

**PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN KOPI KENANGAN
SERTA PENDAPATNYA TERHADAP VARIAN PRODUK**



SKRIPSI

OLEH :

ADHYA 'AAQILAH ALIFIA MAHSANDA

2004010036

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

MARET 2025

**PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN KOPI KENANGAN
SERTA PENDAPATNYA TERHADAP VARIAN PRODUK**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian

OLEH :

ADHYA 'AAQILAH ALIFIA MAHSANDA

2004010036

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

MARET 2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN KOPI KENANGAN
SERTA PENDAPATNYA TERHADAP VARIAN PRODUK

Oleh

ADHYA 'AAQILAH ALIFIA MAHSANDA


2004010036


Diperiksa dan disetujui

Pada tanggal: 28 Mei 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si
NIP/NIK. 2160151


Pujiati Utami, S.P., M.P
NIP/NIK. 2160241

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan


Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P

NIK. 2160174

**HALAMAN PENGESAHAN
PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN KOPI KENANGAN
SERTA PENDAPATNYA TERHADAP VARIAN PRODUK**

Oleh:

ADHYA 'AAQILAH ALIFIA MAHSANDA

2004010036

Telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi

Pada hari: Rabu, 28 Mei 2025

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN PANITIA

Ketua


Dr. Anis Shofiyati, S.P., M.P.

NIK. 2160174

Penguji I


Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si

NIP/NIK. 2160151

Penguji III


Watemin, S.P., M.P

NIP/NIK. 2160242

Mengetahui


Dekan Fakultas Pertanian Dan Perikanan


Dr. Anis Shofiyati, S.P., M.P.

NIK. 2160174

Sekretaris


Pujiati Utami, S.P., M.P

NIP/NIK. 2160241

Penguji II


Pujiati Utami, S.P., M.P

NIP/NIK. 2160241

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adhya 'Aaqilah Alifia Mahsanda

NIM : 2004010036

Program Studi : Agribisnis

Fakultas : Pertanian dan Perikanan

Universitas : Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto,

Yang menyatakan



Adhya 'Aaqilah Alifia Mahsanda

2004010036

HALAMAN MOTTO

“It will Pass”

(Rachel Venya)

**“Jadilah BERANI & BELAJAR, karena kesuksesan tidak menghampiri
orang yang TAKUT”**



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji Syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan rasa Syukur dan Bahagia, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang – orang yang berjasa bagi penulis.

1. Kepada orangtua penulis tercinta Apih Asep Mahmud dan Amih Risa Kusuma Dewi yang selalu melangitkan doa – doa baik dan menjadikan motivasi serta dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mengantarkan penulis sampai ditempat ini, saya tunjukan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Apih dan Amih tercinta. Terimakasih untuk segala usaha kerja keras dan pengorbanan menjadi bukti cinta yang tidak terukur. Terimakasih telah memberikan segalanya untuk memastikan penulis menempuh Pendidikan ini sampai selesai.
2. Adik penulis Indah, Hana, Aleena yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang karena mereka termasuk orang yang menjadikan penulis menjadi kuat dan lebih semangat. Terbang lebih tinggi dari teteh ya de.
3. Kepada dosen pembimbing saya Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si dan ibu Pujiati Utami, S.P., M.P. Terimakasih atas waktu, arahan, masukan, dan ilmu yang berharga telah mendampingi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada pemilik NIM 21.6.201.C.1312 yang telah berkontribusi sejak awal perkuliahan hingga penulisan skripsi ini sampai titik dimana penulis akhirnya mendapatkan gelar S.P terimakasih banyak telah meluangkan baik waktu, tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada penulis, dan terimakasih untuk tidak meninggalkan saya dalam keadaan apapun dipenghujung penulis mendapatkan gelar S.P ini. Terimakasih telah menjadi

bagian dari awal perjalanan sampai akhir penulis menempuh perkuliahan ini.

