

**ANALISIS PREFERENSI PEMBELIAN KONSUMEN
TERHADAP MINUMAN KOPI NESCAFE DALAM
KEMASAN (*READY TO DRINK*)
(Studi Kasus: Alfamidi Kecamatan Mulyorejo, Kota
Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh:
SOFIANITA
NPM : 18024010075

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

ANALISIS PREFERENSI PEMBELIAN KONSUMEN TERHADAP MINUMAN KOPI NESCAFE DALAM KEMASAN (*READY TO DRINK*)

(Studi Kasus: Alfamidi Kecamatan Mulyorejo, Kota
Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh:

SOFIANITA

NPM : 18024010075

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2025

**ANALISIS PREFERENSI PEMBELIAN KONSUMEN TERHADAP
MINUMAN KOPI NESCAFE DALAM KEMASAN (READY TO DRINK)**
(Studi Kasus: Alfamidi Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya)

Oleh:

SOPIANITA
NPM. 18024010075

Telah diterima pada tanggal
25 Juli 2025

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2 001

Pembimbing Pendamping


Dita Atasa, S.P., M.P.
NPT. 20219950221236

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2 001

**ANALISIS PREFERENSI PEMBELIAN KONSUMEN TERHADAP
MINUMAN KOPI NESCAFE DALAM KEMASAN (*READY TO DRINK*)
(Studi Kasus: Alfamidi Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya)**

Oleh:

SOFIANITA
NPM. 18024010075

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada hari Jum'at 25 Juli 2025

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2 001

Pembimbing Pendamping


Dita Atasa, S.P., M.P.
NPT. 20219950221236

Mengetahui

Dekan Fakultas Pertanian


Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP
NIP. 19631208 199003 2001

Koordinator Program Studi
Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2 001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sofianita
NPM : 18024010075
Program : Sarjana (S1)
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Juli 2025
Yang membuat pernyataan,


SOFIANITA
NPM : 18024010075

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul **“Analisis Preferensi Pembelian Konsumen Terhadap Minuman Kopi Nescafe dalam Kemasan (*Ready to Drink*) (Studi Kasus: Alfamidi Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya)”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) di Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak lepas dari doa, bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP., selaku Dekan Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, M.M., selaku Ketua Jurusan Agribisnis.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P., selaku Koordinator Program Studi S1 Agribisnis.
4. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P., selaku Dosen Pembimbing Utama, dan Dita Atasa, S.P., M.P., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Kedua orang tua tercinta, ibu Susilowati, bapak Alfian dan adik Fadilah dan seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta materi demi kelancaran studi penulis.
6. Sahabat-sahabat tercinta, Shelvi, Isma dan Tyas yang telah menjadi sumber semangat, motivasi, serta kebersamaan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
7. Seluruh teman-teman angkatan Agribisnis dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi penulis sendiri serta para pembaca di masa mendatang.

Surabaya, 25 Juli 2025

Penulis

**ANALISIS PREFERENSI PEMBELIAN KONSUMEN TERHADAP
MINUMAN KOPI NESCAFE DALAM KEMASAN (*READY TO DRINK*)
(Studi Kasus: Alfamidi Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya)**

Sofianita, Nuriah Yuliati, Dita Atasa

ABSTRAK

Minuman kopi siap minum (*Ready to Drink/RTD*) semakin diminati oleh masyarakat urban karena kepraktisannya. Salah satu produk yang cukup populer adalah kopi Nescafé dalam kemasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa karakteristik konsumen minuman kopi Nescafé dalam kemasan (*Ready To Drink*) di Kota Surabaya dan menganalisa preferensi pembelian konsumen terhadap kopi Nescafé RTD di Kota Surabaya, khususnya di Alfamidi Kecamatan Mulyorejo. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan survei terhadap 40 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengukur delapan atribut kualitas produk, yaitu: performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, serviceability, esthetics, dan perceived quality. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat atribut-atribut dalam kuadran I IPA yang perlu menjadi prioritas perbaikan, yaitu atribut P3 (varian rasa menarik), atribut P11 (kemasan mudah dibawa) dan atribut P12 (*customer care*). Hasil PGCV mendukung analisis tersebut, dengan nilai PGCV tertinggi juga pada atribut-atribut tersebut. Implikasi dari penelitian ini menyarankan perusahaan untuk fokus meningkatkan desain kemasan dan inovasi varian rasa untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), Kopi RTD, Nescafé, *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), Preferensi Konsumen.

