

**ANALISIS PERBANDINGAN PERSEPSI PELANGGAN DALAM
PENEMPATAN LOKASI DAN PELAYANAN BARISTA DI
SUASANA KOPI KEMANG DAN KUNINGAN**

(STUDI KASUS: SUASANA KOPI)

TUGAS AKHIR



Denisa Septiarini

1161001066

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2020

**ANALISIS PERBANDINGAN PERSEPSI PELANGGAN DALAM
PENEMPATAN LOKASI DAN PELAYANAN BARISTA DI
SUASANA KOPI KEMANG DAN KUNINGAN**

(STUDI KASUS: SUASANA KOPI)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



Denisa Septiarini

1161001066

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Denisa Septiarini

Nim : 1161001066

Tanda Tangan :



Tanggal : 24 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Denisa Septiarini

NIM : 1161001066

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : ANALISIS PERBANDINGAN PERSEPSI
PELANGGAN DALAM PENEMPATAN LOKASI DAN
PELAYANAN BARISTA DI *SUASANA KOPI* KEMANG
DAN KUNINGAN.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI



Pembimbing : Aurino R. Djamaris Ir.M.M. (.....)



Penguji 1 : Dominica A. Widyastuti S.E,M.M (.....)



Penguji 2 : Dr. Suwandi S.E,M.SI (.....)

Ditetapkan di : Jakarta, 23 Agustus 2020

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah segala puji bagi Allah atas segala rahmat dan karunia-Nya dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) ini sehingga penulis dapat terselesaikan tepat pada waktunya dengan judul **“ANALISIS PERBANDINGAN PERSEPSI PELANGGAN DALAM PENEMPATAN LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA DI SUASANA KOPI KEMANG DAN KUNINGAN”** ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dari banyak pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
2. Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir, M.M., Selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberi ilmu serta membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.
3. Kedua orangtua tercinta yang penulis sayangi serta memberikan motivasi dan mendoakan yang terbaik. Kemudian kakakku tercinta yang sudah memberikan dukungan sampai saat ini.
4. Teman-teman terdekat yang turut memberi masukan dan bantuan kepada penulis serta dukungan yang diberikan.
5. Anita, Alisca, Faradiba dan Inneke, selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Denisa Septiarini
NIM : 1161001066
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Desain Riset

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Perbandingan Persepsi Pelanggan dalam Penempatan Lokasi dan Pelayanan Barista di *Suasanakopi* Kemang dan Kuningan.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Denisa Septiarini)

**ANALISIS PERBANDINGAN PERSEPSI PELANGGAN DALAM
PENEMPATAN LOKASI DAN PELAYANAN BARISTA DI
SUASANAKOPI KEMANG DAN KUNINGAN.**

Denisa Septiarini

1161001066

ABSTRAK

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwa ada atau tidaknya perbedaan dalam perbandingan persepsi pelanggan yang signifikan antara *Suasanakopi* Kemang dan *Suasanakopi* Kuningan. Penelitian ini menggunakan metode komparatif, dengan menyebarkan kepada 140 responden kosumen yang pernah berkunjung ke *Suasanakopi* Kemang dan Kuningan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Suasanakopi* Kuningan lebih unggul dibandingkan dengan *Suasanakopi* Kemang. Dari kedua *store* tersebut, terdapat perbedaan yang signifikan untuk variabel lokasi, sedangkan untuk variabel pelayanan tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Kata Kunci : Persepsi, Perbandingan, Lokasi, Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
UNGKAPAN TERIMA KASIH	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	10
1.1 LATAR BELAKANG	10
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	13
1.3 BATASAN MASALAH	14
1.4 RUMUSAN MASALAH	14
1.5 TUJUAN PENELITIAN	14
1.6 MANFAAT PENELITIAN	15
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.6.2 Manfaat Praktis.....	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 LANDASAN TEORI.....	16
2.1.1 Persepsi Pelanggan.....	16
2.1.2 Lokasi.....	17
2.1.3 Pelayanan.....	18
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	20
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN	21
2.4 HIPOTESIS PENELITIAN.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian.....	24
3.3 POPULASI & SAMPEL	24
3.3.1 Populasi	24

