

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KOPI DI  
JIWANI COFFEE DAN PAREWA COFFEE KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

Oleh

**DANDY BERLY SAPUTRA**

**NIM. 1810223007**

**PEMBIMBING I : Prof. Dr. Ir. MELINDA NOER, M.Sc**

**PEMBIMBING II : Dr. Ir. NOFIALDI, M.Si**



**FAKULTAS PERTANIAN**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

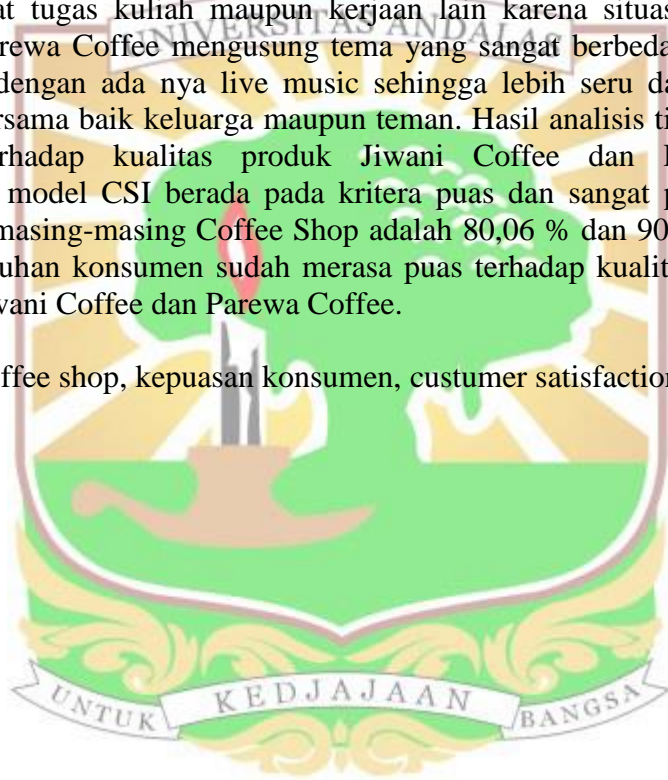
**2022**

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KOPI DI JIWANI COFFEE DAN PAREWA COFFEE KOTA PADANG**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan karakteristik usaha dan konsumen di Jiwani Coffee dan Parewa Coffee, (2) menganalisis kepuasan pelanggan terhadap produk minuman kopi susu di Jiwani Coffee dan Parewa Coffee. Penelitian ini menggunakan metode survey dan metode pengambilan sampel dengan cara purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jiwani Coffee mengusung konsep alam dengan tema warna serba hijau, selain itu tidak ada nya live music membuat Jiwani Coffee cocok untuk pengunjung yang ingin membuat tugas kuliah maupun kerjaan lain karena situasi yang tenang. Sedangkan Parewa Coffee mengusung tema yang sangat berbeda dengan Jiwani Coffee yaitu dengan ada nya live music sehingga lebih seru dan cocok untuk berkumpul bersama baik keluarga maupun teman. Hasil analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk Jiwani Coffee dan Parewa Coffee menggunakan model CSI berada pada kriteria puas dan sangat puas. Nilai CSI yang didapat masing-masing Coffee Shop adalah 80,06 % dan 90,70%. Sehingga secara keseluruhan konsumen sudah merasa puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan Jiwani Coffee dan Parewa Coffee.

Kata kunci: coffee shop, kepuasan konsumen, customer satisfaction index (csi)



**ANALYSIS OF COFFEE CONSUMER SATISFACTION LEVEL  
IN JIWANI COFFEE AND PAREWA COFFEE IN PADANG  
CITY**

**ABSTRACT**

*This study aims to (1) describe the characteristics of businesses and consumers in Jiwani Coffee and Parewa Coffee, (2) analyze customer satisfaction with milk coffee drinks at Jiwani Coffee and Parewa Coffee. This research uses survey method and sampling method by purposive sampling. The results show that Jiwani Coffee carries the concept of nature with an all-green color theme, besides that there is no live music making Jiwani Coffee suitable for visitors who want to do college assignments or other work because of the calm situation. Meanwhile, Parewa Coffee carries a very different theme from Jiwani Coffee, namely by having live music so that it is more exciting and suitable for gathering with both family and friends. The results of the analysis of the level of consumer satisfaction on the quality of Jiwani Coffee and Parewa Coffee products using the CSI model are in the criteria of being satisfied and very satisfied. The CSI values obtained by each Coffee Shop are 80.06% and 90.70%. So that overall consumers are satisfied with the quality of the products offered by Jiwani Coffee and Parewa Coffee.*

Keywords: coffee shop, consumer satisfaction, customer satisfaction index(csi)

