

**ANALISIS PERILAKU DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KOPI GULA AREN DI DESA PEMATANG BERANGAN KECAMATAN
RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI



OLEH :

SITI KHOLILAH
NIM: 1726003

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU
2021**

**ANALISIS PERILAKU DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KOPI GULA AREN DI DESA PEMATANG BERANGAN KECAMATAN
RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU**

SKRIPSI

*Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Pada Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

SITI KHOLILAH
NIM: 1726003

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PERILAKU DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KOPI GULA AREN DI DESA PEMATANG
BERANGAN KECAMATAN RAMBAH KABUPATEN ROKAN
HULU**

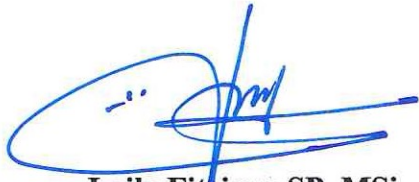
SKRIPSI

Oleh :

SITI KHOLILAH
NIM:1726003

Telah Disetujui

Pembimbing I



Laily Fitriana,SP.,MSi
NIDN. 1017107501

Pembimbing II



Ikhsan Gunawan,SP.,MMA
NIDN.1024097901

Pasir Pengaraian, 02 Agustus 2021

Mengetahui

Dekan Fakultas Pertanian



Lufita Nur Alfiah, SP., M.Si
NIDN. 1013038203

Ketua Program Studi Agribisnis



Rima Febrinova, SE.,MMA
NIDN.1002028102

**ANALISIS PERILAKU DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KOPI GULA AREN DI DESA PEMATANG
BERANGAN KECAMATAN RAMBAH KABUPATEN ROKAN
HULU**

Yang diajukan dan disusun oleh:

SITI KHOLILAH
NIM:1726003

**Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 02 Agustus 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Susunan Dewan Penguji

Ketua :



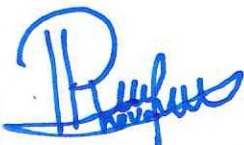
Laily Fitriana,SP.,MSi
NIDN. 1017107501

Anggota I :



Ikhsan Gunawan,SP.,MMA
NIDN.1024097901

Anggota II :



Rina Febrinova,SE.,MMA
NIDN. 1002028102

Anggota III :



Dr. Defidelwina.SP.,MSc
NIDN. 1029098001

Anggota IV :



Danang Saputra, S.Pt.,M.Si
NIDN.1030068704

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

NAMA : SITI KHOLILAH
NIM : 1726003
PROGRAM STUDI : AGRIBISNIS
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERILAKU DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KOPI GULA AREN DI
DESA PEMATANG BERANGAN KECAMATAN
RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan sepengetahuan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di institusi pendidikan serta tidak terdapat atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Pasir Pengaraian, 02 Agustus 2021



SITI KHOLILAH

**ANALISIS PERILAKU DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KOPI GULA AREN DI DESA PEMATANG BERANGAN KECAMATAN
RAMBAH KABUPATEN ROKAN HULU**

Siti Kholilah¹⁾, Laily Fitriana, SP.,M.Si²⁾, Ikhsan Gunawan, SP.,MMA²⁾

¹⁾ Mahasiswa, ²⁾ Dosen Pembimbing

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pasir Pengaraian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku dan kepuasan konsumen terhadap kopi gula aren di Desa Pematang Berangan Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini dilakukan pada warung kopi yang khusus menjual kopi gula aren. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2021 dengan metode survei dengan melibatkan 55 responden. Responden adalah pengunjung warung kopi gula aren dalam kurun waktu maksimal satu bulan terakhir. Data perilaku konsumen dianalisis dengan menggunakan SPSS dan multiatribut *Fishbein*, sedangkan data tingkat kepuasan konsumen dihitung menggunakan *customer satisfaction index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kopi gula aren banyak disukai oleh pengunjung warung kopi. Responden kopi gula aren merasa puas dengan seluruh atribut yang dimiliki kopi gula aren yang ditunjukkan dengan tingkat kepuasan lebih dari 70 persen.

Kata kunci : perilaku, kepuasan, kopi gula aren

**ANALYSIS OF BEHAVIOR AND CONSUMER SATISFACTION OF
COFFEE SUGAR ARN IN PEMATANG BERANGAN VILLAGE,
RAMBAH DISTRICT, ROKAN HULU REGENCY**

Siti Kholilah¹⁾, Laily Fitriana, SP.,M.Si²⁾, Ikhsan Gunawan, SP.,MMA²⁾
¹⁾ Students, ²⁾ Advisors

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer behavior and satisfaction with palm sugar coffee in Pematang Berangan Village, Rambah District, Rokan Hulu Regency. This research was conducted at a coffee shop that specializes in selling palm sugar coffee. Data collection was carried out in June-July 2021 with a survey method involving 55 respondents. Respondents are coffee shop visitors who sell palm sugar coffee within a maximum period of the last one month. Consumer behavior data were analyzed using SPSS and Fishbein multi-attribute, while customer satisfaction level data was calculated using the customer satisfaction index (CSI). The results showed that palm sugar coffee was favored by coffee shop visitors. Respondents of palm sugar coffee were satisfied with all the attributes of palm sugar coffee with a satisfaction level of more than 70 percent.

