



# PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN COKELAT DI KAMPUNG COKLAT BLITAR

ALMAY SARWATI



MANAJEMEN AGRIBISNIS  
SEKOLAH VOKASI  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## **PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Proses Pengambilan Keputusan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Cokelat di Kampung Coklat Blitar” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

ALMAY SARWATI  
J0310201030

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



## ABSTRAK

ALMAY SARWATI. Proses Pengambilan Keputusan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Cokelat di Kampung Coklat Blitar. Dibimbing oleh ANITA RISTIANINGRUM.

Kampung Coklat Blitar merupakan perusahaan yang mengolah biji kakao menjadi cokelat siap saji sebagai oleh-oleh khas Blitar. Kenaikan jumlah wisatawan yang datang ke daerah Blitar membuat persaingan akan industri makanan menjadi semakin meningkat terutama dalam penjualan cokelat, sehingga adanya penurunan penjualan terhadap Kampung Coklat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi proses keputusan pembelian dan kepuasan konsumen Kampung Coklat. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* dengan responden sebanyak 100 orang. Dalam menganalisis kepuasan konsumen digunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance-performance analysis (IPA)*. Hasil perhitungan CSI adalah sebesar 71,92 yang menunjukkan bahwa konsumen Kampung Coklat Blitar merasa puas dengan atribut perusahaan, dan yang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan yaitu harga, promosi dan alat pembayaran non-tunai yang berada di kuadran I.

Kata kunci: kampung coklat, kepuasan konsumen, perilaku konsumen.

## ABSTRACT

ALMAY SARWATI. Decision Making Process and Consumer Satisfaction in Purchasing Chocolate at Kampung Coklat Blitar. Supervised by ANITA RISTIANINGRUM.

Kampung Coklat Blitar is a company that processes cocoa beans into ready-to-eat chocolate as a typical souvenir of Blitar. The increase in the number of tourists coming to the Blitar area has increased competition in the food industry, especially in chocolate sales, resulting in a decline in sales of Kampung Coklat. The purpose of this study is to identify the purchasing decision process and customer satisfaction of Kampung Coklat. The method in this study uses convenience sampling method with 100 respondents. In analyzing customer satisfaction, the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-performance analysis (IPA) methods were used. The result of the CSI calculation is 71.92, which shows that consumers of Kampung Coklat Blitar are satisfied with the company's attributes, and the main priorities that must be considered by the company management are price, promotion and non-cash payment instruments which are in quadrant I.

Keywords: customer behavior, customer satisfaction, kampung coklat.

Judul Proyek Akhir : Proses Pengambilan Keputusan dan Kepuasan  
Konsumen dalam Pembelian Cokelat di Kampung  
Coklat Blitar  
Nama : Almay Sarwati  
NIM : J0310201030

Disetujui oleh

Pembimbing:  
Dr. Ir. Anita Ristianingrum, M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.  
NPI. 201811198309142016

Dekan Sekolah Vokasi:  
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.  
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian: 24 Juli 2024

Tanggal Lulus:

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang maha esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juli 2023 sampai bulan Januari 2024 ini adalah Proses Pengambilan Keputusan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Cokelat di Kampung Coklat Blitar.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing, Dr. Ir. Anita Ristianingrum, M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada bapak Kholid Mustofa sebagai pemilik PT. Kampung Coklat, dan kepada bapak Imam Bahrowi beserta staf lainnya yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua tercinta Bapak Alm. Musa Hisar Sianipar dan Ibu Ruslawati Situmeang, yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada adik tersayang Martha, Matthew dan Paskah, grup gerabah, qyutee, keluarga Sianipar, teman terdekat saya, serta seluruh teman seangkatan MAB 57 terkhususnya teman PKL saya Ika Dina yang selalu memberikan semangat, menghibur, memberikan motivasi agar tugas akhir ini dapat selesai dengan baik. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Bogor, Juni 2024

*Almay Sarwati*

## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Perilaku Konsumen	4
2.2 Karakteristik Konsumen	4
2.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	6
2.4 Penelitian Terdahulu	7
2.5 Kerangka Pemikiran	8
III METODE	10
3.1 Lokasi dan Waktu	10
3.2 Jenis dan Sumber Data	10
3.3 Metode Pengumpulan Data	10
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	11
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Karakteristik Konsumen	15
4.2 Proses Keputusan Pembelian Konsumen	16
4.3 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen	21
4.4 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja	22
4.5 Rekomendasi Alternatif Strategi Perbaikan Atribut Kampung Coklat	25
V SIMPULAN DAN SARAN	28
5.1 Simpulan	28
5.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## DAFTAR TABEL

1	Produksi kakao di Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur (Ton), 2021 dan 2022	1
2	Data perkembangan kunjungan wisatawan ke Kota/Kabupaten Blitar	2
3	Penelitian terdahulu	8
4	Atribut Kampung Coklat Blitar	11
5	Nilai <i>cronbach's alpha</i>	12
6	Indeks tingkat kepuasan	12
7	Pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja	13
8	Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin	15
9	Sebaran responden berdasarkan usia	15
10	Sebaran responden berdasarkan domisili	16
11	Sebaran responden berdasarkan pekerjaan	16
12	Sebaran responden berdasarkan pendapatan	16
13	Alasan responden dalam pembelian produk Kampung Coklat	17
14	Sumber informasi produk Kampung Coklat	17
15	Atribut pertimbangan pembelian produk	18
16	Cara memutuskan pembelian	18
17	Waktu berkunjung dalam membeli produk Kampung Coklat	18
18	Frekuensi pembelian produk Kampung Coklat	19
19	Jenis produk yang paling sering dibeli	19
20	Pihak yang berpengaruh dalam pembelian cokelat	20
21	Kepuasan responden dalam melakukan pembelian	20
22	Keinginan pembelian berulang produk Kampung Coklat	20
23	Pertimbangan membeli produk pada saat toko tutup	21
24	Pertimbangan responden ketika harga naik	21
25	Keinginan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain	21
26	Perhitungan indeks kepuasan konsumen kampung coklat	22
27	Perhitungan rata-rata skor penilaian kepentingan dan kinerja Kampung Coklat	23

## DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka berpikir	9
2	Diagram <i>importance performance analysis</i> Kampung Coklat	24

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Hail uji validitas	34
2	Hasil uji reabilitas	33
3	Kuesioner proses dan faktor yang mempengaruhi pembelian	33
4	Kuesioner penilaian terhadap tingkat kinerja atribut	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.