

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
OFFICE COFFEE DI KOTA BANJARBARU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**



ERWIN ANDRIANI

**PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU**

2024

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
OFFICE COFFEE DI KOTA BANJARBARU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

ERWIN ANDRIANI

2020524310011

**Tesis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Pertanian
Pada
Program Studi Magister Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian
Universitas Lambung Mangkurat**

**PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erwin Andriani
Nomor Induk Mahasiswa : 2020524310011
Program Studi Pascasarjana : Ekonomi Pertanian
Universitas Lambung Mangkurat

Menyatakan bahwa penelitian yang saya buat dengan judul : “**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap *Office Coffee* Di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan**“ merupakan hasil gagasan dan karya sendiri di bawah arahan komisi pembimbing, kecuali yang dengan jelas ditunjukkan rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir tesis ini.

Banjarbaru, Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Erwin Andriani
NIM. 2020524310011

RINGKASAN

Erwin Andriani. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap *Office coffee* Di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Di bawah bimbingan. H. Hamdani dan Hj. Nuri Dewi Yanti.

Analisis kepuasan kopi dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memilih kopi yang mereka minum. Konsumen di Banjarbaru cenderung memilih *Office coffee* yang memiliki fasilitas yang lengkap dan nyaman untuk bekerja atau belajar. Tujuan yang dicapai dari penelitian ini yaitu menganalisis karakteristik konsumen *Office coffee* Kota Banjarbaru, menganalisis kepuasan konsumen terhadap *Office coffee* Kota Banjarbaru dan menganalisis index kepuasan konsumen.

Penelitian dilaksanakan *Office coffee* Jalan Trikora No.7, Guntung manggis, Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70731. Responden yang diambil dari konsumen *Office coffee* dengan total jumlah respon 100 orang. Tingkat kepuasan konsumen dianalisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), yaitu menentukan tingkat kepuasan konsumen pelanggan terhadap kualitas produk kopi dan kualitas pelayanan *Office coffee*,

Hasil penelitian karakteristik konsumen *Office coffee* Kota Banjarbaru, mayoritas berusia 25-34 tahun (45%) dan 35-49 tahun (18%). Laki-laki mendominasi (54%) dibanding perempuan (46%). Mayoritas memiliki pendidikan tinggi (63% S-1), sebagian kecil lulusan SMA (17%), D3 (12%), dan S-2 (8%). Pekerjaan didominasi oleh pegawai negeri (32%) dan swasta (28%), serta 20% adalah pelajar/mahasiswa. Pendapatan mayoritas berkisar 3.000.000-6.000.000 Rupiah (48%) dan di atas 6.000.000 Rupiah (37%). Dominasi konsumen muda hingga paruh baya dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam, serta pendapatan relatif tinggi. Kepuasan konsumen terhadap *Office coffee* Kota Banjarbaru yaitu 4,20 berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), tingkat kepuasan konsumen *Office coffee* di Kota Banjarbaru berada pada tingkat "Sangat Puas".

Kata kunci: *Office coffee*, Customer Satisfaction Index (CSI), Kepuasan

SUMMARY

Erwin Andriani. Analysis of Consumer Satisfaction with Office coffee In Banjarbaru City, South Kalimantan Province. Pembimbing H. Hamdani dan Hj. Nuri Dewi Yanti.

Coffee satisfaction analysis can provide insight into what factors influence consumer satisfaction in choosing the coffee they drink. Consumers in Banjarbaru tend to choose Office coffee that has complete and comfortable facilities for working or studying. The objectives achieved from this study are to analyze the characteristics of Office coffee consumers in Banjarbaru City, analyze consumer satisfaction with Office coffee in Banjarbaru City and analyze the consumer satisfaction index.

The study was conducted at Office coffee Jalan Trikora No. 7, Guntung Manggis, Landasan Ulin District, Banjar Baru City, South Kalimantan 70731. Respondents were taken from Office coffee consumers with a total number of responses of 100 people. The level of consumer satisfaction was analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI), which determines the level of customer satisfaction with the quality of coffee products and the quality of Office coffee services,

The results of the study on the characteristics of Office coffee consumers in Banjarbaru City, the majority are aged 25-34 years (45%) and 35-49 years (18%). Men dominate (54%) compared to women (46%). The majority have higher education (63% S-1), a small number are high school graduates (17%), D3 (12%), and S-2 (8%). The majority of jobs are civil servants (32%) and private (28%), and 20% are students. The majority of income ranges from 3,000,000-6,000,000 Rupiah (48%) and above 6,000,000 Rupiah (37%). The dominance of young to middle-aged consumers with diverse educational and work backgrounds, and relatively high incomes. Consumer satisfaction with Office coffee in Banjarbaru City is 4.20 based on the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI), the level of consumer satisfaction with Office coffee in Banjarbaru City is at the "Very Satisfied" level.

