

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP *CAFE*
BALAI KUTA DI KOTA BANJARBARU**



ANDI ARTIKA GIZDAJUDAN

**JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2023**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP *CAFE BALAI KUTA* DI
KOTA BANJARBARU**

Oleh :

ANDI ARTIKA GIZDAJUDAN

1710514320007

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada
Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat

**JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2023**

RINGKASAN

Andi Artika Gizdajudan. “Analisis kepuasan konsumen terhadap Cafe Balai Kuta di Kota Banjarbaru” dibawah bimbingan Ir. Hj. Nuri Dewi Yanti, M.Sc.,Ph.D dan Dr. Ir. H. Yusuf Azis, M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk; (1) Menganalisis karakteristik konsumen Cafe Balai Kuta di Kota Banjarbaru; (2) Menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen terhadap Cafe Balai Kuta di Kota Banjarbaru; (3) Menganalisis nilai indeks kepentingan dan kepuasan konsumen pada pelayanan Cafe Balai Kuta Banjarbaru..

Sampel didalam penelitian ini adalah konsumen yang sedang berada di Cafe Balai Kuta. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan jenis pengambilan data menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 138 responden. Tingkat kepuasan konsumen dalam penelitian ini diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan 16 atribut yaitu cita rasa, aroma, ke higienisan, perbandingan dengan kualitas, perbandingan harga dengan café lain, kesigapan pramusaji, keramahan dan kesopanan pramusaji, penampilan pramusaji, penjelasan pramusaji, kecepatan penyajian, kecepatan transaksi, kenyamanan tempat, kebersihan tempat, lokasi, dekorasi, dan papan nama .

Karakteristik konsumen Cafe Balai Kuta didominasi oleh konsumen berusia 17-24 tahun, dengan jenis kelamin laki-laki, dengan pendidikan terakhir SMA, dan masih berstatus pelajar/mahasiswa,. Hasil penelitan menunjukkan indeks kepuasan konsumen berdasarkan 16 atribut adalah sebesar 3,96 yang berarti Puas. Berdasarkan indeks kepentingan dan indeks kepuasan pelanggan di Cafe Balai Kuta Banjarbaru, mayoritas atribut berada pada Kuadran B. Ini menunjukkan bahwa Cafe Balai Kuta ada pada kategori Pertahankan Prestasi. Adapun atribut yang dinilai penting oleh konsumen dan mereka merasa puas dengan yang dilakukan oleh Cafe Balai Kuta adalah atribut aroma, kenyamanan tempat, kebersihan tempat, lokasi, dan dekorasi. Atribut yang dinilai penting tapi tidak memuaskan (Kuadran A) adalah harga perbandingan dengan kualitas, keramahan dan kesopanan pramusaji, penjelasan pramusaji, kecepatan transaksi. Adapun atribut yang dinilai tidak penting dan tidak cukup memuaskan (Kuadran C) adalah harga, kesigapan pramusaji, penampilan pramusaji, penyajian, papan nama. atribut

yang dinilai tidak penting tapi memuaskan (Kuadran D) adalah cita rasa. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen Cafe Balai Kuta di Kota Banjarbaru berada pada tingkat Puas.

SERTIFIKAT

Nomor: 172 /UN8.1.23/SP/2023

Sertifikat ini diberikan kepada:

ANDI ARTIKA GIZDAJUDAN

NIM

: 1710514320007

Jurusan

: Sosial Ekonomi Pertanian

Fakultas

: Pertanian

Telah dilakukan pengecekan uji kemiripan Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa dengan indeks sebesar:

19%

Banjarbaru, 08 Mei 2023

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Dr. Ir. Ika Sumantri, S.Pt., M.Si., M.Sc., IPM

NIP. 197308071998031003

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap *Cafe* Balai Kuta
Di Kota Banjarbaru
Nama : Andi Artika Gizdajudan
NIM : 1710514320007
Program Studi : Agribisnis

Menyetujui Tim Pembimbing:

Anggota,



Dr. Ir. H. Yusuf Azis, M.Sc.
NIP. 19630524 198903 2 002

Ketua,



Ir. Hj. Nuri Dewi Yanti, M.Sc., Ph.D
NIP. 19621209 198803 2 002

Diketahui Oleh :

