

**ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
ATRIBUT MUTU MINUMAN KOPI KELILING DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

ANGELIA EKA PUTRI ARIFIN
NPM.21033010070

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PANGAN
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
ATRIBUT MUTU MINUMAN KOPI KELILING DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

ANGELIA EKA PUTRI ARIFIN
NPM. 21033010070

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PANGAN
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2025

**ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
ATRIBUT MUTU MINUMAN KOPI KELILING DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknologi Pangan**

Oleh:

**ANGELIA EKA PUTRI ARIFIN
NPM. 21033010070**

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PANGAN

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2025

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
ATRIBUT MUTU MINUMAN KOPI KELILING DI KOTA SURABAYA

Disusun Oleh
ANGELIA EKA PUTRI ARIFIN
NPM. 21033010070

Telah Dipertahankan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Teknologi Pangan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur pada Tanggal 09 September 2025

Dosen Pembimbing


Ir. Ulya Sarofa, MM
NIP. 196305161988032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP
NIP. 19650403 199103 2 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI PANGAN**



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Angelia Eka Putri Arifin

NPM : 21033010070

Program Studi : Teknologi Pangan

Telah mengerjakan (revisi / tidak revisi) Skripsi Ujian Lisan Periode VI Semester Genap.

TA. 2025/2026 dengan judul :

**ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT MUTU
MINUMAN KOPI KELILING DI KOTA SURABAYA**

Surabaya, 11 September 2025

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi:

1.

Ir. Ulya Sarofa, MM.
NIP. 19630516 198803 2 001

2.

Dr. Hadi Munarko, S. TP., M. Si
NIP. 199301042022031006

3.

Dr. M. Alfid Kurnianto, S. Pi., M. Si
NIP. 199408222022031004

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Teknologi Pangan

Dr. Rosida, S. TP., MP
NIP. 19710219 202121 2 004

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angelia Eka Putri Arifin
NPM : 21033010070
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknologi Pangan
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~* 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/~~Tesis/Disertasi~~ 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, 11 September 2025
Pembuat Pernyataan



Angelia Eka Putri Arifin
NPM. 21033010070

ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT MUTU MINUMAN KOPI KELILING DI KOTA SURABAYA

ANGELIA EKA PUTRI ARIFIN
NPM. 21033010070

ABSTRAK

Perubahan gaya hidup masyarakat modern yang serba praktis berperan dalam meningkatnya konsumsi kopi dan mendorong persaingan antar merek kopi keliling sebagai alternatif inovatif, sehingga dalam hal ini diperlukan penelitian mengenai preferensi dan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi, pola pembelian dan tingkat kepuasan konsumen terhadap minuman kopi keliling di Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui survei terhadap 100 responden menggunakan metode probability sampling. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis konjoin, analisis deskriptif kuantitatif *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA) yang diolah dengan bantuan *software* SPSS versi 29.0. Hasil penelitian menunjukkan preferensi konsumen tertinggi berada pada kombinasi ke lima yaitu rasa creamy, harga <Rp.8.000, desain tutup kemasan lid cup strawless dan kualitas premium. Tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori sangat puas dengan nilai CSI sebesar 81,76%. Berdasarkan hasil analisis IPA ada satu atribut berada pada kuadran I (prioritas utama) yaitu kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, delapan atribut di kuadran II (pertahankan prestasi), enam atribut di kuadran III (prioritas rendah) dan satu atribut di kuadran IV (berlebihan), yaitu kemudahan dalam pembayaran. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi usaha kopi keliling di Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk yang sesuai dengan harapan konsumen.

Kata Kunci: Minuman Kopi Keliling, Analisis Konjoin, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas seluruh rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Preferensi Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Mutu Minuman Kopi Keliling Di Kota Surabaya”. Maksud dan tujuan adanya skripsi yakni dalam rangka melengkapi salah satu persyaratan kurikulum yang harus dijalani untuk memperoleh gelar tingkat Sarjana Strata 1 di Jurusan Teknologi Pangan, Fakultas Teknik, UPN "Veteran" Jawa Timur.

Penyusunan laporan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan semangat dari berbagai pihak, baik bersifat moral maupun materil. Oleh karena itu, penulis sampaikan terima kasih atas dukungan dan bimbingan kepada:

1. Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains UPN "Veteran" Jawa Timur.
2. Dr. Rosida, S.TP, M.P. selaku Koordinator Program Studi Teknologi Pangan Fakultas Teknik dan Sains UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Ir. Ulya Sarofa, MM selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan waktu, bimbingan, saran, dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Dr. Dedin F Rosida, S.TP., M.Kes dan Dr. Yushinta A. Sanjaya, S.Pi., M.P selaku dosen penguji seminar hasil skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan koreksi, saran dan kritik terhadap skripsi penulis.
5. Dr. Hadi Munarko, S. TP., M. Si dan Dr.Muhammad Alfid Kurnianto.,S.Pi., M.Si selaku dosen penguji ujian lisan skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan koreksi, saran dan kritik terhadap skripsi penulis.
6. Papa, Mama dan Adik yang telah memberikan dukungan baik secara moral, spiritual, dan materi yang tiada henti diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. Orang terdekat saya Amru Rasyid Hamammi yang telah memberikan dukungan secara moral dan spiritual, serta kesabaran dan waktu yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini hingga selesai.

