

**Pengaruh Kualitas Produk Kopi Semendo Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Baskabean Coffee And Rosters Palembang**

SKRIPSI

Oleh :

M. Anggi Julian Saputra

151510113



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

**Pengaruh Kualitas Produk Kopi Semendo Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Baskabean Coffee And Rosters Palembang**

Oleh :

M. Anggi Julian Saputra

151510113

**Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN SRIPSI**Pengaruh Kualitas Produk Kopi Semendo Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Baskabean Coffee And Rosters Palembang**

Oleh :

M. Anggi Julian Saputra

151510113

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen**

Palembang, September 2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Pembimbing

**(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si)****(Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si)**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Kopi Semendo Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Baskabean Coffee And Rosters Palembang", sudah dipresentasikan di depan komisi penguji pada hari kamis 5 September 2019 dan dinyatakan lulus dan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------|---------|---|
| 1. Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si | Ketua |  |
| 2. Dr. Abdul Basyit, S.E., M.Si | Anggota |  |
| 3. Drs. H. Mukran Roni, M.B.A. | Anggota |  |

Palembang, September 2019

Disetujui, Ketua Program

Studi Manajemen

Universitas Bina Darma.



Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M.Anggi Julian Saputra

NIM : 151510113

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara *daring*;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini Saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2019

Yang Membuat Pernyataan



M.Anggi Julian Saputra

NIM : 151510113

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di Baskabean Coffee And Rosters (Baskabean) Palembang. Sampel yang digunakan yaitu konsumen Baskabean Coffee And Rosters (Baskabean) Palembang sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan adalah metode *Quota sampling*. Pengumpulan data melalui wawancara dan *survey* dengan kuesioner sebagai alatnya. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, serta analisis regresi linier sederhana, korelasi, dan uji t. Hasil analisis uji t menunjukkan bernilai bersifat positif dan signifikansi sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kedepannya Baskabean Coffee And Rosters Palembang seharusnya mempersiapkan produk minuman kopi secara menyeluruh mengenai pilihan varian menu minuman kopi agar lebih menarik sehingga konsumen tertarik untuk melakukan pembelian

Kata Kunci : kualitas produk, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of product quality on customer satisfaction. This research was conducted at Baskabean Coffee And Rosters (Baskabean) Palembang. The sample used is consumers Baskabean Coffee And Rosters (Baskabean) Palembang as many as 100 respondents. The method used is the Quota sampling method. Data collection through interviews and surveys with a questionnaire as a tool. Types and sources of data used are primary data. The analysis technique used is the technique of data analysis using validity, reliability, and simple linear regression analysis, correlation, and t test. The results of the t-test analysis showed a positive and significant value so that it can be concluded that the quality of the product influences consumer satisfaction. In the future, Baskabean Coffee And Rosters Palembang should prepare coffee drinks products thoroughly about the choice of coffee drink menu variants to make it more attractive so that consumers are interested in making a purchase.

Keywords: *product quality, customer satisfaction*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

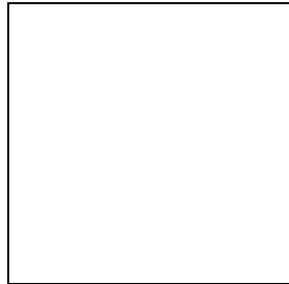
Motto:

“Karena sebaik baiknya air adalah air yang mengalir” (Fiersa Besari, 2019)

Kupersembahkan Kepada:

- Kedua Orang Tuaku Yang
Tercinta
- Saudara-saudaraku Yang
Tersayang
- Almamaterku Universitas Bina
Darma Palembang
- Dosen Pembimbingku
- Dosen Universitas Bina Darma
- Teman-teman serta Sahabat
Seperjuangan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama : M Anggi Julian Saputra
Jenis kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 20 Juli 1996
Agama : Islam
Alamat : Jl. Macan Lindungan Rt. 06 Rw. 05 No. 32
No Telepon : 0823-9000-1182
Alamat Email : anggijulian25@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Pendidikan Formal:

