

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PRODUK KOPI KENANGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



MICHELLIA MAITRI RATANA

1171001017


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA TAHUN 2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Michellia Maitri Ratana

NIM : 1171001017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 6 April 2021

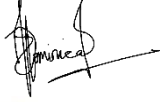

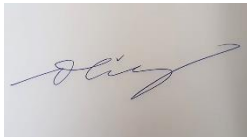
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Michellia Maitri Ratana
NIM : 1171001017
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi Kenangan

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE, MM ()
Penguji 1 : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D (
Muchsin)
Penguji 2 : Holila Hatta, S.Pd, MM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 6 April 2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi Kenangan” dengan lancar dan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itulah, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang terus membantu penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Mama, Ayah, dan Adik yang selalu sabar, Serta tak henti-hentinya memberikan motivasi, dukungan moril maupun materil, dan juga do’a restunya selama masa perkuliahan hingga akhirnya bisa menyelesaikan tugas akhir diperkuliahan.

2. Ibu Dominica Arini Widyastuti, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.

3. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. dan Ibu Holila Hatta, S.Pd, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.

4. Faisal Ilham selaku sahabat telah selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuan selama penyusunan tugas akhir.

5. Tisyah dan Pipit selaku sahabat yang selalu sabar dalam mendengarkan keluhan, memberikan semangat, dukungan dan motivasi selama penyusunan tugas akhir.

6. Seluruh rekan-rekan sepejuangan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie Angkatan 2017 yang saling memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir.

7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang disediakan oleh peneliti.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih atas do’a, saran, masukan, dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan YME membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bekasi, Januari 2021

Penulis,

Michellia Maitri Ratana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Michellia Maitri Ratana
NIM : 1171001017
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

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

“Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk Kopi Kenangan”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatika, mengelola dalam bentuk pengkalan data (databest), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 6 April 2021

Yang menyatakan



(Michellia Maitri Ratana)

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK KOPI KENANGAN

Michellia Maitri Ratana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut atau indikator-indikator yang dianggap penting oleh konsumen guna mencapai kepuasan konsumen, mengetahui tingkat kepuasan atau kesesuaian konsumen terhadap kualitas produk Kopi Kenangan, dan mengetahui atribut yang memerlukan prioritas dari perusahaan untuk ditingkatkan agar mencapai kepuasan konsumen. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan jumlah sampel 123 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan adalah 97,07% yang artinya tingkat kinerja pada tiap indikator sudah sesuai dengan ekspektasi konsumen namun tetap perlu dilakukan peningkatan agar menjadi sempurna. Lalu indikator dengan tingkat kepuasan konsumen tertinggi adalah indikator mengenai bahan baku yang digunakan Kopi Kenangan dalam keadaan baik dengan bobot 100,67%. Sedangkan untuk tingkat kepuasan konsumen yang mendapatkan nilai paling rendah adalah indikator mengenai kemasan Kopi Kenangan mudah didaur ulang dengan bobot 91,96%. Indikator yang berada di kuadran I diagram kartesius IPA yang menjadi indikator prioritas adalah indikator mengenai Kecepatan barista Kopi Kenangan dalam melayani pesanan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, *Importance Performance Analysis*

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Landasan Teori | 7 |
| 2.1.1 Produk..... | 7 |
| 2.1.1.1 Klasifikasi Produk..... | 7 |
| 2.1.1.2 Bauran Produk..... | 8 |
| 2.1.1.3 Atribut Produk..... | 9 |
| 2.1.2 Kualitas Produk | 10 |
| 2.1.2.1 Keuntungan Kualitas Produk | 10 |
| 2.1.2.2 Faktor Kualitas Produk..... | 12 |
| 2.1.2.3 Dimensi Kualitas Produk | 12 |
| 2.1.3 Kepuasan Konsumen | 14 |
| 2.1.3.1 Faktor Kepuasan Konsumen | 15 |
| 2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.1.3.3 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen..... | 17 |
| 2.1.3.4 Metode Ukur Kepuasan Konsumen | 18 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 24 |

