

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA
GUBUK COFFEE BATANG KURANJI DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

**OLEH:
AHMAD IZZA
1610223022**

**PEMBIMBING I : Rina Sari, SP. MSi
PEMBIMBING II : Muhammad Refdinal, Ir. MS**



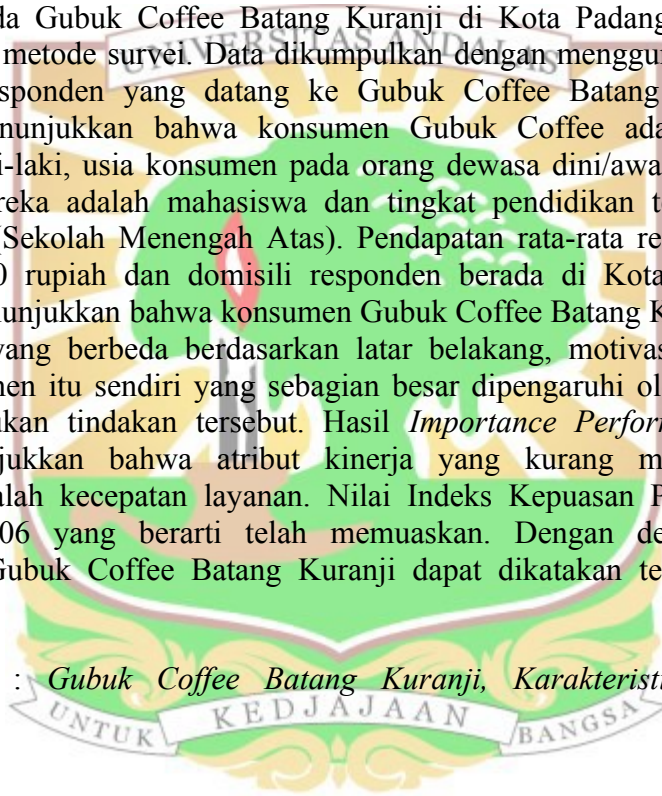
**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA GUBUK COFFEE BATANG KURANJI DI KOTA PADANG

ABSTRAK

Industri *coffee shop* telah dikembangkan secara luas di Kota Padang. Gubuk Coffee Batang Kuranji adalah salah satu *coffee shop* yang harus mampu bersaing dengan memberikan inovasi dan meningkatkan kualitasnya untuk menjaga konsumen dan meningkatkan retensi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik konsumen dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Gubuk Coffee Batang Kuranji di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode survei. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 85 responden yang datang ke Gubuk Coffee Batang Kuranji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Gubuk Coffee adalah didominasi konsumen laki-laki, usia konsumen pada orang dewasa dini/awal (19-24 tahun). Pekerjaan mereka adalah mahasiswa dan tingkat pendidikan tertinggi mereka adalah SMA (Sekolah Menengah Atas). Pendapatan rata-rata responden kurang dari 2.500.000 rupiah dan domisili responden berada di Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Gubuk Coffee Batang Kuranji memiliki karakteristik yang berbeda berdasarkan latar belakang, motivasi, persepsi dan tujuan konsumen itu sendiri yang sebagian besar dipengaruhi oleh teman-teman dalam melakukan tindakan tersebut. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut kinerja yang kurang memuaskan bagi konsumen adalah kecepatan layanan. Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) mencapai 0.706 yang berarti telah memuaskan. Dengan demikian, atribut keseluruhan Gubuk Coffee Batang Kuranji dapat dikatakan telah memuaskan konsumen.

Kata Kunci : *Gubuk Coffee Batang Kuranji, Karakteristik , Kepuasan Konsumen.*



AN ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION TOWARDS GUBUK COFFEE BATANG KURANJI PADANG CITY

ABSTRACT

Coffee-shop industry has been widely developed in Padang City. *Gubuk Coffee Batang Kuranji* is one of the coffee-shop that should be able to compete by providing innovation and improving its quality in order to maintain the consumers and improve customer retention. This research aims to describe the consumer characteristics of *Gubuk Coffee Batang Kuranji* in Padang City and to analyze the level satisfaction towards *Gubuk Coffee*. This research used survey method. The data were collected by using questionnaires to 85 respondents who came to Gubuk Coffee Batang Kuranji. The results showed that consumer of Gubuk Coffee were mostly male consumers, the age of consumers was at an early adult (19-24 years). Their occupation is college student and their highest education level is high school. Average income of respondents is less than 2,500,000 IDR and the respondent domicile is in Padang City. The results shows that consumers of Gubuk Coffee Batang Kuranji have different characteristics based on their background, motivation, perception and goal of the consumer it self which is largely influenced by friends in performing such actions. The Importance Performance Analysis (IPA) indicates that the attributes which performance is less satisfying to consumers is the speed of service. The value of Customer Satisfaction Index (CSI) reach 0,706 which means that it is satisfying. Thus, the overall attribute of Gubuk Coffee Batang Kuranji have been satisfying the consumers

Keywords: *Gubuk Coffee Batang Kuranji, Characteristics, Customer Satisfaction*

