

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KAVA SAMS
COFFEE TEA DAN EATERY DI KABUPATEN PADANG
LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**OLEH :
TRISNA MARINA DAULAY**

NIM. 2010221008

Pembimbing I : Cipta Budiman, S.Si., M.M

Pembimbing II : Dr. Dian Hafizah, SP., M.Si



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN KAVA SAMS COFFEE TEA DAN EATERY DI KABUPATEN PADANG LAWAS PROVINSI SUMATERA UTARA

ABSTRAK

Kedai kopi di Kabupaten Padang Lawas mulai muncul pada tahun 2017. Kava Sams *Coffee Tea & Eatery* merupakan salah satu kedai kopi yang berada di Kabupaten Padang Lawas yang memiliki pesaing yang tidak jauh dari lokasi kedai kopi ini dan memiliki pendapatan yang tidak stabil setiap bulannya., sehingga pemilik kedai kopi perlu mengetahui keinginan dan kebutuhan agar mampu bersaing dan meningkatkan pendapatan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik konsumen dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen Kava Sams *Coffee Tea & Eatery*. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 68 orang responden yang berada di Kava Sams *Coffee Tea & Eatery*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen di dominasi oleh konsumen berjenis kelamin laki-laki, dengan usia dewasa awal (19-25 tahun), tingkat pendidikan terakhir sarjana (S1), pekerjaan pelajar/mahasiswa, dengan uang saku Rp.2.500.000-Rp.3.500.000 perbulan, serta berdomisili di Kabupaten Padang Lawas. Berdasarkan aspek perilaku konsumen tampak dan perilaku konsumen tidak tampak menjelaskan sebagian besar konsumen dipengaruhi oleh teman dalam melakukan kunjungan. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menjelaskan bahwa indikator kinerja yang kurang memuaskan konsumen yaitu kecepatan transaksi, ketersediaan tempat parkir, dan ketersediaan toilet dan musholah. Sedangkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) mencapai 0.848 yang berada pada rentang 0.81-1.00 yang berarti bahwa keseluruhan indikator Kava Sams *Coffee Tea & Eatery* sudah memuaskan konsumen.

Kata Kunci : Kedai kopi, Kepuasan Konsumen, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Sumatera Utara

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF KAVA SAMS COFFEE TEA AND EATERY IN PADANG LAWAS DISTRICT NORTH SUMATRA PROVINCE

ABSTRACT

Since 2017, coffee shops have begun to appear in Padang Lawas Regency, including Kava Sams Coffee Tea & Eatery. Kava Sams Coffee Tea & Eatery has competitors, and their locations are very close. Besides that, Kava Sams Coffee Tea & Eatery still has an unstable monthly income. So, coffee shop owners need to know consumers' wants and needs in order to compete and increase income. This research aims to describe consumer characteristics of Kava Sams Coffee Tea & Eatery and analyze consumers' satisfaction. This research used a survey method by distributing questionnaires to 68 respondents at Kava Sams Coffee Tea & Eatery. The research found that the characteristics of Kava Sams Coffee Tea & Eatery consumers are mainly male in early adult age (19-25 years), the highest education level is bachelor (S1), work as students, and have monthly pocket money of Rp. 2,500,000-Rp. ,3,500,000, and resides in Padang Lawas Regency. Based on aspects of visible and invisible consumer behavior, most consumers are influenced by friends to visit the coffee shop. The Importance Performance Analysis (IPA) results explain that the performance indicators that do not satisfy consumers are transaction speed, availability of parking spaces, and availability of toilets and prayer rooms. Meanwhile, the Customer Satisfaction Index (CSI) value is 0.848, which is in the range of 0.81-1.00, which means that the overall indicator for Kava Sams Coffee Tea & Eatery has satisfied consumers.

Keywords : Coffee shop, Consumer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, North Sumatera