

**KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI KOPI JEDA SEBENTAR  
WIROBRAJAN, KOTA YOGYAKARTA**

**Skripsi**



**Disusun oleh :  
Dyas Wisnu Irawan  
20140220044  
Program Studi Agribisnis**

**JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2020**

## 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 diri saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali Tim Pembimbing.
3. Karya tulis ini gagasan, 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 tulis lain oleh Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang 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. Pernyataan ini saya buat berdasarkan kesungguhan dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena tulisan ini serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 02 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan ini



Dyas Wisnu Irawan

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikumwarrahmatullahiwabarakatuh,*

*Alhamdulillah*, pujisyukur saya sampaikan kepada Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "***KepuasanKonsumenDi Kedai Kopi Jeda Sebentar Wirobrajan, Kota 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 mendapat banyak bantuan dan dukungan dari beberapa orang penting. Untuk itu saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada.

1. Allah SWT. Yang selalu memberikan kesehatan dan kelancaran kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
2. Orangtua dan seluruh keluarga yang memberikan dukungan baik fisik maupun 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. Bapak Dr. Sriyadi, S.P, M.P selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang memberikan dukungan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Ir. Diah Rina Kamardiani, M.P selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan masukan demi perbaikan dan kesempurnaanskripsi.
9. SeluruhDosen, Staf, dan Civitas akademik Fakultas Pertanian Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu dan fasilitas yang diberikan selama menempuh perkuliahan.

10. Teman-teman mahasiswa seperjuangan khususnya anggota posko menjadi bagian dari rangkaian cerita selama menempuh perkuliahan di Universitas.
11. Ucapan teria kasih kepada Anis yang sudah banyak mendukung serta memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi.
12. Seluruh anggota kost babeh mukimin yang sudah menjadi bagian dalam kehidupan di Universitas.
13. Ucapan terima kasih kepada diri sendiri karena belum menyerah untuk menyelesaikan pendidikan S1 meskipun terlambat.

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 ingin mengucapkan banyak terima kasih atas semua dukungan agar tetap dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

*Wassalamu'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh.*

Yogyakarta, 31 Juli 2021



**Dyas Wisnu Irawan**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	7
C. Manfaat Penelitian .....	7
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	9
A. Tinjauan Pustaka .....	9
1. Minuman Kopi .....	9
2. Kedai Kopi .....	10
3. Strategi Pemasaran.....	11
4. Kepuasan Konsumen.....	12
5. Loyalitas Konsumen.....	15
6. Penelitian Terdahulu .....	17
B. Kerangka Berpikir.....	19
III. METODE PENELITIAN.....	23
A. Metode Dasar .....	23
B. Teknik pengambilan Sampel.....	23
C. Asumsi dan Batasan Masalah.....	26
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
E. Teknik Analisis Data.....	33
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	37
A. Kedai Kopi Jeda Sebentar .....	37
B. Visi, Misi dan Tujuan.....	38

C. Sumber Daya.....	39
D. Gambaran Umum Minuman Kopi di Jeda Sebentar .....	40
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Karakteristik Konsumen.....	44
1. Jenis Kelamin.....	44
2. Usia .....	45
3. Pendidikan.....	45
4. Pekerjaan.....	46
5. Pemasukan .....	47
6. Status.....	48
B. Kepuasan Konsumen.....	49
1. Produk .....	49
2. Harga.....	52
3. Pelayanan .....	56
4. Fasilitas .....	59
5. Lokasi.....	62
6. Suasana.....	64
C. Loyalitas Konsumen.....	67
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Kedai Kopi.....	4
Gambar 2. Kerangka Berpikir.....	21
Gambar 3. Bagan Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4. Menu Signature dan Tier.....	41
Gambar 5. Kemasan Produk Jeda Sebentar.....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu Pengambilan Data.....	25
Table 2. Skor Kualitas Produk .....	28
Table 3. Skor Harga .....	29
Table 4. Skor Pelayanan.....	30
Table 5. Skor Fasilitas.....	30
Table 6. Skor Lokasi .....	31
Table 7. Skor Suasana.....	32
Tabel 8. Pengukuran Skor Loyalitas Konsumen.....	33
Table 9. Ketenagakerjaan Jeda Sebentar.....	39
Table 10. Daftar menu di Kedai Kopi Jeda Sebentar.....	43
Table 11. Profil konsumen berdasarkan jenis kelamin .....	44
Table 12. Profil konsumen berdasarkan usia .....	45
Table 13. Profil konsumen berdasarkan pendidikan .....	46
Table 14. Profil konsumen berdasarkan pekerjaan responden.....	46
Table 15. Profil konsumen berdasarkan pemasukan.....	47
Table 16. Profil konsumen berdasarkan status.....	48
Table 17. Respon kepuasan konsumen berdasarkan atribut produk .....	49
Table 18. Respon kepuasan konsumen berdasarkan atribut harga.....	53
Table 19. Respon kepuasan konsumen berdasarkan atribut pelayanan.....	56
Table 20. Respon kepuasan konsumen berdasarkan atribut fasilitas .....	59
Table 21. Respon kepuasan konsumen berdasarkan atribut lokasi .....	62
Table 22. Respon kepuasan konsumen berdasarkan atribut suasana .....	64
Table 23. Distribusi responden terhadap skor indikator pembelian ulang, merekomendasikan dan mengajak .....	67