Keywords: behavior, satisfaction, palm sugar coffee

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang mana telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Perilaku dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kopi Gula Aren di Desa Pematang Berangan Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu”**

Penulisan skripsi penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari banyak pihak. Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bapak Dr. Hardianto, S.Pd., M.Pd. selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Lufita Nur Alfiah, SP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Rina Febrinova, SE., MMA. sebagai Ketua Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibu Laily Fitriana, SP., M.Si. sebagai Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
5. Ikhsan Gunawan, SP., MMA. sebagai Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
6. Keluarga Tercinta Ayah, Ibu, kakak dan adek atas Do'a pengertian dukungannya selama ini.
7. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Berdasarkan hal tersebut penulis mengharapkan kritik dan saran dalam membangun kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Pasir pengaraian, 02 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Prilaku Konsumen	10
2.2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	10
2.2.1.2 Metode Perilaku Konsumen.....	10
2.2.1.3 Ciri-Ciri Perilaku Konsumen	11
2.2.1.4 Indikator Perilaku Konsumen	11
2.2.2. Kepuasan Konsumen	12
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.2.2.2 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	12
2.2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2.2.2.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.3. Atribut Produk	16
2.3.3.1 Definisi Atribut Produk	16
2.3.3.2 Komponen Definisi Atribut Produk	17
2.3. Kerangka Pemikiran.....	18
2.4. Hipotesis	22

BAB III	METODE PENELITIAN	23
	3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	23
	3.2 Jenis Penelitian	23
	3.3 Penentuan Sampel	23
	3.4 Data dan Metode Pengumpulan Data	27
	3.5 Metode Analisis Data	28
	3.5.1 Uji Kesahihan Angket	28
	3.5.1.1 Uji Validitas	27
	3.5.1.2 Uji Realiabilitas	28
	3.7 Pengujian Hipotesis	28
	3.6.1 Uji Korelasi Product Moment.....	29
	3.6.2 Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T).....	31
	3.6.3 Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	30
	3.7. Analisis Multiatribut (<i>fishbien</i>)	32
	3.8 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	33
	3.8 Defenisi Operasional Variabel	34
BAB IV	GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	36
	4.1 Kondisi Desa	36
	4.1.1 Sejarah Desa	36
	4.2 Kependudukan	37
	4.2.1 Jumlah Penduduk	37
	4.2.2 Pendidikan dan Kesehatan.....	37
	4.2.3 Jumlah Rumah Ibadah	39
	4.2.4 Keagamaan	39
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
	5.1 Karakteristik Responden	39
	5.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
	5.1.2 Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur	40
	5.1.3 Karakteristik Responden Tingkat Pekerjaan	41
	5.1.4 Karakteristik Responden Menurut Penghasilan	41
	5.2 Hasil Analisis Multiatribut <i>Fishbien</i>	42
	5.3 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index	43
	5.2 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	44
	5.2.1 Hasil Uji Validitas	44
	5.2.2 Hasil Uji Realiabilitas	46
	5.3 Hasil Uji Hipotesis.....	46
	5.3.1 Hasil Uji Korelasi Product Moment.....	46
	5.3.2 Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T).....	48
	5.3.2 Hasil Uji Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)	49
	5.7 Pembahasan	50

BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	53
	6.1 Kesimpulan	53
	6.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Gerai Kopi 3
Tabel 3.1	Rata-rata Pembelian Kopi Gula Aren 24
Tabel 4.1	jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin 38
Tabel 4.2	banyaknya sekolah menurut jenjang 38
Tabel 4.3	jumlah rumah ibadah..... 40
Tabel 4.4	keagamaan..... 40
Tabel 5.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 41
Tabel 5.2	Karakteristik Berdasarkan Kelompok Umur 42
Tabel 5.3	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pekerjaan..... 43
Tabel 5.4	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Penghasilan 44
Tabel 5.5	Skala Multiatribut Fishbein..... 44
Tabel 5.6	Rekapitulasi Kepuasan Konsumen..... 45
Tabel 5.7	Kriteria Customer Satisfaction Index..... 45
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Perilaku Konsumen 46
Tabel 5.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen 47
Tabel 5.10	Hasil Uji Validitas Kopi Gula Aren 47
Tabel 5.11	Hasil Uji Realiabilitas 48
Tabel 5.12	Hasil Korelasi Product Moment..... 49
Tabel 5.13	Hasil Uji Simultan..... 50
Tabel 5.14	Hasil Uji Parsial 51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21