

**DIFERENSIASI ULI KETAN GORENG DENGAN
PENAMBAHAN KACANG MERAH DAN ISIAN JAMUR
TIRAM**

Skripsi

disusun untuk memenuhi syarat memperoleh Gelas Sarjana Pariwisata



oleh

Dede Irma Suryani

NIM 1600326

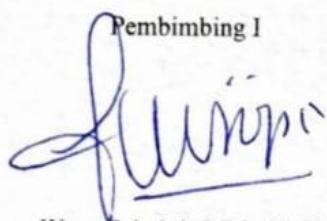
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

DIFERENSIASI ULI KETAN GORENG DENGAN PENAMBAHAN KACANG MERAH DAN ISIAN JAMUR TIRAM

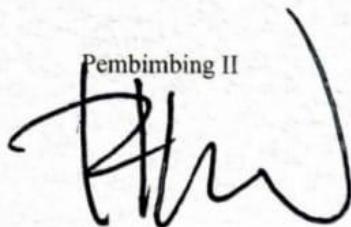
Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



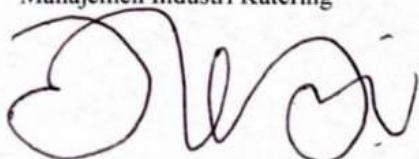
Woro Priatini, S.Pd., M.Si.
NIP. 19710309 201012 2 001

Pembimbing II



Ridwan Iskandar, MM.

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini, MM.Par.
NIP. 19700320 200812 2 001

LEMBAR HAK CIPTA

DIFERENSIASI ULI KETAN GORENG DENGAN PENAMBAHAN KACANG MERAH DAN ISIAN JAMUR TIRAM

Oleh:
DEDE IRMA SURYANI
1600326

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Fakultas Pendidikan
Ilmu Pengetahuan Sosial

© Dede Irma Suryani
Universitas Pendidikan Indonesia
Juni 2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan
dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dede Irma Suryani
NIM : 1600326
Jurusan : Manajemen Industri Katering
Fakultas : Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Menyatakan dengan sepenuhnya bahwa skripsi dengan judul:

“DIFERENSIASI ULI KETAN GORENG DENGAN PENAMBAHAN KACANG MERAH DAN ISIAN JAMUR”
merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri serta seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia. Dengan demikian pernyataan ini saya buat.

Bandung, Juni 2020
Penulis,

Dede Irma Suryani,
1600326

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Manusia punya waktu terbaik dalam hidupnya masing-masing, Allah itu adil dan maha penyayang.” Suatu keyakinan bahwa setiap usaha akan menemui hasil diwaktu yang tepat dan baik.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persesembahkan kepada :

- Apa dan Mamah tercinta, terbaik, tersayang, bagi saya mereka adalah segalanya, yang telah merawat dan membesarkan saya dengan sangat baik dan sempurna
- Kakak-kakak, Mas sudar, dan keponakan saya yang selalu memberi dukungan penuh
- Sahabat dekat (Devi, Tiara, Sandra, Kamilia, Rizki Abd) terimakasih banyak.
- Teman-teman semuanya yang telah mendukung dan memberi semangat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa tercurah sampai pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Diferensiasi uli ketan goreng dengan penambahan kacang merah dan isian jamur tiram.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari orang-orang luar biasa yang membantu penulis. Atas bimbingan maupun petunjuk dari berbagai pihak yang saya rasa sangat baik selama ini, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak terkait. Ucapan terima kasih ini saya tujukan kepada yang terhormat :

1. Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sebagai mahasiswa UPI
2. Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
3. Dr. Dewi Turgarini, MM. Par selaku ketua Prodi jurusan Manajemen Industri Katering yang telah memberikan izin dan waktu untuk penelitian skripsi ini
4. Ibu Woro Priatini, S.Pd., M.Si. sebagai pembimbing pertama dalam penelitian ini. Beliau yang sangat baik, tulus dan perhatian serta peduli dalam memberikan bimbingan dan pengarahan atas terselesaiannya skripsi ini terima kasih banyak
5. Bapak Ridwan Iskandar, S.E., MM. sebagai pembimbing kedua saya yang telah membimbing saya dengan sangat baik, mengajarkan saya secara jelas dan fasih sehingga sangat membantu saya mengerti dalam pengerjaan skripsi ini. Terimakasih banyak atas ilmu, perhatian dan sarannya.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca, menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Tasikmalaya, Juni 2020

