

**KARAKTERISTIK PENGUNJUNG *HQ COFFEE & BITES*  
KOTA PADANG**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan gelar Sarjana Sains  
Terapan (S.ST) Pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas  
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*

**SKRIPSI**



**OLEH :  
DEVI PUTRI ASDI  
18135240 / 2018**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

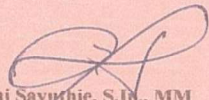
**KARAKTERISTIK PENGUNJUNG HQ COFFEE & BITES KOTA  
PADANG**

Nama : Devi Putri Asdi  
NIM/BP : 18135240/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Padang, November 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

  
**Hiiriyantomi Sayuthie, S.Ip., MM**  
NIP. 197809032010121001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

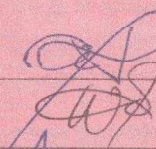
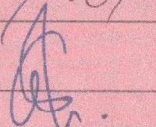
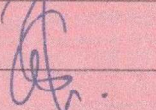
### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Karakteristik Pengunjung HQ Coffee & Bites Kota Padang  
Nama : Devi Putri Asdi  
NIM/BP : 18135240/2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2022

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua	Hijriyantomi Sayuthie, S.Ip., MM	1. 
2. Anggota	Waryono, S.Pd, MM,par	2. 
3. Anggota	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE	3. 





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
e-mail : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

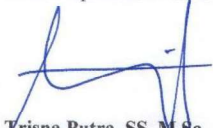
Nama : Devi Putri Asdi  
NIM/TM : 18135240/ 2018  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Karakteristik Pengunjung HQ Coffee & Bites Kota Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Departemen Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
  
**Devi Putri Asdi**  
NIM. 18135240

## ABSTRAK

Devi Putri Asdi. 2022. Karakteristik Pengunjung HQ Coffee & Bites Kota Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi tidak adanya data karakteristik pengunjung dan data pengunjung yang berkunjung ke HQ Coffee & Bites belum stabil. Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pengunjung dengan menggunakan 3 indikator pengunjung yaitu karakteristik demografis, karakteristik geografis, dan karakteristik psikografis. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode *survey*. Dalam *survey*, data responden dikumpulkan menggunakan angket atau kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 orang responden. Variabel dalam penelitian adalah variabel mandiri yaitu karakteristik pengunjung. Pada data penelitian ini diolah dengan bantuan Microsoft Excel 2010. berdasarkan karakteristik demografis dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengunjung yang berkunjung ke HQ Coffee & Bites dimulai dari umur 16-20 tahun sebanyak 53%. Jenis kelamin perempuan sebanyak 68%, jenis pekerjaan/status yaitu mahasiswa sebanyak 50%. Terdapat 89% pengunjung yang berstatus belum menikah, penghasilan pengunjung dimulai dari Rp. 0 - Rp. 500.000 sebanyak 64%. Untuk lamanya pengunjung selama 3 jam sebanyak 40%, terdapat kunjungan ke 1 kali sebanyak 25%, pengunjung yang pengeluarannya selama berkunjung mulai dari Rp. 26.000 - Rp. 50.000 sebanyak 43%. Berdasarkan karakteristik Geografis pengunjung, terdapat lokasi tempat tinggal pengunjung berada di kawasan komplek sebanyak 63%, untuk kota tempat tinggal pengunjung berada luar lingkungan marapalam sebanyak 68%. Untuk jenis minuman yang dipesan pengunjung yang berjenis Coffee Base sebanyak 45% dan untuk jenis makanan yang dipesan pengunjung yang berjenis rice bowl sebanyak 58%. Berdasarkan karakteristik Psikografis mayoritas pengunjung dengan tipe *experiencers* dengan jumlah sebanyak 86% dan pengunjung dengan tipe *markers* sebanyak 14%.

