

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOPI ARABIKA *LOLO*
PADA KAFE GUBUK COFFEE CENTRAL DI PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

OLEH

UNIVERSITAS ANDALAS

LAELATUL RAHMI

1510221046

DOSEN PEMBIMBING

Pembimbing I : Hasnah, SP. DipAgEc. MEc. Ph.D

Pembimbing II : Lora Triana, SP. MM



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOPI ARABIKA LOLO PADA KAFE GUBUK COFFEE CENTRAL DI PAYAKUMBUH

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap minuman kopi *Arabika Lolo* pada kafe *Gubuk Coffee Central*. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Mei - Juni 2019. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei. Konsumen yang dijadikan responden ditentukan secara *purposive* dengan jumlah responden sebanyak 97 orang. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen kopi *Arabika Lolo* pada Kafe *Gubuk Coffee Central* berada pada kategori puas dengan nilai skor rata-rata sebesar 4,18. Nilai skor rata-rata variabel bauran pemasaran berada pada kategori baik dan sangat baik, kategori baik untuk variabel produk, tempat, dan promosi, dan kategori sangat baik untuk variabel harga. Diantara variabel bauran pemasaran yang dianalisa, hanya dua variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, yaitu produk dan harga. Berdasarkan hasil penelitian disarankan agar : Kafe *Gubuk Coffee Central* mempertahankan kualitas produk dan kesesuaian harga dengan kualitas yang diberikan, karena kedua variabel tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen kopi *Arabika Lolo* dan menyediakan kotak saran agar kafe dapat mengetahui keinginan konsumen.

Kata Kunci: *Kopi Arabika Lolo, kepuasan konsumen, bauran pemasaran.*



ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION ON ARABICA LOLO COFFEE AT COFFEE CENTRAL SHOP CAFE IN PAYAKUMBUH

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors affecting consumer satisfaction on Lolo Arabica Coffee at Gubuk Coffee Central Cafe. This research was conducted in May - June 2019 using survey method. The data used are primary and secondary data. Ninety-seven samples were selected in this study purposively. We employ descriptively quantitative approach to analyze primary data. The results of the analysis show that the level of consumer satisfaction of Arabica Lolo Coffee at Gubuk Coffee Central Café is in the satisfied category with an average score of 4.18. Among the marketing mix variables, price has score of very good category, while the score of product, place and promotion variables are in good category. Statistical analysis reveals that only two variables significantly influence the level of customer satisfaction on Lolo Arabica Coffee, namely product and price. Based on the results, it is suggested that Gubuk Coffee Central Cafe maintains product quality and price conformity with the quality provided. Moreover, the Gubuk Coffee Central Cafe is advised to provide a suggestion box in order to get the willingness of consumers.

Keywords: Arabika Lolo Coffee, consumer satisfaction, marketing mix.

