

**Kepuasan Konsumen Terhadap Konsumsi Kopi
Di Kedai Mari Ngopi Yogyakarta**

Skripsi



**Disusun oleh:
Rezaldi Surya Dwitama
20160220005**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillah, puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT. atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “***Kepuasan Konsumen Terhadap Konsumsi Kopi di Kedai Mari Ngopi Yogyakarta***”. Tak lupa pula sholawat serta salam saya tujukkan kepada Nabi Muhammad SAW. atas perjuangannya mengeluarkan kaum muslim dari zaman kegelapan menuju zaman pencerahan. Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi Sarjana Strata 1 (S1), Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini pada prosesnya dibantu oleh banyak pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT. yang selalu memberikan kesehatan dan kelancaran kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
2. Orangtua dan seluruh keluarga yang memberikan dukungan secara fisik dan mental, serta selalu mendo'akan kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyusun skripsi.
3. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah mengizinkan penulis untuk menempuh pendidikan di universitas ini.
4. Ibu Ir. Indira Prabasari, M.P, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Ir. Eni Istiyanti, M.P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Ibu Dr. Ir. Triwara Buddhi S., M.P. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

7. Ibu Ir. Diah Rina Kamardiani, M.P selaku Dosen Pembimbing Pendamping dan Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan dukungan dan motivasi selama perkuliahan.
8. Bapak Dr. Ir. Widodo, M.P. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan masukan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi
9. Seluruh Dosen, Staf, dan Civitas akademik Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu dan fasilitas yang diberikan selama menempuh perkuliahan.
10. Teman-teman mahasiswa seperjuangan khususnya mahasiswa kelas Agribisnis A 2016 yang telah menjadi bagian dari rangkaian cerita selama menempuh perkuliahan di Universitas.

Selain itu, skripsi ini telah menjadi kunci pintu kelulusan saya dalam menempuh studi jenjang S-1. Besar harapan saya bahwa skripsi ini dapat berguna untuk menunjang kemampuan akademik pembaca, serta membuka cakrawala berfikir yang lebih luas dan kritis.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih banyak kepada seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa bantuan mereka, saya tidak dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 24 Oktober 2020

Rezaldi Surya Dwitama

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali Tim Pembimbing.
3. Karya tulis ini gagagas, rumusan dan penilaian saya setelah mendapatkan arahan dan saran dari Tim Pembimbing. Oleh karena itu, saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam berbagai forum ilmiah matiprin pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tufts ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pemyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pemyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 24 Oktober 2020
Yang membuat pemyataan



Rezaldi Surva Dwitama

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	4
C. Kegunaan Penelitian	4
II. Kerangka Pendekatan Teori	5
B. Kerangka Pemikiran	10
III. METODE PENELITIAN.....	13
A. Metode Dasar.....	13
B. Teknik Pengambilan Sampel	13
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	14
D. Pembatasan Masalah.....	15
E. Definisi Operasional dan pengukuran variabel.....	15
F. Teknik Analisis Data	20
IV. KEADAAN UMUM KEDAI MARI NGOPI YOGYAKARTA	23
A. Gambaran Umum Kedai Mari Ngopi Yogyakarta.....	23
B. Jam Operasional dan Lokasi Kedai Mari Ngopi Yogyakarta.....	25
C. Produk Kedai Mari Ngopi Yogyakarta.....	26
D. Strategi Pemasaran Kedai Mari Ngopi Yogyakarta.....	38
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Profil Konsumen.....	42
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	65

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

1. Pendapatan Konsumen Kedai Mari Ngopi.....	16
2. Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kedai Mari Ngopi.....	16
3. Kepuasan Konsumen Terhadap Keandalan Pelayanan	17
4. Kepuasan Konsumen Terhadap Daya Tanggap Pelayanan.....	18
5. Kepuasan Konsumen Terhadap Jaminan Pelayanan.....	18
6. Indikator Kepuasan Konsumen Terhadap Bukti Langsung Pelayanan.....	19
7. Indikator Kepuasan Konsumen Terhadap Empati Pelayanan.....	19
8. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
9. Profil Responden Berdasarkan Usia	43
10. Profil Responden Berdasarkan Jarak Tempuh ke Kedai Mari Ngopi Yogyakarta44	
11. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
12. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
13. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	47
14. Sebaran konsumen berdasarkan sumber informasi.....	48
15. Sebaran konsumen berdasarkan jumlah pembelian yang dilakukan.....	49
16. Sebaran konsumen berdasarkan rasa favorit.....	50
17. Sebaran konsumen berdasarkan waktu favorit.....	51
18. Distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan	52
19. Sebaran konsumen berdasarkan pelayanan di Kedai Mari Ngopi Yogyakarta.....	55

