

**ANALISIS KEPUASAN RELATIF KONSUMEN TERHADAP
KARAKTERISTIK PRODUK KOPI CAP GUNUNG CIREMAI
DI DESA CIBEREUM KECAMATAN CILIMUS
KABUPATEN KUNINGAN**



SKRIPSI

**OLEH :
FIOLA MARGARETTA
2004010039**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
FEBRUARI 2025**

**ANALISIS KEPUASAN RELATIF KONSUMEN TERHADAP
KARAKTERISTIK PRODUK KOPI CAP GUNUNG CIREMAI
DI DESA CIBEREUM KECAMATAN CILIMUS
KABUPATEN KUNINGAN**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian

**OLEH :
FIOLA MARGARETTA
2004010039**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
FEBRUARI 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN RELATIF KONSUMEN TERHADAP
KARAKTERISTIK PRODUK KOPI CAP GUNUNG CIREMAI
DI DESA CIBEREUM KECAMATAN CILIMUS
KABUPATEN KUNINGAN**

Oleh :

FIOLA MARGARETTA

2004010039

Diperiksa dan disetujui

Pada tanggal : 24 Februari 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Watemin, S.P., M.P.
NIP/NIK: 2160242

Prof. Dr. Ir Dumasari, M.S.
NIP/NIK: 2160151

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan

Dr. Anis Sholihah, S.P., M.P.

NIK: 2160174

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN RELATIF KONSUMEN TERHADAP
KARAKTERISTIK PRODUK KOPI CAP GUNUNG CIREMAI
DI DESA CIBEREUM KECAMATAN CILIMUS
KABUPATEN KUNINGAN**

Oleh :

FIOLA MARGARETTA

2004010039

Telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi

Pada hari : Senin, 24 Februari 2025

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN PANITIA

Ketua


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

NIK. 2160174

Penguji I

Sekretaris


Pujiati Utami, S.P., M.P.

NIP/NIK. 2160241

Penguji II


Watemin, S.P., M.P.

NIP/NIK. 2160242

Penguji III


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 PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fiola Margareta
NIM : 2004010039
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.

Demikin surat pernyataan ini saya buat, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto,

Yang menyatakan



Fiola Margareta

2004010039

HALAMAN MOTTO

“Hidup adalah tentang perjalanan, bukan seberapa cepat sampai tujuan.”

“Bersyukur untuk apa yang ada, berjuang untuk apa yang belum tercapai.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan hasil dari proses panjang ini untuk semua yang telah memberikan arti dalam hidupku:

1. Kepada papah Ferry, sosok luar biasa yang selalu menjadi sumber inspirasiku. Papah meskipun tidak merasakan bangku kuliah, engkau telah memberikan segalanya untuk memastikan aku bisa menempuh pendidikan ini. Keringat, kerja keras, dan pengorbananmu menjadi bukti cinta yang tidak terukur. Terimakasih yang tak terhingga untuk doa dan usahanya.
2. Kepada mamah Dede, meskipun kita tidak tinggal bersama, cinta dan doamu selalu hadir di setiap langkahku. Mamah, terimakasih atas segala doa, dukungan, dan kasih sayangnya. Mamah sosok yang hebat dan kuat, setiap tetes keringat dan usahamu adalah inspirasiku.
3. Kepada kakak saya Firna Afgaretta S.H. , sosok yang selalu menjadi sumber panutan dan kekuatanku. Terimakasih atas segala dukungan dan perhatianmu. Keberadaanmu tidak hanya membuatku merasa di dukung, tetapi juga memotivasiku untuk terus berjuang. Sekali lagi terimakasih telah menjadi kakak, teman, sekaligus pelindung terbaik dalam hidupku.
4. Kepada bunda Risa, yang tidak hanya sebagai sosok ibu tetapi sebagai sahabat dalam hidupku. Terimakasih atas dukungan dan doanya.
5. Kepada adik Lula dan Elmer, terimakasih atas tawa, kebersamaan, dan doa yang kamu berikan. Keberadaanmu selalu membawa semangat baru dalam setiap langkahku.

