

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK
KOPI DAN PELAYANAN PADA WARUNG KOPI MERAPI**

Skripsi



Disusun Oleh:

Rahmat Rivaldi

20170220141

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya Rahmat Rivaldi dengan nomor induk mahasiswa 20170220141 dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, 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 penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali dari arahan Tim Pembimbing dan Tim Penelitian.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya setelah mendapatkan arahan dan saran dari Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi ini dan pencabutan gelar yang saya peroleh sesuai dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 20 Januari 2022
Yang membuat pernyataan



Rahmat Rivaldi
20170220141

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Bismillahirrahmanirrahim, dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan sebesar - besarnya atas kehadiran Allah SWT, karena berkat kuasa, rahmat dan hidayah-Nya penulis selaku hamba-Nya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK KOPI DAN PELAYANAN DI WARUNG KOPI MERAPI" penyelesaian skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat lulus program pendidikan strata 1 (S1) pada program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Perjalanan penulis dalam menyusun skripsi ini dilalui dengan penuh suka cita, optimisme dan rasa syukur. Banyak cobaan dan rintangan tapi berkat pertolongan dari Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin. Dengan penuh kerendahan hati, penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar - besarnya kepada:

1. Dr. Susanawati, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing utama, terima kasih telah memberikan banyak masukan, bimbingan dan motivasi yang sangat luar biasa dengan penuh kesabaran serta memberi banyak kritik dan saran demi terselesainya skripsi ini.
2. Zuhud Rozaki, S.P., M.App.Sc, Ph.D. selaku dosen pembimbing pendamping terima kasih telah memberikan banyak masukan, bimbingan dan motivasi yang

sangat luar biasa dengan penuh kesabaran serta memberi banyak kritik dan saran demi terselesainya skripsi ini.

3. Dr. Ir. Sriyadi, M.P. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritik, saran serta nilai kepada penulis.
4. Dr. Ir. Sriyadi, M.P. selaku dosen pembimbing akademik, terima kasih telah memberikan banyak arahan dan bantuan kepada penulis selama menempuh bangku perkuliahan.
5. Bapak Jabalnur, S.E dan Ibu Rosni, S.H selaku orang tua, terima kasih banyak telah memberikan semangat, dukungan dan doa yang luar biasa kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Berbagai pihak dari para sahabat yaitu Ikhsan, Hanif, Nugroho, Surya, Zidni, Rifqi, Viyan, Ranny dan Fio yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir ini dan teman - teman keluarga besar Agribisnis C 2017 yang telah menjadi tempat bercerita dan berbagi bahagia selama perkuliahan.
7. Pihak Warung Kopi Merapi yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, serta seluruh pelaku usaha yang bekerja di Warung Kopi Merapi.

Selaku penulis, saya menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan.

Yogyakarta, 20 Januari 2022



Rahmat Rivaldi

DAFTAR ISI

Contents	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
INTISARI	x
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	5
C. Kegunaan	5
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
1. Kopi.....	6
2. Konsumen.....	7
3. Kepuasan Konsumen.....	9
4. Kualitas Produk.....	10
5. Kualitas Pelayanan.....	11
6. Proses keputusan pembelian konsumen.....	12
7. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Kerangka Pemikiran	16
III. METODE PENELITIAN	19
A. Teknik Pengambilan Sampel	19
1. Lokasi Penelitian.....	19

2.	Pengambilan Sampel.....	19
B.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
1.	Data Primer.....	20
2.	Data Sekunder.....	20
C.	Pembatasan Masalah.....	21
D.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	21
1.	Kepuasan Konsumen.....	22
E.	Teknik Analisis Data.....	25
1.	Analisis Deskriptif.....	25
IV.	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	28
A.	Letak Geografis.....	28
1.	Visi dan Misi Perusahaan Kopi Merapi.....	31
B.	Faktor Eksternal.....	32
1.	Lingkungan Umum.....	32
C.	Struktur Organisasi.....	33
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A.	Profil Konsumen.....	36
1.	Domisili dan Asal Daerah.....	36
2.	Usia.....	39
3.	Jenis Kelamin.....	39
4.	Pendidikan.....	40
5.	Pekerjaan.....	40
6.	Pendapatan.....	42
7.	Mengetahui Warung Kopi Merapi.....	42
8.	Waktu Berkunjung Dalam Sebulan.....	43
9.	Menu Kopi Favorit.....	43

10. Pengeluaran Saat Berkunjung.....	44
11. Jam Berkunjung Ke Warung Kopi Merapi.....	45
B. Kepuasan Konsumen	46
1. Kualitas Produk.....	46
2. Kualitas Pelayanan.....	49
VI. SARAN DAN KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skoring kualitas produk berdasarkan atribut	23
Tabel 2. Skoring kualitas pelayanan berdasarkan atribut.....	25
Tabel 3. Kategori skor kepuasan kualitas produk.....	26
Tabel 4. Kategori skor kepuasan kualitas pelayanan	27
Tabel 5. Kategori kepuasan konsumen kopi di Warung Kopi Merapi.....	27
Tabel 6. Menu Warung Kopi Merapi.....	30
Tabel 7. Identitas berdasarkan domisili dan asal daerah konsumen kopi di Warung Kopi Merapi	37
Tabel 8. Identitas berdasarkan usia konsumen kopi Warung Kopi Merapi	39
Tabel 9. Identitas berdasarkan jenis kelamin konsumen kopi Warung Kopi Merapi	40
Tabel 10. Identitas berdasarkan pendidikan konsumen kopi Warung Kopi Merapi	40
Tabel 11. Identitas berdasarkan pekerjaan konsumen Kopi Warung Kopi Merapi	41
Tabel 12. Identitas berdasarkan pendapatan konsumen kopi Warung Kopi Merapi	42
Tabel 13. Identitas berdasarkan mengetahui Warung Kopi Merapi	42
Tabel 14. Identitas berdasarkan waktu berkunjung dalam satu bulan konsumen kopi Warung Kopi Merapi	43
Tabel 15. Identitas berdasarkan menu kopi favorit konsumen kopi Warung Kopi Merapi	44
Tabel 16. Identitas berdasarkan pengeluaran setiap berkunjung konsumen kopi Warung Kopi Merapi	45
Tabel 17. Identitas berdasarkan jam berkunjung konsumen kopi ke Warung Kopi Merapi	45
Tabel 18. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut kualitas produk.....	47
Tabel 19. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut kualitas pelayanan	50
Tabel 20. Kepuasan konsumen kopi di Warung Kopi Merapi.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kondisi Warung Kopi Merapi..... 32
Gambar 2. Suasana di Warung Kopi Merapi 41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampak depan Warung Kopi Merapi	61
Lampiran 2. Tampak samping Warung Kopi Merapi	61
Lampiran 3. Suasana sore hari Warung Kopi Merapi.....	61
Lampiran 4. Suasana pagi hari Warung Kopi Merapi.....	61