

## Analisis Kepuasan Customer Terhadap Produk Cokelat Almond Pada Kewirausahaan

Alfi Falah Aghnia<sup>1</sup>, Rizka Inayatul Ummah<sup>2</sup>, Tegar Pratama<sup>3</sup>, Amin Sadiqin<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Surabaya

Email: [alfifalah33@gmail.com](mailto:alfifalah33@gmail.com), [aminsadiqin@stiemahardhika.ac.id](mailto:aminsadiqin@stiemahardhika.ac.id)

**Citation:** Aghnia, A. F., Ummah, R. I., Pratama, T., & Sadiqin, A. (2023). Analisis Kepuasan Customer Terhadap Produk Cokelat Almond Pada Kewirausahaan. *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS, DAN SOSIAL (EMBISS)*, 3(2), 133–137.  
<https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/202>

Received: 10 Januari 2023

Accepted: 24 Januari 2023

Published: 13 Februari 2023

**Publisher's Note:** Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS) stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



**Copyright:** © 2023 by the authors. Licensee Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS), Magetan, Indonesia. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

### **Abstract.**

*Chocolate is a product made from ingredients that are very easy to find. Therefore, providing large amounts of chocolate bars can be very helpful. This way, you don't have to worry about running out of the main ingredient, which will become the most important ingredient for chocolate. Add to layer with chocolate mixture. There are still many variations and different toppings, such as almonds, walnuts, cashews, etc. Indonesia's cocoa farming industry is currently developing. Many countries in Indonesia produce nuts, especially almonds, as the primary raw material. On this occasion, the researcher hopes to create an entrepreneurial spirit with a product called "chocolate almond", which produces various types of chocolate products both on industrial and small business scales. One of the producers of processed chocolate products is Kampung Chocolate. This study aims to determine consumer satisfaction with processed almond chocolate products. In addition, this study uses descriptive analysis techniques with business feasibility studies and direct observations of products thrown by entrepreneurs to determine the characteristics of processed almond chocolate products that need improvement. It is intended that the attributes included in the level of customer satisfaction are maintained. This means that consumers are happy with processed almond chocolate products. Manufacturers must improve properties whose performance has yet to reach consumer satisfaction to increase consumer satisfaction and present a positive image for students towards ongoing business activities.*

**Keywords:** Satisfaction, Almonds, Entrepreneurship

### **Abstrak.**

Cokelat adalah produk yang terbuat dari bahan-bahan cokelat yang sangat mudah ditemukan. Oleh karena itu, menyediakan cokelat batangan dalam jumlah yang banyak bisa sangat membantu. Dengan cara ini tidak perlu khawatir kehabisan bahan dasar utama, yang nantinya menjadi bahan dasar terpenting cokelat. Tambahkan ke lapisan dengan campuran cokelat. Masih banyak variasi dan topping yang berbeda

seperti almond, walnut, kacang mete, dll. Industri pertanian kakao Indonesia saat ini sedang berkembang. Banyak negara di Indonesia yang memproduksi kacang-kacangan, terutama kacang almond sebagai bahan baku utama. Pada kesempatan ini, peneliti berharap dapat menciptakan jiwa wirausaha dengan produk bernama "cokelat almond" yang menghasilkan berbagai jenis produk cokelat baik dalam skala industri maupun usaha kecil. Salah satu produsen produk olahan coklat adalah Kampung Coklat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk olahan coklat almond. Selain itu, penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dengan studi kelayakan usaha dan observasi langsung terhadap produk yang dilemparkan sebagai pengusaha untuk mengetahui karakteristik produk olahan coklat almond yang perlu ditingkatkan. ditujukan agar Atribut yang termasuk dalam tingkat kepuasan konsumen dipertahankan. Artinya konsumen senang dengan produk olahan coklat almond. Produsen perlu memperbaiki properti yang kinerjanya belum mencapai kepuasan konsumen agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menghadirkan citra positif bagi mahasiswa terhadap kegiatan bisnis yang sedang berlangsung.

