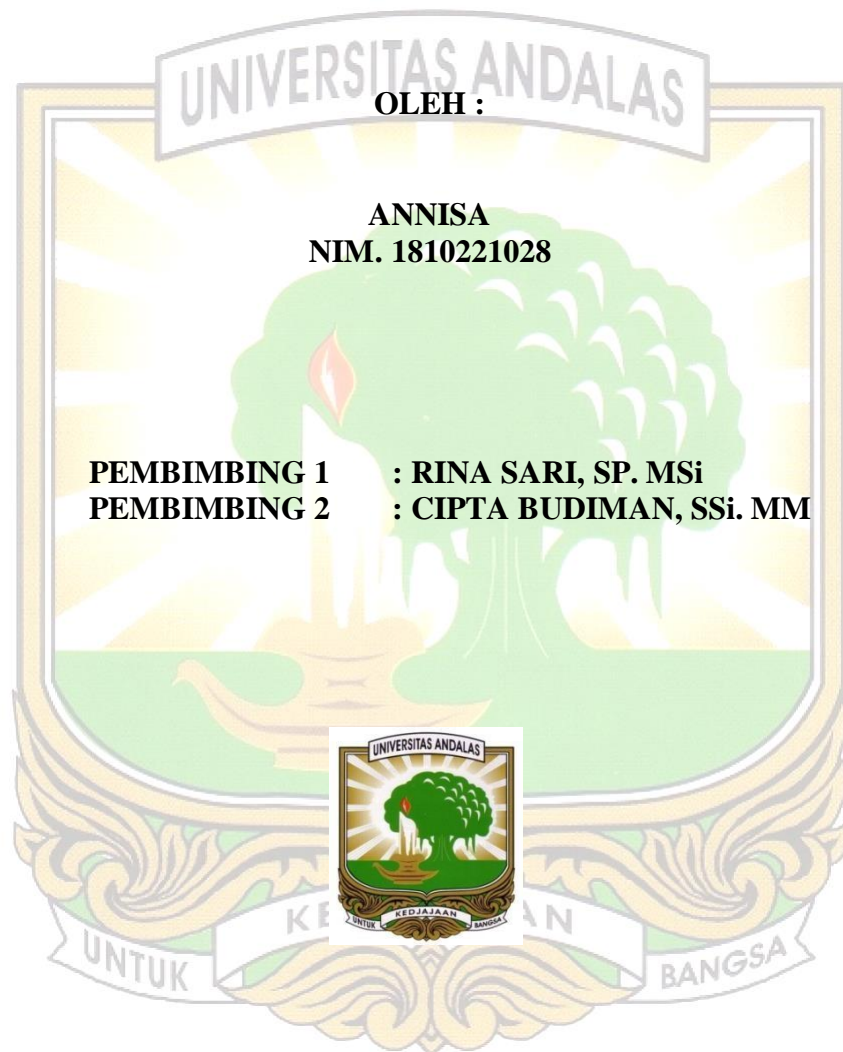


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SATU
SATU SEMBILAN COFFEE DAN ROASTERY DI KOTA
SOLOK**



OLEH :

**ANNISA
NIM. 1810221028**

**PEMBIMBING 1 : RINA SARI, SP. MSi
PEMBIMBING 2 : CIPTA BUDIMAN, SSi. MM**

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA SATU SATU SEMBILAN COFFEE DAN ROASTERY DI KOTA SOLOK

ABSTRAK

Coffee shop yang berada di Kota Solok mulai muncul pada awal tahun 2017. Satu Satu Sembilan *Coffee & Roastery* merupakan salah satu *coffee shop* yang memiliki pesaing yang tidak jauh dari *coffee shop* ini, sehingga pengelola *coffee shop* perlu mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumennya agar mampu bersaing. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik konsumen dan menganalisis kepuasan konsumen pada Satu Satu Sembilan *Coffee & Roastery*. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 78 responden yang berada di Satu Satu Sembilan *Coffee & Roastery*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen didominasi oleh konsumen berjenis kelamin laki-laki, usia dewasa lanjut (25-35), pendidikan terakhir sarjana (S1), pekerjaan BUMN/PNS, sebagian besar memiliki pendapatan >Rp.2.000.000 – 5.000.000 per bulan dan berdomisili di Kota Solok. Berdasarkan perilaku konsumen yang tampak dan perilaku konsumen yang tidak tampak menjelaskan bahwa sebagian besar dipengaruhi oleh teman dalam melakukan kunjungan, termasuk dalam kategori peminum kopi sebagai penyuka kopi, dan termasuk jenis peminum kopi *sosial drinker*. Hasil *Importance Performance Anaylisis* menjelaskan bahwa indikator kinerja yang kurang memuaskan bagi konsumen yaitu ketersediaan parkir dan ketersediaan toilet. Sedangkan nilai *Customer Satisfaction Index* mencapai 0.853 dengan makna bahwa indikator keseluruhan Satu Satu Sembilan *Coffee & Roastery* sangat memuaskan konsumen.

Kata kunci : *Satu sembilan coffee & roastery, kepuasan konsumen, kopi*

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION AT THE SATU SATU SEMBILAN COFFEE & ROASTERY IN SOLOK CITY

ABSTRACT

Coffee shops in Solok City began to emerge in the early 2017s. Satu Satu Sembilan Coffee & Roastery is a coffee shop that has competitors not far from this coffee shop, so coffee shop managers need to know the wants and needs of their consumers to be able to compete. This study aims to describe consumer characteristics and analyze consumer satisfaction at Satu Satu Sembilan Coffee & Roastery. This study uses a survey method by distributing questionnaires to 78 respondents who are at Satu Satu Sembilan Coffee & Roastery. The results showed that consumers were dominated by male consumers, advanced age (25-35), undergraduate education (S1), BUMN/PNS occupations, most of whom had income > 2,000,000 – 5,000,000 IDR and domiciled in Solok City. Based on visible consumer behavior and invisible consumer behavior, it was explained that most of them were influenced by friends during visits, included in the category of coffee drinkers as coffee lovers, and the type of social coffee drinker. The results of the Importance Performance Analysis explain that unsatisfactory performance indicators for consumers are the availability of parking and the availability of toilets. While the value of the Customer Satisfaction Index reached 0.853, which means that the overall indicators of Satu Satu Sembilan Coffee & Roastery have satisfied consumers.

Keywords : *Satu satu sembilan coffee & roastery, consumer satisfaction, coffee*

