

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS: QOUKA COFFEE SURABAYA)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh:

EDDHINDA LEANDRO VIRGIN KARENINA
NPM: 18024010069

kepada

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS: QOUKA COFFEE SURABAYA)**

Oleh:

EDDHINDA LEANDRO VIRGIN KARENINA
NPM: 18024010069

Telah diujikan pada tanggal : 7 April 2022

Skrripsi ini Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Sarjana

Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM
NIP. 19590211 198903 1001

Ir. Eko Priyanto, MP
NIP. 19580311 198503 1001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Sekretaris Jurusan Agribisnis

Dr. Ir. RA. Nora Augustien K, MP
NIP. 19590824 198703 2001

Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP
NIP. 19620712 199103 2001

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS: QOUKA COFFEE SURABAYA)**

Oleh:

EDDHINDA LEANDRO VIRGIN KARENINA
NPM: 18024010069

Telah direvisi pada tanggal : 11 April 2022

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM
NIP. 19590211 198903 1001


Ir. Eko Priyanto, MP
NIP. 19580311 198503 1001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 yaitu tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang Plagiarisme.

Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN" (STUDI KASUS: QOUKA COFFEE SURABAYA)

menyatakan bahwa Skripsi tersebut di atas bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 17 April 2022

Yang Membuat Pernyataan,


Eddhinda Leanoro VK
NPM. 18024010069

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT senantiasa terpanjatkan atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir atau skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan kuliah pada Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Skripsi untuk memberikan pengalaman bagi para mahasiswa bagaimana proses pemecahan masalah yang ada dilapangan dan bermanfaat untuk membentuk kepribadian mahasiswa sebagai kader pembangunan di bidang pertanian dengan wawasan berpikir yang semakin luas. Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi sumber informasi dan ilmu bagi masyarakat khususnya mahasiswa Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing, khususnya penulis berterima kasih kepada **Ir. Eko Priyanto, M.P.** selaku Dosen Pembimbing Utama dan **Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, M.M.** selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. R.A. Nora Augustien K., MP selaku Dekan Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ir. Sri Widayanti., MP selaku koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.

4. Keluarga yang memberi dukungan terlebih dalam doa dan bidang materi.
 5. Teman-teman yang menemani dan membantu saya saat mengerjakan skripsi ini.
 6. Keluarga Quoka Coffee yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
- Penulis sadar dalam menyusun skripsi ini masih terdapat adanya kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang ada dapat digunakan sebagai membangun serta sumbangan pemikiran baru yang berguna dalam menyusun skripsi ini. Penulis berharap dengan selesainya skripsi ini akan mendapatkan tanggapan positif dan bermanfaat untuk pihak yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan tulisan ini.

Surabaya, April 2022

Penulis

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS: QOUKA COFFEE SURABAYA)

Eddhinda Leandro¹, Eko Priyanto², Sri Tjondro Winarno³
Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya
Email : eddhindalvk29@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Dengan menjaga kualitas produk dan pelayanan maka kepuasan konsumen akan tercapai, dengan tercapainya suatu kepuasan konsumen maka perusahaan tersebut akan mengalami perkembangan dan kemajuan yang positif. Pengukuran kepuasan dibutuhkan untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu dipertahankan dan diperbaiki, maka dibutuhkan suatu metode penelitian yaitu *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian dilakukan dengan pengambilan sampel sebanyak 100 responden. Hasil analisis menunjukkan pada perhitungan IPA terdapat atribut kecepatan dan aroma terletak pada kuadran I, atribut kebersihan, kesopanan, keramahan, rasa dan kerapian terletak pada kuadran II, atribut tekstur dan warna terletak pada kuadran III, dan atribut harga terletak pada kuadran IV. Pada perhitungan CSI menunjukkan angka 83,65% yang dimana pada tingkat angka tersebut menyatakan bahwa konsumen terdapat pada kategori sangat puas.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kedai kopi, IPA, CSI.

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Kopi.....	13
2.2.2 Karakteristik Kopi.....	14
2.2.3 Kualitas	16
2.2.4 Kualitas Produk.....	16

2.2.5	Kualitas Pelayanan	19
2.2.6	Kepuasan Konsumen	22
2.2.7	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	26
2.2.8	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	27
2.3	Kerangka Pemikiran	28
III.	METODE PENELITIAN	30
3.1	Penentuan Lokasi dan Objek Penelitian	30
3.2	Penentuan Sampel	30
3.3	Pengumpulan Data.....	32
3.4	Analisis Data.....	33
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.2	Karakteristik Konsumen.....	42
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	43
4.2.2	Usia Responden	43
4.2.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	44
4.2.4	Pekerjaan Responden	45
4.2.5	Pendapatan Responden.....	46
4.3	Pengujian Kuesioner	47
4.3.1	Uji Validitas.....	48
4.3.2	Uji Reliabilitas	48

4.4 Analisis Kepuasan Konsumen	49
4.4.1 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	49
4.4.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	55
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR TABEL

Nomor	<i>Judul</i>	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	29
3.1	Skala Likert.....	32
3.2	Matriks Tingkat Kepentingan dan Kinerja Serta Nilai - Nilai Atribut	35
3.3	Diagram Kartesius <i>Importance Performance</i>	36
3.4	Kriteria Nilai <i>Customers Satisfaction Index</i>	38
4.1	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	49
4.2	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Quoka Coffee.....	50
4.3	Hasil <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Atribut Quoka Coffee	53
4.4	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> Quoka Coffee.....	56

DAFTAR GAMBAR

Nomor	<i>Judul</i>	Halaman
1.1	Grafik Konsumsi Kopi Indonesia 2014 - 2019	2
3.1	Lokasi Quoka Coffee	30

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	<i>Judul</i>	Halaman
1.	Kuesioner	64
2.	Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3.	Hasil Kuesioner Responden.....	73