

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN KOPI TEMPUR
DI DESA TEMPUR KABUPATEN JEPARA**

SKRIPSI

Oleh:

DEWI SETYANINGSIH



**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN KOPI TEMPUR DI
DESA TEMPUR KABUPATEN JEPARA**

Oleh:

DEWI SETYANINGSIH
23020319120011

Salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi S1 Agribisnis
fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Setyaningsih

NIM : 23020319120011

Program Studi : S1 Agribisnis

dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul **Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Kopi Tempur di Desa Tempur Kabupaten Jepara** dan penelitian yang terkait dengan karya ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari orang lain berupa publikasi atau bentuk lainnya dalam karya ilmiah ini diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Penulis juga mengakui bahwa skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh pembimbing yaitu: **Dr. Ir. Mukson, M.S.** dan **Prof. Dr. Ir. Siswanto Imam Santoso, M.P.**

Apabila dikemudian 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 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian, Universitas Diponegoro.

Semarang, Agustus 2023

Penulis



Dewi Setyaningsih

Mengetahui

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Mukson, M.S.

Pembimbing Anggota



Prof. Dr. Ir. Siswanto Imam Santoso, M.P.

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN KOPI TEMPUR DI DESA TEMPUR KABUPATEN JEPARA
Nama Mahasiswa : DEWI SETYANINGSIH
NIM : 23020319120011
Program Studi/Departemen : S1 AGRIBISNIS/PERTANIAN
Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal 16 AUG 2023

Pembimbing Utama



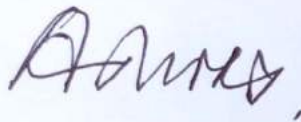
Dr. Ir. Mukson, M.S.

Pembimbing Anggota



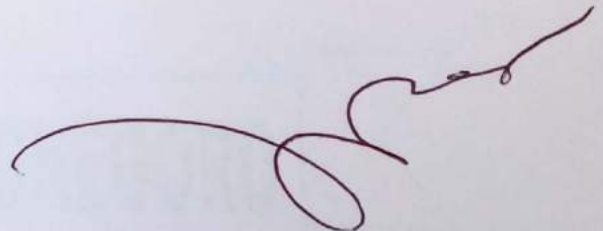
Prof. Dr. Ir. Siswanto I. S., M.P.

Ketua Program Studi




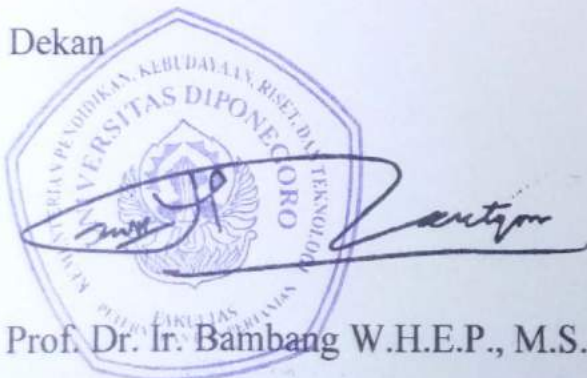
Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



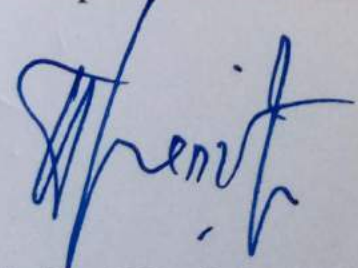
Ir. Joko Mariyono, MP., Ph.D.

Dekan



Prof. Dr. Ir. Bambang W.H.E.P., M.S., M.Agr., IPU.

Ketua Departemen Pertanian



Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M.Si.