Peneliti

Diferensiasi Uli Ketan Goreng dengan Penambahan Kacang Merah dan Isian Jamur Tiram

Dede Irma Suryani

1600326

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah variasi uli ketan goreng dengan varian rasa dan bentuk yang berbeda. Hal ini dimaksudkan agar produk uli ketan dapat terus berkembang. Penulis memadukan konsep makanan tradisional dengan rasa dan bentuk yang lebih dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. Produk akan ditambahkan dengan kacang merah dan isian jamur tiram serta metode pengemasan dalam bentuk beku (*frozen*). Metode dalam penelitian yang dilakukan adalah Metode deskriptif eksperimental dengan menemukan formulasi resep terbaik. Pengujian standar resep produk menggunakan uji kualitas produk. Hasil yang didapatkan berupa varian produk baru, desain kemasan dan labeling yang lebih menarik, peningkatan nilai ekonomis uli ketan, serta daya simpan/tahan uli lebih lama. Rekomendasi setelah dilakukan penelitian pengolahan bahan-bahan makanan harus dilakukan dengan perlakuan yang baik dan tepat, contohnya adalah kacang merah yang harus dilakukan perendaman selama semalam sebelum dimasak hal ini bertujuan agar toksin dan zat-zat oligosakarida yang ada dalam kacang merah berkurang dan tidak membahayakan tubuh.

**Kata kunci : Diferensiasi produk, variasi produk, uli ketan, *frozen food*,
olahan ketan**

Differentiation Fried Uli as Traditional Food Indonesia with Red Kidney Bean filled by Oyster Mushroom Use Freezing Method

Dede Irma Suryani

1600326

ABSTRACT

This research aims to create a variation of fried ketan uli with different flavors and shapes. It is intended for the product to be can continue grow. Author blends traditional food concepts with more taste and form needed and desired by customers. The product will be added with red beans and oyster mushroom stuffing as well as a method of packaging in frozen form. Methods in this research conducted is an experimental descriptive method by finding prescription best standart recipe. Standart testing of product recipes using product quality tests. The result is create of new product variants, packaging designs and labeling more attractive, increased economic value offried sticky rice uli, as well as the durability of this product more longer. Recomendations after research into the processing of materials food should be done with good and proper treatment, for example is redbeans that should be soaked overnight before this is intended for toxins and oligosaccharide substances in the red beans are reduced and do not harm the body.

Keywords: *Product variant; Fried uli stycky rice; Frozen food; processed sticky rice uli*

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Lembar hak Cipta	ii
Lembar Pernyataan	iii
Motto dan Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pariwisata Indonesia.....	5
2.2 Gastronomi	6
2.3 Makanan Tradisional.....	7
2.4 Uli ketan	8
2.4.1 Kacang Merah	10
2.4.2 Jamur Tiram	13
2.4.3 Formulasi Resep	14
2.4.4 Kualitas Produk	17
2.4.5 Makanan beku	20
2.4.6 Kemasan dan labeling.....	21
2.4.7 Harga jual produk	25
2.5 Diferensiasi produk	27
2.6 Strategi Pemasaran.....	28
2.7 Penelitian Terdahulu	31
2.8 Kerangka Pemikiran.....	34

Dede Irma Suryani, 2020

Diferensiasi Uli ketan Goreng dengan Penambahan Kacang Merah dan Isian Jamur Tiram

