

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | 1 |
| HALAMAN PENGAJUAN..... | II |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | III |
| HALAMAN PERNYATAAN | V |
| KATA PENGANTAR | VI |
| DAFTAR ISI..... | VIII |
| DAFTAR TABEL..... | XVI |
| DAFTAR GAMBAR | XVII |
| DAFTAR RUMUS | XVIII |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | XIX |
| INTISARI..... | XX |
| <i>ABSTRACT</i> | XXI |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Kopi | 8 |
| 2.1.1 Manfaat Kopi..... | 10 |
| 2.1.1.1 Menurunkan Risiko Kanker Payudara | 10 |
| 2.1.1.2 Menurunkan Risiko <i>Stroke</i> | 11 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.1.1.3 | Mencegah Penyakit Saraf..... | 11 |
| 2.1.1.4 | Mencegah Batu Empedu | 12 |
| 2.1.1.5 | Mencegah Diabetes Mellitus Tipe 2 | 12 |
| 2.1.2 | Klasifikasi Kopi..... | 13 |
| 2.1.2.1 | Berdasarkan Jenis Kopi..... | 13 |
| 2.1.2.2 | Berdasarkan Cara Pengolahan | 13 |
| 2.1.2.3 | Berdasarkan Nilai Cacatnya..... | 13 |
| 2.1.2.4 | Berdasarkan Ukurannya | 14 |
| 2.1.2.5 | Berdasarkan Jumlah Keping Biji | 14 |
| 2.1.2.6 | Tiap jenis mutu kopi dapat diidentifikasi lebih lanjut dan disebutkan daerah asalnya | 14 |
| 2.1.3 | Syarat Mutu Biji Kopi | 14 |
| 2.1.4 | Budaya Konsumsi Kopi..... | 15 |
| 2.1.5 | Atribut Kopi..... | 17 |
| 2.1.5.1 | Aroma..... | 18 |
| 2.1.5.2 | Keasaman (<i>Acidity</i>) | 18 |
| 2.1.5.3 | Kekentalan (<i>Body</i>)..... | 18 |
| 2.1.5.4 | Rasa (<i>Flavor</i>) | 19 |
| 2.1.5.5 | <i>Sweetness</i> | 19 |
| 2.1.5.6 | <i>Aftertaste</i> | 19 |
| 2.2 | Konsep Dasar Pemasaran | 20 |
| 2.3 | Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) pada Kedai Kopi..... | 20 |
| 2.3.1 | <i>Product</i> (Produk) | 21 |

| | | |
|---------|---|----|
| 2.3.2 | <i>Price</i> (Harga) | 22 |
| 2.3.3 | <i>Promotion</i> (Promosi) | 22 |
| 2.3.4 | <i>Place</i> (Tempat) | 23 |
| 2.3.5 | <i>People</i> (Orang/Sumber Daya Manusia)..... | 24 |
| 2.3.6 | <i>Process</i> (Proses) | 24 |
| 2.3.7 | <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik) | 24 |
| 2.4 | Konsumen..... | 25 |
| 2.5 | Perilaku Konsumen | 25 |
| 2.5.1 | Faktor yang Memengaruhi Perilaku Pembelian Konsumen | 26 |
| 2.6 | Pengambilan Keputusan Konsumen..... | 27 |
| 2.6.1 | Teori Pengambilan Keputusan Konsumen | 27 |
| 2.6.1.1 | Teori Utilitas | 28 |
| 2.6.1.2 | Teori yang Mengurangi Risiko | 28 |
| 2.6.1.3 | Teori Pemecahan Masalah | 28 |
| 2.7 | Kepuasan Konsumen | 29 |
| 2.7.1 | Indikator Kepuasan Konsumen | 30 |
| 2.7.1.1 | Terpenuhinya Harapan Konsumen..... | 30 |
| 2.7.1.2 | Sikap atau Keinginan Menggunakan Produk..... | 30 |
| 2.7.1.3 | Merekomendasikan kepada Pihak Lain | 31 |
| 2.7.1.4 | Kualitas Layanan..... | 31 |
| 2.7.1.5 | Loyal | 31 |
| 2.7.1.6 | Reputasi yang Baik | 31 |
| 2.7.1.7 | Lokasi..... | 32 |