Keywords: Office Coffee, Customer Satisfaction Index (CSI), Satisfaction

Judul Tesis : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap *Office Coffee* Di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan
Nama : Erwin Andriani
NIM : 2020524310011

Disetujui
Komisi Pembimbing :

Ketua

Anggota



Prof. Dr. Ir. H. Hamdani, M.S
NIP. 19591218 198703 1 003

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


Diketahui :

Koordinator Program Studi
Magister Ekonomi Pertanian

Dekan Fakultas Pertanian



Dr. Ir. H. Sadik Ikhsan, DAD, M.Sc,
NIP. 19640314-198903 1 004



Prof. Akhmad Rizalli Saidy, S.P.,
M.Agr.Sc., Ph.D
NIP. 19690425 199612 1 001

Tanggal Lulus : 13 Juni 2024

Tanggal Wisuda:



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 274/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

Erwin Andriani

Dengan Judul Tesis :

Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Office Coffee di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 15 Juli 2024
Direktur,



Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si.
NIP 196805071993031020



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik, dengan judul dari tesis ini adalah: “*Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Office coffee Di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan*” dapat terselesaikan.

Penyelesaian penelitian ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang selalu memberikan semangat dan motivasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas pemikiran, dorongan moril dan bimbingan secara akademik kepada:

1. Dekan Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat beserta seluruh staf.
2. Prof. Dr. Ir. H. Hamdani, M.S selaku pembimbing utama tesis saya, yang telah bekerja keras dan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan Laporan tesis ini.
3. Ir. Hj. Nuri Dewi Yanti, M.Sc., Ph.D selaku pembimbing kedua, yang telah memberikan banyak masukan dan sarana serta bimbingan dalam penyusunan Laporan tesis ini.
4. Dosen Program Magister Ekonomi Pertanian Universitas Lambung Mangkurat yang telah mengupayakan alih pengetahuan dan pengalaman sebagai bekal penulis dalam menyusun Laporan tesis ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan selayaknya dari Allah SWT serta selalu mendapatkan

bimbingan, pertolongan-Nya dalam tugas sehari-hari. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya laporan tesis dan penulisan tesis.

Banjarbaru, Juni 2024

Erwin Andriani

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Desa Sungai Danau Kecamatan Satui, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan pada tanggal 24 Februari 1991, anak dari pasangan Bapak Masrifani dan Ibu Ernawati.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal S1 Pertanian di Universitas Achmad Yani Banjarmasin pada tahun 2015. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan kejenjang Program Pascasarjana dan terdaftar pada Program Studi Magister Ekonomi Pertanian Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru Kalimantan Selatan.

Penulis mulai bekerja selepas lulus dari pendidikan S1 di kantor Daerah Perwakilan Rakyat (DPR) Provinsi Kalimantan Selatan bagian humas sampai dengan sekarang.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian.....	5
Manfaat Penelitian	5
TINJAUAN PUSTAKA	7
Konsep Kopi.....	7
Teori Kepuasan Konsumen	9
Keputusan Konsumen	11
Manajemen Usaha	18
Penelitian Terdahulu	19
LANDASAN TEORI	21
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	21
Kerangka Pikir Penelitian.....	26
METODE PENELITIAN.....	27
Waktu dan Tempat.....	27
Jenis dan Sumber Data	27
Metode Pengambilan Sampel.....	27
Analisis Data	29
Definisi Operasional.....	32
DESKRIPSI LOKASI USAHA <i>OFFICE COFFEE</i>	34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
Karakteristik Konsumen.....	38

Tingkat Kepentingan	45
Tingkat Kepuasan Konsumen	52
Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	71
KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
Kesimpulan.....	81
Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. CSI konsumen <i>Office coffee</i>	24
2. Waktu pengambilan sampel di <i>Office coffee</i>	28
3. Pengelompokan tingkat kepuasan konsumen	31
4. Pengelompokan tingkat kepentingan konsumen.....	32
5. Karakteristik konsumen berdasarkan umur.....	38
6. Karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin.....	40
7. Karakteristik konsumen berdasarkan pendidikan terakhir.....	41
8. Karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan	43
9. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan	44
10. Jumlah dan skor rata-rata tingkat kepentingan untuk setiap atribut terhadap pelayanan di <i>Office coffee</i>	51
11. Jumlah dan skor rata-rata tingkat kepuasan untuk setiap atribut terhadap pelayanan di <i>Office coffee</i>	70
12. Perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di <i>Office coffee</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Kerangka Pikir Penelitian	26
2.	<i>Office coffee</i> Kota Banjarbaru.....	37
3.	Grafik konsumen berdasarkan umur	39
4.	Grafik konsumen berdasarkan jenis kelamin	40
5.	Grafik konsumen berdasarkan pendidikan terakhir	41
6.	Grafik konsumen berdasarkan pekerjaan.....	43
7.	Grafik konsumen berdasarkan pendapatan	44
8.	Kuadran indeks tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Kuesioner Penilaian	88
2.	Dokumentasi Penelitian	90