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

2.9 Hipotesis	35
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Subjek dan Objek.....	36
3.2 Metode penelitian.....	36
3.3 Operasional variabel.....	37
3.4 Rancangan percobaan.....	40
3.4.1 <i>Kitchen project</i>	40
3.4.2 Pembuatan Desain kemasan dan label.....	42
3.4.3 Menetapkan harga jual.....	43
3.4.4 Penentuan Strategi pemasaran.....	43
3.5 Teknik pengumpulan data	44
BAB 4 HASIL PENELITIAN.....	46
4.1 Proses Pembuatan Uli Ketan Diferensiasi dan Formulasi Resep	46
4.1.1 Proses Pembuatan Uli Ketan Kacang Merah dan Isian Jamur Tiram.....	46
4.1.2 Formulasi Resep UKKJ1	55
4.2 Pengemasan Uli Ketan dengan Penambahan Kacang Merah dan Isian Jamur Tiram.....	58
4.3 Penentuan Harga Jual	61
4.4 Strategi Pemasaran.....	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Kandungan Gizi Kacang Merah Kering.....	9
2.2 <i>Lectin content of a number of legumes</i>	10
3.1 Operasional Variabel.....	32
3.2 Formulasi Resep.....	35
3.3 Metode Rancangan Percobaan Uli Ketan Diferensiasi.....	36
4.1 Hasil Penilaian Uli Ketan.....	44
4.2 Kandungan Gizi UKKJ1 (75% Kacang Merah).....	45
4.3 Kandungan Gizi UKKJ2 (50% Kacang Merah).....	46
4.4 Kandungan Gizi UKKJ3 (35% Kacang Marah).....	46
4.5 Formulasi Resep UKKJ1 (75% Kacang Merah).....	48
4.6 Informasi Nilai Gizi Uli Ketan Diferensiasi.....	53
4.7 Perincian <i>Food Cost</i> untuk penentuan <i>Selling Price</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Data Prasurvei kejenuhan konsumen uli ketan.....	2
2.1 Alur Pemikiran.....	29
3.1 Skema Eksperimen.....	31
4.1 Kacang merah dan Beras ketan sebelum perendaman.....	40
4.2 Beras ketan setelah perendaman.....	40
4.3 Kacang merah setelah perendaman.....	41
4.4 Jamur tiram setelah dipotong.....	41
4.5 Bahan baku Uli ketan diferensiasi.....	42
4.6 Proses Pembuatan Isian.....	42
4.7 Proses pemasakan beras dan kelapa.....	42
4.8 Proses perebusan kacang merah.....	43
4.9 Uli ketan dan kacang merah.....	43
4.10Pembentukan uli ketan.....	43
4.11Pelapisan uli ketan.....	43
4.12Hasil uli ketan diferensiasi.....	48
4.13Label Produk.....	53
4.14Kemasan Uli ketan Diferensiasi.	54

DAFTAR PUSTAKA

- Agustine P, Fira. (2019). Mengulik Sejarah Pembuatan Ketan Uli yang Romantis.
<http://m.ayobekasi.net/read/2019/11/12/4200/mengulik-sejarah-pembuatan-ketan-uli-yang-romantis> (diakses 14 mei 2019)
- Alhumaira Adipura,Woro Priatini,Wendi Andriatna. (2014). Studi eksperimen pembuatan selai dengan bahan dasar tape ketan hitam dan tape ketan kuningan serta daya terima konsumen. *Jurnal Manajemen Industri Katering SI Universitas Pendidikan Indonesia*
- Alma, Buchari. (2014). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: ALFABETA
- Alma, Buchari. (2016). *Pengantar bisnis*. Bandung: ALFABETA
- Arumsari, Dheany. (2012). Analisis pengaruh produk, Harga, Promosi terhadap keputusan pembelian air minum dalam kemasan (AMDk) Merk Aqua. Semarang : Universitas Diponegoro Semarang
- Aryani, D, W. (2003). Manajemen Kualitas : pendekatan sisi kualitatif. Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. Depdiknas
- Assauri, Sofjan. (2013). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers
- Astawan, Made. (2009). *Sehat dengan Hidangan Kacang dan Biji-Bijian*. Jakarta : Penebar Swadaya
- Badan Pemeriksa Keuangan. (2009). Undang Undang No.10 Tahun 2009.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009>
(diakses 10 maret 2019)
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Nasional Desember 2019*. Jakarta : Badan Pusat Statistik
- Bender, A. E. dan Reaidi, G. B. (1982). *Toxicity Of Kidney Beans (*Phaseolus Vulgaris L*) With Particular Reference To Lectins*. Journal Plants and Foods 4, 15-22
- C. Michael Hall, dkk. (2003). *Food Tourism around the World: Development, Management, Markets*. Amsterdam : Butterworth-Heinemann
- Cristine, Amy B (2014). Understanding Food: Principles and Preparation United States of America: Cengage Learning