| | | |
|--------------------------------|--|----|
| 2.7.2 | Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 32 |
| 2.7.2.1 | Sistem Keluhan dan Saran | 32 |
| 2.7.2.2 | <i>Ghost Shopping (Mystery Shopping)</i> | 33 |
| 2.7.2.3 | <i>Lost Customer Analysis</i> | 33 |
| 2.7.2.4 | Survei Kepuasan Pelanggan..... | 34 |
| 2.7.3 | Dimensi Kepuasan Konsumen | 35 |
| 2.7.3.1 | Dimensi Kualitas Produk | 35 |
| 2.7.3.2 | Dimensi Harga | 37 |
| 2.7.3.3 | Dimensi Emosional | 37 |
| 2.7.3.4 | Kemudahan | 37 |
| 2.7.3.5 | Kualitas Pelayanan | 38 |
| 2.8 | Metode yang Digunakan dalam Penelitian..... | 46 |
| 2.8.1 | <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 46 |
| 2.8.2 | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 46 |
| 2.9 | Studi Kepustakaan | 47 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 50 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 50 |
| 3.2 | Metode Pengumpulan Data | 50 |
| 3.2.1 | Observasi | 50 |
| 3.2.2 | Kuesioner..... | 50 |
| 3.2.3 | Studi Kepustakaan | 51 |
| 3.2.4 | Dokumentasi..... | 51 |
| 3.3 | Tahapan Pengolahan dan Penelitian | 51 |

| | | |
|-----------------------------------|---|----|
| 3.3.1 | Identifikasi dan Perumusan Masalah..... | 51 |
| 3.3.2 | Observasi | 51 |
| 3.3.3 | Penentuan Instrumen Penelitian | 52 |
| 3.3.3.1 | Instrumen Penelitian pada Variabel Kualitas Kopi..... | 52 |
| 3.3.3.2 | Instrumen Penelitian pada Variabel Kualitas Pelayanan | 53 |
| 3.3.3.3 | Skala Pengukuran Variabel..... | 56 |
| 3.3.4 | Penentuan Sampel Kuesioner | 57 |
| 3.3.5 | Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner | 57 |
| 3.3.6 | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 58 |
| 3.3.6.1 | Uji Validitas | 58 |
| 3.3.6.2 | Uji Reliabilitas | 59 |
| 3.3.7 | Perhitungan Hasil Penelitian Menggunakan Metode | 60 |
| 3.3.7.1 | Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> | 60 |
| 3.3.7.2 | Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> | 61 |
| 3.3.8 | Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian..... | 63 |
| 3.4 | Diagram Alir Penelitian..... | 64 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 65 |
| 4.1 | Hasil..... | 65 |
| 4.1.1 | Data Responden Kuesioner | 65 |
| 4.1.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 65 |
| 4.1.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 65 |
| 4.1.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 66 |
| 4.1.1.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili | 66 |

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1.1.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung . | 67 |
| 4.1.2 | Uji Validitas..... | 67 |
| 4.1.2.1 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kopi pada Tingkat Harapan..... | 67 |
| 4.1.2.2 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kopi pada Tingkat Kenyataan | 68 |
| 4.1.2.3 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan pada Tingkat Harapan..... | 68 |
| 4.1.2.4 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kenyataan | 69 |
| 4.1.3 | Uji Reliabilitas..... | 69 |
| 4.1.4 | Perhitungan Nilai GAP..... | 70 |
| 4.1.4.1 | Perhitungan Nilai pada Tingkat Harapan..... | 70 |
| 4.1.4.2 | Perhitungan Nilai pada Tingkat Kenyataan | 71 |
| 4.1.4.3 | Perhitungan Nilai GAP Kedua Variabel | 72 |
| 4.1.5 | Perhitungan dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 75 |
| 4.1.5.1 | <i>Mean Importance Satisfaction</i> (MIS) | 75 |
| 4.1.5.2 | <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)..... | 76 |
| 4.1.5.3 | <i>Weight Factors</i> (WF) | 76 |
| 4.1.5.4 | <i>Weight Score</i> (WS)..... | 77 |
| 4.1.5.5 | <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 78 |

| | | |
|--|---|-----|
| 4.1.6 | Perhitungan dengan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 79 |
| 4.1.6.1 | Pada Variabel Kualitas Kopi..... | 79 |
| 4.1.6.2 | Pada Variabel Kualitas Pelayanan | 80 |
| 4.2 | Analisis dan Pembahasan | 81 |
| 4.2.1 | Data Responden Kuesioner | 81 |
| 4.2.2 | Uji Validitas..... | 83 |
| 4.2.3 | Uji Reliabilitas..... | 86 |
| 4.2.4 | Analisis Hasil Perhitungan Nilai GAP | 86 |
| 4.2.5 | Analisis Hasil dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)88 | |
| 4.2.6 | Analisis Hasil dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 89 |
| 4.2.6.1 | Kuadran A | 90 |
| 4.2.6.2 | Kuadran B | 91 |
| 4.2.6.3 | Kuadran C | 93 |
| 4.2.6.4 | Kuadran D | 94 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 88 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 88 |
| 5.2 | Saran | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 89 |
| LAMPIRAN..... | | 103 |
| Lampiran 1. Gambar Produk dan Pelayanan di Kedai Kopi Jo | | 103 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian..... | | 104 |