**Kata Kunci: Karakteristik Demografis, Karakteristik Geografis, Karakteristik Psikografis.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Karakteristik Pengunjung HQ Coffee & Bites Kota Padang”** dan tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dalam pembuatan skripsi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS.M.Sc, selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan proposal penelitian ini.
5. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par selaku Dosen Penguji 1 Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Dosen Penguji 2 Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Seluruh Staf pengajar dan teknisi Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

8. Keluarga terutama Mama, Papa, Kakak, Persepupuan tercinta dan Bg Idon selalu mendo'akan, memberikan dukungan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis. Sehingga penulis bisa sampai tahap ini untuk menyelesaikan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Kepada Sahabat dan seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.
10. Manajer dan Staff HQ Coffee & Bites Kota Padang yang telah membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga segala kemurahan hati serta bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Padang November 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori .....	9
1. Pengertian Pengunjung .....	9
2. Karakteristik .....	10
B. Kerangka Konseptual .....	18
C. Pertanyaan Penelitian .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Jenis Penelitian .....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
C. Variabel Penelitian .....	21
D. Defenisi Operasional Variabel .....	21
E. Populasi dan Sampel .....	22
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	24
G. Instrumen Penelitian .....	25



H. Uji Coba Instrumen .....	27
I. Teknik Analisa Data .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
B. Hasil Penelitian .....	32
1. Karakteristik Demografis .....	32
2. Karakteristik Geografis .....	37
3. Selera/Pesanan Pengunjung .....	38
4. Karakteristik Spsikografis.....	39
C. Pembahasan .....	45
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 : Karakteristik Geografis Wisatawan .....	13
Tabel 2 : Karekteristik Demografis Wisatawan .....	14
Tabel 3 : Data Kunjungan Februari - Juli 2022 Pengunjung HQ Coffee & Bites Kota Padang .....	22
Tabel 4 : Skoring Dengan Skala Guttman .....	26
Tabel 5 : Kisi-kisi Pertanyaan Variabel .....	27
Tabel 6 : Uji Validasi Pertanyaan .....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : HQ Coffee & Bites Kota Padang .....	2
Gambar 2 : Tangga Menuju Lantai .....	3
Gambar 3 : Furniture .....	4
Gambar 4 : Furniture/Interior .....	4
Gambar 5 : Pengunjung HQ Coffee & Bites .....	5
Gambar 6 : Kerangka Konseptual .....	19
Gambar 7 : Usia .....	32
Gambar 8 : Jenis Kelamin .....	32
Gambar 9 : Pekerjaan/Status .....	33
Gambar 10 : Status Perkawinan .....	34
Gambar 11 : Penghasilan .....	34
Gambar 12 : Lama Kunjungan .....	35
Gambar 13 : Kunjungan Ke .....	35
Gambar 14 : Pengeluaran Selama Berkunjung .....	36
Gambar 15 : Lokasi Tempat Tinggal .....	37
Gambar 16 : Kota Tempat Tinggal .....	38
Gambar 17 : Jenis Minuman .....	38
Gambar 18 : Jenis Makanan .....	39
Gambar 19 : Pertanyaan 1 .....	40
Gambar 20 : Pertanyaan 2 .....	40
Gambar 21 : Pertanyaan 3 .....	41
Gambar 22 : Pertanyaan 4 .....	41
Gambar 23 : Pertanyaan 5 .....	42
Gambar 24 : pertanyaan 6 .....	42

Gambar 25 : Pertanyaan 7 .....	43
Gambar 26 : Pertanyaan 8 .....	43
Gambar 27 : Pertanyaan 9 .....	44
Gambar 28 : Karakteristik Psikografis .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Uji Coba Penelitian .....	60
Lampiran 2 : Hasil Uji Coba Penelitian .....	65
Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian .....	71
Lampiran 4 : Hasil Penelitian .....	81
Lampiran 5 : Dokumentasi .....	89
Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian .....	91
Lampiran 7 : Surat Balasan Penelitian .....	92
Lampiran 8 : Lembar Konsultasi Bimbingan .....	93