- Davies, Anastasia Pramudita. (2018). Makanan Beku Lebih Sehat dari Makanan Biasa ? Ini kata Ahli Gizi. <https://gaya.tempo.co/1087245/makanan-beku-lebih-sehat-dari-makanan-biasa?-ini-kata-ahli-gizi> (diakses 25 juli 2019)
- Fandy Tjiptono. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Feryanto, A. dan Winarti. (2011). Kreasi Hidangan dari Kacang. Singkawang : Marga Borneo Tarigas.
- Gary, Amstrong., dan Kotler, Phillip. (2012). *Marketing management* 13. New Jersey : Pearson Preactice hall inc
- Hall, C Michael., Mitchell, Richard. (2006). *Gastronomy, food, and wine tourism, Tourism Business Frontiers, consumer product dang industry*, Elsevier, Edited by Dimitrios Buchales and Carlos Costa
- Handoko, T. Hani. (2002). Manajemen Pemasaran. Jakarta: IPWI <http://www.alatcetakrangginang.com/2012/02/beras-ketan-sifat-fisika-kimianya.html>. (diakses 17 maret 2020)
- Intani T, Ria. (2014). Kiat Penjual Makanan Tradisional Dalam Menembus Pasar. Palanjala, 16(2), hlm 186
- Jhon C. (2006). *Contemporary Quantity Recipe File* United States of America: Cahners Books
- Katsoni, Vicky dkk. *Cultural and tourism Innovation In the Digital Era:Sixth International IACuDiT Conference, Athens 2019*. Athens: Springer nature
- Kemenrekraf. (2019). Wonderful Indonesia.Www.kemenrekref.go.id (diakses 16 maret 2020)
- Kertajaya, Hermawan. (2010). Brand Operation the official MIM Academy Course Book. Jakarta : Esesni Erlangga grup
- Kinton, Ronald., and Ceserani, Victor. (2003). The Teory of Cathering. Hodder and Stoughton
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Phillip. (1999). *Marketing Management: The Millenium Edition*. Prentice Hall
- Kotler, Phillip. (2002). *Marketing Places*. Simon and Schuster

Kotler, Phillip. (2005). Manajemen Pemasaran jilid 1 dan 2. Jakarta: PT.Indeks Kelompok Gramedia

Kotler, Phillip. (2007). Marketing Management. pearson italia Spa

Kotler, Phillip. (2009). A framework for Marketing Management. India : Pearson Education India

Kotler., dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I Edisi 13 Jakarta: Erlangga

Lasander, Christian. (2013). Citra Merk, Kualitas Produk dan Promosi pengaruhnya terhadap kepuasan Konsumen pada makanan tradisional.Riset Ekonomi, manajemen bisnis, dan akutansi, 1(3)

Marsum, WA. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi

Maxmanroe.com. Strategi pemasaran: pengertian, fungsi, tujuan, konsep dan contohnya. <https://www.maxmanroe.com/vid/marketing/pengertian-strategi-pemasaran.html> (diakses 28 maret 2020)

Medialokal.co. (2019). Indonesia Tembus Ranking 40 Dunia dari 141 Negara Soal Wisata.<Https://medialokal.co/news/detail/10330/daerah/indonesia-tembus-ranking-40-dunia-dari-141-negara-soal-wisata> (diakses tanggal 19 juni 2019)

Mentz, F., and Bocuse, P. (1991). *The New Professional Chef*. Binary Institute of America

Moeriabrata, Arsani, Arbei. (1997). *Makanan tradisional makna sosial budaya dan manfaatnya sebagai makanan sehat ('Function Food') dan upaya pelestariannya*. Surabaya : Airlangga University Press

Muhilal. (1995). Makanan Tradisional sebagai Sumber Zat Gizi dan Non Gizi dalam Meningkatkan Kesehatan Individu dan Masyarakat. Widyakarya nasional Khasiat Makanan Tradisional, 9-11

Mursid, M. (2014). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Bumi Aksara

National Food Service Management Institute. (2017). Why use Standardized Recipes. United Stated:The University of Mississippi.

Nugraheni, Mutiara. (2018). Kemasan Pangan. Yogyakarta : Plantaxia

Nuri F, Muhammad., dan Mukhtar, Syukrianti. (2015). Peranan Packaging Dalam Meningkatkan Hasil Produksi terhadap Konsumen. Jurnal Sosial humaniora, 8(2), 185

Nuzululita A, Leticia,et al .(2019). *Pengaruh Brand Wonderful Indonesia dalam pembangunan Pariwisata Indonesia*. Jurnal : FISIP UPN jawa timur

Payne, June P. (2009). Introduction to Food Service. United States of America: Pearson Prentice Hall

Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Tahun 2019

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.102 Tahun 2002 tentang Standarisasi Nasional.

