

**ANALISIS STIMULUS PEMASARAN PRODUK KOPI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA KAFE SEMASA SEMARANG)**

SKRIPSI

Oleh

SEPTIA AYU PERMATASARI



**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2020**

**ANALISIS STIMULUS PEMASARAN PRODUK KOPI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA KAFE SEMASA SEMARANG)**

Oleh

**SEPTIA AYU PERMATASARI
NIM : 23040116130060**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pertanian pada Program Studi Agribisnis S1 Agribisnis
Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

**PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS
FAKULTAS PETERNAKAN DAN PERTANIAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
S E M A R A N G
2 0 2 0**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Septia Ayu Permatasari
NIM : 23040116130060
Program Studi : S1 Agribisnis

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi yang berjudul :
ANALISIS STIMULUS PEMASARAN PRODUK KOPI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA KAFE SEMASA SEMARANG), dan penelitian yang terkait dengan skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri.
2. Setiap ide atau kutipan dari orang lain berupa publikasi atau berbentuk lainnya dalam skripsi ini, telah diakui sesuai dengan standar prosedur disiplin ilmu.
3. Saya juga mengakui skripsi ini dapat dihasilkan berkat bimbingan dan dukungan penuh pembimbing saya, yaitu **Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S.** dan **Prof. Dr. Ir. Siswanto Imam S., M.P.**

Apabila kemudian hari dalam skripsi ini ditemukan hal-hal yang menunjukkan telah dilakukannya kecurangan akademik oleh saya, maka saya bersedia gelar akademik yang telah saya dapatkan ditarik sesuai dengan ketentuan dari Program Studi S1 Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro Semarang.

Semarang, September 2020

Penulis

Septia Ayu Permatasari

Mengetahui

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S.
NIP. 19570226 198603 1 002

Prof. Dr. Ir. Siswanto I. Santoso, M.P.
NIP. 19551107 198303 1 001

Judul Skripsi : ANALISIS STIMULUS PEMASARAN
PRODUK KOPI TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA KAFE SEMASA
SEMARANG) -

Nama Mahasiswa : SEPTIA AYU PERMATASARI

Nomor Induk Mahasiswa : 23040116130060

Program Studi/Departemen : AGRIBISNIS/PERTANIAN

Fakultas : PETERNAKAN DAN PERTANIAN

Telah disidangkan di hadapan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada tanggal ... 09 NOV 2020

Pembimbing Utama



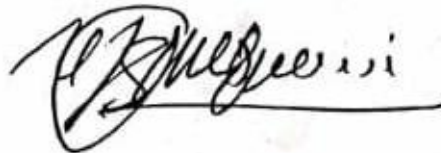
Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S.

Pembimbing Anggota



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

Ketua Panitia Ujian Akhir Program



Dr. Ir. Bambang Mulyatno S., M.S.

Ketua Program Studi



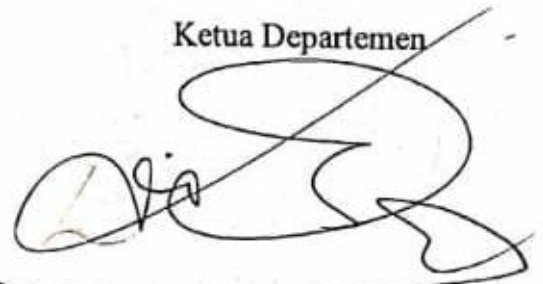
Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P.

Dekan



Dr. Ir. B. W. H. E. Prasetyono., M.S., M.Agr.Sc., IPU.

Ketua Departemen



Ir. Didik W. Widjajanto, M.Sc, Res, Ph.D.

**ANALISIS STIMULUS PEMASARAN PRODUK KOPI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA KAFE SEMASA SEMARANG)**

*Marketing Stimulus Analysis Of Coffee Products towards Costumer Satisfaction
and Costumer Loyalty (Case Study On Kafe Semasa Semarang)*

OLEH :
Septia Ayu Permatasari

ABSTRAK

Kopi merupakan bahan baku minuman yang dikonsumsi masyarakat Indonesia. *Lifestyle* dalam meminum kopi membuat *coffee shop* banyak bermunculan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen, pengaruh stimulus pemasaran terhadap kepuasan konsumen, pengaruh stimulus pemasaran terhadap loyalitas konsumen serta pengaruh stimulus pemasaran terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Kafe Semasa. Penelitian ini dilaksanakan pada Maret 2020. Lokasi penelitian ditentukan secara *purposive* dengan pertimbangan Kafe Semasa berkonsep *outdoor*, pemanfaatan bangunan kecil, dan tidak memiliki *wifi* namun memiliki banyak pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Penelitian ini menggunakan *quota sampling* untuk menentukan jumlah responden yang diambil yaitu sebanyak 110 responden. Metode penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*. Kriteria responden adalah konsumen produk kopi di Kafe Semasa dengan kunjungan minimal tiga kali sebulan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara berdasarkan kuesioner serta studi pustaka yang berkaitan dengan penelitian. Analisis yang digunakan adalah *importance performance analysis*, *costumer satisfaction index*, dan *path analysis*. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen kafe Semasa sebesar 85,2% (sangat puas). Variabel harga, kualitas pelayanan, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Kualitas pelayanan dan promosi melalui kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen produk kopi Kafe Semasa.

