data	25
4.5 Metode Analisis Data	26
4.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	26
4.5.2 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Kopi Bubuk Kahyangan Jember.....	27
4.5.3 Preferensi Konsumen Kopi Bubuk Kahyangan Jember	27
4.5.4 Kepuasan Konsumen terhadap Kopi bubuk Kahyangan Jember.....	29
4.5.5 Hubungan Antara Preferensi dan Kepuasan Konsumen.....	30
4.6 Definisi dan Pengukuran Variabel	31
V. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	33
5.1 Letak Astronomis dan Geografis	33
5.2 Gambaran Umum Perumda Perkebunan Kahyangan Jember.....	34
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
6.1 Profil Responden	36
6.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
6.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	36
6.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
6.1.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
6.1.6 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran/Bulan.....	39
6.1.7 Profil Responden berdasarkan Pengeluaran Pembelian Kopi/bulan.....	39
6.1.8 Profil Responden berdasarkan Kunjungan/bulan	40
6.2 Uji Instrumen.....	40
6.2.1 Uji Validitas	40
6.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
6.3 Proses Keputusan Pembelian Kopi Bubuk Kahyangan.....	42
6.3.1 Pengenalan Kebutuhan	42
6.3.2 Pencarian Informasi.....	44
6.3.3 Evaluasi Alternatif.....	46
6.3.4 Keputusan Pembelian	47
6.3.5 Pasca Pembelian	49

6.4 Preferensi Konsumen terhadap Kopi bubuk Kahyangan Jember	50
6.5 Kepuasan Konsumen Kopi bubuk Kahyangan Jember	53
6.6 Hubungan antara Preferensi dan Kepuasan Konsumen terhadap Kopi Bubuk Kahyangan Jember.....	54
VII.KESIMPULAN DAN SARAN	57
7.1 Kesimpulan.....	57
7.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	69



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Enam (6) Provinsi terbesar dengan Luas Lahan dan Produksi,Kopi di Indonesia Tahun 2022/2023	2
1.2	Lima (5) Kabupaten/Kota terbesar dengan Luas Lahan dan Produksi Kopi di Jawa Timur Tahun 2023.....	2
1.3	Luas Lahan, Produksi, dan Produktivitas Kopi di Kabupaten Jember Tahun 2020.....	3
1.4	Luas Areal Tanam Perumda Perkebunan Kahyangan Jember Tahun 2018	4
2.1	Skala rentang nilai kepuasan konsumen.....	
	Error! Bookmark not defined.	
4.1	Cronbach's Alpha Internal Consistency	26
4.2	Skala rentan nilai kepuasan konsumen	29
6.1	Profil Responden konsumen kopi bubuk Kahyangan Jember jenis kelamin.....	36
6.2	Profil Responden Konsumen Kopi bubuk Kahyangan Jember berdasarkan Usia.....	36
6.3	Profil Responden berdasarkan status Konsumen Kopi bubuk Kahyangan Jember.....	Error! Bookmark not defined.
6.4	Profil Responden Konsumen Kopi bubuk Kahyangan Jember Pendidikan Terakhir.....	Error! Bookmark not defined.
6.5	Profil Responden konsumen Kopi bubuk Kahyangan Jember berdasarkan Pekerjaan.....	38
6.6	Profil Responden konsumen Kopi bubuk Kahyangan Jember berdasarkan Pengeluaran/bulan	39
6.7	Profil responden berdasarkan Pengeluaran Pembelian Kopi/Bulan	39
6.8	Kunjungan Responden/Bulan pada Perumda Perkebunan Kahyangan Jember.....	40
6.9	Uji Validitas Preferensi dan Kepuasan Konsumen Kopi Bubuk Kahyangan Jember ..	41
6.10	Uji Reliabilitas Preferensi dan Kepuasan Konsumen	41
6.11	Tahapan Pengenalan Kebutuhan Dalam Proses Keputusan Pembelian Kopi Bubuk Kahyangan Jember.....	42
6.12	Tahapan Pencarian Informasi Proses Keputusan Pembelian Kopi Bubuk Kahyangan Jember.....	44
6.13	Tahapan Evaluasi Alternatif Dalam Proses Keputusan Pembelian Kopi bubuk Kahyangan	46
6.14	Keputusan pembelian dalam proses pembelian konsumen kopi bubuk Kahyangan Jember.....	47
6.15	Tahapan Pasca Pembelian Dalam Proses Keputusan Pembelian Kopi Bubuk Kahyangan Jember.....	49
6.16	Analisis Preferensi Konsumen Kopi bubuk Kahyangan Jember menggunakan analisis Customer Satisfication Index (CSI)	51
6.17	Atribut kepuasan konsumen terhadap kopi bubuk Kahyangan Jember	53
6.18	Hasil Analisis Chi-Square	55

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
3.1	Kerangka Pemikiran.....	21
5.1	Logo Perumda Perkebunan Kahyangan	34



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Profil Responden Konsumen Kopi bubuk Kahyangan Jember	69
2.	Hasil Tabulasi Proses Pengambilan Keputusan Konsumen terhadap Kopi Bubuk Kahyangan Jember.....	72
3.	Hasil Tabulasi Preferensi Konsumen Kopi bubuk Kahyangan Jember	76
4.	Hasil Tabulasi Kepuasan Konsumen terhadap Kopi Bubuk Kahyangan Jember	80
5.	Kuisisioner Penelitian	82
6.	Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	86
7.	Hasil Analisis Chi-Square	87
8.	Data Penduduk Kabupaten Jember berdasarkan Jenis Kelamin dan rasio jenis kelamin	88
9.	Struktural Perumda Perkebunan Kahyangan Jember.....	89
10.	Hasil Uji Validitas	90
11.	Uji Reliabilitas	92
12.	Peta Lokasi Perumda Perkebunan Kahyangan Jember	93
13.	Dokumentasi Penelitian.....	94

