

**KEPUASAN KONSUMEN DI “RIPHY COFFEE ROASTERY” DESA  
TAMANTIRTO KECAMATAN KASIHAN KABUPATEN BANTUL**

**Skripsi**



**Disusun oleh:**

**Adam Batavia Sakti**

**20160220105**

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

**2021**

## 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 maupun pengembangan dalam bentuk karya ilmiah lain oleh Tim Pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan kelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya 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 karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan nama yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Yogyakarta, 29 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



**Adam Batavia Sakti**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh,*

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT. atas segala limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Kepuasan Konsumen Di “Riphy Coffee Roastery” Desa Tamantirto Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul”***. 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. Susanawati, S.P, M.P. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Ir. Lestari Rahayu, M.P. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang memberikan dukungan dan motivasi selama perkuliahan.

8. Bapak Heri Akhmadi, S.P.,M.A. 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 B 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, 29 Juli 2021



**Adam Batavia Sakti**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	6
C. Kegunaan .....	6
II. KERANGKA PENDEKATAN TEORI .....	7
A. Tinjauan Pustaka .....	7
1. Kopi .....	7
2. Perilaku Konsumen .....	9
3. Kepuasan Konsumen .....	13
4. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kerangka Pemikiran.....	17
III. METODE PENELITIAN.....	19
A. Penentuan Lokasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	19
1. Penentuan Lokasi Penelitan.....	19
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
1. Data Primer.....	20
2. Data Sekunder .....	21
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	21
D. Teknik Analisis Data .....	27
1. Profil Konsumen.....	27
2. Kepuasan Konsumen .....	28
IV. KEADAAN UMUM “RIPHY COFFEE ROASTERY” .....	32
A. Sejarah Riphy Coffee Roastery .....	32
B. Lokasi “Riphy Coffee Roastery”.....	34
C. Ketenagakerjaan “Riphy Coffee Roastery”.....	35
D. Menu dan Harga di “Riphy Coffee Roastery” .....	35
E. Sarana dan Prasarana “Riphy Coffee Roastery” .....	37
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Profil Konsumen .....	39

1. Jenis Kelamin Konsumen .....	39
2. Usia Konsumen .....	40
3. Status Konsumen .....	41
4. Pendidikan Konsumen .....	41
5. Pekerjaan Konsumen .....	42
6. Pendapatan Konsumen .....	43
B. Perilaku Pembelian Konsumen .....	44
1. Frekuensi Pembelian Konsumen .....	45
2. Jenis Minuman Yang Dibeli .....	46
3. Jenis Makanan Yang Dibeli .....	47
4. Waktu Pembelian .....	48
5. Motivasi Pembelian .....	50
C. Kepuasan Konsumen .....	51
1. Menu .....	51
2. Harga .....	53
3. Pelayanan .....	55
4. Promosi .....	58
5. Tempat .....	60
6. Lokasi .....	62
VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	68
A. KESIMPULAN .....	68
B. SARAN .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN .....	71

## DAFTAR TABEL

1. Jenis perilaku Pembelian Konsumen .....	12
2. Jadwal Pengambilan Sampel.....	20
3. Pengukuran Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Menu.....	24
4. Pengukuran Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Harga .....	24
5. Pengukuran Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan .....	25
6. Pengukuran Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi.....	26
7. Pengukuran Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat.....	26
8. Pengukuran Skor Kepuasan Konsumen Terhadap Lokasi .....	27
9. Jadwal Ketenagakerjaan yang digunakan pada Riphy Coffee Roastery .....	35
10. Menu dan Harga di Riphy Coffee Roastery .....	36
11. Profil Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
12. Profil Konsumen Berdasarkan Usia .....	40
13. Profil Konsumen Berdasarkan Status.....	41
14. Profil Konsumen Berdasarkan Pendidikan Konsumen .....	42
15. Profil Konsumen Berdasarkan Pekerjaan Konsumen .....	43
16. Profil Konsumen Berdasarkan Pendapatan.....	44
17. Sebaran Konsumen Berdasarkan frekuensi Pembelian Di Riphy Coffee Roastery .....	45
18. Sebaran Konsumen Berdasarkan Jenis Minuman Yang Dibeli Di Riphy Coffee Roastery .....	46
19. Sebaran Konsumen Berdasarkan Jenis Makanan Yang Dibeli Di Riphy Coffee Roastery .....	48
20. Sebaran Konsumen Berdasarkan Waktu Pembelian Di Riphy Coffee Roastery .....	49
21. Sebaran Konsumen Berdasarkan motivasi Pembelian Di Riphy Coffee Roastery .....	50
22. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Menu .....	52
23. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Harga.....	53
24. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pelayanan .....	56
25. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Promosi .....	58
26. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tempat .....	61
27. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lokasi.....	63
28. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal Ke Riphy Caffee Roastery .....	63
29. Kepuasan Konsumen di Riphy Coffee Roastery.....	65

## DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran.....	18
2. Neon Box Riphy Coffee Roastery.....	32
3. Konsumen membeli produk di Riphy Coffee Roastery .....	33
4. Denah Lokasi Riphy Coffee Roastery.....	34
5. Layout dari Riphy Coffee Roastery .....	38



## LAMPIRAN

1. Kuisoner .....	71
-------------------	----