

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KOPI ARABIKA (*COFFEA ARABICA*) KOYA  
MINAHASA DI KECAMATAN TONDANO BARAT**

**SKRIPSI**

**HERKULANUS HERO SETIAWAN**

**17021004**



**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS**

**FAKULTAS PERTANIAN**

**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE**

**MANADO**

**2022**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KOPI ARABIKA (*COFFEA ARABICA*) KOYA  
MINAHASA DI KECAMATAN TONDANO BARAT**

**HERKULANUS HERO SETIAWAN**

**17021004**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian pada  
Fakultas Pertanian Universitas Katolik De La Sale Manado

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO**

**2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KOPI ARABIKA (*COFFEA ARABICA*) KOYA  
MINAHASA DI KECAMATAN TONDANO BARAT**

Disusun Oleh:

**HERKULANUS HERO SETIAWAN  
17021004**

Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima oleh Komisi Pembimbing

Ketua

  
**Dr. Ir. Charles R. Ngangi, MS.**

Anggota

  
**Dra. Thresia S. Polan, M.Si.**

Manado, 13 Juli 2022

Program Studi Agribisnis  
Fakultas Pertanian  
Universitas Katolik De La Salle Manado

Dekan

  
**Dino Rahadlyan, S.T.P., M.Sc.**

Ketua Program Studi

  
**Mario V. Poluan, S.E., M.Sc.**

## ABSTRAK

**Herkulanus Hero Setiawan. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kopi Arabika (*Coffea Arabica*) Koya Minahasa Di Kecamatan Tondano Barat. Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Katolik De Lasalle Manado. Penelitian ini Dibimbing Oleh Dr. Ir. Charles R. Ngangi, MS. sebagai Ketua dan Dra. Thresia Sampe Polan, M.Si. sebagai Anggota.**

Sektor perkebunan Indonesia memiliki beberapa komoditas unggulan salah satunya adalah Kopi (*Coffea sp.*). Produksi dan tingkat konsumsi kopi di Provinsi Sulawesi Utara semakin meningkat setiap tahun sehingga kopi telah menjadi minuman favorit dan berkelas dikalangan konsumen sehingga membuat banyak *Coffee Shop* memfokuskan usaha pada minuman kopi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kopi arabika koya Minahasa di Kecamatan Tondano Barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Penelitian ini menggunakan 30 orang responden terdiri dari 29 orang konsumen dan 1 orang barista kopi arabika koya Minahasa. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).

Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa konsumen dalam penelitian ini merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan kopi arabika koya Minahasa yaitu 63,33% atau sebanyak 19 orang, Aspek-aspek kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kopi arabika koya Minahasa yang dinilai dominan tidak puas dan sangat tidak puas oleh konsumen yaitu perlengkapan dan peralatan *Coffee Shop*, ketersediaan varian, aroma kopi, kelengkapan fasilitas pendukung, ketersediaan informasi mengenai penanganan pasca panen dan informasi diskon kopi arabika koya Minahasa, sehingga dalam meningkatkan kualitas kopi arabika koya Minahasa khususnya di *Espresso Coffee* yaitu dengan cara meningkatkan ketersediaan varian kopi arabika koya Minahasa, meningkatkan kualitas dari aroma kopi arabika koya Minahasa, melengkapi

peralatan dan fasilitas pendukung serta lebih banyak memberikan informasi tentang pengolahan kopi arabika koya Minahasa dan informasi diskon yang sedang berlangsung kepada konsumen

Kata Kunci: Kopi Arabika Koya Minahasa, Kepuasan Konsumen, Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

## **ABSTRACT**

**Herkulanus Hero Setiawan. An Analysis of Consumer Satisfaction on Service Quality of Koya Minahasa Arabica Coffee in West Tondano District. Agribusiness Study Program, Faculty of Agriculture, De Lasalle Catholic University of Manado. This Research Was Supervised By Dr. Ir. Charles R. Ngangi, MS. as Chairman and Dra. Theresia Sampe Polan, M.Si. as the Member.**

Indonesia's plantation sector has several leading commodities, one of which is coffee. The production and level of coffee consumption in North Sulawesi Province are increasing every year, so coffee has become a favorite and classy drink among consumers, thus making many Coffee Shops focus their business on coffee drinks. This study aimed to determine customer satisfaction with the service quality of Arabica Koya Minahasa coffee in the West Tondano District. This study uses a quantitative descriptive method with Accidental Sampling as a sample. This study used 30 respondents consisting of 29 consumers and 1 Arabica coffee barista Koya Minahasa. Analysis of the data used in this study is the analysis of the Customer Satisfaction Index (IKP). The results of this study showed that the consumers were dissatisfied with the service quality of Arabica Koya Minahasa coffee, namely 63.33% or as many as 19 people. Satisfied by consumers, namely Coffee Shop equipments, availability of variants, coffee aroma, completeness of supporting facilities, availability of information regarding post-harvest handling, and discount information on Arabica Koya Minahasa coffee, so that in improving the quality of Arabica Koya Minahasa coffee, especially at Esspecto Coffee, namely by increasing availability of variants of Arabica Koya Minahasa coffee, improving the quality of the aroma of Arabica Koya Minahasa coffee, completing equipment and supporting facilities and providing more information about processing Arabica Koya Minahasa coffee and information on ongoing discounts to consumers.

