

ABSTRAK

Kopi merupakan salah satu jenis tanaman perkebunan yang sudah lama dibudidayakan dan memiliki nilai ekonomis yang tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik, atribut dan kepuasan konsumen warung Shelter Kopi. Metode yang digunakan dalam penentuan responden menggunakan *Accidental Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 30 konsumen. Alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Costumer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis karakteristik responden warung Shelter Kopi yang paling banyak berkunjung yaitu responden yang berdomisili di luar kabupaten Bangkalan, berjenis kelamin laki-laki, usia rata-rata 19-24 tahun, memiliki pendidikan terakhir sarjana, status pernikahan belum menikah, jenis pekerjaan yang paling banyak adalah pelajar, pendapatan rata-rata perbulan yaitu Rp. 1.000.001 – Rp. 2.500.000. Pengukuran mengenai kepuasan konsumen terhadap atribut warung Shelter Kopi sebesar 74,58 persen melalui analisis *Costumer Satisfaction Index* (CSI), berarti konsumen puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh warung Shelter Kopi. Atribut yang perlu dipertahankan berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu atribut pada kuadran II (kehidigienisan minuman dan perlengkapannya, harga dibanding kualitas, harga produk warung Shelter Kopi dibanding dengan harga di warung kopi lain, kesigapan pramusaji, kecepatan penyajian, kecepatan transaksi, dan dekorasi warung kopi). Atribut yang harus diperbaiki yaitu atribut pada kuadran I (aroma, kenyamanan tempat minum, dan kebersihan tempat minum).

Kata Kunci: *Karakteristik Konsumen, Costumer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Warung Kop*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
BIODATA PENULIS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Sejarah Kopi dan Warung Kopi.....	5
2.2. Definisi Dan Jenis Kopi	6
2.2.1 Definisi Kopi	6
2.2.2 Jenis-jenis Kopi	6
2.3. Karakteristik Konsumen	7
2.4. Karakteristik Produk	8
2.5. Dimensi Kualitas Jasa	8
2.5.1. Dimensi Kualitas Produk.....	9
2.6. Kepuasan Konsumen	10
2.6.1. Konsep kepuasan Konsumen.....	10
2.6.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	11
2.7. Penelitian Terdahulu.....	13
2.8. Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Metode Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian	22
3.2. Metode Penentuan Sampel.....	22
3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4. Metode Analisis Data.....	23
3.4.1. Analisis deskriptif	23
3.4.2. <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	23
3.4.3. Importance Performance Analysis (IPA)	24
3.5. Identifikasi Atribut Penelitian	27
3.6. Definisi Operasional	28
BAB IV GAMBARAN UMUM	31
4.1. Warung Shelter Kopi	31

4.2. Struktur Organisasi.....	31
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	33
5.1 Karakteristik Konsumen Warung Shelter Kopi.....	33
5.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Warung Shelter Kopi	35
5.2.1 Indeks Kepuasan Konsumen.....	35
5.3 Analisis Tingkat Atribut Warung Shelter Kopi	36
BAB VI PENUTUP.....	55
6.1 Simpulan.....	55
6.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59
DOKUMENTASI	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peningkatan Jumlah Konsumsi Kopi.....	2
Tabel 3.1 Interpretasi Customer Satisfaction Index	24
Tabel 3.2 Penilaian Kinerja dan Kepentingan Konsumen.....	24
Tabel 3.3 Atribut Penelitian	28
Tabel 5.1 Karakteristik Demografi Konsumen Warung Shelter Kopi	34
Tabel 5.2 Perhitungan Customer Satisfaction Index Warung Shelter Kopi.....	35
Tabel 5.3 Nilai Rata-Rata Atribut Warung Shelter Kopi Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	37
Tabel 5.4 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Aroma Kopi	40
Tabel 5.5 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Kenyamanan Tempat Minum	41
Tabel 5.6 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Kebersihan Tempat Minum	42
Tabel 5.7 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Kehigienisan Minuman dan Perlengkapannya.....	43
Tabel 5.8 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Harga Dibanding Dengan Kualitas	44
Tabel 5.9 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Harga di Warung Kopi lain	45
Tabel 5.10 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Kesigapan Pramusaji.....	46
Tabel 5.11 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Kecepatan Penyajian.....	47
Tabel 5.12 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Kecepatan Transaksi.....	48
Tabel 5.13 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Dekorasi Warung Kopi.....	49
Tabel 5.14 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Cita rasa.....	50
Tabel 5.15 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Keramahan dan Kesopanan Pramusaji	51
Tabel 5.16 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Penjelasan Pramusaji.....	52
Tabel 5.17 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Lokasi Warung Kopi...	53
Tabel 5.18 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Papan Nama	54
Tabel 5.19 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Penampilan Pramusaji.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	26
Gambar 3.2 Denah Warung Shelter Kopi.....	32
Gambar 5.1 Hasil Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	59
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas Kinerja.....	67
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	70
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Kepentingan	71
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	74