

**TINJAUAN KEPUASAN KONSUMEN DI *HALL COFFEE ROASTERY*
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



Oleh

**Muhammad Raffy Syach Putera
18135358**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI


**TINJAUAN KEPUASAN KONSUMEN DI HALL COFFEE ROASTERY
PADANG**

Nama : Muhammad Raffy Syach Putera
NIM/BP : 18135358/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

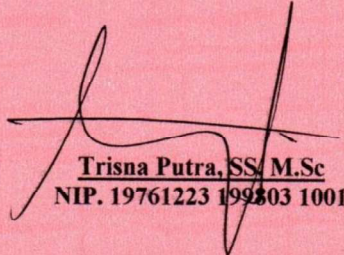
Padang, Februari 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing


Hijriyantomi Suyuthic, S.Ip, M.M
NIP. 197809032010121001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199303 1001

HALAMAN PENGESAHANSKRIPSI

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

Judul : Tinjauan Kepuasan Konsumen Di Hall Coffe Roastery Padang
Nama : Muhammad Raffy Syach Putera
NIM/BP : 18135358/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2023

Tim Penguji


Nama

Tanda Tangan

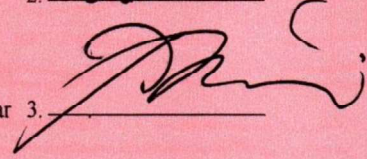
1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M

1. 

2. Anggota : Nidia Wulansari, SE, M.M

2. 

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par

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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Raffy Syach Putera
NIM/TM : 18135358/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Tinjauan Kepuasan Konsumen Di Hall Coffee Roastery 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,



M. Raffy Syach Putera
NIM. 18135358

ABSTRAK

Muhammad Raffy Syach Putera (2022).“ Tinjauan Kepuasan Konsumen Di *Hall Coffee Roastery Padang*”.Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berawal dari hasil observasi dan pengamatan penulis ketika mengunjungi *Hall Coffee Roastery* dilatar belakangi *Hall Coffee Roastery* mengalami Jumlah konsumen di *Hall Coffee Roastery Padang* yang cenderung mengalami fluktuatif., adanya konsumen yang komplain mengenai pendingin ruangan yang tidak berfungsi dengan baik, adanya konsumen yang komplain mengenai rasa kopi yang tidak konsisten, tidak tercapainya keinginan tamu mengenai fasilitas penunjang berupa jaringan wifi dan stop kontak yang tidak berfungsi dengan baik sehingga menghambat semua aktivitas konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan data kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke *Hall Coffee Roastery*. Sampel penelitian berjumlah 97 orang pengunjung dengan teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berada pada kategori cukup baik yaitu 64,10%. Selanjutnya pada indikator kesesuaian harapan berada pada kategori cukup baik yaitu 64%, pada indikator minat berkunjung kembali berada pada kategori cukup baik yaitu 60,91%, dan kesediaan merekomendasikan berada pada kategori cukup baik yaitu 67,50%.

Kata Kunci: Tinjauan, Kepuasan konsumen, Coffee

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Konsumen Di *Hall Coffee Roastery* Padang.**

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Negeri Padang. Dalam skripsi ini banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Hijriyantomi Suyuthie, SE, M.M, selaku pembimbing skripsi.
4. Ibu Nidia Wulansari, SE, MM, selaku penguji satu.
5. Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par, MM.Par, selaku penguji dua.
6. Seluruh pihak terkait yang telah mengizinkan dan membantu peneliti untuk melaksanakan penelitian di Coffe shop tersebut.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, Amin Ya Rabbal’alamin. Peneliti menyadari bahwa pada penelitian ini masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti bersedia menerima segala kritik dan

saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, 1 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Deskripsi Teori.....	7
B. Kerangka Konseptual	10
C. Hipotesis Penelitian.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	11
A. Jenis Penelitian.....	11
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
C. Variabel Penelitian	12
D. Defenisi Operasional Variabel.....	12
E. Populasi dan Sampel.....	12
F. Teknik Pengumpulan Data.	14
G. Instrumen Penelitian.....	15
H. Uji Coba Instrumen	17
I. Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
A. Deskripsi karakteristik responden.....	21
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	21
2. Karakteristik responden berdasarkan usia	22
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	22
4. Karakteristik responden berdasarkan kunjungan	23
5. Karakteristik responden berdasarkan tipe kunjungan.....	24
6. Karakteristik responden berdasarkan datang bersama	24
B. Deskripsi data	24
1. Kepuasan konsumen.....	24

a. Kesesuaian harapan.....	27
b. Minat berkunjung kembali	29
c. Kesiediaan merekomendasikan.....	31
C. Pembahasan	32
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	35
B. Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	36

