

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN EXCELSO

CAFE JEMURSARI SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

SHELVIA MARCHELINA

NPM : 18024010065

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2023

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN EXCELSO
CAFE JEMURSARI SURABAYA**


Oleh:

SHEL VIA MARCHELINA
NPM : 18024010065


Telah diterima pada tanggal
25 Januari 2023

Telah disetujui oleh :


Pembimbing Pendamping


Ir. Sri Widayanti, MP.
NIP. 196201061990032001

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Indra Trihujia Amir, MP.
NIP. 195811181989031001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriyah Yuliati, MP.
NIP. 19620712 1991032001

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN EXCELSO
CAFE JEMURSARI SURABAYA**

Oleh:

SHEL VIA MARCHELINA
NPM : 18024010065

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi


Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Pada hari : Senin, 25 Januari 2023

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pendamping

Dosen Pembimbing Utama



Ir. Sri Widayanti, MP
NIP. 196201061990032001



Dr. Ir. Indra Tjahaja Amir, MP
NIP : 19581118 198903 1001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Agribisnis


Dr. Ir. Wanti Mindari, MP
NIP : 19631208/199003 2001


Dr. Ir. Nuriyah Yulianti, MP
NIP : 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme. Maka, saya sebagai penulis Skripsi dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN EXCELSO CAFE JEMURSARI SURABAYA** Menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Shelvia Marchelina
NPM 18024010065

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala kelimpahan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Excelso Café Jemursari”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat lulus untuk memperoleh gelar sarjana pertanian program studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah agar penulis dapat mengetahui serta membandingkan antara ilmu yang didapatkan pada perkuliahan dengan kenyataan di lapang. Di samping itu mahasiswa dapat mengetahui secara langsung masalah yang timbul pada pelaksanaan serta cara penyelesaiannya.

Penulis menyadari bahwa segala keberhasilan dalam proses penulisan ini tidak lepas dari bantuan Allah SWT dan juga beberapa pihak tertentu. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Dr. Ir. Indra Tjahaja Amir, MP. selaku dosen pembimbing Utama dan Ir. Sri Widayanti, MP selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, motivasi, dan masukan dalam membimbing penulis. Tidak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada keluarga yang selalu memberi dukungan kepada penulis untuk terus menyelesaikan skripsi. Penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

2. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. selaku plt. Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Pihak Excelso Cafe Jemursari yang telah mengizinkan, membantu, dan memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Konsumen Excelso Cafe Jemursari yang bertindak sebagai responden dalam pengisian kuisioner saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Mama dan adik saya tercinta yang telah memberikan dukungan doa dan semangat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Elpiro, Pendik dan Bestie yang selalu membantu dan memberikan dukungan nyata dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Jifan Arif Firmansyah yang telah membantu memberikan doa, semangat, serta dukungan secara nyata sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan, baik dalam hal pemilihan kata, penulisan ejaan, dan lain sebagainya. Penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

Surabaya, 25 Januari 2023

Penulis

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN EXCELSO CAFE JEMURSARI SURABAYA

SHELVIA MARCHELINA¹, INDRA TJAHAJA AMIR², SRI WIDAYANTI³

¹⁻³Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik, kepuasan serta loyalitas konsumen Excelso Cafe Jemursari Surabaya. Penelitian dilakukan pada bulan September – Oktober 2022 di Excelso Cafe Jemursari, jumlah responden 100 orang yang dipilih secara non probability dengan metode insidental sampling. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, CSI dan IPA. Pengumpulan data primer dilakukan dengan pengisian kuisioner oleh responden, dan data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dan literatur terdahulu . Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang paling banyak berkunjung berjenis kelamin perempuan, dengan rata-rata konsumen di usia produktif 22-27 tahun, pendidikan terakhir sarjana/diploma, status pernikahan belum menikah, dan memiliki pendapatan per bulan Rp 2.500.000 - Rp 5.000.000 serta merupakan pegawai negeri/swasta. Konsumen Excelso Cafe Jemursari merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Atribut yang harus dipertahankan berdasarkan Importance Performance Indeks adalah harga, rasa, kebersihan, dan keramahan pegawai. Pengukuran Customer Satisfaction Indeks konsumen Excelso Cafe Jemursari terhadap atribut yang diterapkan adalah sebesar 76.20%, yang berarti konsumen berada pada kategori puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan. Loyalitas konsumen sudah baik, karena jumlah committed buyer sebesar 96% lebih tinggi dari switcher buyer sebesar 40% . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen bersedia untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan ke pihak lain.