5. Kepada teman saya selama perkuliahan (Fiola Margareta dan Isnaeni Dewi Zaherli) terimakasih telah kebersamai penulis selama perkuliahan. Terimakasih sudah menjadi salah satu support system penulis, terimakasih telah memberi arah untuk penulis menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
6. Terakhir, terimakasih kepada Wanita Tangguh yang bisa bertahan sejauh ini. Kadang pemikirannya yang selalu ambisi dalam mencapai keinginannya yang tinggi namun juga terkadang isi kepala sulit dimengerti, yaitu sang penulis diri saya sendiri, Adhya 'Aaqilah Alifia Mahsanda. Seorang anak sulung yang berjalan memasuki usia 23 tahun, sangat keras kepala namun sifatnya seperti anak kecil seusianya. Terimakasih telah hadir di dunia ini, menjadi bagian dari perjalanan Panjang yang penuh tantangan. Kini, di garis finish, kamu berhak merayakan setiap detik yang telah dilalui. Kamu kuat, kamu hebat, dan kamu pantas merasa bangga. Semoga seluruh ujian hidup selama menulis skripsi ini adalah jalan untuk memudahkan penulis menempuh jenjang magister. Semoga perjalanan ini terus memberi arti, dan semoga kamu selalu ingat, bahwa setiap Langkah adalah keberhasilan.

Adhya 'Aaqilah Alifia Mahsanda (2025). **“PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN KOPI KENANGAN SERTA PENDAPATNYA TERHADAP VARIAN PRODUK”**.

RINGKASAN

Konsumsi kopi di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat dan meningkatkan pendapatan kelas menengah. Kopi kenangan sebagai salah satu kedai kopi dengan pertumbuhan tercepat di Asia Tenggara telah mengembangkan berbagai strategi untuk memenuhi kebutuhan konsumen, termasuk menyediakan produk kemasan dan fasilitas yang lengkap di Kopi Kenangan Ruko Suharso Purwokerto. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen, kendala dalam proses pembelian, pendapat konsumen tentang varian produk, dan perilaku konsumen dalam membeli produk Kopi Kenangan. Penelitian menggunakan desain deskriptif kualitatif dengan teknik triangulasi dalam pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap konsumen yang melakukan pembelian langsung di Kopi Kenangan Ruko Suharso Purwokerto. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Karakteristik konsumen didominasi laki-laki usia 17-35 tahun dengan pendidikan SMA/SMK, berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, dan berpendapatan <Rp. 500.000. Kendala utama meliputi lahan parkir sempit, fasilitas toilet terbatas, dan kurangnya stopkontak. Varian favorit konsumen adalah Kopi Kenangan Mantan, *Latte*, *Butterscotch*, dan *Americano*. Hasil IPA menunjukkan 12 atribut dalam kuadran "Pertahankan Prestasi" dan 3 atribut "Berlebihan". Nilai *CSI* mencapai 80,44% yang menunjukkan tingkat kepuasan konsumen tergolong tinggi, dengan dimensi bukti langsung memperoleh nilai tertinggi namun dimensi ketanggapan masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Kepuasan Konsumen, Kopi Kenangan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

Adhya 'Aaqilah Alifia Mahsanda (2025). **“CUSTOMER BEHAVIOR IN PURCHASING KOPI KENANGAN AND THEIR OPINIONS ON PRODUCT VARIANTS”**

