

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGONSUMSI
MINUMAN TEH DI ANGKRINGAN PAK TOMPI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Daffa Dzulfaqar

20170220114

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

2021

KATA PENGANTAR

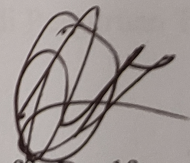
Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT suatu rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada kita semua, dengan hal tersebut penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Angkringan Dalam Mengonsumsi Minuman Teh Di Angkringan Pak Tompi Yogyakarta” dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah bagi junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya yang telah memberikan teladan yang baik sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh Derajat Sarjana Pertanian Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ir. Indira Prabasari, M.P., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Zuhud Rozaki, S.P., M.App.Sc, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Selaku Dosen penguji yang telah memberikan pengarahan dan masukan, sehingga penulisan skripsi dapat ditulis dengan benar.
3. Dr. Aris Slamet Widodo, S.P, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan nasehat selama proses perkuliahan serta membimbing dalam penulisan skripsi.

4. Ir. Diah Rina Kamardiani, M.P. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan pengarah serta masukan dalam penulisan skripsi
5. Ir. Lestari Rahayu, M.P., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis
6. H. Zamroni dan Elsyie Kumalasari selaku orang tua yang telah memberikan do'a, dukungan material, kasih sayang serta arahan yang membangun dan selalu mempunyai kesabaran dalam mendidik.
7. Ganis Kelsiea Salsabil selaku kerabat yang telah memberikan perhatian, memberi do'a, memberikan dukungan dan arahan yang membangun.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis berharap mendapat kritik dan saran yang dapat membangun supaya skripsi yang ditulis jauh lebih baik dari sebelumnya. Semoga skripsi ini memberikan informasi dan manfaat bagi pembaca. Amin Ya Robbal Alamin.

Yogyakarta, 27 Oktober 2021



Daffa Dzulfaqar

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis penelitian skripsi ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya individu tanpa bantuan pihak lain kecuali Tim Pembimbing.
3. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya individu setelah mendapatkan arahan dan saran dari Tim Pembimbing.
4. Saya menyetujui pemanfaatan karya tulis ini dalam berbagai forum ilmiah maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Tim Pembimbing.
5. Penulisan karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi oleh pihak lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai pustaka dalam naskah dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
6. Pernyataan ini saya buat secara sadar dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Yogyakarta, 27 Oktober 2021



Daffa Dzulfaqar

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian.....	7
C. Kegunaan Penelitian.....	7
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI.....	9
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran	24
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Metode Dasar	28
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Asumsi	32
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	37
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	42
A. Sejarah Angkringan Pak Tompi	42
B. Gambaran Umum Angkringan Pak Tompi.....	43
C. Ketenagakerjaan	46
D. Lokasi Angkringan Pak Tompi	46
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49

A. Karakteristik Konsumen Angkringan Pak Tompi.....	49
B. Interaksi Konsumen.....	54
C. Kepuasan Konsumen.....	74
D. Hubungan Produk, Pelayanan, Harga, dan Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen	87
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1 . Proyeksi Permintaan Teh di Indonesia, 2015-2019	3
Tabel 2 . Skoring	38
Tabel 3 . Deskripsi skor kepuasan Produk minuman teh di Angkringan Pak Tompi .	38
Tabel 4. Deskripsi Skor Kepuasan Pelayanan di Angkringan Pak Tompi.....	39
Tabel 5. Deskripsi Skor Kepuasan Harga di Angkringan Pak Tompi	39
Tabel 6 . Deskripsi Skor Kepuasan Tempat di Angkringan Pak Tompi.....	40
Tabel 7. Keadaan umum di Angkringan Pak Tompi.....	44
Tabel 8. Karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 9. Karakteristik konsumen berdasarkan usia.....	50
Tabel 10. Jumlah kelompok tani / wirausaha berdasarkan usia	51
Tabel 11. Karakteristik konsumen berdasarkan Tingkat pendidikan.....	52
Tabel 12. Karakteristik Konsumen berdasarkan tempat tinggal	52
Tabel 13. Karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan	53
Tabel 14. Frekuensi Waktu	54
Tabel 15. Preferensi Waktu Pembelian.....	55
Tabel 16. Sumber Informasi.....	56
Tabel 17. Jarak Konsumen.....	57
Tabel 18. Pertimbangan Konsumen	58
Tabel 19. Preferensi penyajian minuman teh	59
Tabel 20. Preferensi penyajian minuman teh dalam keadaan panas	60
Tabel 21. Preferensi makanan dampingan untuk meminum teh	62
Tabel 22. Lama waktu meminum teh.....	63
Tabel 23. Pendapatan konsumen per bulan.....	64
Tabel 24. Alasan membeli dan mengunjungi Angkringan Pak Tompi.....	66
Tabel 25. Tanggapan Konsumen.....	70
Tabel 26. Rasa puas dan keinginan membeli kembali	74
Tabel 27. Kepuasan produk ramuan teh di Angkringan Pak Tompi.....	75
Tabel 28. Kepuasan Pelayanan	77
Tabel 29. Daftar menu minuman Angkringan Pak Tompi.....	80
Tabel 30. Daftar menu makanan Angkringan Pak Tompi	81
Tabel 31. Kepuasan harga	81
Tabel 32. Kepuasan Tempat.....	83
Tabel 33. Kepuasan Konsumen.....	86
Tabel 34. Hubungan Produk, Pelayanan, Harga, dan Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 2. Keadaan Angkringan Pak Tompi.....	47
Gambar 3. Lokasi Angkringan Pak Tompi.....	48
Gambar 4. Kondisi Angkringan Pak Tompi.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Perhitungan Tabulasi.....	100
Lampiran 2. Kondisi Angkringan Pak Tompi.....	106