Kata kunci: Karakteristik, kepuasan, loyalitas, kopi, IPA, CSI

ABSTRACT

This study aims to determine the characteristics, satisfaction and loyalty of consumers Excelso Cafe Jemursari Surabaya. The research was conducted in September - October 2022 at Excelso Cafe Jemursari, the number of respondents was 100 people who were selected non-probabilityly using the incidental sampling method. The method in this study uses descriptive analysis, CSI and IPA. Primary data collection was carried out by filling out questionnaires by respondents, and secondary data was obtained from journals, books and previous literature. The results showed that the consumers who visited the most were female, with an average consumer in the productive age of 22-27 years, last education bachelor/diploma, marital status was not married, and had a monthly income of IDR 2,500,000 - IDR 5,000. 000 and is a civil servant / private. Excelso Cafe Jemursari's consumers are satisfied with the products and services provided. Attributes that must be maintained based on the Importance Performance Index are price, taste, cleanliness, and employee friendliness. Measurement of Customer Satisfaction Excelso Cafe Jemursari's consumer index on the attributes applied is 76.20%, which means consumers are in the category of satisfaction with the products and services provided. Consumer loyalty is good, because the number of committed buyers is 96% higher than switcher buyers, which is 40%. This shows that consumers are willing to make repeat purchases and recommend to other parties.

Keywords: *Willingness to Pay, Beef, Logistic Regression, Consumer, CVM*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengertian dan Karakteristik Konsumen.....	12
2.2.2 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2.3 Loyalitas Konsumen.....	17
2.2.4 Minuman Kopi.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Penentuan Responden.....	25
3.3 Pengumpulan Data.....	27

3.3.1 Data Primer.....	27
3.3.2 Data Sekunder.....	28
3.4 Analisis Data.....	28
3.4.1 Analisis Deskriptif Untuk Tujuan Pertama.....	29
3.4.2 <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Importance and Performance Analysis (IPA) Untuk Tujuan Kedua.....</i>	30
3.4.3 Analisis Deskriptif Untuk Tujuan Ketiga Dalam Mendeskripsikan Loyalitas Konsumen.....	35
3.5 Definisi Operasional.....	42
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum.....	44
4.2 Karakteristik Konsumen.....	46
4.2.1 Jenis Kelamin.....	47
4.2.2 Usia.....	48
4.2.3 Pendidikan Terakhir.....	49
4.2.4 Status Pernikahan.....	49
4.2.5 Status Pekerjaan.....	50
4.3.6 Pendapatan.....	51
4.3 Analisis Kepuasan Konsumen.....	53
4.3.1 CSI (<i>Customer Satisfaction Indeks</i>).....	53
4.3.2 IPA (<i>Important Performance Analysis</i>).....	56
4.4 Loyalitas Konsumen.....	64
4.4.1 <i>Switcher Buyer</i>	64
4.4.2 <i>Habitual Buyer</i>	65
4.4.3 <i>Satisfied Buyer</i>	66
4.4.4 <i>Liking The Brand</i>	67

4.4.5 <i>Committed Buyer</i>	68
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Negara Penghasil Kopi Terbesar di Dunia.....	1
2.1	Penelitian Terdahulu.....	8
3.1	Rentang Skala Tingkat Kepuasan.....	32
3.2	Skala Likert untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	32
3.3	Penilaian Switcher Buyer.....	36
3.4	Rentang Skala Switcher Buyer.....	36
3.5	Penilaian Habitual Buyer.....	37
3.6	Rentang Skala Habitual Buyer.....	38
3.7	Penilaian Satisfied Buyer.....	38
3.8	Penilaian Satisfied Buyer.....	39
3.9	Penilaian Liking The Brand.....	39
3.10	Rentang Skala <i>Liking The Brand</i>	40
3.11	Penilaian Committed Buyer.....	41
3.12	Rentang Skala Committed Buyer.....	41
4. 1	Perhitungan CSI (Customer Satisfaction Indeks)	53
4. 2	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Excelso Cafe Jemursari...	57
4. 3	Perhitungan Switcher Buyer.....	64
4. 4	Perhitungan Habitual Buyer.....	65
4. 5	Perhitungan Satisfied Buyer.....	66
4. 6	Perhitungan Liking The Brand.....	68
4. 7	Perhitungan Committed Buyer.....	69
4. 8	Perhitungan Tingkatan Loyalitas Konsumen Excelso Cafe Jemursari.	70

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1	Grafik Peningkatan Konsumsi oleh Masyarakat Indonesia.....	2
2.1	Piramida Loyalitas Konsumen.....	20
3.1	Lokasi Excelso Cafe Jemursari.....	25
3.2	Diagram Kartesius Importance And Performance Analysis.....	34
4.1	Lokasi Excelso Cafe Jemursari.....	44
4.2	Ruangan Excelso Cafe Jemursari.....	45
4.3	Menu Coffee Excelso Cafe Jemursari.....	46
4.4	Persentase Jenis Kelamin.....	47
4.5	Persentase Usia.....	48
4.6	Persentase Pendidikan Terakhir.....	49
4.7	Persentase Status Pernikahan.....	50
4.8	Persentase Status Pekerjaan.....	51
4.9	Persentase Pendapatan... ..	52
4.10	Diagram Kartesius IPA Excelso Cafe Jemursari.....	61
4.11	Piramida Loyalitas.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Lembar Kuisisioner.....	77
2.	Hasil Karakteristik Konsumen.....	84
3.	Hasil Tingkat Kepentingan.....	90
4.	Hasil Tingkat Kinerja.....	93