

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KINERJA POINT COFFEE DI KOTA BANJARBARU**



RAYHAN ACHRIS PRANAYA

2110514210014

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2026**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KINERJA POINT COFFEE DI KOTA BANJARBARU**

Oleh:

RAYHAN ACHRIS PRANAYA

2110514210014

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

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2026**

RINGKASAN

RAYHAN ACHRIS PRANAYA. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Point Coffee di Kota Banjarbaru, dibimbing oleh Karimal Arum Shafriani.

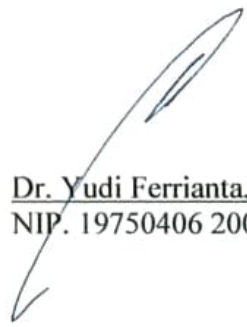
Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen, proses pengambilan keputusan pembelian, dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Point Coffee di Kota Banjarbaru. Penelitian dilakukan di sepuluh outlet Point Coffee yang tersebar di Kota Banjarbaru, dilaksanakan pada bulan September 2025 hingga Mei 2026 dengan jumlah 100 responden. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Point Coffee di Kota Banjarbaru mayoritas merupakan laki-laki berusia 21-30 tahun, berpendidikan S1, bekerja sebagai pegawai swasta, dan berpendapatan lebih dari Rp3.000.000 per bulan. Keputusan pembelian terutama didasarkan pada kebutuhan dan lokasi yang dekat serta mudah dijangkau. Berdasarkan analisis IPA, atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah kesesuaian harga, lokasi strategis, kejujuran penjual, pembayaran, dan kebersihan.

Berdasarkan hasil analisis CSI, diperoleh kepuasan konsumen sebesar 91,239% yang berada pada kategori “Sangat Puas”. Seluruh responden juga menyatakan bersedia melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan Point Coffee kepada orang lain.

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Point Coffee di
Kota Banjarbaru
Nama : Rayhan Achris Pranaya
NIM : 2110514210014
Program Studi : Agribisnis

Diketahui oleh:
Ketua Jurusan Agribisnis,



Dr. Yudi Ferrianta, SP, MP
NIP. 19750406 200003 1 001

Menyetujui:
Dosen Pembimbing,



Karimal Arum Shafriani, SP, MP
NIP. 19920817 201903 2 024

Tanggal Lulus : 19 Juni 2026

SERTIFIKAT

Nomor : ~~527~~/UN8.1.23/SP/2026

Sertifikat ini diberikan kepada:

RAYHAN ACHRIS PRANAYA

NIM : 2110514210014
Jurusan : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

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

6%

Banjarbaru, 02 September 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Prof. Dr. Ir. Ika Sumantri, S.Pt., M.Si., M.Sc., IPM., ~~2~~

NIP. 197308071998031003

RIWAYAT HIDUP



Rayhan Achris Pranaya, lahir di Pangkalan Bun, pada tanggal 18 Februari 2003 sebagai putra pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Aditia Teguh, SE dan Ida Zulhaida. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Sidorejo pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Arut Selatan dan lulus pada tahun 2018. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SMA Negeri 1 Pangkalan Bun dan lulus pada tahun 2021. Penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru pada tahun 2021 melalui jalur SBMPTN.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis mengikuti kegiatan organisasi Koperasi Mahasiswa Faperta ULM pada tahun 2022 hingga 2024. Penulis aktif dalam mengikuti perlombaan olahraga yang diadakan oleh kampus pada tingkat Fakultas dan Universitas serta memperoleh prestasi dari tahun 2022 hingga 2025. Penulis pernah mengikuti magang mandiri di BPP Banjarbaru pada tahun 2024 selama 1 bulan dan pernah bekerja sebagai barista dari tahun 2023 hingga 2025 selama masa perkuliahan. Pada September 2025, penulis mulai merancang penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Point Coffee di Kota Banjarbaru”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kinerja Point Coffee di Kota Banjarbaru sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pertanian.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Karimal Arum Shafriani, SP, MP sebagai dosen pembimbing. Dosen penguji 1 Bapak Petrus Suse Kobesi, SP, M.Si dan dosen penguji 2 Ibu Amiratu Zakiah, SP, M.P. yang telah memberikan bimbingan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga terutama Bapak Aditia Teguh, SE dan Ibu Ida Zulhaida atas do'a dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ade Risna Puja Muslimah atas dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Banjarbaru, 19 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang.....	1
Perumusan Masalah	2
Tujuan Penelitian	2
Manfaat Penelitian	2
METODE PENELITIAN	3
Tempat dan Waktu Penelitian.....	3
Sumber dan Jenis Data.....	3
Metode Penarikan Sampel	3
Metode Analisis Data	4
Uji Validitas	4
Uji Reliabilitas	4
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	4
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	6
Kerangka Pemikiran	7
Definisi Operasional	8
HASIL DAN PEMBAHASAN	11
Uji Validitas dan Reliabilitas.....	11
Hasil Uji Validitas.....	11
Hasil Uji Reliabilitas.....	11
Karakteristik Konsumen	11
Pengambilan Keputusan Pembelian.....	13
Pengenalan Kebutuhan.....	13
Pencarian Informasi	14
Evaluasi Alternatif	15
Pembelian.....	16
Evaluasi Kepuasan	18
Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	19
Analisis Tingkat Kepentingan Point Coffee	20
Analisis Tingkat Kinerja Point Coffee.....	21
Analisis Tingkat Kesesuaian Point Coffee	22
Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Point Coffee dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	28
KESIMPULAN DAN SARAN	32
Kesimpulan	32
Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Penjualan Point Coffee bulan Oktober 2025	1
2.	Jumlah sampel tiap outlet Point Coffee	3
3.	Skor penilaian tingkat kepentingan dan kinerja.....	5
4.	Interpretasi nilai indeks kepuasan konsumen	7
5.	Definisi operasional penelitian	8
6.	Karakteristik konsumen	12
7.	Pengenalan kebutuhan	13
8.	Pencarian informasi	14
9.	Evaluasi alternatif	15
10.	Pembelian	17
11.	Evaluasi pembelian	19
12.	Analisis tingkat kepentingan.....	20
13.	Analisis tingkat kinerja	21
14.	Analisis tingkat kesesuaian.....	22
15.	Weighted Factor.....	29
16.	Weighting Score	29
17.	Weighted Total	30
18.	Customer Satisfaction Index	31

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Diagram Kartesius	6
2.	Kerangka pemikiran.....	8
3.	Diagram kartesius analisis kepuasan konsumen Point Coffee	23

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Hasil uji validitas terhadap kinerja	36
2.	Hasil uji reliabilitas terhadap kinerja.....	37
3.	Dokumentasi di Point Coffee	39
4.	Interior Point Coffee	43