ABSTRACT

Coffee consumption in Indonesia has increased significantly in line with changing lifestyles and the rising income of the middle class. Kopi Kenangan, as one of the fastest-growing coffee chains in Southeast Asia, has implemented various strategies to meet consumer needs, including offering packaged products and comprehensive facilities at its Suharso Purwokerto outlet. This study aims to examine customer characteristics, purchasing barriers, customer opinions on product variants, and purchasing behavior related to Kopi Kenangan products. The research employed a qualitative descriptive design, using triangulation techniques for data collection through interviews, observations, and documentation of customers making direct purchases at the Suharso outlet. Data were analyzed using descriptive analysis, the Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that customers are predominantly male, aged 17-35, with a senior high school/vocational school education level, mostly students, and earning around IDR 500,000. Main purchasing constraints include limited parking space, insufficient toilet facilities, and a lack of electrical outlets. The most popular product variants are Kopi Kenangan Mantan, Latte, Butterscotch, and Americano. IPA results indicate 12 attributes fall into the Keep Up the Good Work quadrant, while 3 attributes are categorized as overdone. The CSI score of 80.44% reflects a high level of customer satisfaction. Among service dimensions, tangibles received the highest score, while responsiveness requires improvement to enhance customer loyalty.

Keywords: Customer Behavior, Customer Satisfaction, Kopi Kenangan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Kopi Kenangan Serta Pendapatnya Tentang Varian Produk sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan yang telah memberikan dukungan.
2. Watemin, S.P., M.P. Selaku Wakil Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan serta selaku Dosen Pengarah yang telah memberikan kritik dan masukan, sehingga memperbaiki kualitas penelitian ini.
3. Pujiati Utami, S.P., M.P selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian dan Perikanan serta selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang berharga
4. Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang berharga.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Pertanian dan Perikanan yang telah memberikan bantuan administrative yang memudahkan proses penyelesaian tugas akhir.
6. Kopi Kenangan Ruko Suharso yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini

7. Kedua Orangtua, adik dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat.
8. Teman – teman agribisnis 2020 dan teman hidup yang sudah membantu dan memberikan dukungan.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adhya 'Aaqilah Alifia Mahsanda
NIM : 2004010036
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian dan Perikanan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul

**PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN KOPI KENANGAN
SERTA PENDAPATNYA TERHADAP VARIAN PRODUK**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencanyumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Purwokerto

Pada tanggal: 24 Juli 2025



Adhya 'Aaqilah Alifia Mahsanda

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
RINGKASAN.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Pembatasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Sejarah kopi dan Coffe Shop.....	7
B. Konsumen.....	8
C. Definisi Sikap.....	9
D. Perilaku konsumen.....	13
E. Theory of Reasoned Action Model oleh Fishbein.....	13
F. Theory Of Reasoned Action Model.....	14
G. Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
B. Metode Penelitian.....	17
C. Jenis Data.....	18
D. Teknik Pengumpulan Data.....	18
E. Metode Pengambilan Sampel.....	20

F.	Definisi Oprasional Variabel	21
G.	Metode Analisis Data.....	23
BAB IV KONDISI UMUM DAERAH PENELITIAN		32
A.	Keadaan umum Kabupaten Banyumas	32
B.	Keadaan Umum Kecamatan Purwokerto Timur.....	34
C.	Gambaran Kopi Kenangan Ruko Suharso Sumber :.....	35
	Sumber: https://maps.app.goo.gl/vJVH4tHt2B5xXNYR8?g_st=ac	37
D.	Visi dan Misi Kopi Kenangan.....	38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
A.	Profil Informan Kunci.....	39
B.	Karakteristik Responden.....	42
C.	Kendala Konsumen.....	59
D.	Pendapat Konsumen Tentang Varian Produk Kopi Kenangan.....	60
E.	Perilaku Konsumen.....	62
F.	Kondisi Pelayanan Kopi Kenangan	64
G.	Analisis Kerja Kopi Kenangan Ruko Suharso Purwokerto dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	65
H.	Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan Ruko Suharso Purwokerto dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		89
A.	Kesimpulan	89
B.	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR TABEL

Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. Kriteria Nilai CSI Kopi Kenangan.....	26
Tabel 4. Nilai skala jawaban yang diberikan kepada responden dan skor kategori dalam membeli kopi kenangan.....	27
Tabel 5. Karakteristik Informan Kunci Karyawan Kopi Kenangan Menurut Jenis kelamin.....	39
Tabel 6. Karakteristik Informan Kunci Karyawan Kopi Kenangan Ruko Suharso Purwokerto Menurut Usia.....	40
Tabel 7. Karakteristik Informan Kunci Karyawan Kopi Kenangan Menurut Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel 8. Karakteristik Informan Kunci Karyawan Kopi Kenangan Menurut Pendapatan Perbulan.....	41
Tabel 9. Karakteristik Informan Kunci Karyawan Kopi Kenangan Menurut Waktu bekerja dalam sehari.....	42
Tabel 10. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 11. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 12. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal.....	44
Tabel 13. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Umur.....	45
Tabel 14. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 15. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 16. Partner Berkunjung Ke Kopi Kenangan.....	48
Tabel 17. Pencarian Infomasi Kopi Kenangan di Purwokerto.....	49
Tabel 18. Menu yang Dipilih dalam Membeli Kopi Kenangan.....	50
Tabel 19. Pola Pembelian Kopi Kenangan dalam Sebulan.....	53
Tabel 20. Pola Pembelian Kopi Kenangan dalam Satu Kali Transaksi.....	54
Tabel 21. Faktor Utama Pembelian Kopi Kenangan.....	54
Tabel 22. Penentuan Ukuran Minuman Kopi Kenangan.....	55
Tabel 23. Metode Pembayaran Kopi Kenangan.....	56
Tabel 24. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Sistem Pembelian.....	57
Tabel 25. Jam Berkunjung ke Kopi Kenangan.....	58
Tabel 26. Hari Berkunjung ke Kopi Kenangan.....	59
Tabel 27. Kendala Konsumen Kopi Kenangan.....	60
Tabel 28. Pendapat Konsumen Tentang Varian Produk Kopi Kenangan.....	61
Tabel 29. Perilaku Konsumen Kopi Kenangan.....	63
Tabel 30. Pelayanan Karyawan Kopi Kenangan Ruko Suharso Purwokerto Kepada Konsumen.....	64
Tabel 31. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden.....	66
Tabel 32. Nilai Rata – Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan.....	70

Tabel 33. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	86
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Produksi Kopi Indonesia 2017 - 2018.....	2
Gambar 2. Peta Kabupaten Banyumas.....	33
Gambar 3. Peta Kecamatan Purwokerto Timur	35
Gambar 4. Struktur Organisasi Kopi Kenangan Ruko Suharso.....	37
Gambar 5. Letak Kopi Kenangan Ruko Suharso.....	37
Gambar 6. Wawancara dan Kuisisioner Konsumen	104
Gambar 7. Wawancara dan Kuisisioner Konsumen	104
Gambar 8. Wawancara dan Kuisisioner Informan.....	105
Gambar 9. Wawancara dan Kuisisioner Informan.....	105
Gambar 10. Outlet Kopi Kenangan Ruko Suharso.....	106
Gambar 11. Suasana Konsumen Sedang Bersantai.....	107
Gambar 12. Suasana Konsumen Sedang Bekerja	107
Gambar 13. Penghargaan Kopi Kenangan.....	108
Gambar 14. Menu Kopi Kenangan	108
Gambar 15. Produk Kopi Kenangan	109
Gambar 16. Pamflet Promo Kopi Kenangan.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian untuk Karyawan/ Informan.....	97
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian untuk Konsumen/ Responden.....	99
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	104
Lampiran 4. Identitas Karyawan / Informan.....	104
Lampiran 5. Gambaran Umum Karyawan / Informan.....	105
Lampiran 6. Identitas Responden.....	107
Lampiran 7. Gambaran Umum Responden.....	109
Lampiran 8. Nilai Pernyataan Kinerja.....	114
Lampiran 9. Nilai Pernyataan Harapan.....	115
Lampiran 10. Hasil Analisis CSI.....	116
Lampiran 11. Diagram Kartesius.....	117
Lampiran 12. Kuadran Diagram Kartesius.....	118
Lampiran 13. Hasil Analisis Data IPA.....	119