| | | |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 3.2 | Populasi dan Sampel Penelitian | 24 |
| 3.3 | Waktu dan Tempat Penelitian | 25 |
| 3.4 | Metode Pengambilan Data | 25 |
| 3.5 | Metode Analisis Data | 26 |
| 3.5.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 26 |
| 3.5.2 | Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 27 |
| 3.6 | Definisi Operasional dan Variable Penelitian | 29 |
| BAB IV PEMBAHASAN | | 32 |
| 4.1 | Gambaran Umum Kopi Kenangan | 32 |
| 4.1.1 | Tentang Kopi Kenangan | 32 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Kopi Kenangan | 35 |
| 4.2 | Hasil Uji Penelitian | 35 |
| 4.2.1 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 35 |
| 4.2.1.1 | Uji Validitas | 35 |
| 4.2.1.2 | Uji Reliabilitas | 38 |
| 4.2.2 | Analisis Statistik Deskriptif | 38 |
| 4.2.2.1 | Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Kepentingan (Y) | 39 |
| 4.2.2.2 | Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja (X) | 40 |
| 4.2.3 | Karakteristik Responden | 42 |
| 4.2.3.1 | Wilayah Tinggal Responden | 42 |
| 4.2.3.2 | Jenis kelamin Responden | 43 |
| 4.2.3.3 | Usia Responden | 43 |
| 4.2.3.4 | Pekerjaan Responden | 44 |
| 4.2.3.5 | Pengeluaran Responden untuk Membeli Minuman Kopi Perbulan | 45 |
| 4.2.4 | Importance Performance Analysis (IPA) | 46 |
| 4.2.4.1 | Analisis Indikator Tingkat Kepentingan | 46 |
| 4.2.4.2 | Analisis Indikator Tingkat Kinerja | 47 |
| 4.2.4.3 | Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan | 48 |
| 4.2.4.4 | Analisis Diagram IPA | 50 |
| 4.3 | Pembahasan | 54 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 59 |
| 5.1 | Kesimpulan | 59 |
| 5.2 | Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 61 |
| LAMPIRAN | | 65 |

| | |
|---------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 – Kuisisioner | 65 |
| Lampiran 2 – Data Responden..... | 73 |
| Lampiran 3 – Testimoni produk Kopi Kenangan | 75 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Produk Industry Makanan/Minuman..... | 14 |
| Tabel 3.1 Indikator Kualitas Produk..... | 29 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan..... | 36 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja..... | 37 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan | 38 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkar Kinerja | 38 |
| Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan (Y) | 39 |
| Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Tingkat Kinerja (X) | 40 |
| Tabel 4.7 Wilayah Tempat Tinggal Responden..... | 42 |
| Tabel 4.8 Jenis Kelamin Responden..... | 43 |
| Tabel 4.9 Usia Responden..... | 43 |
| Tabel 4.10 Pekerjaan Responden..... | 44 |
| Tabel 4.11 Pengeluaran Responden untuk Pembelian Minuman Kopi Perbulan..... | 45 |
| Tabel 4.12 Bobot Tingkat Kepentingan Indikator Kualitas Produk Kopi Kenangan..... | 45 |
| Tabel 4.13 Bobot Tingkat Kinerja Indikator Kualitas Produk Kopi Kenangan..... | 47 |
| Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Responden Kopi Kenangan..... | 49 |
| Tabel 4.15 Data Analisis Diagram Kartesius IPA..... | 50 |
| Tabel 4.16 Deskripsi Letak Indikator Kualitas Produk Pada Diagram Kaertesius..... | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Testimoni pelanggan Kopi Kenangan | 4 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 23 |
| Gambar 3.1 Diagram Kartesius IPA..... | 29 |
| Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA Indikator Produk Kopi Kenangan | 51 |