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran.....	12
2. Denah lokasi Kedai Mari Ngopi Yogyakarta.....	26
3. Single Origin.....	27
4.Americano.....	28
5. Cappucino.....	29
6. Caffè Latte.....	30
7. Vanilla Latte.....	31
8. Mochacino.....	32
9. Tiramisu Latte.....	33
10. Viennetta Latte.....	34
11. Midnight lava.....	35
12. Kopi Susu Rum.....	36
13. Kopi Susu.....	37
14. Green Hornet.....	38
15. Logo Kedai Mari Ngopi.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner	69
----------------------	----

INTISARI

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMSI KOPI DI KEDAI MARI NGOPI YOGYAKARTA. 2020. Rezaldi Surya Dwitama (Skripsi dibimbing oleh Dr. Ir. TRIWARA BUDHHI S., M.P. & Ir. DIAH RINA K., M.P.). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil konsumen yang mengkonsumsi kopi dan tingkat kepuasan konsumen kopi di Kedai Mari Ngopi Yogyakarta. Metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini sebagai metode dasar. Pengambilan sampel didapat sebanyak 56 responden diambil bulan agustus tanggal 1-7 dengan pertimbangan saat penelitian berlangsung masih terjadi wabah pandemi Covid-19 dan adanya kebijakan pemerintah untuk mengurangi aktifitas diluar rumah. Teknik pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner, kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profil konsumen berjenis kelamin laki laki. Konsumen paling banyak berusia 21-23 tahun. Jarak tempuh konsumen dari tempat tinggal ke kedai 0-2km. Pendidikan konsumen paling banyak SMA dengan konsumen mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa. Jumlah responden terbanyak ada pada pendapatan Rp 1.000.000 sampai Rp. 2.999.999. Tingkat kepuasan konsumen pada indikator produk dan pelayanan tergolong tinggi. Pada indikator produk tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada indikator harga. Pada indikator pelayanan tingkat kepuasan paling tinggi terdapat pada indikator jaminan. Pada indikator produk tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada indikator kemasan. Pada indikator pelayanan tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada indikator fasilitas.

Kata Kunci: kepuasan konsumen, produk, pelayanan, kedai kopi.

ABSTRACT

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMSI KOPI DI KEDAI MARI NGOPI YOGYAKARTA *Customer Satisfaction Towards Coffee Consumption At Kedai Mari Ngopi Yogyakarta.*

Rezaldi Surya Dwitama

Dr. Ir. TRIWARA BUDHHI S., M.P. / Ir. DIAH RINA K., M.P.
*Agribusiness Department, Faculty of Agriculture Muhammadiyah University of
Yogyakarta*

This study aims to see the profile of consumers who consume coffee and the level of satisfaction of coffee consumers at Kedai Mari Ngopi Yogyakarta. Descriptive method is used in this research as a basic method. Sample was obtained as many as 56 respondents were taken from August 1-7 with consideration when investigating the Covid-19 pandemic outbreak and the existence of government policies to reduce activities outside the home. The technique of collecting data by distributing questionnaires, then analyzed by descriptive analysis. The results showed that the profile of the consumer was male. Most consumers are people aged 21-23 years. Mileage of the customer from the place of residence to the shop is 0-2km. Most consumer's last education is high school with consumers who have jobs as students. The largest income of respondents is Rp. 1,000,000 to Rp. 2,999,999. The level of customer satisfaction on product and service indicators is high. In the product indicator, the highest level of satisfaction is in the price indicator. In the service indicator, the highest level of satisfaction is in the guarantee indicator. In product indicators, the lowest level of satisfaction is in the packaging indicator. In the service indicator, the lowest level of satisfaction is the indicator.

Keywords: customer satisfaction, product, service, coffee shop.