**Kata kunci:** Kepuasan, Almond, Kewirausahaan

## PENDAHULUAN

Industri cokelat berkembang pesat seiring dengan meningkatnya konsumsi cokelat di Indonesia. Chocolate Almond hadir dan berkembang untuk memenuhi permintaan konsumen akan coklat berkualitas tinggi dari Indonesia. Sebagai salah satu industri coklat, kepuasan pelanggan adalah perhatian utama Almond coklatnya. Menurut Kirom (2009), mengukur kepuasan konsumen terlebih dahulu harus didasarkan pada bukti bahwa tingkat pesaing meningkat. Kedua, meningkatkan investasi perusahaan dalam melaksanakan program kepuasan pelanggan. Ketiga, ekspektasi konsumen yang selalu berubah. Oleh karena itu, Almond Chocolate harus melakukan analisis kepuasan konsumen untuk memahami kepuasan konsumen terhadap produknya dan menggunakannya sebagai masukan untuk pengembangan produk coklat almond kedepannya.

Kewirausahaan adalah tentang mencurahkan waktu dan upaya untuk menciptakan sesuatu yang bernilai baru, mengambil risiko finansial, fisik dan sosial yang terkait, dan menemukan imbalan finansial yang dihasilkan, kepuasan pribadi, dan proses menerima kebebasan (Hisrich et al. 2008). Di sisi lain, menurut Suryana dan Bayu (2015), kewirausahaan adalah keterampilan kreatif dan inovatif yang digunakan sebagai landasan, kiat, dan sumber daya untuk menemukan peluang sukses.

Pada akhir dekade ini, semakin banyak siswa muda memulai bisnis mereka sendiri. Mereka terbantu oleh kemajuan teknologi dan kemudahan akses informasi. Banyak sekali mahasiswa yang mampu menjalankan bisnis dengan sukses. Menurut Praag (2003), pengusaha muda lebih berpeluang untuk berhasil di perusahaan yang dijalankannya. Kewirausahaan sangat dibutuhkan masyarakat Indonesia saat ini. Kewirausahaan dapat memecahkan masalah masih tingginya angka pengangguran dan kemiskinan di negara kita. Kewirausahaan secara umum dikatakan

sangat penting karena dapat mendorong pertumbuhan ekonomi negara. Peran kewirausahaan dalam pembangunan ekonomi tidak hanya melibatkan peningkatan output dan pendapatan per kapita, tetapi juga membawa dan membangun perubahan dalam struktur perusahaan dan masyarakat. (Hisrich et al.,2008)

Berdasarkan dengan yang diketahui saat ini jajanan banyak sekali dan ada jajanan yang tersedia dan bisa dengan mudah kita temukan di sekitar mall dan pasar. Salah satu jajanan yang pernah ada dan belum hilang di jaman apapun adalah coklat. Cokelat menjadi rujukan semua kalangan, dari anak-anak hingga remaja hingga dewasa. Berbagai inovasi cokelat dalam berbagai rasa kini bisa ditemukan di mana-mana. Cokelat memiliki banyak manfaat bagi tubuh kita, salah satunya baik untuk kesehatan jantung, meningkatkan mood dan mengurangi risiko stroke. produk coklat almond atau C'Mond.

Sebuah coklat yang dikreasikan dengan berbagai bentuk. Perpaduan dark coklat dan milk coklat membuat cita rasa coklat tersebut menjadi unik dan enak. Coklat yang sudah dilelehkan akan dicampur dengan almond slice yang sudah dipanggang, lalu menjadi almond cluster yang cocok dijadikan ide hampers hari raya, natal atau ulang tahun. Usaha C'Mond akan merebut perhatian dari penggemar coklat dan almond. Melihat perkembangan jaman, banyak produsen yang memproduksi coklat yang berhasil menangkap kondisi pasar yang kondusif. Peminat coklat juga cukup banyak baik dikalangan anakanak, remaja ataupun dewasa. Adanya produk C'Mond akan menjadi inovasi produk baru dan unik yang mencoba menggabungkan coklat dengan almond. Produk juga akan ditawarkan dengan berbagai konsep baik dari segi pengemasan/packaging ataupun bentuk. Bukan hanya itu saja nantinya akan memberikan sebuah varian topping yang baru.

Menurut Kotler (2002), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika membandingkan persepsi dan kesan kinerja yang jauh dari harapan, dan bahwa pelanggan tidak puas. Tetapi ketika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan kecewa, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas. Perasaan puas ini pasti akan dirasakan setelah konsumen memakan produk tersebut.