DAFTAR TABEL

1. Jumlah produk yang terjual dari bulan februari- juli 2022.....	2
2. Data penjualan produk dari bulan februari-juli 2022.....	
3. Jumlah produk yang terjual dari bulan februari- juli 2022	
4. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	16
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	16
6. Uji validitas	
7. Interpretasi nilai	18
8. Uji reliabilitas kepuasan konsumen	
9. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	21
10. Karakteristik berdasarkan Karakteristik responden berdasarkan umur.....	22
11. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	22
12. Karakteristik responden berdasarkan kunjungan.....	23
13. Karakteristik responden berdasarkan tipe kunjungan	24
14. Karakteristik responden berdasarkan datang Bersama	24
15. Statistic kepuasan konsumen	25
16. TCR kepuasan konsumen.....	26
17. Statistic kesesuaian harapan	27
18. TCR kesesuaian harapan	28
19. Statistic minat untuk merekomendasikan.....	29
20. TCR minat untuk merekomendasikan.....	30
21. Statistic kesediaan merekomendasikan	31
22. TCR kesediaan merekomendasikan	32

DAFTAR GAMBAR

1. Kondisi AC di *Hall Coffee Roastery* Padang3
2. Kerangka konseptual.....10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor industri Food and Beverage merupakan salah satu sektor usaha yang terus mengalami pertumbuhan di era saat sekarang. Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia, volume kebutuhan terhadap Food and Beverage pun terus meningkat. Kecenderungan masyarakat Indonesia untuk menikmati makanan *ready to eat* menyebabkan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan baru dibidang makanan dan minuman. Hal ini terlihat dari jumlah industri food and beverage di Indonesia yang semakin bertambah, khususnya semenjak memasuki krisis berkepanjangan dan menimbulkan kondisi yang membuat persaingan dalam industri ini semakin ketat (Rosita dan Gantino, 2017: 2). Adapun salah satu jenis usaha tersebut, yang berkembang dimasyarakat saat ini yaitu usaha *coffee shop*.

Menurut Wiktionary (2010:22) *Coffee shop* yaitu sebuah cafe kecil atau restoran kecil yang biasanya menjual kopi dan terkadang minuman non-alkohol, serta makanan sederhana. Dalam menjalankan sebuah bisnis usaha *coffee shop* kepuasan konsumen tentunya menjadi prioritas utama bagi pengusaha itu sendiri, karena dengan tercapainya kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan oleh karyawan suatu *coffee shop*, maka akan berdampak baik terhadap loyalitas konsumen untuk jangka waktu yang lama, dengan adanya loyalitas dari konsumen, hal tersebut tentunya akan menjadi suatu keuntungan baik bagi usaha *coffee shop*, terutama sabagai usaha dalam meningkatkan pendapatan.

Kotler dan Keller (2010:211) mengatakan bahwa kepuasan konsumen, merupakan suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya pada suatu tempat yang telah dikunjungi. Menurut Tjiptono (2014:101) ada beberapa indikator pembentuk kepuasan konsumen diantaranya yaitu: kesesuaian harapan tamu, adanya minat berkunjung kembali serta kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Hall Coffee Roastery merupakan salah satu usaha *coffe shop* yang ada dikota Padang yang beralamatkan di Jl. Srigunting No.07, Air Tawar, Kec. Padang Utara, Kota Padang. Adapun pengunjung dari café ini yaitu kebanyakan berasal dari kalangan anak muda serta mahasiswa yang suka menikmati kopi dan menjadikan café tersebut sebagai salah satu pilihan tongkrongan saat mengisi waktu luang serta diskusi dalam mengerjakan tugas kampus. Berikut adalah daftar kunjungan konsumen ke *Hall Coffe Roastery* periode bulan Februari – Juli 2022:

Tabel 1. Daftar pengunjung yang datang ke *Hall Coffe Roastery* periode bulan Februari – Juli 2022:

NO	Bulan	Jumlah Kunjungan	Target Kunjungan
1.	Februari	267	500
2.	Maret	251	500
3.	April	332	500
4.	Mei	243	500
5.	Juni	253	500
6.	Juli	196	500
Total		1.542	-

