

Abstrak

Nama : Ridillah Abyanshabbah
Program Studi : Manajemen
Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
Pada Konsumen Kitakopi Pamulang
Dosen Pembimbing : Ir. Edward S Tampubolon, MM

Perkembangan industri kopi di Indonesia sangatlah pesat. Mulai dari *Roastery* hingga *Coffee Shop* tumbuh seakan menjamur di berbagai daerah. Sekarang. Hampir semua kalangan menikmati dan menyukai minuman olahan berdasar komoditas satu ini. *Demand* yang tinggi membuat para pelaku usaha menargetkan pangsa pasar yang berbeda, mulai dari kalangan menengah keatas seperti kedai kopi besar yang bertempat di pusat perkantoran, hingga kedai kopi sederhana gerobakan di pinggir jalan yang harga jualnya lebih *Affordable*. Penelitian ini dilakukan pada Kitakopi Pamulang yang terletak di Pasar kita Modern Pamulang, Kios K21/2. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisa sejauh mana kepuasan Konsumen di Kitakopi Pamulang dengan menggunakan metode metode analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan menggunakan *Software SmartPLS3*. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen dari Kitakopi Pamulang dengan total responden berjumlah 102 orang. Perhitungan GoF dalam penelitian ini adalah kecocokan model dengan variabel yang diteliti dapat dinyatakan kuat dengan nilai 0,593. Hasil penelitian ditemukan bahwa Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai *p-values* pada variabel ini 0,061 . Sedangkan Harga Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen dengan nilai *p-values* 0,024 untuk Harga Produk dan 0,000 untuk Kualitas Pelayanan. Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua, terutama untuk para pelaku usaha di industri kopi tanah air.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Pengaruh Harga*

Abstract

The development of the coffee industry in Indonesia is very fast. Starting from the Roastery to the Coffee Shop, it seems to have mushroomed in various areas. Now. Almost all people enjoy and like processed drinks based on this one commodity. High demand makes business actors target different market shares, ranging from the middle and upper classes such as large coffee shops located in office centers, to simple handcart coffee shops on the side of the road whose selling prices are more affordable. This research was conducted at Kitakopi Pamulang which is located at Pasar Kita Modern Pamulang, Kiosk K21/2. This study aims to analyze the extent of consumer satisfaction in Kitakopi Pamulang by using the Structural Equation Modeling (SEM) analysis method with the Partial Least Square (PLS) approach and using SmartPLS3 software. Respondents in this study were consumers from Kitakopi Pamulang with a total of 102 respondents. The calculation of GoF in this study is that the fit of the model with the variables studied can be stated as strong with a value of 0.593. The results of the study found that product quality had no significant effect on consumer satisfaction with the p-values on this variable 0.061. Meanwhile, product prices and service quality have a significant effect on consumer satisfaction with p-values of 0.024 for product prices and 0.000 for service quality. It is hoped that this research can be useful for all, especially for business people in the coffee industry in the country.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Price Effect

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian terhadulu	7
2.2 Pengertian produk	8
2.3 Pengertian kualitas produk	9
2.4 Pengertian kualitas pelayanan	10
2.5 Harga	11
2.6 Pengertian kepuasan	12
2.7 Sejarah kopi.....	13
2.6 <i>Structural Ecuation Modeling (SEM)</i>	13
2.7 Kerangka berfikir	15
2.8 Hipotesis.....	16
2.9 Skala Likert	17
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Diagram Alur (<i>Flow Chart</i>)	18
3.2 Keterangan Diagram Alur (<i>Flow Chart</i>).....	18
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukuranya	22
BAB IV PEMBAHASAN	26
4.1 Sejarah Kitakopi	26

4.2 Struktur Organisasi Kitakopi.....	26
4.3 Visi Misi Kitakopi.....	26
4.4 Karakteristik Responden	27
4.5 Pengujian Instrumen Penelitian.....	30
4.6 Pengujian Evaluasi Moder Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36
4.9 Penarikan Hipotesis.....	42
4.6 Implikasi Manajerial	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	48
Lampiran 1. Pernyataan Kuisisioner.....	48
Lampiran 2. Form Kuisisioner.....	49
Lampiran 2. Data Kuisisioner	52
Lampiran 3. Uji Validitas Realibilitas Output Dari Software SPSS26.....	55
Lampiran 4. Total Responden	56
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Industri Kopi	2
Gambar 1.2	Logo Kitakopi Pamulang	3
Gambar 1.3	Diagram Kalangan Umur	4
Gambar 1.4	Kerangka Berfikir	16
Gambar 1.5	Diagram Alur	18
Gambar 1.6	Struktur Organisasi	26
Gambar 1.7	Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Gambar 1.8	Klasifikasi Berdasarkan Umur	28
Gambar 1.9	Garis Kontinum Kualitas Produk	30
Gambar 2.0	Garis Kontinum Harga Produk	31
Gambar 2.1	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	32
Gambar 2.2	Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan	33
Gambar 2.3	Diagram Variabel Penelitian	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Cup Keluar	5
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 1.3 Skala Likert	17
Tabel 1.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran	23
Tabel 1.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel KPR	30
Tabel 1.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel HP	30
Tabel 1.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel KPL	31
Tabel 1.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel KP	32
Tabel 1.9 Hasil Pengelolaan Uji Validitas	33
Tabel 2.0 Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 2.1 Outer Loading	38
Tabel 2.2 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	39
Tabel 2.3 Nilai Composite Reliability	40
Tabel 2.4 Nilai Cronbach's Alpha	40
Tabel 2.4 Average Variance Exctracted (AVE) dan R-Square (r^2)	41
Tabel 2.4 Penarikan Hipotesis	42