

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI KELILING
JALANI COFFEE KOTA PADANG**

SKRIPSI

Oleh



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPI KELILING JALANI COFFEE KOTA PADANG

ABSTRAK

Jalani Coffee merupakan salah satu usaha kopi keliling di Kota Padang yang menghadapi persaingan ketat dan penurunan volume penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap usaha kopi keliling Jalani Coffee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dianalisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling terhadap 36 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap kinerja Jalani Coffee dengan nilai indeks kepuasan konsumen (CSI) sebesar 84,86% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Analisis IPA menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut yang berada pada kuadran I (prioritas utama), yaitu lokasi aman dan nyaman, pemberian loyalitas, dan penjelasan produk. Atribut-atribut ini merupakan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi masih kinerja pada atribut dinilai rendah. Sementara itu, atribut lain seperti rasa produk, kebersihan minuman, harga sesuai dengan kualitas, harga sesuai dengan pelayanan, lokasi mudah ditemukan, lokasi mudah dijangkau, kesigapan karyawan, keramahan dan kesopanan, kebersihan dan kerapian, interaksi yang baik, kecepatan penyajian, dan transaksi pembelian tersedia berbagai layanan berada pada kuadran II (pertahankan kinerja). Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen Jalani Coffee dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas konsumen.

Kata kunci: CSI, IPA, Jalani Coffee, Kepuasan konsumen, Kopi keliling

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON JALANI COFFEE MOBILE COFFEE SERVICE IN PADANG CITY

ABSTRACT

Jalani Coffee is a mobile coffee business operating in Padang City, which is currently facing intense competition and a decline in sales volume. This study aims to analyze consumer satisfaction with Jalani Coffee. A quantitative research approach was employed using a survey method, and data were analyzed through the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The sample was obtained using accidental sampling, with 36 respondents. The findings indicate that consumers are highly satisfied with Jalani performance, as reflected by a CSI score of 84.86%, categorized as "very satisfied". The IPA results identify several attributes in Quadrant I (high priority for improvement), including a safe and comfortable location, customer loyalty programs, and clear product information. These are considered important by consumers but are currently underperforming. Other attributes—such as product taste, beverage hygiene, price concerning to quality and service, accessibility of location, staff responsiveness, friendliness and courtesy, cleanliness and tidiness, customer interaction, speed of service, and availability of various payment methods—fall into Quadrant II (maintain performance), indicating satisfactory execution in areas of high importance. These insights are expected to guide Jalani management in enhancing service quality and sustaining customer loyalty.

Keywords: CSI, IPA, Jalani Coffee, Consumer satisfaction, Mobile coffee

