

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP GEBLEK DI KOPI AMPIRONO
KABUPATEN KULON PROGO**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Pertanian
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh
Drajaat Sarjana Pertanian**



Oleh:

**Rifky Wahyu Setyawan
20170220011**

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, skripsi yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap Geblek di Kopi Ampirono Kabupaten Kulon Progo” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan murni gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali Tim Pembimbing, Oleh karena itu, saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam berbagai forum ilmiah, maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Tim Pembimbing.
3. 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 disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dilain hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan 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, 28 Oktober 2021



Rifky Wahyu Setyawan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan limpahan rahmat, nikmat, dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Geblek di Kopi Ampirono Kabupaten Kulon Progo” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah membantu, baik dalam memberi dukungan, do'a, bimbingan, serta nasihat. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ir. Diah Rina Kamardiani, M.P. selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Susanawati, S.P., M.P. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, semangat, dan motivasi kepada penulis sehingga rangkaian kegiatan dalam pengerjaan skripsi dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
2. Dr. Ir. Sriyadi, M.P. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran terkait penulisan dan penyusunan skripsi sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh civitas akademika FP UMY yang membantu melancarkan proses pengerjaan skripsi dengan ilmu dan fasilitas yang disediakan.
4. Pemilik, karyawan, konsumen geblek Kopi Ampirono, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulon Progo yang bersedia memberikan informasi dan menjadi responden dalam penelitian ini.
5. Keluarga tercinta, Bapak Pramono, Ibu Aita Sri Wahyuni dan Prameswari Wahyu Setyawardani yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan do'a restu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan perkuliahan.

6. Dela Mustika Sari, Reza Raditya, Ardhe Ihza Mahendra dan teman – teman lainnya yang selalu memberi bantuan, dukungan, motivasi dan semangat dalam penyelesaian skripsi.
7. Keluarga besar Agribisnis A 2017 yang telah memberikan semangat serta suasana perkuliahan yang nyaman.

Serta seluruh pihak yang tidak bisa dituliskan satu persatu, terimakasih atas ilmu, bimbingan, dan dukungan yang diberikan selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 28 Oktober 2021



Rifky Wahyu Setyawan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian	6
C. Kegunaan Penelitian	6
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Geblek.....	7
2. Perilaku Konsumen.....	8
3. Kepuasan Konsumen	9
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran	15
III. METODE PENELITIAN.....	17
A. Pengambilan Sampel	17
1. Lokasi Penelitian.....	17
2. Sampel Responden.....	18
B. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
1. Data Primer	20
2. Data Sekunder.....	21
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
D. Teknik Analisis Data	25
1. Analisis Uji Intstrumen.....	25
2. Analisis Deskriptif.....	28
BAB IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	31

A. Gambaran Umum Kopi Ampirono	31
B. Lokasi Kopi Ampirono	34
C. Visi, Misi dan Tujuan	34
D. Gambaran Umum Geblek di Kopi Ampirono	35
E. Bentuk Kerjasama	36
1. Geblek.....	36
2. Makanan Kopi Ampirono	37
3. Tempat Parkir	37
F. Struktur Organisasi.....	38
G. Sumber Daya Manusia.....	40
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Profil Konsumen.....	42
1. Tempat tinggal	42
2. Asal daerah	43
3. Usia	44
4. Jenis kelamin.....	45
5. Pendidikan	45
6. Pekerjaan.....	46
7. Pendapatan	47
8. Makan di tempat atau dibawa pulang	47
9. Frekuensi pembelian geblek di Kopi Ampirono.....	48
B. Kepuasan Konsumen	49
1. Kualitas Produk.....	49
2. Kualitas Pelayanan.....	53
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengambilan sampel responden geblek di Kopi Ampirono.....	19
Tabel 2. Kepuasan responden berdasarkan kualitas produk	24
Tabel 3. Kepuasan responden berdasarkan kualitas pelayanan.....	25
Tabel 4. Uji Validitas Instrument Penelitian.....	26
Tabel 5. Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	27
Tabel 6. Menu Kopi Ampirono.....	36
Tabel 7. Sumber Daya Manusia yang digunakan Kopi Ampirono	43
Tabel 8. Identitas berdasarkan tempat tinggal konsumen geblek Kopi.....	45
Tabel 9. Identitas berdasarkan asal daerah konsumen geblek Kopi.....	46
Tabel 10. Identitas berdasarkan usia konsumen geblek Kopi Ampirono.....	47
Tabel 11. Identitas berdasarkan jenis kelamin konsumen geblek Kopi Ampirono.....	48
Tabel 12. Identitas berdasarkan pendidikan konsumen geblek Kopi.....	48
Tabel 13. Identitas berdasarkan pekerjaan konsumen geblek Kopi Ampirono.....	49
Tabel 14. Identitas berdasarkan pendapatan konsumen geblek Kopi Ampirono.....	50
Tabel 15. Identitas berdasarkan frekuensi pembelian geblek selama berkunjung di Kopi Ampirono	51
Tabel 16. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut kualitas produk.....	53
Tabel 17. Kepuasan konsumen berdasarkan atribut kualitas pelayanan	56
Tabel 18. Kepuasan konsumen geblek di Kopi Ampirono	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka pemikiran	16
Gambar 2. Kondisi Kopi Ampirano.....	32
Gambar 3. Lokasi Kopi Ampirano.....	34
Gambar 4. Geblek di Kopi Ampirano.....	35
Gambar 5. Struktur Organisasi Kopi Ampirano	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kualitas produk atribut rasa.....	62
Lampiran 2. Kualitas produk atribut higienis	62
Lampiran 3. Kualitas produk atribut penyajian.....	63
Lampiran 4. Kualitas produk atribut porsi	63
Lampiran 5. Kualitas produk atribut bentuk	63
Lampiran 6. Kualitas produk atribut harga	64
Lampiran 7. Kualitas produk atribut kesesuaian harga	64
Lampiran 8. Kualitas pelayanan atribut kemudahan pemesanan	65
Lampiran 9. Kualitas pelayanan atribut kesigapan karyawan.....	65
Lampiran 10. Kualitas pelayanan atribut kecepatan karyawan.....	65
Lampiran 11. Kualitas pelayanan atribut keramahan karyawan	66