Sekolah dasar (2002-2008) : SD N 13 Palembang
SMP (2008-2011) : SMP Tri Dharma Palembang
SMA (2011-2014) : SMA Srijaya Negara Palembang
Perguruan Tinggi (2015-2019) : Universitas Bina Darma Palembang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Kopi Semendo Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Baskabean Coffee And Rosters Palembang.”** Penulis membuat Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana strata satu (S1) Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis menyadari bahwa untuk menyelesaikan Skripsi ini bukanlah pekerjaan yang mudah, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyusun Skripsi ini, diantara :

1. Dr. Sunda Ariana, M.PD., M.M., Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Bina Darma Palembang dan selaku pembimbing penyusunan proposal skripsi.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma.
4. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Manajemen & Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.
5. Ayah dan ibu yang aku cintai dan kubanggakan, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil serta nasehat dan bimbingan belajar

yang tak henti-hentinya. Semoga Allah SWT mengabulkan cita-citaku agar bisa membalas jasa-jasa yang telah kalian berikan kepadaku.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Palembang, september 2019

Penulis,

(M. Anggi Julian Saputra)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PENYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
MOTO DAN PENGESAHAN	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xiii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.4 Manfaat Dan Tujuan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Manajemen Pemasaran	8

2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3Bauran Pemasaran	9
2.2 Kualitas Produk	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	10
2.2.5 Indikator Kualitas Produk.....	14
2.3 Kepuasan Konsumen.....	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan konsumen	16
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.4 Indikator Kepuasan Kepuasan	18
2.4 Penelitian Terdahulu	19
2.5 Kerangka Berpikir.....	22
2.6 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	24
3.2 Operasional Variabel	24
3.3 Jenis Dan Sumber Data	26
3.4 Metode Pengumpul Data.....	26
3.5 Populasi Dan Sampel	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.7 Uji Instrumen	30
3.7.1 Uji Validitas	30

3.7.2 Uji Reabilitas.....	32
3.8 Teknik Analisis	34
3.8.1 Analisis Deskriptif Variabel	34
3.8.2 Regresi Linier Sederhana.....	35
3.8.3 Korelasi.....	36
3.8.4 Signifikasi	36
3.8.4.1 Uji T.....	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bakabean Coffe And Rosters Palembang	38
4.2 Karakteristik Responden	40
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seringnya Berkunjung	41
4.3 Analisis Deskriptif	42
4.3.1 Hasil Tabulasi Kualitas Produk.....	42
4.3.2 Hasil Tabulasi Kepuasan Konsumen.....	44
4.4 Teknik analisis	47
4.4.1 Regresi Linier Sederhana.....	47
4.4.2 Korelasi.....	47
4.4.3 Uji t (Secara Persial).....	48
4.5 Hasil Dan Pembahasan.....	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	51
---------------------	----

5.2 Saran	51
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Konsumsi Kopi Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Survei awal kualitas kopi semendo	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel	25
Tabel 3.2 Validitas Kualitas Produk (X).....	31
Tabel 3.3 Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	31
Tabel 3.4 Reabilitas Kualitas Produk (X)	35
Tabel 3.5 Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	35
Tabel 4.1 Jumlah Rerponden Menurut Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Jumlah Rerponden Menurut Usia.....	40
Tabel 4.3 Jumlah Rerponden Menurut seringnya berkunjung	41
Tabel 4.4 Tabulasi Kualitas Produk (X)	42
Tabel 4.5 Tabulasi Kepuasan Konsumen (Y)	44
Tabel 4.6 Analisis korelasi sederhana.....	47
Tabel 4.7 Uji t (secara persial)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner
- Lampiran 2: SPSS
- Lampiran 3: Lembar Konsultasi
- Lampiran 4: SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 5: Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 6: Formulir Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 7: Konfirmasi Surat Balasan
- Lampiran 8: Nota Dinas
- Lampiran 9: Formulir Kelayakan Jilid