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN KOPI TEMPUR DI DESA TEMPUR KABUPATEN JEPARA

Oleh
Dewi Setyaningsih

ABSTRAK

Kopi Tempur merupakan kopi yang dihasilkan dan dibudayakan dari Desa Tempur. Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan konsumen sesudah mengkonsumsi sehingga mampu memperkirakan kinerja produknya. Loyalitas sebagai kesediaan konsumen melakukan pembelian ulang. Penelitian bertujuan menganalisis tingkat kepuasan serta menganalisis faktor penentu loyalitas konsumen. Metode penelitian menggunakan metode survei. Penelitian dilakukan di kedai-kedai kopi Desa Tempur, Kecamatan Keling, Kabupaten Jepara. Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive*. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* sebanyak 100 orang responden. Data penelitian dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Data primer melalui wawancara kepada konsumen kopi Tempur dan data sekunder melalui literatur jurnal serta instansi terkait. Analisis data penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dan statistik. Tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan metode *Consumer Satisfaction Index*. Faktor loyalitas konsumen menggunakan regresi linier berganda. Analisis IPA diperoleh hasil 13 atribut untuk dipertahankan, 10 atribut sebagai prioritas rendah, dan 2 atribut berlebihan. Atribut penelitian terdiri dari kualitas produk, tempat, rasa, harga, dan emosional. Analisis CSI diperoleh nilai sebesar 79,56%, artinya kepuasan konsumen termasuk kategori puas terhadap fasilitas serta pelayanan yang diberikan. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh faktor loyalitas konsumen secara bersama-sama sangat nyata, dipengaruhi variabel kualitas produk, harga, promosi, dan kemasan. Sedangkan, hasil analisis jalur terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel kualitas produk, tempat, rasa, harga, dan emosional dengan variabel kepuasan serta loyalitas konsumen.

Kata kunci: kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, kopi, IPA, CSI

ANALYSIS OF COFFEE TEMPUR SATISFACTION AND LOYALTY IN TEMPUR VILLAGE, JEPARA DISTRICT

ABSTRACT

Tempur Coffee is coffee produced and cultivated from Tempur Village. Satisfaction is a state felt by consumers after consuming so they can estimate the performance of their products. Loyalty as the willingness of consumers to make repeat purchases. The research aims to analyze the level of satisfaction and to analyze the determinants of consumer loyalty. The research method uses a survey method. The research was conducted in Tempur Village coffee shops, Keling District, Jepara Regency. The determination of the research location was carried out purposively. Sampling using accidental sampling method as many as 100 respondents. The research data was collected in the form of primary and secondary data. Primary data through interviews with Tempur coffee consumers and secondary data through journal literature and related institutions. Analysis of research data using quantitative descriptive and statistics. The level of consumer satisfaction uses the Importance Performance Analysis method and the Consumer Satisfaction Index method. Consumer loyalty factor using multiple linear regression. IPA analysis resulted in 13 attributes to be maintained, 10 attributes as low priority, and 2 attributes as excessive. The research attributes consist of product quality, place, taste, price, and emotion. CSI analysis obtained a value of 79.56%, meaning that customer satisfaction is included in the category of satisfaction with the facilities and services provided. The results of multiple linear regression analysis obtained that the consumer loyalty factor was very significant together, influenced by the variables of product quality, price, promotion, and packaging. Meanwhile, the results of the path analysis show that there are direct and indirect influences between the variables of product quality, place, taste, price, and emotion with the variables of customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *consumer satisfaction, consumer loyalty, coffee, IPA, CSI*

KATA PENGANTAR

Skripsi berisi terkait kepuasan dan loyalitas konsumen kopi Tempur di Desa Tempur Kecamatan Keling kabupaten Jepara. Kopi Tempur menggunakan bahan baku kopi asli Tempur yang ditanam dan diolah menjadi produk kopi Tempur. Analisis kepuasan dan loyalitas konsumen dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen kopi Tempur.

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT Tuhan yang Maha Esa atas rahmat, karunia-Nya serta izin-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dengan baik serta tepat waktu. Skripsi disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban setelah melakukan penelitian dan memenuhi tugas akhir. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua orang yang secara langsung dan tidak langsung membantu serta mendukung penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Mukson, M.S. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis dalam menyusun skripsi.
2. Prof. Dr. Ir. Siswanto Imam Santoso, M.P. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahnya kepada penulis dalam menyusun skripsi.