**Keywords:** Koya Minahasa Arabica Coffee, Consumer Satisfaction, Analysis of Customer Satisfaction Index (IKP).

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa, atas berkat dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOPI ARABIKA (*COFFEA ARABICA*) KOYA MINAHASA DI KECAMATAN TONDANO BARAT”**

Penelitian ini dapat selesai dengan bantuan beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu dan membimbing penulis, diantaranya yaitu:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menempuh pendidikan sarjana di Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dino Rahardiyana, S.T.P., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.
3. Mario V. Poluakan, S.E., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Katolik De La Salle Manado dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam administrasi, membimbing dan memberikan berbagai arahan terhadap penulis selama perkuliahan.
4. Dr. Ir. Charles R. Ngangi, MS selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam hingga pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.
5. Dra. Thresia Sampe Polan, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam pelaksanaan penelitian sampai penyusunan skripsi serta memberikan dukungan dan motivasi.
6. Mario V. Poluakan, S.E., M.SC., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi dan telah membimbing penulis dalam kegiatan perkuliahan.

7. Para Dosen dan Staf Fakultas Pertanian Universitas Katolik De La Salle, yang telah membantu dan membimbing penulis serta memberikan dukungan bagi penulis.
8. Pihak Owner dan Barista Esspecto Coffee serta konsumen, yang telah bersedia membantu penulis dalam pengambilan data-data dibutuhkan untuk penelitian ini.
9. Keluarga (Mama, alm. Bapak, Kakak, dan Adik) yang sudah memberikan dukungan, motivasi, doa dan berbagai bantuan kepada penulis.
10. Keluarga Pendamping di Manado (Keluarga Ngangi-Lontoh) yang telah memberikan dukungan saran dan motivasi kepada penulis.
11. Pastor Benny Salombre, Pr yang selalu mengingatkan dan memberikan dorong motivasi kepada penulis.
12. Teman-teman terdekat dari Sulawesi Tengah dan Anak-Anak Pendopo yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
13. Teman-teman Fakultas Pertanian Universitas Katolik De La Salle Angkatan 2017 (Yericho, Melania, Gabriella, Avilla, Carolina, Anggreini, Anastasia, Ryan, Jendri, Elven dan Galih) dan teman-teman lainnya yang sudah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
14. Kepada pihak-pihak lain yang sudah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat membantu dalam penyempurnaan hasil penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat menjadi referensi dan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi kita semua.

Manado, 13 Juli 2022

Penulis

**Herkulanus Hero Setiawan**



**DAFTAR ISI**

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	4
2.2 Faktor Kepuasan Konsumen.....	6
2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	6
2.4 Kualitas Pelayanan.....	8
2.5 Kopi Arabika.....	9
2.6 Indeks Kepuasan Konsumen.....	11
2.7 Penelitian Terdahulu.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	14
3.2 Desain Penelitian.....	14

3.3	Prosedur Penelitian.....	16
3.4	Variabel Penelitian.....	17
3.5	Uji Instrumen Variabel Penelitian.....	19
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>24</b>
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	24
4.2	Deskripsi Responden.....	24
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	27
4.3	Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan/Konsumen.....	30
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>35</b>
5.1	Kesimpulan.....	35
5.2	Saran.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>36</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>38</b>

**DAFTAR TABEL**

<i>No.</i>	<i>Nama Tabel</i>	<i>Hal.</i>
3.1	Scoring Jawaban Kuesioner Harapan Konsumen.....	21
3.2	Scoring Jawaban Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	22

**DAFTAR DIAGRAM**

<i>No.</i>	<i>Nama Diagram</i>	<i>Hal.</i>
4.1	Jenis Kelamin Responden.....	24
4.2	Usia Responden.....	25
4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	26
4.4	Pekerjaan Responden.....	27
4.5	Jumlah Kepuasan Konsumen Berdasarkan IKP.....	30
4.6	Jumlah Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.7	Jumlah Kepuasan Konsumen Berdasarkan Usia.....	32
4.8	Jumlah Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	33
4.9	Jumlah Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	34

**DAFTAR LAMPIRAN**

<i>No.</i>	<i>Nama Lampiran</i>	<i>Hal.</i>
1.	Kuesioner Penelitian.....	38
2.	Data Penelitian.....	44
3.	Hasil Uji Validitas.....	48
4.	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
5.	Hasil IKP.....	51
6.	Terminologi <i>Single Origin</i> .....	52
7.	R Tabel.....	55
8.	Surat Pernyataan Kesanggupan Menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.....	56
9.	Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.....	57
10.	Surat Keputusan Komisi Ujian Sarjanan.....	59
11.	Hasil Plagiasi Turnitin.....	61
12.	Surat Keterangan Keabsahaan Skripsi.....	62
13.	Dokumentasi.....	63