

**ANALISIS KAP DAN KEPUASAN KONSUMEN PRODUK MILK
CHOCOLATE GLENCHOCO (STUDI KASUS DI DOESOEN KAKAO
KECAMATAN GLEN MORE KABUPATEN BANYUWANGI)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Derajat Sarjana Pertanian



Oleh:

Carina Rizqa Liptainka

NIM. 2110321067

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER 2026**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS SIKAP DAN KEPUASAN KONSUMEN PRODUK *MILK*
CHOCOLATE GLEN CHOCO (STUDI KASUS DI DOESOEN KAKAO
KECAMATAN GLENMORE KABUPATEN BANYUWANGI)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Carina Rizqa Liptainka
NIM. 2110321067

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 04 Februari 2026
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Ketua,



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

Sekretaris,



Anisa Nurina Aulia, S.P., M.Sc.
NPK.1991030511909884

Anggota I,



Fefi Nurdiana Widjayanti, S.P., M.P.
NIP. 197603052005012002

Anggota II,



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

Jember, 12 Februari 2026
Universitas Muhammadiyah Jember
Fakultas Pertanian
Dekan,



Saptya 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: Analisis Sikap dan Kepuasan Konsumen Produk *Milk Chocolate*
Glen Choco (Studi Kasus di Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore
Kabupaten Banyuwangi)

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa 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, 12 Februari 2026

Mahasiswa



Carina Rizqa Liptainka

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul **“Analisis Sikap dan Kepuasan Konsumen Produk *Milk Chocolate Glen Choco* (Studi Kasus di Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi)”**. 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. Saptya Prawitasari, S.P., M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Fefi Nurdiana Widjayanti, S.P., M.P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Ir. Henik Prayuginingsih, M.P. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Anisa Nurina Aulia, S.P., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang selalu memberi motivasi, dukungan dan waktu kepada penulis selama proses penelitian penulisan skripsi ini.

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, 12 Februari 2026



Penulis

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, petunjuk serta rezeki-Nya, dan atas dukungan dari orang-orang tercinta akhirnya dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktunya, walaupun masih jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik yang akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis dengan bangga dan bahagia skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua penulis Papa Budi Santoso dan Mama Juma'dhiyah Makartiningsih, orang tua hebat yang menjadi penyemangat penulis dalam penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih banyak telah memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang dan doa serta dukungan finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kakak dan adik penulis yang bernama Claudia Rizqa Febrina dan Calista Rizqa Septriasa yang juga selalu memberikan dukungan, kasih sayang serta turut mendoakan.
3. Keponakan penulis yang bernama Muhammad Naqi Izdan yang juga selalu menjadi penghibur dan penyemangat dalam penulisan skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan dalam bentuk apapun kepada penulis dalam setiap proses pembuatan skripsi ini.

MOTTO

يُسِّرَ الْعُسْرَ مَعًا , يُسِّرَ الْعُسْرَ مَعْفَانٍ

“Makasesungguhnyabersamakesulitanadakemudahan.Sesungguhnyabersama
kesulitan ada kemudahan”

(QS.AL-Insyirah:5-6)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarakan
lagirasasabaritu.Semuayangkauinvestasikanuntukmenjadikandirimuserupa yang
kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-
gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

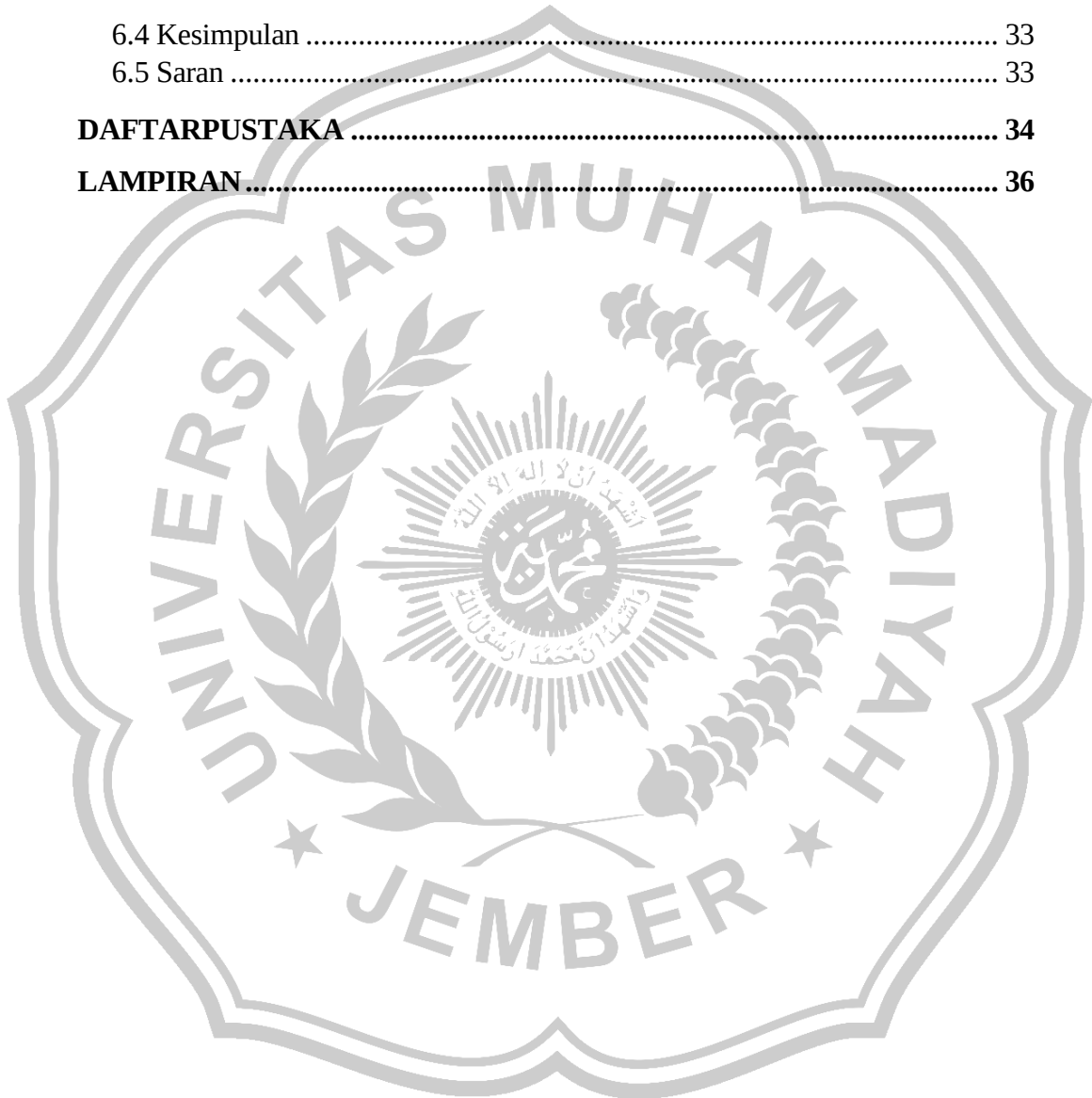
(Boy Candra)



DAFTARISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAANORISINALITASKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATAPENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
DAFTARISI	ix
DAFTARTABEL	xi
DAFTARGAMBAR	xii
DAFTARLAMPIRAN.....	xiii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	3
1.3 TujuanPenelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kakao(<i>Theobromacacao</i> L)	4
2.2 Sikap	5
2.3 MultiatributFishbein	5
2.4 Kepuasan Konsumen	6
2.5 <i>CustomerSatisfaction Index</i> (CSI)	7
2.6 SkalaLikert.....	8
2.7 PenelitianTerdahulu	8
III. KERANGKAPEMIKIRAN.....	20
3.1 KerangkaPemikiran.....	20
3.2 Hipotesis	21
IV. METODOLOGIPENELITIAN.....	12
4.1 Metode Penelitian	12
4.2 DaerahdanWaktuPenelitian.....	12
4.3 MetodePengambilanSampel	12
4.4 MetodePengumpulan Data.....	13
4.5 MetodeAnalisisVariabel	13
4.6 Definisidan Pengukuran Data	18
V. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	20
5.1 Lokasidan Kondisi Fisik Daerah.....	20

5.2 KeadaanPenduduk.....	DAFTAR ISI	22
5.3 GambaranUmum Perusahaan.....		22
5.4 DoesoenKakaoGlenmoreBanyuwangi		23
VI. HASILPENELITIANDANPEMBASAN		25
6.1 UjiInstrumen		25
6.2 SikapKonsumenterhadapAtributProduk <i>Milk Chocolate</i>		26
6.3 TingkatKepuasanKonsumenProduk <i>MilkChocolate</i>		31
VII.KESIMPULANDANSARAN		33
6.4 Kesimpulan		33
6.5 Saran		33
DAFTARPUSTAKA		34
LAMPIRAN		36



DAFTAR TABEL

4.1 Skala Likert untuk Mengukur Sikap Konsumen terhadap Atribut Produk <i>Milk Chocolate</i>	14
4.2 Rentang Skala Tingkat Kinerja	15
4.3 Rentang Skala Tingkat Kepentingan	15
4.4 Rentang Skala Rentang Atribut	16
5.1 Luas Area Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Glenmore	20
5.2 Jumlah Penduduk di Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi	22
6.1 Uji Validitas Tingkat Kepercayaan dan Tingkat Kepentingan Konsumen Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi Tahun 2025	25
6.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	26
6.3 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	26
6.4. Penilaian Kinerja Atribut <i>Milk Chocolate</i> Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi Tahun 2025	27
6.5 Penilaian Tingkat Kepentingan Atribut <i>Milk Chocolate</i> Doesoen Kakao Glenmore Banyuwangi Tahun 2025	29
6.6 Indeks Sikap Konsumen Atribut <i>Milk Chocolate</i> Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi Tahun 2025	30
6.7 <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI) Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi Tahun 2025	32

DAFTAR GAMBAR

3.1 Alur Pikir Penelitian	11
5.1 Peta Kecamatan Glenmore	21



DAFTARLAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian.....	36
2. Tabulasi Data Tingkat Kinerja Konsumen Produk <i>Milk Chocolate</i> di Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi	37
3. Tabulasi Data Tingkat Kepentingan Konsumen Produk <i>Milk ChocolatediDoesoenKakaoKecamatanGlenmoreKabupaten Banyuwangi</i>	38
4. Dokumentasi.....	39