Sumber : hall coffee roastery 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kunjungan pengunjung yang datang di *hall coffee roastery* padang mengalami penurunan pada februari – juni 2022. Berikut hasil rekapan penjualan di *Hall Coffe Roastery* periode bulan Februari – Juli 2022:

Tabel 2. Data Penjualan Produk di Bulan Februari - Juli 2022

No	Bulan	Jumlah Penjualan
1	Februari	297
2	Maret	277
3	April	368
4	Mei	291
5	Juni	259
6	Juli	211
JUMLAH		1.703

Sumber : *Hall coffee Roastery* Padang

Berdasarkan tabel diatas jumlah produk yang terjual pada bulan Februari – Juli 2022 cenderung fluktuatif, karena adanya fenomena ini, penulis melakukan wawancara pra penelitian yang penulis lakukan pada tanggal 1 November 2022, berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap 10 orang konsumen di *Hall Coffe Roastery* Padang, penulis menemukan permasalahan seperti, terdapatnya 4 dari 10 konsumen yang komplain mengenai pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi dengan baik, serta komplain mengenai rasa kopi yang tidak konsisten.

Selanjutnya permasalahan yang penulis dapatkan yaitu 5 dari 10 konsumen yang tidak tercapai keinginannya mengenai fasilitas penunjang berupa jaringan *wifi* dan stop kontak yang tidak berfungsi dengan baik, sehingga terhambatnya beberapa aktivitas konsumen seperti tidak bisa melakukan *charging laptop* dan *gadget* konsumen saat apabila membuat tugas kampus.

Selanjutnya penulis juga menemukan masalah terkait dengan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan *Hall Coffe Raostery* Padang sebagai tempat tongkrongan, yaitu dari hasil wawancara yang penulis lakukan terdapat 3 dari 10 konsumen yang mengatakan bahwa café tersebut kurang *recommended* untuk tempat tongkrongan dikarenakan kendala dengan fasilitas charging dan wifi yang tidak berfungsi.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat dikaitkan dengan pernyataan Sunyoto (2013:35), bahwa konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Urgensi dalam penelitian ini yaitu apabila harapan konsumen tidak sesuai dengan yang ia dapatkan, maka akan berdampak kepada kepuasan konsumen itu sendiri dan jika kepuasan tidak tercapai, maka minat berkunjung serta niat untuk merekomendasikan kepada orang lain menjadi salah satu dampaknya, maka dari itu perlu bagi pihak pengelola untuk mengali informasi terkait dengan kepuasan konsumen terhadap produk serta pelayan dari *Hall Coffee Roastery* Padang. Dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian, guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen di *Hall Coffee Roastery* Padang. dengan bentuk skripsi yang berjudul **“Tinjauan Kepuasan Konsumen di *Hall Coffee Roastery* Padang”** .

B. Identifikasi Masalah

1. Jumlah konsumen di *Hall Coffee Roastery* Padang yang cenderung Fluktuatif.
2. Adanya konsumen yang komplain mengenai pendingin ruangan yang tidak berfungsi dengan baik.
3. Adanya konsumen yang komplain mengenai rasa kopi yang tidak konsisten
4. Tidak tercapainya keinginan tamu mengenai fasilitas penunjang berupa jaringan wifi dan stop kontak yang tidak berfungsi dengan baik sehingga menghambat semua aktivitas konsumen.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, untuk memudahkan dan menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penafsiran judul, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu Tinjauan Kepuasan Konsumen di *Hall Coffee Roastery* Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kesesuaian harapan di *hall coffee roastery*?
2. Bagaimana minat berkunjung kembali di *hall coffee roastery*?
3. Bagaimana kesediaan merekomendasikan di *hall coffee roastery*?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen di *Hall Coffee Roastery*.

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui bagaimana kesesuaian harapan di *Hall Coffee Roastery*

b. Mengetahui bagaimana minat berkunjung kembali di *Hall Coffee Roastery*

c. Mengetahui bagaimana kesediaan merekomendasikan di *Hall Coffee Roastery*.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pihak Hotel

Merupakan bentuk evaluasi kepuasan konsumen di *Hall Coffee Roastery* sehingga dapat memaksimalkan kualitas pelayanan dan keputusan pembelian, sehingga diharapkan dapat untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran di Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata & Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

3. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu tentang perhotelan yang telah didapat selama

masa perkuliahan dan salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)

4. Bagi Peneliti Lain

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran.