

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PRODUK KOPI
GEROBAK KOPSU PECO DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Oleh:

FAKHRI KURNIANTO



**PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
S E M A R A N G
2025**

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PRODUK KOPI
GEROBAK KOPSU PECO DI KOTA SEMARANG

Oleh

FAKHRI KURNIANTO
NIM: 23020321140117

Salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

PROGRAM STUDI S-1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
S E M A R A N G
2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fakhri Kurnianto
N I M : 23020321140117
Program Studi : SI Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi yang berjudul: **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PRODUK KOPI GEROBAK KOPSU PECO DI KOTA SEMARANG** dan penelitian yang terkait merupakan karya penulis sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam skripsi ini telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Penulis juga mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing yaitu: **Dr. Ir. Mukson, M.S** dan **Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si**.

Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan telah dilakukannya kecurangan akademik maka penulis bersedia gelar sarjana yang telah penulis dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi S-1 Peternakan, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro

Semarang, September 2025

Penulis,


BCANX057992589
Fakhri Kurnianto

Mengetahui :

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Mukson, M.S.

Pembimbing Anggota



Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
KOPI GEROBAK KOPSU PECO DI KOTA
SEMARANG

Nama Mahasiswa : FAKHRI KURNIANTO
Nomor Induk Mahasiswa : 23020321140117
Program Studi/Departemen : S-1 AGRIBISNIS/PERTANIAN
Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal.....27 AUG 2025

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Mukson, M.S.

Ketua Program Studi



Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.



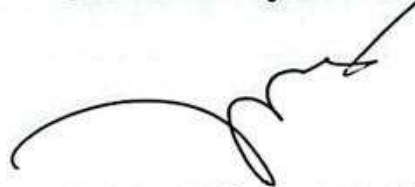
Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D.

Pembimbing Anggota



Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



Ir. Joko Mariyono, M.P., Ph.D.

Ketua Departemen Pertanian



Ahmad N. Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D.

RINGKASAN

FAKHRI KURNIANTO. 23020321140117. 2025. Analisis Kepuasan Konsumen Produk Kopi Gerobak Kopsu Peco di Kota Semarang (Pembimbing: MUKSON dan WILUDJENG ROESSALI).

Kota Semarang memiliki berbagai jenis kedai kopi mulai dari kafe modern, coffee shop kecil, hingga konsep kopi gerobak muncul untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin gemar menikmati kopi dalam berbagai suasana, baik untuk bersantai, bekerja, maupun bersosialisasi. Kopi gerobak atau kopi keliling telah menjadi fenomena unik dalam dunia kopi di Indonesia, menghadirkan cara penyajian kopi yang lebih terjangkau dan mudah diakses bagi masyarakat luas. Kopsu Peco adalah salah satu brand kopi dengan menggunakan konsep gerobak, sebuah gaya bisnis kopi yang kini populer di kalangan masyarakat urban. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kepuasan konsumen terhadap pembelian produk Kopsu Peco di Kota Semarang.

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Maret – April 2025 yang dilakukan di Gerobak Kopsu Peco Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan di Gerobak Kopsu Peco dengan metode purposive. Alasan memilih lokasi penelitian tersebut karena Kopsu Peco menggunakan metode penjualan yang relatif baru dengan menggunakan gerobak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pemilihan sampel menggunakan rumus Lemeshow sebesar 96 sampel dengan beberapa kriteria. Analisis data yang digunakan dalam penelitian yakni menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yakni indeks kepuasan konsumen terhadap produk Kopsu Peco adalah 81,95% dapat dikatakan sangat puas. Tiga instrumen atribut rasa yaitu rasa kopi konsisten, tingkat kemanisan atau pahitnya, dan varian rasa masuk ke dalam kategori prioritas rendah karena pengaruhnya dirasakan konsumen sangat kecil, konsumen lebih tertarik kepada harga yang terjangkau dan penyajian yang instan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Produk Kopi Gerobak Kopsu Peco di Kota Semarang". Penulisan dan penyusunan skripsi yang telah dilakukan, penulis mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga sudah menjadi kewajiban bagi penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak tersebut, yaitu kepada :

1. Dr. Ir. Mukson, M.S. selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu dan membimbing dalam persiapan, pelaksanaan, dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Ir. Wiludjeng Roessali, M.Si. selaku dosen pembimbing anggota dan selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis yang telah turut membantu dan membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Prof. Sugiharto, S.Pt., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin penyusunan skripsi.
4. Ahmad Ni'matullah Al-Baarri, S.Pt., M.P., Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian yang telah memberikan berbagai macam fasilitas untuk mendukung penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M. P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis yang telah membimbing dan membantu penulis dalam persiapan, pelaksanaan, dan penyusunan skripsi.
6. Hery Setiyawan, S.Pt., M.Sc. selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis yang telah banyak memberikan arahan dan masukan-masukan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Prof. Dr. Ir. Siswanto Imam Santoso, M. P. Selaku Dosen Wali yang telah memberi dukungan dalam dalam penyusunan skripsi.
8. Bapak Herry Priyanto dan Ibu Ati Utami selaku orang tua penulis serta Ratna Puji Lestari yaitu kakak perempuan penulis yang selalu memberikan dukungan

dan doa kepada penulis.

9. Teman-teman *Last Dance* yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Tim Kopsu Peco yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis dalam proses pengambilan data skripsi ini.
11. Pihak lainnya yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang agar dapat menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan berharap dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Semarang, September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ILUSTRASI	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kopi.....	7
2.2 Kopi Gerobak Kopsu Peco	9
2.3 Kepuasan Konsumen	10
2.4 Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	11
2.5 Penelitian Terdahulu	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Kerangka Pemikiran	19
3.2 Waktu dan Lokasi Pelaksanaan	21
3.3 Metode Penelitian.....	21
3.4 Metode Penentuan Sampel	21
3.5 Metode Pengumpulan Data	23
3.6 Metode Analisis Data	23
3.7 Batasan dan Pengukuran Variabel	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Gambaran Umum Usaha Kopi Kopsu Peco	33
4.2. Data Penjualan.....	35

4.3.	Karakteristik Responden	36
4.4.	Arah Keputusan Pembelian	39
4.5.	Uji Instrumen Data	41
4.6.	<i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	45
4.7.	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		54
5.1.	Simpulan.....	54
5.2.	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Data Konsumsi Kopi Indonesia	8
2. Penelitian Terdahulu	16
3. Kriteria indeks kepuasan.....	29
4. Data Penjualan Produk Kopsu Peco	36
5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
6. Responden Berdasarkan Usia	38
7. Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	39
8. Pengaruh Pembelian	37
9. Alasan Konsumsi	37
10. Frekuensi Pembelian Produk	38
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	39
12. Hasil Uji Validitas.....	41
13. Tingkat Kesesuaian.....	45
14. Keputusan <i>Action (A)</i> / <i>Hold (H)</i>	46
15. Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	52

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	20
2. Diagram Kartesius	47

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	58
2. Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.....	63
3. Karakteristik Responden	67
4. Tabulasi Kuesioner Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	70
5. Uji Validitas Tingkat Kinerja Produk	75
6. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Produk	76
7. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Produk.....	81
8. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Produk.....	86
9. Tingkat Kesesuaian.....	87
10. Dokumentasi Kegiatan.....	80