**ANALYSIS OF CONSUMER PURCHASE PREFERENCES FOR
NESCAFE READY-TO-DRINK COFFEE
(Case Study: Alfamidi, Mulyorejo Distric, Surabaya City)**

Sofianita, Nuriah Yuliati, Dita Atasa

ABSTRACT

Ready-to-drink (RTD) coffee beverages are increasingly favored by urban consumers due to their convenience. A top-selling products is Nescafé in ready-to-drink packaging. This study aims to analyze the characteristics of consumers of Nescafe ready-to-drink coffee in Surabaya and also to analyze consumer purchase preferences for Nescafé RTD coffee in Surabaya, specifically at Alfamidi in the Mulyorejo District. A descriptive quantitative method was used, employing a survey approach with 50 respondents. The research instrument was a questionnaire measuring eight product quality attributes: performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, serviceability, esthetics, and perceived quality. The data were analyzed using Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain in Customer Value (PGCV). The findings indicate that there are attributes in Quadrant I of the IPA that need to be prioritized for improvement, namely attribute P3 (attractive flavor variants), attribute P11 (portable packaging), and attribute P12 (customer care). PGCV results reinforce this conclusion, with the highest PGCV scores also corresponding to these attributes. The study recommends that the company focus on improving packaging design and developing new flavor innovations to enhance consumer satisfaction and loyalty.

Keywords: Consumer Preference, Importance Performance Analysis (IPA), Nescafé, Potential Gain in Customer Value (PGCV).

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori.....	21
2.2.1. Pemasaran.....	21
2.2.2. Kualitas Produk.....	22
2.2.3. Perilaku Konsumen.....	25
2.2.4. Keputusan Pembelian.....	29
2.2.5. Kepuasan Konsumen.....	32

2.2.6. Preferensi Konsumen.....	35
2.2.7. Potential Gain in Customer Value (PGCV).....	37
2.2.8. Importance Performance Analysis (IPA).....	38
2.2.9. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	39
III. METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.2. Metode Penentuan Lokasi.....	42
3.3. Penentuan Sampel.....	43
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4.1. Jenis Data.....	44
3.4.2. Metode Analisis Data.....	45
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	52
3.6. Jadwal Pelaksanaan.....	56
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1. Gambaran Umum Produk	57
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	57
4.1.2. Logo	57
4.1.3. Foto Produk	59
4.2. Karakteristik Konsumen Kopi Nescafe Dalam Kemasan (<i>Ready to Drink</i>).....	60
4.2.1. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin..	60
4.2.2. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....	62

4.2.3. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	63
4.2.4. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan.....	65
4.2.5. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan.....	67
4.3. Atribut yang Mempengaruhi Preferensi Pembelian Kopi Nescafe Dalam Kemasan (<i>Ready to Drink</i>)	68
4.3.1. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	68
4.3.2. Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)....	90
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Alasan Konsumsi Kopi RTD.....	8
3.1	Daftar Alfamidi di Kecamatan Mulyorejo.....	42
3.2	Skala Likert.....	45
3.3	Skala Likert untuk Penilaian Kepentingan dan Kinerja	48
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Indikator	54
3.5	Jadwal Pelaksanaan	56
4.1	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....	62
4.3	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	63
4.4	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan	65
4.5	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan.....	67
4.6	Tingkat Kesesuaian Konsumen	69
4.7	Penilaian Kesesuaian Konsumen.....	74
4.8	Hasil Penilaian Tingkat Kesesuaian Responden.....	74
4.9	Nilai Rata-Rata Skor Kinerja dan Skor Kepentingan	78
4.10	Hasil Kuadran I.....	80
4.11	Hasil Kuadran II	83
4.12	Hasil Kuadran III	85
4.13	Hasil Kuadran IV	88
4.14	Perhitungan PGCV.....	91
4.15	Perhitungan PGCV Kuadran 1.....	94

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1	Pengeluaran Perkapita Seminggu Menurut Kelompok Minuman Jadi Surabaya (Rupiah/Kapita/Minggu)	3
1.2	Persaingan Minuman Kopi Periode Tahun 2021-2025	6
2.1	Model Kepuasan Ketidakpuasan Konsumen	34
2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian	39
3.1	Diagram Kartesius	49
4.1	Logo Nescafe	58
4.2	Produk Minuman RTD Merk Nescafe.....	59
4.3	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)	80

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	107
2	Karakteristik Responden.....	113
3	Data Kuesioner	115
4	Hasil Olah Data SPSS.....	136
5	Hasil Analisa IPA dan PGCV.....	138
6	Dokumentasi Pengisian Kuesioner	142