3. Prof. Dr. Ir. Bambang W.H.E.P., M.S., M. Agr., IPU selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.
4. Dr. Ir. Heni Rizqiati, S.Pt., M.Si. selaku Ketua Departemen Pertanian
5. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P, selaku Ketua Program Studi Agribisnis dan Dosen Wali.
6. Suryani Nurfadillah S.E., M.Si., selaku Koordinator Laboratorium Manajemen Agribisnis.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Bagus Karnoto dan Ibu Lastri. Adik saya Mukhammad Abdul Rhohim serta keluarga besar atas yang telah mendukung penulis dalam menyusun skripsi baik secara moril dan materil.
8. Seluruh pemilik kedai kopi di Desa Tempur yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian kopi Tempur.
9. Pak Saiful Anwar selaku ketua Gapoktan di Desa Tempur yang telah membantu penulis dalam mengambil data penelitian.
10. Bu Ngasemi yang telah memberikan tempat tinggal dan bantuan selama proses penelitian.
11. Teman-teman yaitu Ima, Dian dan Meira selalu memberikan dukungan dan semangat selama penelitian berlangsung.
12. Teman-teman wisma Fikriya Mumtaza yaitu Fitri, Istni, Rosita, Ayu, Nawang, Tami, Aul, Mbak Dewi dan lainnya yang sudah membantu, mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
13. Teman-teman Racana Diponegoro yang sudah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.

14. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Program Studi Agribisnis dan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah membantu dalam proses belajar mengajar serta pengurusan administrasi.
15. Seluruh rekan-rekan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis.
16. Seluruh pihak yang sudah bersedia membantu penulis menyelesaikan penelitian dan penulisan.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi, oleh sebab penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan pada skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang agribisnis.

Semarang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR ILUSTRASI	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kopi.....	5
2.2 Kepuasan Konsumen.....	7
2.3 Faktor Kepuasan Konsumen	10
2.4 Loyalitas Konsumen.....	14
2.5 Faktor Loyalitas Konsumen	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Kerangka Pemikiran	19
3.2 Hipotesis Penelitian.....	21
3.3 Waktu dan Lokasi.....	21
3.4 Metode Penelitian.....	22
3.5 Penentuan dan Pengambilan Sampel.....	22
3.6 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.7 Mengelola dan Analisis Data	24
3.8 Konsep dan Pengukuran Variabel	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32

4.1	Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	32
4.2	Karakteristik Responden	33
4.3	Pola Konsumsi Kopi Tempur.....	36
4.4	Analisis Kepuasan Konsumen.....	38
4.5	Uji Asumsi Klasik	45
4.6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Faktor Loyalitas Konsumen	46
4.7	Analisis Jalur	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Simpulan.....	55
5.2	Saran.....	55
LAMPIRAN.....		60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		80

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Interpretasi Consumer Satisfied Index.....	28
2. Penyebaran Responden Berdasarkan Umur.....	34
3. Penyebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4. Penyebaran Responden Berdasarkan Pendapatan	35
5. Penyebaran Responden Berdasarkan Asal Daerah	36
6. Pola Konsumen Berdasarkan Tujuan.....	36
7. Pola Konsumen Berdasarkan Alasan.....	37
8. Pola Konsumen Berdasarkan Rata-rata Konsumsi	37
9. Pola Konsumen Berdasarkan Varian Kopi	38
10. Hasil nilai CSI pada kopi Tempurs.....	44
11. Hasil Uji Multikolinearitas	45
12. Hasil Regresi Linear	46
13. Hasil Regresi Linear melalui Uji F Simultan	46
14. Hasil Regresi Linear melalui Uji T Parsial.....	47
15. Hasil Perhitungan Sumbangan Efektif.....	48
16. Hasil Perhitungan Sumbangan Relatif.....	49
17. Hasil Uji F Variabel X Terhadap Y1	50
18. Hasil Analisis Jalur X Terhadap Y1	50
19. Hasil Uji F X Melalui Y1 Terhadap Y2	52
20. Hasil Analisis Jalur X Melalui Y1 Terhadap Y2.....	52
21. Pengaruh Variabel X Melalui Y1 Terhadap Y2	53

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	20
2. Diagram Kartesius	40

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Denah Lokasi	60
2. Hasil Pengujian Validitas	61
3. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	63
4. Hasil Perhitungan IPA	64
5. Hasil Perhitungan CSI	65
6. Hasil Pengujian Normalitas	66
7. Uji Multikolinearitas.....	66
8. Hasil Pengujian Heteroskedasitas.....	66
9. Hasil Pengujian Autokorelasi	67
10. Hasil Pengujian t Regresi Linier Berganda	67
11. Hasil Pengujian F Regresi Linier Berganda	67
12. Hasil Analisis Jalur X Terhadap Y1	68
13. Hasil Analisis X Melalui Y1 Terhadap Y2.....	69
14. Kuesioner Penelitian	70