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor sumber devisa negara yang prospeknya cerah, dan mempunyai potensi dan peluang untuk dikembangkan. Pariwisata menurut Utama (2017:20) adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut. Secara umum pariwisata dapat diartikan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk melakukan rekreasi atau liburan ketempat yang memiliki potensi dan dapat dinikmati.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di pulau Sumatera dan mempunyai ibukota yaitu Padang. Provinsi Sumatera Barat memiliki luas sekitar 42.297,30 km<sup>2</sup> dan berbatasan dengan empat provinsi yaitu Sumatera Utara, Riau, Jambi dan Bengkulu. Sumatera Barat memiliki keindahan alam yang mempesona, menyimpan berbagai kebudayaan dan sejarah serta daya tarik wisata yang banyak diminati dan sering dikunjungi wisatawan. Setiap Kota/Kabupaten di Sumatera Barat mempunyai tempat wisata yang dapat dikunjungi wisatawan. Menjadi daerah tujuan wisata yang memiliki keindahan alam yang disukai wisatawan.

Kota Padang merupakan salah ibu kota dari Sumatera Barat, oleh karena itu Kota Padang banyak memiliki tempat pariwisata dan tempat kuliner salah satunya *coffee shop* yang dapat menunjang aktivitas masyarakat saat berada di



luar. *Coffee shop* atau *cafe* adalah tempat yang tidak hanya menyediakan minuman non alkohol lainnya maupun berbagai jenis menu makanan dalam suasana santai, tempat yang *cozy* (nyaman), desain interior yang khas, unik, elegan (rapi), romantis, dilengkapi dengan koneksi internet nirkabel atau wifi, alunan musik baik lewat pemutar atau pun *live music*, televisi atau bacaan dan pelayanan yang ramah (Herlaya, 2012).

Pengunjung di Kota Padang sudah menjadi kebiasaan dalam mengkonsumsi olahan kopi, yang membuat banyaknya *Coffee Shop* yang ada di Kota Padang semakin berkembang. Salah satu *Coffee Shop* yang ada di Kota Padang adalah *HQ Coffee & Bites*.



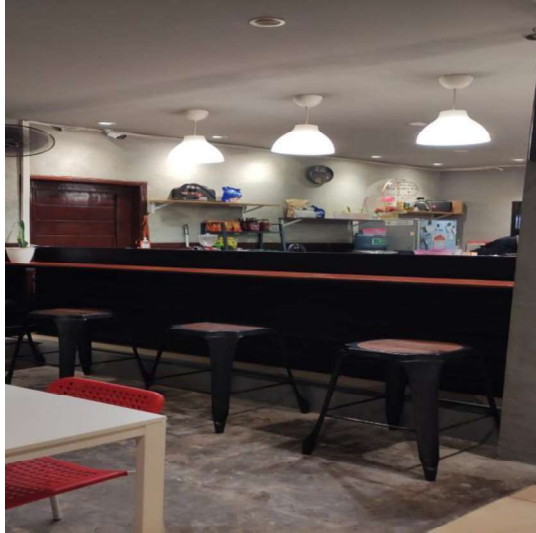
**Gambar 1. HQ Coffee & Bites Kota Padang**  
Sumber : Data Pribadi, (2022)

HQ Coffee & Bites merupakan salah satu *Coffee Shop* yang ada di Kota Padang. HQ Coffee & Bites yang di teliti dalam penelitian ini terletak di Jalan Dr. Sutomo No. 92, Kubu Marapalam, Padang Timur. HQ Coffee & Bites dapat dikatakan lokasi yang sangat strategis karena berada di pusat kota juga bersebelahan dengan Rumah Sakit dan toko DIY. HQ Coffee & Bites salah satu

perusahaan kuliner yang bergerak di bidang minuman. HQ Coffee & Bites pada awalnya *Container* atau kecil berdiri pada tahun 2020, lalu pada akhir tahun 2021 barulah menjadi sebuah tempat *Coffee Shop*. HQ Coffee & Bites memiliki 2 lantai, tetapi lewat depan untuk menuju ke atas. HQ Coffee & Bites membuka cabang yang ada di jalan Rohana Kudus dengan nama HQ Warung Headquarter. Konsep yang perlihatkan pada *Coffee Shop* ini yaitu tema yang klasik, berpaduan dengan warna cat yang *soft* yang membuat *Coffee Shop* ini terlihat nyaman saat berada di dalam ruangan juga menyediakan berbagai macam furniture yang sederhana.



**Gambar 2. Tangga Menuju Lantai 2**  
Sumber : Data Pribadi, (2022)



**Gambar 3. Furniture**  
Sumber : Data Pribadi, (2022)



**Gambar 4. Furniture/Interior**  
Sumber : Data Pribadi, (2022)

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:506), Karakteristik adalah ciri-ciri khusus atau yang mempunyai sifat khas sesuai dengan perawatan tertentu. Karakteristik pengunjung dapat ditinjau secara garis besar berdasarkan tiga kelompok yaitu karakteristik geografis, karakteristk demografis, dan karakteristik psikografis. Pengunjung memiliki karakteristik dan perilaku yang beragam dalam memilih *coffee shop* sebagai tempat menghabiskan waktu

atau melakukan aktivitasnya berupa pertemuan rekan bisnis, pertemuan rapat atau diskusi, dan sebagai sarana belajar dikalangan remaja atau mahasiswa. Sebagaimana dikatakan Welas Asih (2020), kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu kesuksesan sebuah usaha. Dimana pengunjung yang puas akan mempromosikan usaha cafe kepada relasi dan teman-temannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa karakteristik sangat penting di identifikasikan oleh pengelola guna meningkatkan kesuksesan sebuah usaha (penjualan) *cafe* tersebut.



**Gambar 5. Pengunjung HQ Coffee & Bites**

Sumber : Data Pribadi, (2022)

Berdasarkan hasil observasi awal pada bulan agustus 2022 di HQ Coffee & bites peneliti melihat beberapa karakteristik pengunjung disana seperti banyak pengunjung yang datang ke *coffee shop* itu bukan hanya remaja atau mahasiswa saja melainkan kalangan umum baik itu PNS, wiraswasta, dan pegawai swasta yang dapat dilihat dari aspek-aspek yang ada pada indikator

karakteristik pengunjung yang berguna bagi HQ Coffee & Bites kedepannya. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Karakteristik Pengunjung HQ Coffee & Bites Kota Padang”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Jumlah kunjungan di HQ Coffee & Bites Kota Padang belum stabil.
2. Belum adanya data mengenai karakteristik pengunjung.
3. Pengunjung memanfaatkan fasilitas yang ada di HQ Coffee & Bites Kota Padang.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi karakteristik pengunjung di HQ Coffee & Bites Kota Padang dengan melihat dari 3 indikator karakteristik pengunjung yaitu: Karakteristik Geografis, Demografis, dan Psikografis.

## **D. Rumusan Masalah**

Bagaimana karakteristik pengunjung di HQ Coffee & Bites dilihat dari 3 indikator karakteristik pengunjung yaitu Karakteristik Geografis, Demografis, dan Psikografis.

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik pengunjung di HQ Coffee & Bites Kota Padang.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah:

1. Bagi HQ Coffee & Bites
  - a. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada HQ Coffee & Bites dalam meningkatkan kunjungan konsumen ke HQ Coffee & Bites.
  - b. Menjadi bahan pertimbangan untuk menentukan karakteristik pengunjung yang berkunjung di HQ Coffee & Bites yang terlihat dari 3 Indikator Karakteristik Geografis, Demografis, dan Psikografis.
2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang
  - a. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi sebuah informasi yang bermanfaat yang bisa berguna dalam perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Prodi D4 Manajemen Perhotelan tentang karakteristik perilaku konsumen dalam mata kuliah Pengantar Pariwisata.
  - b. Sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang ilmu pengetahuan di Jurusan Pariwisata Universita Negeri Padang.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya



Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi refrensi maupun pedoman dalam penyusunan penelitian.

4. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu dan wawasan serta untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST).