

RINGKASAN

Putri Ainun (08320210093). Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Cita Rasa, Harga dan Kualitas Produk Minuman Kopi dan Non Kopi Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Kedai KK dan NLC). Dibimbing oleh Ibu Sitti Rahbiah dan Ibu Farizah Dhaifina Amran.

Industri kopi di Indonesia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir, menjadikan negara ini sebagai salah satu produsen kopi terbesar di dunia sekaligus pasar yang dinamis untuk bisnis kafe dan kedai kopi. Indonesia tidak hanya terkenal sebagai produsen kopi robusta dan arabika berkualitas tinggi, tetapi juga sebagai negara dengan budaya konsumsi kopi yang terus berkembang. Budaya minum kopi kekinian belakangan ini di Indonesia sedang naik daun. Kopi sendiri adalah jenis minuman seduh yang sudah dikenal sejak zaman dulu. Kopi dahulu biasanya menjadi minuman wajib bagi para orang tua, kini kopi juga sudah menjadi minuman favorit kaum anak muda.

Tujuan pada penelitian ini yaitu, (1) Mendeskripsikan karakteristik pelanggan kedai KK dan NLC di Kota Makassar (2) Mendeskripsikan jenis biji kopi, varian menu dan volume penjualan kopi pada kedai KK dan NLC untuk varian minuman yang sama (3) Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap cita rasa menu minuman kopi di kedai KK dan NLC untuk varian minuman yang sama (4) Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap harga menu di kedai KK dan NLC untuk varian minuman yang sama (5) Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas menu di kedai KK dan NLC untuk varian minuman yang sama (6) Menganalisis komparatif tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan cita rasa, harga dan kualitas antara kedai KK dan NLC untuk varian minuman yang sama. Sampel pada penelitian berjumlah 100 responden/ masing-masing kedai. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif-komparatif, analisis deskriptif, Analisis Uji dua beda (Independent Sample T-Test).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Rata-rata pelanggan dengan kategori usia 17-22 tahun 65% dari kedai KK dan 83% kedai NLC dengan jenis kelamin

Perempuan memiliki jumlah terbanyak dalam pembelian produk minuman kopi di kedai KK yaitu sebanyak 63% dan NLC sebanyak 67%, (2) adapun jenis biji kopi yang digunakan oleh kedai KK dan NLC sama yaitu biji kopi arabika, kedai KK memiliki menu sebanyak 32 varian dan kedai NLC sebanyak 27 varian. Jumlah volume penjualan kedai KK selama 3 bulan terakhir dengan 5 varian menu sebanyak 3,390 cup untuk bulan April sebanyak 9,255 cup untuk bulan mei, untuk bulan juli 4,915 cup dengan total nilai sebanyak Rp. 287,658,00 dan untuk kedai NLC dengan varian yang sama memperoleh sebanyak 2,700 cup untuk bulan april, untuk bulan mei sebanyak 3,833 cup, untuk bulan juni sebanyak 4,260 cup dengan total nilai sebanyak Rp. 249,696,000. (3) tingkat kepuasan terhadap cita rasa menu minuman kopi di kedai KK dan NLC seluruh indikator pada variabel Cita Rasa memperoleh rata-rata skor 1,325 dengan kategori sangat puas Hal ini menunjukkan bahwa cita rasa antara kedai KK dan NLC hampir sama atau tidak jauh berbeda. (4) tingkat kepuasan terhadap Harga menu minuman kopi di kedai KK dan NLC seluruh indikator pada variabel Harga memperoleh rata-rata skor 1,750 dengan kategori sangat puas Hal ini menunjukkan bahwa harga antara kedai KK dan NLC hampir sama atau tidak jauh berbeda (5) tingkat kepuasan terhadap kualitas produk menu minuman kopi di kedai KK dan NLC seluruh indikator pada variabel kualitas produk memperoleh rata-rata skor 1,716 dengan kategori sangat puas Hal ini menunjukkan bahwa harga antara kedai KK dan NLC hampir sama atau tidak terdapat perbedaan yang signifikan

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Kedai kopi, Cita rasa, Harga, Kualitas Produk, Analisis komparatif