Peraturan Undang-Undang No.7 Tahun 1996 Tentang Pangan

Piska, Kamil, Sułkowska-Ziaja, Katarzyna. dan Muszyńska, Bożena. (2017). *Edible mushroom Pleurotus ostreatus (Oyster mushroom) – Its Dietary Significance And Biological Activit*. Acta Sci. Pol. Hortorum Cultus, 16(1) 2017, 151–161

Prawiro, Sentono. (2002). Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Bumi Aksara

Priskila A. (2015). Persepsi terhadap Makanan Tradisional Jawa Timur. Jurnal Volume 19, No.2

Priyanto. (2012). Beras ketan dan sifat fisika – kimianya.

Kotler, phillip., Amstrong, Gary. (2012). Prinsip – prinsip pemasaran jilid 4. Jakarta : Erlangga

Rahayu, N Risna. (2019). Hebat, Indonesia Peringkat 6 Negara Terindah di Dunia.<Https://www.google.com/amp/s/news.okezone.com/amp/2019/04/05/1/2039294/hebat-indonesia-peringkat-6-negara-terindah-di-dunia> (diakses tanggal 19 juni 2019)

Rahmawati, Fitri. (2013). Pengemasan dan Pelabelan. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta

Richard, Theofilus. (2019). 303 Jenis Kuliner di Jabar Belum Jadi Destinasi Wisata, begini Kata Pakar Gastronomi UPI. <https://www.google.com/amp/s/jabar.tribunnews.com/amp/2019/11/06/303-jenis-kuliner-di-jabar-belum-jadi-destinasi-wisata-begini-kata-pakar-gastronomi-upi> (diakses tanggal 25 agustus 2019)

Sandep Kumar, et all. (2012). *Clinical complications of red kidney bean (Phaseolus Vulgaris L) consuptions*. Nutrient journal, hlm.1

Dede Irma Suryani, 2020

Diferensiasi Uli ketan Goreng dengan Penambahan Kacang Merah dan Isian Jamur Tiram
Universitas Pendidikan Indonesia Repository.upi.edu Perpustakaan.upi.edu

- Sinar, purnama., et al. (2016). Modifikasi beras ketan pada pembuatan golla kambu(kue tradisional mandar). *Jurnal Pendidikan Teknologi Pertanian*
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suriani. (2015). Analisis Proksimat pada beras ketan varietas putih. Alkimia, 92
- Suryadi, Taufik M. (2016). Penerapan Standar Resep di Dakken Coffee and Steak Bandung. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata bandung
- Swastha, Basu., dan Irawan. (2005). Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: *Liberty*
- Tarida, Yuni. (2012). Strategi Diferensiasi Produk, Diversifikasi Produk, Harga jual yang kaitannya terhadap penjualan pada industri kerajinan Rotan di Kota Palembang. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 10(2), 124-142
- Tsania, Ilmiati. (2016). Inovasi Produk Puding Cincau dengan Tambahan Vla Bir Pletok. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia
- Turgarini, Dewi. (2016). *Gastronomy Tourism Attraction in Ternate City*. Advances in economy and management research Atlantis Press, 18, hlm 91
- Wibowo, Dimas H., dan Sunarti, Z Arifin. (2015). Analisis Strategi Pemasaran untuk meningkatkan daya saing UMKM (Studi pada batik Diajeng Solo). *Administrasi Bisnis*, 29(1), 61
- Widyastuti, Netty. (2013). *Pengolahan Jamur Tiram (Pleurotus Ostreatus) sebagai Alternatif Pemenuhan Nutrisi*. JSTI : Pengolahan Jamur Tiram, 15(3), 1
- Wildyana, P. Tommy Y. S Suyasa. (2006). Persepsi dalam Kemasan dan Intensi Membeli. *Phronesis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*, 8(2), 110-124
- Yudhiarina, Bobby. (2009). Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk, Merk, dan promosi terhadap proses keputusan pembelian konsumen pada perusahaan rokok PT. HM. Sampoerna. *Jurnal Ichsan Gorontalo* 4(2)