| | |
|--|-----|
| Lampiran 3. Hasil Uji SPSS Variabel Kualitas Kopi pada Tingkat Harapan | 118 |
| Lampiran 4. Hasil Uji SPSS Variabel Kualitas Kopi pada Tingkat Kenyataan | 124 |
| Lampiran 5. Hasil Uji SPSS Variabel Kualitas Pelayanan pada Tingkat Harapan | 131 |
| Lampiran 6. Hasil Uji SPSS Variabel Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kenyataan..... | 143 |
| Lampiran 7. Nilai r Tabel..... | 154 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Syarat Mutu Umum Biji Kopi..... | 15 |
| Tabel 3.1 Instrumen Penelitian pada Variabel Kualitas Kopi..... | 52 |
| Tabel 3.2 Instrumen Penelitian pada Variabel Kualitas Pelayanan | 53 |
| Tabel 3.3 Pilihan Jawaban pada Tingkat Kepentingan (Harapan)..... | 56 |
| Tabel 3.4 Pilihan Jawaban pada Tingkat Kinerja/Persepsi (Kenyataan) | 57 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kopi pada Tingkat Harapan | 67 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kopi pada Tingkat Kenyataan .. | 68 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan pada Tingkat Harapan | 68 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kenyataan..... | 69 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas | 69 |
| Tabel 4.6 Nilai GAP Variabel Kualitas Kopi | 72 |
| Tabel 4.7 Ranking GAP Variabel Kualitas Kopi | 72 |
| Tabel 4.8 Nilai GAP Variabel Kualitas Pelayanan | 73 |
| Tabel 4.9 Ranking GAP Variabel Kualitas Pelayanan..... | 74 |
| Tabel 4.10 Nilai MIS, MSS, WF, dan WS Variabel Kualitas Kopi..... | 77 |
| Tabel 4.11 Nilai MIS, MSS, WF, dan WS Variabel Kualitas Pelayanan | 78 |
| Tabel 4.12 Nilai X dan Y pada Variabel Kualitas Kopi | 79 |
| Tabel 4.13 Nilai X dan Y pada Variabel Kualitas Pelayanan | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> | 62 |
| Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian | 64 |
| Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 65 |
| Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 65 |
| Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 66 |
| Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili | 66 |
| Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung | 67 |
| Gambar 4.6 Diagram IPA Variabel Kualitas Kopi | 80 |
| Gambar 4.7 Diagram IPA Variabel Kualitas Pelayanan | 81 |

DAFTAR RUMUS

| | |
|--|----|
| Rumus 3.1 Korelasi <i>Product Moment</i> | 58 |
| Rumus 3.2 Koefisien Reliabilitas | 59 |
| Rumus 4.1 Jumlah Nilai Jawaban pada Tingkat Harapan | 70 |
| Rumus 4.2 Rata-Rata Jawaban Responden pada Tingkat Harapan | 70 |
| Rumus 4.3 Jumlah Nilai Jawaban pada Tingkat Kenyataan | 71 |
| Rumus 4.4 Rata-Rata Jawaban Responden pada Tingkat Kenyataan | 71 |
| Rumus 4.5 Nilai GAP | 72 |
| Rumus 4.6 <i>Mean Importance Satisfaction (MIS)</i> | 75 |
| Rumus 4.7 <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i> | 76 |
| Rumus 4.8 <i>Weight Factors (WF)</i> | 76 |
| Rumus 4.9 <i>Weight Score (WS)</i> | 77 |
| Rumus 4.10 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 78 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Gambar Produk dan Pelayanan di Kedai Kopi Jo..... | 103 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian..... | 104 |
| Lampiran 3. Hasil Uji SPSS Variabel Kualitas Kopi pada Tingkat Harapan..... | 118 |
| Lampiran 4. Hasil Uji SPSS Variabel Kualitas Kopi pada Tingkat Kenyataa.... | 124 |
| Lampiran 5. Hasil Uji SPPS Variabel Kualitas Pelayanan pada Tingkat Harapan..... | 131 |
| Lampiran 6. Hasil Uji SPPS Variabel Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kenyataan..... | 143 |
| Lampiran 7. Nilai r Tabel..... | 154 |