3.3.2	Sampel.....	25
3.4	SUMBER DATA.....	26
3.4.1	Data Primer.....	26
3.4.2	Data Sekunder.....	26
3.5	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	26
3.6	VARIABEL PENELITIAN & OPERASIONAL VARIABEL.....	27
3.6.1	Variabel Penelitian.....	27
3.6.2	Operasionalisasi Variabel.....	27
3.7	UJI INSTRUMEN	29
3.7.1	Uji Validitas.....	29
3.7.2	Uji Reliabilitas	29
3.8	ANALISIS DATA	30
3.8.1	Analisis Deskriptif	30
3.8.2	Uji Normalitas Data	30
3.8.3	Uji Homogenitas	31
3.8.4	Uji T	31
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1	GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN	32
4.1.1	Sejarah Singkat SuasanaKopi.....	32
4.2	ANALISIS DESKRIPTIF	34
4.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	35
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran per bulan selama berkunjung ke <i>Suasanakopi</i>	37
4.2.5	Karakteristik Responden berdasarkan Tujuan Berkunjung ke <i>Suasanakopi</i>	38
4.2.6	Karakteristik Responden berdasarkan <i>Suasanakopi</i> yang dikunjungi	39
4.2.7	Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (cabang Kemang)	40
4.2.8	Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (cabang Kemang)	Error!
4.2.9	Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (cabang Kuningan)	42

4.2.10	Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (cabang Kuningan).....	43
4.3	ANALISIS DEMOGRAFI	44
4.3.1	Analisis Demografi Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin.....	45
4.3.2	Analisis Demografi Berdasarkan Kategori Usia	46
4.3.3	Analisis Demografi Berdasarkan Kategori Pekerjaan	47
4.3.4	Analisis Demografi Berdasarkan Kategori Pengeluaran Berkunjung di <i>Suasanakopi</i>	49
4.3.5	Analisis Demografi Berdasarkan Kategori Tujuan Berkunjung ke <i>Suasanakopi</i>	51
4.4	UJI INSTRUMEN	53
4.4.1	Uji Validitas (cabang Kuningan)	53
4.4.2	Uji Validitas (cabang Kemang)	54
4.4.3	Uji Reliabilitas (cabang Kuningan)	55
4.4.4	Uji Reliabilitas (cabang Kemang).....	56
4.5	UJI NORMALITAS.....	56
4.6	UJI HIPOTESIS.....	57
4.7	PEMBAHASAN PENELITIAN	59
BAB 5	64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
Lampiran 1	Survey <i>Suasanakopi</i> Kemang	68
Lampiran 2	Survey <i>Suasanakopi</i> Kuningan.....	71
Lampiran 3	Uji Instrumen Penelitian	74
Lampiran 4	Karakteristik Responden	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	34
Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Gambar 5. Data Responden berdasarkan Pengeluaran per Bulan selama berkunjung ke <i>Suasanakopi</i>	37
Gambar 6. Data Responden berdasarkan Tujuan Berkunjung ke <i>Suasanakopi</i>	38
Gambar 7. Data Responden berdasarkan <i>Suasanakopi</i> yang dikunjungi.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. Operasional Variabel	28
Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lokasi (cabang Kemang).....	40
Tabel 4. Hasil Analisis Deskriptif.....	40
Tabel 5. Hasil Analisis Deskriptif.....	42
Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif.....	43
Tabel 7. Hasil Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kemang Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin.....	45
Tabel 8. Hasil Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kuningan Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin.....	45
Tabel 9. Hasil Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kemang Berdasarkan Kategori Usia	46
Tabel 10. Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kuningan Berdasarkan Kategori Usia	47
Tabel 11. Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kemang Berdasarkan Kategori Pekerjaan	47
Tabel 12. Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kuningan Berdasarkan Kategori Pekerjaan.	48
Tabel 13. Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kemang Berdasarkan Kategori Pengeluaran Berkunjung ke <i>Suasanakopi</i>	49
Tabel 14. Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kuningan Berdasarkan Kategori Pengeluaran Berkunjung di <i>Suasanakopi</i>	50
Tabel 15. Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kemang Berdasarkan Kategori Tujuan Berkunjung ke <i>Suasanakopi</i>	51
Tabel 16. Analisis Demografi <i>Suasanakopi</i> Kuningan Berdasarkan Kategori Tujuan Berkunjung ke <i>Suasanakopi</i>	52
Tabel 17. Uji Validitas 30 Responden (cabang Kuningan).....	53
Tabel 18. Uji Validitas 140 Responden (cabang Kuningan).....	54

Tabel 19. Uji Validitas 30 Responden (cabang Kemang)	54
Tabel 20. Uji Validitas 140 Responden (cabang Kemang)	55
Tabel 21. Uji Reliabilitas (cabang Kuningan)	56
Tabel 22. Uji Reliabilitas (cabang Kemang)	56
Tabel 23. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	56
Tabel 24. Independent Samples T-Test.....	58
Tabel 25. Analisis Deskriptif <i>Suasanakopi</i> Kemang	50
Tabel 26. Analisis Deskriptif <i>Suasanakopi</i> Kuningan	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survey <i>Suasanakopi</i> Kemang	68
Lampiran 2 Survey <i>Suasanakopi</i> Kuningan	71
Lampiran 3 Uji Instrumen Penelitian	74
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	77

