

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen dan Strategi Pengembangan Usaha Chocolajit (Studi Kasus UMKM Jhechocolato, Kabupaten Bandung Barat)**”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar sarjana terapan pada Program Studi Agroteknopreneur Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu dan mendukung, yaitu:

1. Ahmad Thoriq, S.TP, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah memberikan saran dan bantuan yang bermanfaat, meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan dukungan mental selama penyusunan Tugas Akhir.
2. Drupadi Ciptaningtyas, S.TP, M. Si, Ph. D selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan saran yang bermanfaat selama penyusunan Tugas Akhir.
3. Dr. Ir. Lukito Hasta Pratopo, M.Sc selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran-saran terhadap penyempurnaan Tugas Akhir.
4. Jajang Hendi Saputra selaku pemilik UMKM Jhechocolato yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan kajian di UMKM Jhechocolato.
5. Gema Wibawa Mukti, S.P, M.P selaku Tim Ahli Agribisnis dan Lukcita Yogaswara, S.Pd, S.sn, M.M selaku mentor UMKM nasional yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi responden ahli.
6. Ujang Herman, S.E, M.M selaku Kepala Bidang UMKM Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Bandung Barat yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi responden ahli.
7. Konsumen Chocolajit yang telah bersedia dan berpartisipasi untuk meluangkan waktunya menjadi responden dalam penelitian ini.

8. Ronnie Susman Natawidjaja Ph.D selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan akademik selama masa perkuliahan berlangsung.
9. Teman-teman program studi Agroteknopreneur angkatan 2019 yang sedang menempuh semester akhir ini, semangat kawan-kawan dan tetaplah berproses.

Penulis sampaikan terima kasih tak terhingga kepada Ibu Suminar Bapak Subarna selaku orang tua dan Ihsan Dharmawan selaku kakak tengah yang telah memberikan kasih dan dukungan mental, materi, waktu dan tenaga serta doa restu selama proses penyusunan Tugas Akhir.

Demikian, tugas akhir ini disusun. Semoga bermanfaat bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, September 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Usaha Mikro Kecil Menengah.....	5
2.2 Inovasi Produk.....	6
2.3 Bauran Pemasaran .....	7
2.4 Kepuasan Konsumen .....	9
2.5 Analisis SWOT.....	10
2.6 Kerangka Pemikiran .....	12
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>15</b>
3.1 Waktu, Tempat dan Objek Kajian.....	15
3.2 Alat dan Bahan .....	15
3.3 Tahapan Kajian.....	15
3.3.1 Observasi Lapangan .....	16
3.3.2 Uji Kuesioner .....	17
3.3.3 Pengumpulan Data .....	19
3.3.4 Pengolahan dan Analisis Data.....	20

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran UMKM Jhechocolato.....	28
4.2 Karakteristik Konsumen Chocolajit .....	29
4.2.1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
4.2.2 Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	29
4.2.3 Sebaran Responden Berdasarkan Daerah.....	30
4.2.4 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan .....	31
4.2.5 Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	31
4.2.6 Sebaran Responden Berdasarkan Pendapatan.....	32
4.2.7 Sebaran Responden Berdasarkan Pengetahuan Produk .....	32
4.2.8 Sebaran Responden Berdasarkan Pembelian .....	34
4.3 Analisis Kepuasan Konsumen.....	36
4.3.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	37
4.3.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	44
4.4 Analisis SWOT.....	46
4.4.1 Identifikasi Lingkungan Internal .....	46
4.4.2 Identifikasi Lingkungan Eksternal .....	52
4.4.3 Matriks IFAS dan EFAS .....	57
4.4.4 Matriks Internal Eksternal .....	61
4.4.5 Matriks Space .....	63
4.4.6 Matriks SWOT .....	64
4.5 Rekomendasi .....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Analisis SWOT .....	10
Gambar 2. Kerangka Pemikiran Chokolajit .....	14
Gambar 3 Tahapan Kajian .....	16
Gambar 4 Digram Kartesius Importance Performance Analysis .....	23
Gambar 5 Matriks Internal Eksternal .....	26
Gambar 6 Matriks Space .....	27
Gambar 7 Sebaran Atribut Chokolajit dalam Diagram Kartesius IPA .....	39
Gambar 8 Kandungan Gizi Chokolajit .....	41
Gambar 9 Desain Kemasan Chokolajit .....	43
Gambar 10 Varian Rasa Chokolajit .....	44
Gambar 11 Merek Chokolajit di laman DJKI .....	48
Gambar 12 Matriks Internal Eksternal Chokolajit .....	62
Gambar 13 Matriks Space Chokolajit .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rangkaian Kegiatan Kajian .....	15
Tabel 2 Atribut Kuesioner.....	17
Tabel 3 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja .....	21
Tabel 4 Skor Penilaian Rating SWOT .....	25
Tabel 5 Pengurangan Faktor-Faktor Matriks .....	26
Tabel 6 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 7 Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 8 Sebaran Responden Berdasarkan Daerah .....	30
Tabel 9 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan .....	31
Tabel 10 Sebaran responden berdasarkan pekerjaan .....	31
Tabel 11 Sebaran responden berdasarkan pendapatan.....	32
Tabel 12 Sebaran responden berdasarkan waktu mengenal Chokolajit.....	33
Tabel 13 Sumber informasi mengetahui Chokolajit.....	34
Tabel 14 Lokasi pembelian Chokolajit .....	34
Tabel 15 Frekuensi pembelian Chokolajit.....	35
Tabel 16 Tujuan pembelian Chokolajit .....	36
Tabel 17 Tingkat Kesesuaian Atribut Chokolajit.....	37
Tabel 18 Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	38
Tabel 19 Customer Satisfied Index .....	45
Tabel 20 Identifikasi Lingkungan Internal Chokolajit .....	52
Tabel 21 Potensi Objek Daya Tarik Wisata (ODTW) Bandung Barat 2021 .....	55
Tabel 22 Identifikasi Lingkungan Eksternal Chokolajit .....	56
Tabel 23 Penilaian Bobot dan Rating IFAS EFAS .....	57
Tabel 24 Internal Factor Analysis Summary .....	58
Tabel 25 External Factor Analysis Summary .....	60
Tabel 26 Pengurangan Matriks SWOT Chokolajit .....	63
Tabel 27 Matriks SWOT Chokolajit .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ringkasan Uji Validitas.....	80
Lampiran 2 Ringkasan Uji Reliabilitas Kuesioner.....	81
Lampiran 3 Kuesioner Kepuasan Konsumen Chokolajit.....	82
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Kepuasan Konsumen Chokolajit.....	87
Lampiran 5 Kuesioner Penilaian SWOT.....	89
Lampiran 6 Data responden ahli .....	94
Lampiran 7 Data Kuesioner SWOT.....	95