Kata Kunci : kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, stimulus pemasaran

ABSTRACT

Coffee is a raw material for drinks that are often consumed by Indonesian people. Lifestyle of drinking coffee make a lot of coffee shops appeared. This study aims to analyze the level of consumer satisfaction, the effect of marketing stimulus on consumer satisfaction, the effect of marketing stimulus on consumer loyalty, the effect of marketing stimulus on customer loyalty through customer satisfaction at Semasa Cafe. This research was held on March 2020. The selection of research locations was determined purposively because Semasa Café is an outdoor café, have small building, and did not have wifi facilities but still had many customers. This research method uses case study method. This research uses quota sampling to determine the number of respondents used was 110 respondents. The method of determining the sample using accidental sampling. Criteria for respondents are consumers who buy coffee products at Semasa Cafe with a minimum of three visits a month. Data collection is done by conducting interviews based on questionnaires and literature studies that related to research. The analysis used is *importance performance analysis*, *customer satisfaction index*, and *path analysis*. Based on the analysis, it is known that consumer satisfaction level at Semasa Café is 85.2% (very satisfied). Price, service quality, and promotion affect customer satisfaction. Service quality and promotion affect consumer loyalty. Service quality and promotion through customer satisfaction affects consumer loyalty of Semasa Café coffee product.

Keywords: *customer satisfaction, customer loyalty, marketing stimulus*

KATA PENGANTAR

Stimulus pemasaran memiliki banyak pengaruh terhadap keberlangsungan suatu usaha. Penelitian ini mempelajari stimulus pemasaran berupa harga, citarasa, kualitas pelayanan, dan promosi pada produk kopi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen yang terjadi di Kafe Semasa Semarang serta tingkat kepuasan konsumen terhadap Kafe Semasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi melalui kepuasan konsumen memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen, sedangkan tingkat kepuasan konsumen terhadap Kafe Semasa tergolong sangat puas.

Puji syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Stimulus Pemasaran Produk Kopi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Kafe Semasa Semarang)”. Peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak di bawah ini :

1. Dr. Ir. Edy Prasetyo, M.S selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Dosen Wali dan Prof. Dr. Ir. Siswanto Imam Santoso, M.P selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, perhatian, dukungan, koreksi dan saran dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini bisa peneliti selesaikan dengan baik.
2. Dr. Ir. Bambang Waluyo Hadi Eko Prasetyono, M.S., M.Agr.Sc selaku Dekan Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro.

3. Ir. Didik Wisnu Widjajanto, M.Sc, Res, Ph.D. selaku Ketua Departemen Pertanian Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro
4. Ir. Kustopo Budiraharjo, M.P. selaku Ketua Program Studi Agribisnis
5. Dr. Ir. Bambang Mulyatno S., M.S selaku Ketua Panitia Ujian Akhir Program.
6. Seluruh Dosen dan Staf Prodi Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman belajar selama peneliti berada dalam perkuliah.
7. Kedua orang tua saya, Sutrisno dan Endang Adminingsih yang selalu memberi dukungan dengan do'a, moral, maupun finansial, selalu memberi nasihat, kasih sayang, dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
8. Kakak-kakak KKN Desa Colo tahun 2009/2010 yaitu Kak Ajeng, Kak Fahmi, Kak Reby, Kak Nano, Kak Shang/Kak Dedi, dan lain-lain yang sudah membuat saya sangat ingin masuk UNDIP dan bisa sampai pada titik ini.
9. Pihak-pihak Kafe Semasa Semarang yang sudah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di Kafe Semasa terutama kepada Mas Feby Ferdian yang bersedia berbagi pengalaman yang sangat menginspirasi.
10. Mas Senda yang sudah bersedia berbagi cerita tentang Kafe Semasa sehingga peneliti bisa mendapatkan ide dan tempat untuk membuat penelitian serta sudah bersedia untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

