

**ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN PELANGGAN: Studi Kasus Outlet
Tomoro Coffee Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh :

VERONIKA SHEILA SACHARANI
NPM: 18024010048

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN PELANGGAN: Studi Kasus Outlet
Tomoro Coffee Surabaya**

Oleh :

VERONIKA SHEILA SACHARANI
18024010048

Telah diterima pada tanggal :
07 Juli 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001


Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M. Si
NIP. 19601227 199103 2001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

**ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN PELANGGAN: Studi Kasus Outlet
Tomoro Coffee Surabaya**

Oleh

VERONIKA SHEILA SACHARANI

18024010048

Telah di pertahankan dihadapkan dan diterima oleh Tim Penguji
Skripsi Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa
Timur Pada hari Senin tanggal 07 Juli 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001


Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si
NIP. 19601227 199103 2001

Mengetahui:

Koordinator Program Studi
Agribisnis


Prof. Dr. V. Wanti Mindari, M.P.
NIP. 19631208 199003 2001


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Veronika Sheila Sacharani
NPM : 18024010048
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 07 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Veronika Sheila Sacharani
NPM. 18024010048

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN PELANGGAN: Studi Kasus Outlet *Tomoro Coffee* Surabaya”. Skripsi ini diajukan untuk penelitian guna menyusun skripsi pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah membantu dan memberikan arahan serta dukungan dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya sebagai penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih atas kesempatan, arahan serta bimbingannya selama ini kepada Prof. Dr. Ir. Hamidah Hendrarini, M.Si selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P selaku dosen pembimbing pendamping.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM. selaku Ketua Jurusan Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP. Selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. *Tomoro Coffee* UPN dan *Tomoro Coffee* Tenggilis yang telah membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
5. Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS. Selaku dosen yang selalu memberi semangat saya, nasihat serta dukungan yang lebih dalam menulis Skripsi ini.

6. Kerabat saya Fariz, Sinta, Silvy yang selalu bersabar dan mengajari saya dalam mengerjakan Skripsi ini.
7. Keluarga dekat saya Ibu Dilla, Om Adi, Om Tito, dan Tante Putri yang mendukung penuh atas pengerjaan Skripsi, serta mendengarkan keluh kesah saya layaknya orang tua saya sendiri.
8. Keluarga besar saya yang selalu membantu saya dalam doa yang dipanjatkannya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada penulisan yang sempurna. Oleh karena itu, Skripsi ini tentu masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Penulis mengharapkan kritik dan saran agar Skripsi ini bisa menjadi lebih baik.

Surabaya, 07 Juli 2025

Penulis

**STUDI KOMPARATIF KEPUASAN PELANGGAN PADA DUA OUTLET
TOMORO COFFEE DI SURABAYA
(Studi Kasus di Tomoro Coffee Surabaya)**

Veronika Sheila Sacharani, Hamidah Hendrarini, Nuriah Yuliati

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya perbedaan kepuasan pelanggan pada outlet Tomoro Coffee UPN dan Tomoro Coffee Tenggilis yang didekati oleh kelarisan sebuah outlet. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada kedua outlet Tomoro Coffee Surabaya tersebut, yang berfokus dengan 3 faktor: kualitas pelayanan, lokasi, dan manajemen waktu. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deksriptif yang mana untuk mengetahui karakteristik pelanggan dan analisis SEM-PLS bertujuan untuk mengetahui apakah dari ketiga faktor signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada outlet Tomoro Coffee UPN dan Tomoro Coffee Tenggilis. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan lokasi di outlet UPN positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan manajemen waktu negatif tidak signifikan. Variabel kualitas pelayanan pada outlet Tenggilis positif tidak signifikan, lokasi positif signifikan, dan manajemen waktu negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R-Square pada outlet UPN sebesar 20.8% dan nilai R-Square pada outlet Tenggilis sebesar 26.7%. Dari nilai R-Square pada kedua outlet menunjukkan variabel yang diteliti dapat diterima. Penelitian ini mengharapkan kedua outlet Tomoro Coffee Surabaya tersebut dapat meningkatkan daya saing dengan memperhatikan tingkat pelayanan, lokasi, serta manajemen waktu guna mencapai kepuasan pelanggan dan mendorong pertumbuhan bisnis yang lebih optimal.