Ketua Jurusan
Sosial Ekonomi Pertanian,



Mira Yulianti, SP, M.Si.
NIP. 19770714 200212 2 002

Tanggal Lulus : 31 Maret 2023

RIWAYAT HIDUP



Andi Artika Gizdajudan, anak keempat dari lima bersaudara, dari pasangan Bapak H. Andi Abdul Haris dan Hj. Erlina. Lahir pada tanggal 19 Juni 1999 di Balikpapan. Menempuh Pendidikan di SD Negeri 4 Kampung Baru, lulus pada tahun 2011. Melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 1 Simpang Empat, lulus pada tahun 2014. dan Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMA Negeri 1 Simpang Empat dengan mengambil Jurusan IPS dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017 melanjutkan Pendidikan di Universitas Lambung Mangkurat melalui Jalur Mandiri untuk Strata 1 (S1) pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru.

Selama berkuliah penulis aktif mengikuti Organisasi Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi Pertanian (HIMASEP). Pada tahun 2019/2020 sebagai anggota dari departemen 3 pengembangan minat dan bakat.

Penulis juga mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada bulan Agustus – September 2020 yang di laksanakan di Kelurahan Sungai Besar Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan.

Pada bulan Oktober 2021, penulis menyusun penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Cafe Balai Kuta di Kota Banjarbaru. Penelitian dilakukan bulan Februari 2022 – Maret 2023, disusul dengan tahap penulisan hasil skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya. Terima kasih juga saya ucapkan kepada semua pihak yang terlibat dalam perjalanan studi di Program Studi Agribisnis Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian hingga terselesaikannya penelitian ini, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua saya (H. Andi Abdul Haris dan Hj. Erlina) dan kakak, abang serta adik saya yang telah memberikan dukungan, doa, cinta, kasih sayang dan segalanya yang tidak ternilai harganya hingga saya bisa berada di tahap ini.
2. Ibu Ir. Hj. Nuri Dewi Yanti, M.Sc.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Ir. H. Yusuf Azis, M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, nasehat, motivasi dan ilmu pengetahuan yang tidak ternilai harganya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. H. Muhammad Husaini, MS selaku Dosen Penguji Tamu I dan Bapak Ahmad Yousuf Kurniawan, SP, M.Si selaku Dosen Penguji Tamu II yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan dalam penelitian ini.
4. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi selama perkuliahan.
5. Seseorang yang Spesial yang selalu mendukung saya selama saya menjalani perkuliahan Dody Rakhman dan seluruh teman-teman yang membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini “Nahliza, Dini, Aulia, Buce, Candra, Freni” dan keluarga besar Agribisnis 2017 yang telah memberikan dukungan selama ini.

Banjarbaru, 16 Maret 2023

Andi Artika Gizdajudan

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah.....	3
Tujuan Penelitian	4
Kegunaan Penelitian	4
TINJAUAN PUSTAKA	5
Kopi dan Kedai Kopi.....	5
Balai Kuta	6
Konsumen	6
Kepuasan Konsumen	7
Penelitian Terdahulu	10
METODE PENELITIAN.....	12
Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
Jenis dan Sumber Data.....	12
Metode Pengambilan Sampel	12
Definisi Operasional	13
Analisis Data.....	14
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	18
Karakteristik Konsumen	18
Umur.....	18
Jenis Kelamin	19
Pendidikan Terakhir	19
Pekerjaan	20
Pendapatan Rata-rata.....	21

Tingkat Kepentingan.....	22
Tingkat Kepuasan Berdasarkan Produk	22
Tingkat Kepuasan Berdasarkan Harga.....	22
Tingkat Kepuasan Berdasarkan Orang.....	22
Tingkat Kepuasan Berdasarkan Proses	22
Tingkat Kepuasan Berdasarkan Tempat	22
Tingkat Kepuasan Berdasarkan Bukti Fisik.....	24
Tingkat Kepuasan Berdasarkan Promosi	24
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelayanan	35
Indeks Tingkat kepentingan dan Tingkat Kepuasan	36
KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
Kesimpulan	40
Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	