

**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 "***Kepuasan Konsumen Di 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 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 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, 31Juli 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