11. Sahabat Akatsukinah tempat peneliti selalu berkeluh kesah dan berjuang bersama menyelesaikan kuliah dari awal semester hingga sekarang dan seterusnya yaitu Desy Wulandari, Tri Puspita Ganes Agustina, Linda Apriyanti, Arif Fauzi, Fadhlan Jamil Putra, Agus Faisal, Yudishtira Adhi Nugraha, serta Elia Patar Karunia Silaban yang selama empat tahun ini sudah menemani dan menjaga.
12. Teman-teman Agribisnis 2016 yang sudah berjuang dari awal bersama-sama dan memperoleh pengalaman berharga selama berkuliah di Universitas Diponegoro.
13. EXO, Red Velvet, Seventeen, NCT 127, NCT Dream, NCT U, serta *idol group* lain yang selama pengerjaan skripsi ini lagu-lagunya menjadi *healing section* saat peneliti merasa lelah.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada skripsi ini dan sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar peneliti dapat belajar lebih banyak dan lebih baik lagi untuk ke depannya. Semoga skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi pengetahuan dan pihak yang membutuhkan.

Semarang, September 2020

Penulis

Septia Ayu Permatasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENJELASAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ILUSTRASI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Manfaat	5
1.3. Hipotesis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Telaah Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1. Kerangka Pemikiran	15
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	17
3.3. Metode Penelitian dan Pengambilan Sampel	17
3.4. Metode Pengambilan Data	18
3.5. Analisis Data	18
3.6. Batasan Masalah dan Pengukuran Variabel	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Gambaran Umum Kafe Semasa	31
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	33
4.3. Deskripsi Variabel	38
4.4. Analisis Data	41
BAB V KESIMPULAN	62
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	68
RIWAYAT HIDUP	109

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	7
2. Kategori Kelas Interval	25
3. Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen.....	30
4. Interpretasi Koefisien Korelasi	27
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	42
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	43
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Bulan.....	44
11. Uji Validitas	49
12. Uji Reliabilitas	50
13. Uji Normalitas.....	51
14. <i>Importance Performance Analysis</i>	52
15. <i>Costumer Satisfaction Index</i>	56
16. Analisis Path (X1, X2, X3, dan X4 terhadap Z)	57
17. Analisis Path (X1, X2, X3, X4 dan Z terhadap Y)	58
18. Uji Koefisien Korelasi (X1, X2, X3, dan X4 terhadap Z)	59
19. Uji Koefisien Korelasi (X1, X2, X3, X4 dan Z terhadap Y)	59
20. Uji t (X1, X2, X3, dan X4 terhadap Z)	60
21. Uji t (X1, X2, X3, X4 dan Z terhadap Y)	60
22. Uji F (X1, X2, X3, dan X4 terhadap Z)	61
23. Uji F (X1, X2, X3, X4 dan Z terhadap Y)	62
24. Analisis Path (X3 dan X4 terhadap Z).....	63
25. Analisis Path (X3, X4 dan Z terhadap Y)	63
26. Uji Koefisien Korelasi (X3 dan X4 terhadap Z)	64
27. Uji Koefisien Korelasi (X3, X4 dan Z terhadap Y)	64

28. Uji t (X3 dan X4 terhadap Z)	65
29. Uji t (X3, X4 dan Z terhadap Y)	65
30. Uji F (X3 dan X4 terhadap Z)	66
31. Uji F (X3, X4 dan Z terhadap Y)	66
32. Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	67
33. Uji Korelasi (X3 dan X4 terhadap Z).....	68
34. Uji Korelasi (X3, X4 dan Z terhadap Y).....	68
35. Uji Autokorelasi (X3 dan X4 terhadap Z).....	69
36. Uji Autokorelasi (X3, X4 dan Z terhadap Y).....	69
37. Uji Multikolinieritas (X3 dan X4 terhadap Z)	70
38. Uji Multikolinieritas (X3, X4 dan Z terhadap Y)	70

DAFTAR ILUSTRASI

Nomor	Halaman
1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	15
2. Diagram Kartesius IPA	23
3. Diagram Analisis Jalur	25
4. Analisis Diagram Kartesius IPA	44
5. Diagram Analisis Jalur I.....	48
6. Diagram Analisis Jalur setelah Model Trimming	53

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner	68
2. Data Responden	73
3. Skor Tabel Analisis Pengaruh.....	78
4. Skor Tabel Analisis Kinerja dan Kepentingan.....	87
5. Analisis Deskriptif Variabel.....	92
6. Uji Validitas	94
7. Uji Reliabilitas	95
8. Uji Normalitas.....	96
9. Diagram Kartesius <i>IPA</i>	97
10. <i>Path Analysis</i>	98
11. Koefisien Determinan	99
12. Uji t	100
13. Uji F	101
14. <i>Path Analysis</i> setelah <i>Model Trimming</i>	102
15. Koefisien Determinan	103
16. Uji t	104
17. Uji F	105
18. Uji Heteroskedastisitas.....	106
19. Uji Autokorelasi	107
20. Uji Multikolinieritas.....	108

