

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN *ROASTED BEANS*
TERHADAP BAURAN PEMASARAN PADA USAHA
UDA ESPRESSO CAFÉ & ROASTERY DI KOTA PAYAKUMBUH**

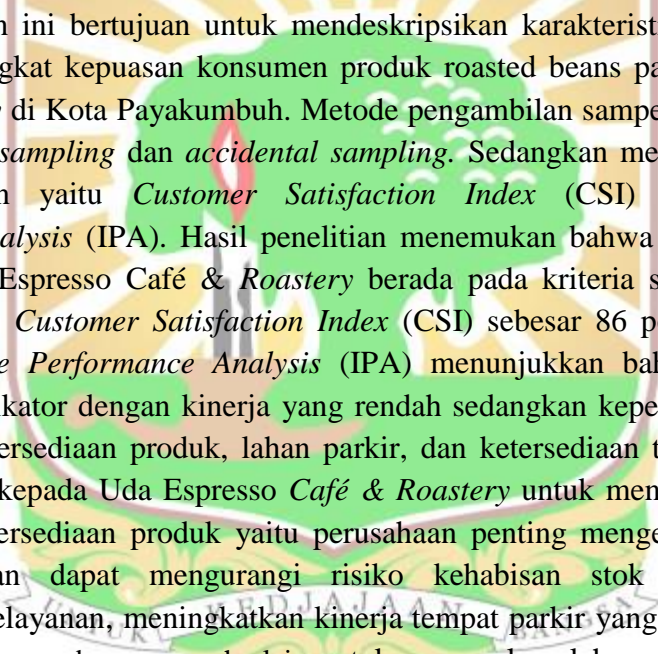
SKRIPSI



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN *ROASTED BEANS* TERHADAP BAURAN PEMASARAN PADA USAHA UDA ESPRESSO CAFÉ & ROASTERY DI KOTA PAYAKUMBUH

Abstrak



Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik konsumen dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen produk roasted beans pada Uda Espresso Café & Roastery di Kota Payakumbuh. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Sedangkan metode analisis data yang diterapkan yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menemukan bahwa tingkat kepuasan konsumen Uda Espresso Café & Roastery berada pada kriteria sangat puas dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 86 persen. Sedangkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang berada pada indikator dengan kinerja yang rendah sedangkan kepentingannya tinggi yaitu atribut ketersediaan produk, lahan parkir, dan ketersediaan toilet. Saran yang dapat diberikan kepada Uda Espresso Café & Roastery untuk meningkatkan kinerja pada atribut ketersediaan produk yaitu perusahaan penting mengelola stok dengan baik, perusahaan dapat mengurangi risiko kehabisan stok sehingga dapat meningkatkan pelayanan, meningkatkan kinerja tempat parkir yang memadai dengan melakukan kerjasama bersama usaha lain untuk memperluas lahan parkir, Sedangkan untuk atribut ketersediaan toilet memberi label toilet yang lebih jelas atau mencolok sehingga mudah dilihat oleh konsumen.

Kata Kunci : *Coffee Shop*, Karakteristik Konsumen, Kepuasan Konsumen, IPA, *Roasted Beans*.

***The Roasted Beans Consumer Satisfaction Analysis
Toward Marketing Mix at Uda Espresso Café & Roastery Business in
Payakumbuh City***

Abstract

This research aims to describe the characteristics of roasted beans consumer and analyze consumer satisfaction with roasted beans at Uda Espresso Café & Roastery in Payakumbuh City. The sampling methods used in this research were purposive sampling and accidental sampling. Meanwhile, the data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The research found that the level of consumer satisfaction at Uda Espresso Café & Roastery was in the very satisfied criteria, which can be seen from the Customer Satisfaction Index (CSI) value of 86 percent. Meanwhile, the Importance Performance Analysis (IPA) results show that product availability, parking space and toilet availability are highly important to consumers but have low performance. Uda Espresso Café & Roastery needs to manage stock better to reduce the risk of running out of stock and improve its service to consumers. The company can also collaborate with other businesses to expand parking area. As for the availability attribute, the company can provide a more explicit toilet label to make it easy for consumers to see.

Keywords: *Coffee shop, Customer Characteristics, Customer Satisfaction, IPA, Roasted Beans.*