Kata kunci: Komparatif, Kepuasan Pelanggan, Tomoro Coffee, Analisis WARP PLS

**COMPARATIVE STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION AT TWO
TOMORO COFFEE OUTLETS IN SURABAYA
(Case Study at Tomoro Coffee Surabaya)**

Veronika Sheila Sacharani, Hamidah Hendrarini, Nuriah Yuliati

ABSTRACT

This research is motivated by the differences in customer satisfaction at the Tomoro Coffee UPN and Tomoro Coffee Tenggilis outlets which are approached by the popularity of an outlet. This study analyzes the factors that influence the level of customer satisfaction at the two Tomoro Coffee Surabaya outlets, which focus on 3 factors: service quality, location, and time management. The research method used is descriptive analysis which is to determine customer characteristics and SEM-PLS analysis aims to determine whether the three significant factors influence customer satisfaction at the Tomoro Coffee UPN and Tomoro Coffee Tenggilis outlets. The results showed that the service quality and location variables at the UPN outlet were significantly positive towards customer satisfaction, while time management was not significant. The service quality variable at the Tenggilis outlet was not significant, the location was significant, and the time management was not significant towards customer satisfaction. The R-Square value at the UPN outlet was 20.8% and the R-Square value at the Tenggilis outlet was 26.7%. The R-Square value at both outlets showed that the variables studied were acceptable. This study expects that the two Tomoro Coffee Surabaya outlets can increase their competitiveness by paying attention to the level of service, location, and time management in order to achieve customer satisfaction and encourage more optimal business growth.

Keywords: *Comparative, Customer Satisfaction, Tomoro Coffee, WARP PLS Analysis*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
 II. TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	19
2.2.1. <i>Tomoro Coffee</i>	19
2.2.2. Kepuasan Pelanggan	22
2.2.3. Kualitas Pelayanan	25
2.2.4. Lokasi	28
2.2.5. <i>Time Management</i>	30

2.3. Kerangka Pemikiran.....	32
2.4. Hipotesis.....	34
III. METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.2. Metode Penentuan Lokasi.....	36
3.3. Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel	37
3.4. Metode Pengumpulan Data	39
3.5. Metode Analisis Data	40
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	40
3.5.2 Analisis SEM PLS.....	40
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	45
3.6.1 Definisi Operasional	45
3.6.2 Pengukuran Variabel.....	46
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Karakteristik Pelanggan dan Profil Usaha Tomoro <i>Coffee</i>	47
4.1.1 Karakteristik Pelanggan Tomoro <i>Coffee</i>	47
4.1.2 Profil Usaha Tomoro <i>Coffee</i>	55
4.2 Analisis SEM PLS menggunakan WARP PLS.....	63
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	72
V. KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89

LAMPIRAN.....	92
---------------	----

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Data Rata-Rata Penjualan Harian Tomoro <i>Coffee</i> Surabaya dalam Satu Minggu.....	2
3.1	Goodness of Fit Model	43
4.1	Karakteristik Pelanggan Outlet Tomoro <i>Coffee</i> UPN.....	48
4.2	Karakteristik Pelanggan Outlet Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	50
4.3	Perbedaan Karakteristik Pelanggan Tomoro <i>Coffee</i> UPN dan Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	52
4.4	Avarage Variance Extracted Tomoro <i>Coffee</i> UPN.....	65
4.5	Nilai Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten Tomoro <i>Coffee</i> UPN	67
4.6	Nilai Composite Reability Tomoro <i>Coffee</i> UPN	68
4.7	Avarage Variance Extracted Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis	69
4.8	Nilai Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	71
4.9	Nilai Composite Reability Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	72
4.10	R-square dan Q-square Tomoro <i>Coffee</i> UPN	73
4.11	Goodness of Fit Model Tomoro <i>Coffee</i> UPN	73
4.12	Path Coefficient, P-value, dan T-Ratio Tomoro <i>Coffee</i> UPN.....	74
4.13	R-square dan Q-square Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	77
4.14	Goodness of Fit Model Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	78
4.15	Path Coefficient, P-value, dan T-Ratio Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	79
4.16	Perbandingan Variabel Tomoro <i>Coffee</i> UPN dan Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	81

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2.1	Logo Tomoro <i>Coffee</i>	20
2.2	Kerangka Pemikiran.....	34
3.1	Kerangka Variabel.....	44
4.1	Lokasi Outlet Tomoro <i>Coffee</i> UPN	60
4.2	Lokasi Outlet Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	61
4.3	Path Analysis UPN.....	75
4.4	Path Analysis Tenggilis.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	92
2	Dokumentasi Kegiatan Outlet Tomoro <i>Coffee</i> UPN dan Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	96
3	Hasil Jawaban Responden Tomoro <i>Coffee</i> UPN dan Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	98
4	Hasil Analisis SEM-PLS Tomoro <i>Coffee</i> UPN	100
5	Hasil Analisis SEM-PLS Tomoro <i>Coffee</i> Tenggilis.....	104