Kotler (2003) menegaskan bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas produk dan layanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas bisnis. Hubungan ini antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Meningkatkan level Kepuasan konsumen yang lebih tinggi adalah hasil dari kualitas, yang juga mendukung peningkatan biaya. Jika bisnis mampu menghasilkan kualitas Dapat dikatakan bahwa pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Bisnis yang juga dikenal dengan nama tersebut telah mampu memuaskan pelanggannya bisnis yang hebat. Rasa puas konsumen, bisa dikatakan memiliki Semakin kuat hubungan antara kualitas dan kepuasan pelanggan, pelanggan akan semakin senang. meningkatkan penjualan bagi perusahaan. Secara umum, dan menurut Kotler dan Keller, memberikan layanan berkualitas (2007) adalah sebuah Retensi pelanggan pelanggan.

Kewirausahaan adalah kegiatan mahasiswa yang memberikan peluang untuk menciptakan kegiatan usaha melalui analisis kebutuhan dan peluang pasar. Bentuk pembelajaran kewirausahaan merupakan bentuk praktik langsung kewirausahaan, yang dilakukan secara terencana dan terprogram. Kegiatan wirausaha dapat berupa produk atau jasa. Program ini diharapkan dapat melahirkan wirausahawan di dalam kampus yang akan membuka lapangan kerja yang beragam.

## METODE PENELITIAN

Metode dasar penelitian yang digunakan adalah deskriptif, Teknik penelitian yang digunakan adalah teknik survey. Analisis deskriptif digunakan dalam menggambarkan karakteristik dan keputusan pembelian konsumen kemudian sebelum melakukan kewirausahaan terhadap produk coklat Almond tersebut untuk kepuasan customer dengan menggunakan studi kelayakan usaha. bahwa untuk mengetahui layak tidaknya suatu bisnis untuk dilakukan, harus dianalisis berbagai aspeknya. Bagaimana cara mengetahui bahwa aspek-aspek tersebut layak atau tidak.

Hasil studi kelayakan usaha pada prinsipnya bisa digunakan antara lain untuk Merintis usaha baru, seperti yang dilakukan pada penelitian ini pada bisnis usaha penjualan coklat dengan Mengembangkan usaha yang sudah ada, misalnya untuk menambah kapasitas pabrik, memperluas skala usaha, mengganti peralatan/mesin, menambah mesin baru, memperluas cakupan usaha, dan sebagainya.

Adapun pihak yang memerlukan dan berkepentingan dengan studi kelayakan usaha di antaranya Pihak Wirausaha (Pemilik Perusahaan) pada Produk coklat Almond tersebut. Studi kelayakan berfungsi sebagai laporan, pedoman, dan bahan pertimbangan untuk merintis dan mengembangkan usaha atau melakukan investasi baru, sehingga bisnis yang akan dilakukan meyakinkan wirausaha itu sendiri maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pembahasan diatas mengenai tingkat kepuasan customer atau pelanggan terhadap produk yang dikembangkan yaitu Cokelat Almond, kami menawarkan peluang bisnis sebagai peluang berwirausaha dengan mengembangkan ide bisnis berupa Chocolate Almond (C'MOND). Dengan demikian, kami mengusulkan untuk meningkatkan nilai eceran cokelat secara umum dan meningkatkan variasi penggunaan cokelat dan almond Dark His di masyarakat setempat. Ide dasar yang kami hadirkan dalam usaha bisnis C'MOND kami juga berfokus pada manfaat cokelat bagi tubuh kita. Salah satunya baik untuk kesehatan jantung, yang dapat meningkatkan mood dan mengurangi risiko stroke. Pengembangan olahan cokelat didasari oleh minat para pelajar dan masyarakat yang mengkonsumsinya. C'MOND berbeda dari pemrosesan cokelat pada umumnya, artinya C'MOND berkembang dalam hal rasa dan topping yang berbeda. Penggunaan coklat yang kami sarankan dalam Program Wirausaha ini akan memudahkan para pengembang bisnis masa depan karena ide bisnis ini mudah dipasarkan, memiliki manfaat yang menjanjikan dan mudah untuk dikerjakan. PKM yang kami usulkan dapat merangsang minat mahasiswa dan pengusaha dalam berbisnis di masa depan, dan mengembangkan ide-ide bisnis yang inovatif untuk menciptakan produk yang lebih bernilai.

Pembuatan coklat inovasi baru dengan campuran dark coklat dan juga coklat batang lainnya. Kami para penyusun berusaha untuk menunjukkan masalah yang terkait dengan pembuatan produk turunan ini. Melihat begitu banyak produk coklat berbagai merek, bentuk dan rasa, kami sebagai bagian dari penikmat coklat merasa jenuh dengan penyajian rasa coklat biasa saja agar nantinya produk inovasi coklat kita dengan berbagai topping yang berbeda.

Usaha coklat sebenarnya semanis rasanya. Siapa yang tidak suka coklat hampir Dari anak-anak hingga orang tua, semua orang menyukai coklat akan menjadi peluang bisnis yang menguntungkan Juga, Dibutuhkan modal awal yang besar.

Pasar coklat tidak besar dibandingkan dengan produk makanan lainnya. Tapi jika memungkinkan Untuk mencapai pangsa pasar yang sesuai, produk coklat yang tersedia secara komersial dapat berhasil diterima oleh pasar. Untuk menjamin kelangsungan usaha, Anda harus

pintar untuk mempromosikan bisnis. Berwirausaha tentunya menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan pendapatan untuk memenuhi Kebutuhan harian. Ada berbagai industri dari pekerjaan sampingan hingga pekerjaan sampingan.

Salah satu bisnis yang menonjol adalah bisnis coklat dimana coklat yang dilakukan ini pada penelitian yaitu pengembangan produk dari coklat Almond. dimana bisa Berkreasi dengan berbagai jenis cokelat olahan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan mengenai kepuasan customer pada produk yang di kembangkan yaitu Coklat Almond sebagai langkah wirausaha dinyatakan secara keseluruhan konsumen sudah merasa puas. Strategi pemasaran alternatif yang direkomendasikan adalah strategi produk, yang memasukkan informasi tentang nilai gizi setiap variasi produk cokelat almond. Strategi distribusi lain yang dapat diterapkan adalah dengan menyediakan infrastruktur penjualan atau pameran. Strategi penetapan harga lain yang telah diusulkan adalah mengiklankan harga produk cokelat almond. Strategi periklanan alternatif yang dapat diterapkan dengan mensponsori aktivitas tertentu, membersihkan akun resmi Chocolate Almond untuk setiap produk, iklan dan promosi, dan memperbarui data situs web. Berikut beberapa saran yang dapat Diberikan Survei kepuasan konsumen secara rutin dilakukan oleh Chocolate Almonds dan mengharuskan Chocolate Almonds untuk mengetahui apa yang diharapkan konsumen dari produk mereka. Pengusaha harus segera melakukan upaya perbaikan atribut-atribut yang dianggap penting, terutama kepada pelanggan, namun pelaksanaannya kurang memuaskan: kebersihan kamar dan kecepatan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan et al. (2012). Policy Analysis of Cocoa Downstream Industry Development (A System Dynamic Approach). *Informatika Pertanian*. Vol. 21 : 59 – 67.
- Purnamasari, Dian dkk. (2018). Studi Preferensi konsumen terhadap produk Jenang Varian Rasa coklat- Kurma. seminar dan konferensi Nasionak IDEC. Surakarta. 7 – 8 Mei
- Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SOFYAN FROZEN. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 470-478.
- Sufiyanto, M. I. (2021). CHARACTERISTICS OF ENTREPRENEURS IN THE TRADITIONAL MARKET (SORE MARKET) PAMEKASAN IN CENTRAL PANDEMI COVID-19 IS STILL RUNNING. *International Journal Of Economics, Management, Business, And Social Science (IJEMBIS)*, 1(1), 78-84.
- Sukardi et al. (2010). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Depansar, Bali. Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Teknologi Industri* Vol 18(2) : 106-117.
- Taraoktavia, V. T., & Indarwati, T. (2021). Market Segmentation Analysis of Almond Crispy Products in UD Pawon Kue. *International Journal Of Economics, Management, Business, And Social Science (IJEMBIS)*, 1(2), 219-225.