6. Kepada dosen pembimbing saya bapak Watemin, S.P M.P dan Prof. Dr. Ir Dumasari, M.Si , terimakasih atas waktu, arahan, masukan, dan ilmu yang berharga telah mendampingi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman saya selama perkuliahan (Adhya Aqilah, Suharti, Siti Ma'fiah, Galuh Laras Tininggar, Velin Masya Putri, Luluul Jannah) terimakasih atas dukungan dan kesediaan kalian untuk membantu di saat saya membutuhkan.
8. Kepada Faris Azhar Fadhilah, terimakasih telah menjadi support system selama ini, selalu ada untuk menemani, dan terimakasih atas bantuanmu baik dalam bentuk dukungan moral maupun materi selama ini.
9. Terakhir untuk diri saya sendiri, yang meskipun terlambat, tetap berusaha menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah bertahan meskipun ada rasa lelah, ragu, dan putus asa di sepanjang perjalanan ini. Terima kasih telah memilih untuk bangkit meskipun sering kali merasa tertinggal. Tidak apa-apa jika langkah ini terlambat, yang penting adalah aku tetap melangkah.

Fiola Margareta 2004010039 (2025). **“ANALISIS KEPUASAN RELATIF KONSUMEN TERHADAP KARAKTERISTIK PRODUK KOPI CAP GUNUNG CIREMAI DI DESA CIBEREUM KECAMATAN CILIMUS KABUPATEN KUNINGAN”**. Dibawah bimbingan Watemin, S.P., M.P dan Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si

RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kopi sebagai salah satu komoditas unggulan di Indonesia, dengan Desa Cibeureum yang telah diresmikan sebagai Desa Wisata Kopi menjadi pusat produksi kopi lokal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap Kopi Cap Gunung Ciremai serta mengevaluasi karakteristik produk seperti harga, rasa, dan kemasan yang menjadi atribut utama penilaian. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan wawasan strategis bagi produsen dalam meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui kuisioner yang disebarakan kepada 96 responden yang merupakan konsumen Kopi Cap Gunung Ciremai. Teknik analisis data menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan dan analisis deskriptif untuk mengevaluasi karakteristik produk. Ciremai Coffee Co., sebagai produsen Kopi Cap Gunung Ciremai, telah beroperasi sejak tahun 1990 dan memproduksi berbagai jenis kopi lokal, termasuk robusta dan arabika. Perusahaan ini dikenal karena konsistensinya dalam menjaga kualitas produk, dengan fokus pada kemasan yang menarik dan rasa kopi yang khas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap Kopi Cap Gunung Ciremai, dengan rata-rata tingkat kepuasan berada dalam kategori "setuju." Atribut kemasan memperoleh nilai tertinggi karena desainnya yang menarik dan informatif, sementara atribut rasa meskipun mendapatkan nilai baik, tetap memerlukan perhatian untuk terus menjaga konsistensinya. Kesimpulan penelitian ini adalah karakteristik produk, terutama kemasan dan rasa, memainkan peran penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini merekomendasikan agar produsen meningkatkan inovasi pada desain kemasan dan mempertahankan konsistensi rasa kopi. Selain itu, penting untuk memperluas

strategi pemasaran agar produk lebih dikenal oleh konsumen baru, serta terus melakukan survei kepuasan untuk memastikan produk tetap memenuhi harapan pelanggan.

Kata Kunci: Kopi, kepuasan konsumen, karakteristik produk



Fiola Margareta 2004010039 (2025). **“THE ANALYSIS OF CUSTOMER RELATIVE SATISFACTION TOWARD PRODUCT CHARACTERISTICS OF CAP GUNUNG CIREMAI IN CIBEREUM VILLAGE CILIMUS SUB-DISTRICT KUNINGAN REGENCY”**. Under the Guidance of Watemin, S.P., M.P and Prof. Dr. Ir. Dumasari, M.Si

SUMMARY

This study is based on the significance of coffee as one of Indonesia's leading commodities, with Cibereum Village, officially designated as a coffee Tourism Village, serving as a hub for local coffee production. The purpose of this study is to identify the level of customer satisfaction with Gunung Ciremai Coffee and to evaluate key product characteristics namely price, taste, and packaging as the main attributes considered in consumer assessment. Additionally, the study aims to provide strategic insights for producers to enhance product quality and customer satisfaction. This research employed a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected via questionnaires distributed to 96 respondents who are customers of Cap Gunung Ciremai Coffee. The Customer Satisfaction Index (CSI) was used to measure satisfaction levels, while descriptive analysis was applied to evaluate product attributes. Ciremai Coffee Co, the producer of Kopi Cap Gunung Ciremai, has operated since 1990, specializing in various types of local coffee, including robusta and arabica. The company is known for its consistent product quality, with particular attention to attractive packaging and distinctive coffee flavors. The results indicate that consumers are generally satisfied with Kopi Gunung Ciremai, with the average satisfaction score falling under the “agree” category. The packaging attribute received the highest score due to its appealing and informative design. Although the taste attribute was rated positively, it requires ongoing attention to maintain flavor consistency. Product characteristics especially packaging and taste play a critical role in influencing consumer satisfaction. The study recommends that producers continue to innovate in packaging design and ensure consistent coffee quality. Moreover, expanding marketing strategies to reach new customers and regularly conducting satisfaction surveys are essential to ensuring the product continues to meet consumer expectations.

