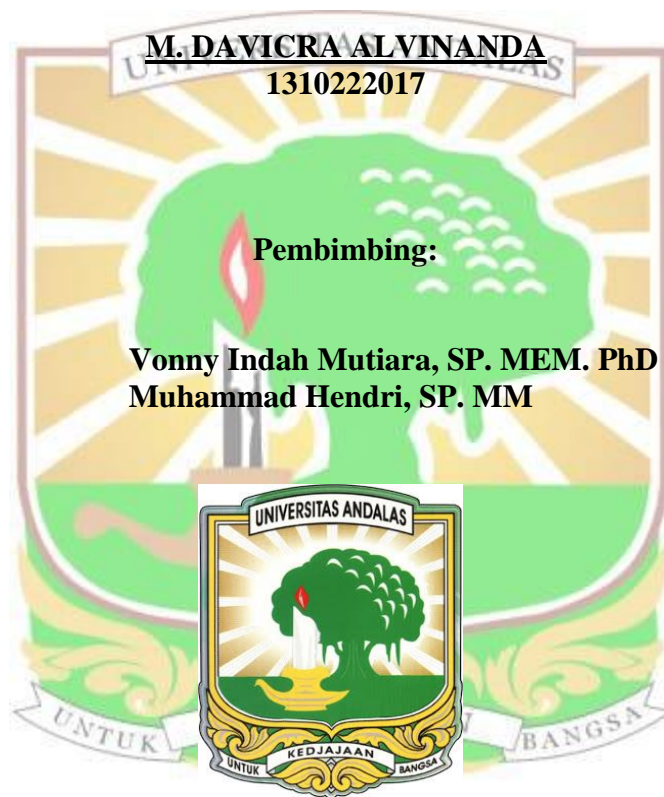


**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
FAKTOR PRODUK DAN FAKTOR HARGA PRODUK
MINUMAN KOPI DI PAVILLON COFFEE PADANG**

SKRIPSI

OLEH:



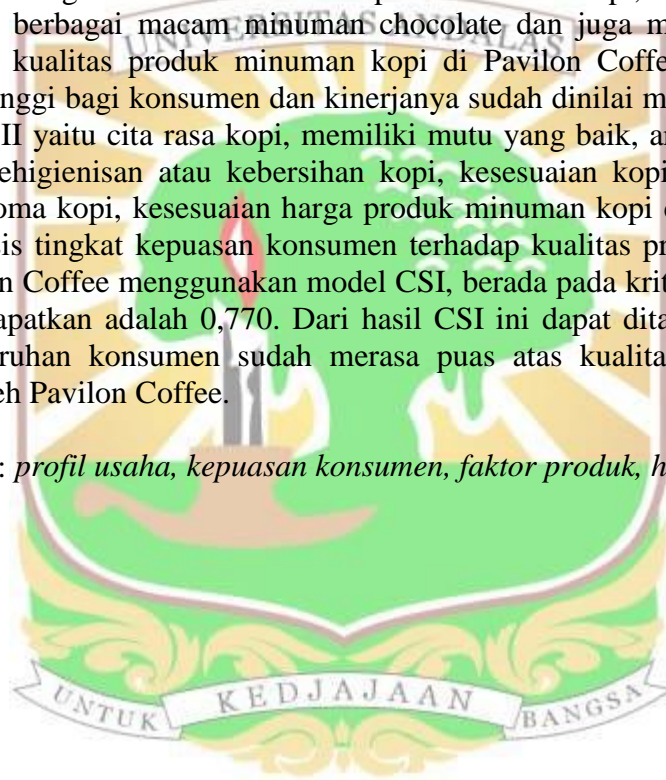
**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FAKTOR PRODUK DAN FAKTOR HARGA PRODUK MINUMAN KOPI DI PAVILON COFFEE PADANG

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan profil usaha Pavilion Coffee serta menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan faktor harga produk minuman kopi di Pavilion Coffee. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi survei dengan analisis data secara dekskriptif kuantitatif dan deksriptif kualitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non probability yaitu dengan cara purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan Pavilion Coffee menawarkan berbagai macam minuman seperti minuman kopi, berbagai macam minuman teh, berbagai macam minuman chocolate dan juga makanan ringan. indikator dari kualitas produk minuman kopi di Pavilion Coffee yang tingkat kepentingan tinggi bagi konsumen dan kinerjanya sudah dinilai maksimal terlihat pada kuadran II yaitu cita rasa kopi, memiliki mutu yang baik, aroma kopi khas dan harum, ke higienisan atau kebersihan kopi, kesesuaian kopi dengan selera konsumen, aroma kopi, kesesuaian harga produk minuman kopi dengan kualitas produk. analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk minuman kopi di Pavilion Coffee menggunakan model CSI, berada pada kriteria puas. Nilai CSI yang didapatkan adalah 0,770. Dari hasil CSI ini dapat ditarik kesimpulan bahwa keseluruhan konsumen sudah merasa puas atas kualitas produk yang ditawarkan oleh Pavilion Coffee.

Kata kunci: *profil usaha, kepuasan konsumen, faktor produk, harga produk.*



*ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS ON FACTORS
PRODUCTS AND FACTORS OF DIFFERENT COFFEE PRODUCTS IN
COFFEE PAVILON COFFEE PADANG*

ABSTRACT

This study aims to describe the business profile of Pavilion Coffee and analyze the level of customer satisfaction with product quality and the price factor of coffee beverage products at Pavilion Coffee. That method used in this study is a survey study method with data analysis descriptively quantitative and qualitative descriptive. The sample used in this study is a non probability technique that is by purposive sampling. The results of this study show Pavilion Coffee offering various kinds of drinks such as coffee drinks, various kinds tea drinks, various kinds of chocolate drinks and snacks. indicator of the quality of coffee beverage products at the level Pavilion Coffee high interests for consumers and their performance has been assessed to the maximum seen in quadrant II, namely the taste of coffee, has good quality, aroma distinctive and fragrant coffee, hygiene or cleanliness of coffee, suitability of coffee with consumer tastes, aroma of coffee, suitability of prices of coffee beverage products with product quality. The analysis of the level of customer satisfaction with product quality. Coffee at Pavilion Coffee use the CSI model, which is in the criteria satisfied. The CSI value obtained is 0.770. This CSI result can be withdrawn the conclusion that all consumers feel satisfied with quality products offered by Pavilion Coffee.

Keywords: business profile, customer satisfaction, product factors, product prices.