8. Sahabat saya Anastasya Putri Maharani, Dina Nurhayati Pramulyani, Widya Nur Rachmawati dan Hastia Twindu Panjaitan yang telah menemani dan memberikan semangat serta motivasi selama penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungannya.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 10 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Manfaat	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kopi.....	5
2.2 Kopi Keliling	6
2.3 Atribut Produk.....	7
2.3.1 Atribut Sensori Produk	10
2.4 Preferensi Konsumen	13
2.5 Kepuasan konsumen	13
2.6 Faktor - faktor Preferensi dan Kepuasan Konsumen.....	14
2.7 <i>Marketing Mix</i>	17
2.8 Teknik Sampling	18
2.9 <i>Analisi Conjoint</i>	20
2.10 Metode Customer satisfaction index (CSI)	22
2.11 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	23
2.12 Landasan Teori.....	25
2.13 Hipotesis	28
BAB 3 METODOLOGI.....	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian	29
3.3 Metode Penentuan Wilayah.....	29
3.4 Metode Penentuan Sampel	29
3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.6 Metode Analisis Data.....	33
3.7 Diagram Alir Penelitian	42
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Analisis Karakteristik Responden	43
4.2 Uji Validitas	50
4.3 Uji Reliabilitas	54
4.4 Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Minuman Kopi Keliling.....	56
4.5 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	63
4.6 Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Minuman Kopi Keliling Di Kota Surabaya.....	66
4.7 Analisis Evaluasi Sensori.....	76

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lid Cup Strawless	9
Gambar 2. Lid Cup Injection.....	10
Gambar 3. Diagram Kartesius.....	24
Gambar 4. Grafik Sebaran Merek Kopi Keliling	49
Gambar 5. Hasil Analisis Diagram Kartesius	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert Penilaian Responden	33
Tabel 2. Atribut dan Level Minuman Kopi Keliling	36
Tabel 3. Desain Stimuli Minuman Kopi Keliling	37
Tabel 4. Penilaian Stimula Dengan Skala Likert	37
Tabel 5. Pemberian Rating Stimula	38
Tabel 6. Sebaran Jenis Kelamin Konsumen Minuman Kopi Keliling	44
Tabel 7. Sebaran Usia Konsumen Minuman Kopi Keliling	44
Tabel 8. Sebaran Pendidikan Konsumen Minuman Kopi Keliling	45
Tabel 9. Sebaran Domisili Konsumen Minuman Kopi Keliling	46
Tabel 10. Sebaran Pekerjaan Konsumen Minuman Kopi Keliling	46
Tabel 11. Sebaran Pendapatan Konsumen Minuman Kopi Keliling	47
Tabel 12. Sebaran Frekuensi Konsumsi Kopi Keliling Per-Minggu	48
Tabel 13. Sebaran Lama Konsumen Mengonsumsi Kopi Keliling	48
Tabel 14. Pemetaan Sebaran Kopi Keliling di Kota Surabaya	50
Tabel 15. Uji Validitas Kuesioner Harapan dan Kenyataan	53
Tabel 16. Uji Validitas Atribut Level	53
Tabel 17. Uji Validitas Kombinasi Atribut Level	54
Tabel 18. Tingkatan Reliabilitas	54
Tabel 19. Uji Reliabilitas Kuesioner	55
Tabel 20. Reliabilitas Atribut Level	55
Tabel 21. <i>Reliabilitas Kombinasi Atribut dan Level</i>	55
Tabel 22. Estimasi Utilitas dan Kepentingan Relatif	57
Tabel 23. Estimasi Utilitas Kombinasi Atribut	58
Tabel 24. Nilai Korelasi Pearson R atau Kendall's tau	58
Tabel 25. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	64
Tabel 26. Analisis Kuadran dalam Diagram Kartesius	66
Tabel 27. Hasil Uji Duncan Evaluasi Sensori	77
Tabel 28. Hasil Uji Hedonik Friedman	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2. Dokumen Hasil Penelitian	95
Lampiran 3. Analisis Konjoin	96
Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas Atribut	97
Lampiran 5. Validitas dan Reliabilitas Kombinasi Atribut	98
Lampiran 6. Validitas dan Reliabilitas Atribut Harapan	99
Lampiran 7. Validitas dan Reliabilitas Atribut Kenyataan	100
Lampiran 8. Kuesioner Evaluasi Sensori.....	101
Lampiran 9. Evaluasi Sensori (Uji Anova dan Uji Lanjut Duncan).....	102
Lampiran 10. Hasil Uji Friedman	104
Lampiran 11. Evaluasi Sensori (Lab. Inderawi).....	104
Lampiran 12. Survei Lapangan	104