Keywords: Coffee, Customer Satisfaction, Product Characteristics

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang dengan rahmat dan karunia-nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan hasil dari proses panjang yang penuh tantangan, dan saya sangat bersyukur bisa menyelesaikannya.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Anis Shofiyani, S.P., M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan yang telah memberikan dukungan yang telah diberikan.
2. Watemin, S.P., M.P selaku Wakil Dekan Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang berharga.
3. Pujiati Utami, S.P., M.P selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto serta selaku Dosen Pengarah yang telah memberikan kritik dan masukan, sehingga dapat memperbaiki kualitas penelitian ini.
4. Prof. Dr. Ir Dumasari, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang berharga.
5. Seluruh Staff dan karyawan Fakultas Pertanian dan Perikanan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bantuan administratif yang memudahkan proses penyelesaian tugas akhir.
6. Ciremai Coffe Co yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.

7. Teman – teman Agribisnis 2020 yang sudah membantu dan memberi dukungan.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan oleh untuk itu, sata mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca yang akan datang.

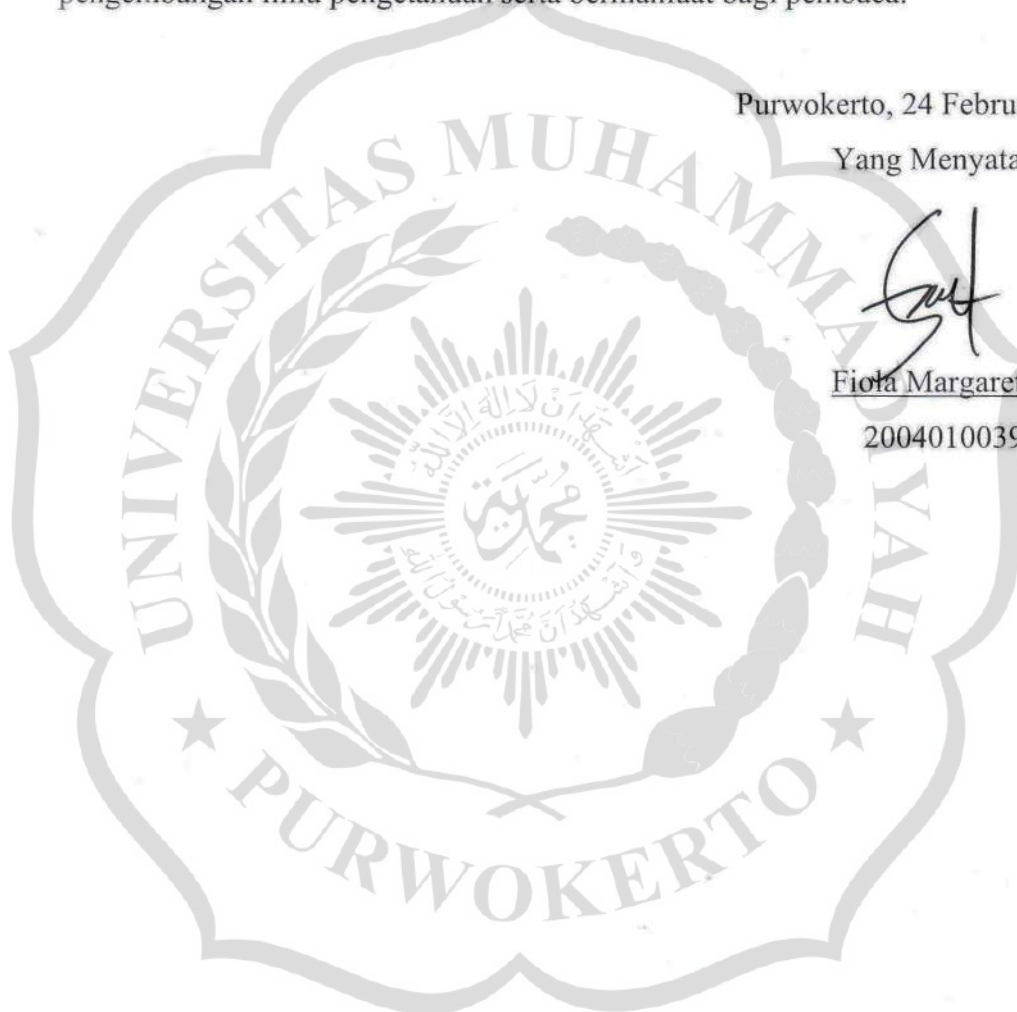
Dengan sepenuh hati, saya berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat bagi pembaca.

Purwokerto, 24 Februari 2025

Yang Menyatakan

Fiola Margareta

2004010039



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Fiola Margareta
NIM : 2004010039
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian dan Perikanan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto Jenis
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 :

**ANALISIS KEPUASAN RELATIF KONSUMEN TERHADAP
KARAKTERISTIK PRODUK KOPI CAP GUNUNG CIREMAI
DI DESA CIBEREUM KECAMATAN CILIMUS KABUPATEN
KUNINGAN**

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



Fiola Margareta

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Pembatasan Masalah.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Konsep Kopi.....	10
2. Konsep Karakteristik Produk	27
3. Konsep Harga	31
4. Konsep Rasa	36
5. Konsep Kemasan.....	38
6. Konsep Kepuasan Konsumen.....	44
B. Penelitian Terdahulu	48
BAB III 51	
METODE PENELITIAN	51
A. Tempat dan Waktu Penelitian	51
1. Tempat.....	51
2. Waktu	51
B. Metode Penelitian	51

C. Jenis Data	52
1. Sumber Data Primer	52
2. Sumber Data Sekunder	53
D. Pengumpulan Data	53
1. Wawancara	53
2. Kuisisioner atau Angket	54
3. Observasi	54
E. Pengambilan Sampel	55
1. Populasi	55
2. Sampel	55
F. Definisi Operasional Penelitian	56
G. Analisis Data	57
1. Analisis Deskriptif	57
2. Uji Validitas dan Uji Realibitas	59
3. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	61
BAB IV KEADAAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	63
A. Gambaran Umum Desa Cibeureum	63
1. Keadaan Geografis	63
B. Luas Desa Cibeureum	64
C. Keadaan Penduduk	64
1. Komposisi Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin	64
2. Komposisi Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan	65
D. Profil Ciremai Coffee Co.	66
1. Sejarah Ciremai Coffee Co.	66
2. Visi dan Misi Ciremai Coffee Co.	67
3. Produk Kopi Cap Gunung Ciremai	67
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A. Identitas Responden	71
1. Jenis Kelamin	71
2. Umur	72
3. Pendidikan	72
4. Jumlah Anggota Keluarga	73

5. Pendapatan.....	74
6. Pekerjaan	75
7. Frekuensi Pembelian	75
B. Hasil Analisis Data	76
1. Analisis Deskriptif.....	76
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	82
3. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	83
C. Pembahasan.....	90
1. Gambaran Karakteristik Produk (Harga, Rasa, dan Kemasan) Kopi Cap Gunung Ciremai yang Diproduksi di Desa Cibereum Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan	90
2. Gambaran Tingkat Kepuasan Relatif Konsumen terhadap Produk Kopi Cap Gunung Ciremai yang Diproduksi di Desa Cibereum Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Luas Areal, Produksi, dan Produktivitas Kopi di Indonesia Tahun 2016-2022	1
Tabel 2. Konsumsi Kopi Nasional Tahun 2016-2022.....	2
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	48
Tabel 4. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	62
Tabel 5. Luas Lahan dan Jenis Penggunaannya Menurut Desa Cibeureum	64
Tabel 6. Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	65
Tabel 7. Komposisi Penduduk Desa Cibeureum menurut Tingkat Pendidikan....	66
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	72
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	73
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga	73
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	74
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian (dalam satu bulan).....	75
Tabel 15. Interval Kelas	76
Tabel 16. Rata – Rata Jawaban Responden Terkait Karakteristik Produk	77
Tabel 17. Rata – Rata Jawaban Responden Variabel Harga.....	80
Tabel 18. Hasil Uji Validitas	82
Tabel 19. Uji Reliabilitas	83
Tabel 20. <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) ..	84
Tabel 21. Hasil Perhitungan <i>Wieghting Factor</i> (WF).....	85
Tabel 22. Hasil Perhitungan <i>Weighting Score</i> (WS)	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Peta	102
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian	103
Lampiran 3. Identitas Responden.....	108
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden.....	113
Lampiran 5. Uji Validitas	118
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	120
Lampiran 7. Dokumentasi.....	121

