

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA KUALITAS
PRODUK MINUMAN “ES KOPI SUSU TERJANGKAU”
DI *CAFÉ SEMAMPIRE HOUSE* CILANDAK**



Intelligentia - Dignitas

**ISNADIYAH
1514618016**

**Skripsi Ini Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk
Minuman “Es Kopi Susu Terjangkau” Di *Café Semampire*
House Cilandak

Nama Mahasiswa : Isnadiyah

NIM : 1514618016

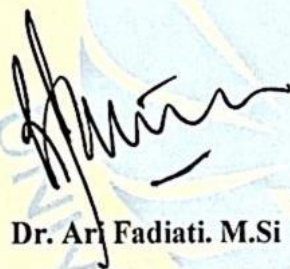
Pembimbing I : Dr. Ari Fadiati, M.Si

Pembimbing II : Dr. Guspri Devi Artanti, M.Si

Tanggal Ujian : 20 Juni 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Ari Fadiati, M.Si
NIDK. 9990042661

Pembimbing II



Dr. Guspri Devi Artanti, M.Si
NIP. 197808022005022001

Mengetahui.

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Boga



Dr. Annis Kandriasari, M.Pd
NIP. 198411022014042002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk
Minuman “Es Kopi Susu Terjangkau” Di *Café Semampire*
House Cilandak

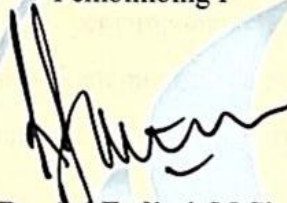
Nama Mahasiswa : Isnadiyah

NIM : 1514618016

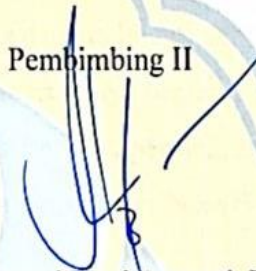
Tanggal Ujian : 20 Juni 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Dr. Ari Fadiati, M.Si
NIDK. 9990042661

Pembimbing II


Dr. Guspri Devi Artanti, M.Si
NIP. 197808022005022001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi :

Ketua Penguji


Dr. Cucu Cahyana, M.Sc
NIP. 197409142001121001

Anggota Penguji I


Yeni Yulianti, M.Pd
NIP. 199006132022032007

Anggota Penguji II


Efrina, M.Sc
NIP. 198202092008012012

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Boga


Dr. Annis Kandriasari, M.Pd
NIP. 198411022014042002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasi, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Isnadiyah

NIM. 1514618016



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Gedung L Kampus A Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun
Muka Jakarta 13220

Telepon : (62-21) 4890046 ext. 213, 4751523, Fax. 47864808

Laman: <http://ft.unj.ac.id> email: ft@unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Isnadiyah
NIM : 1514618016
Fakultas/Prodi : Teknik/Pendidikan Tata Boga
Alamat email : isnadiyaah12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk Minuman “Es Kopi Susu Terjangkau” di *Café Semampire House* Cilandak

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Jakarta, 16 Juli 2025

Penulis
(Isnadiyah)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan perlindungan-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian dengan judul **Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk Minuman “Es Kopi Susu Terjangkau” Di *Café Semampire House Cilandak*** ini diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Pada saat mengerjakan, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan serta dorongan dari berbagai pihak untuk mendapatkan hasil terbaik dalam penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Dr. Annis Kandriasari, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Boga, dan Dosen Pembimbing Akademik Sesi 1 2018, Program Studi Pendidikan Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Ari Fadiati, M.Si dan Dr. Guspri Devi Artanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah sabar memberikan pengarahan, motivasi dan saran yang berguna sehingga skripsi ini dapat terwujud.
3. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen Program Studi Pendidikan Tata Boga yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama perkuliahan.
4. Seluruh Staf Administrasi dan Laboran Program Studi Pendidikan Tata Boga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam urusan administrasi maupun lainnya.
5. Bapak Dwi dan Bapak Tomi selaku pemilik *café* Semampire yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di *café* tersebut.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Agustiono dan Ibunda Irmalasari yang telah mencurahkan kasih sayang dan memberikan doa serta dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil hingga skripsi ini dapat terwujud. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat pada dunia Pendidikan dan pelaku usaha di bidang kuliner.

Jakarta, 04 Juni 2025

Penulis,

Isnadiyah

Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk Minuman “Es Kopi Susu Terjangkau” Di *Café Semampire House* Cilandak

Isnadiyah

Pembimbing : Dr. Ari Fadiati, M.Si, Dr. Guspri Devi Artanti, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk minuman es kopi susu terjangkau di *Café Semampire House* Cilandak. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Responden diminta memberikan penilaian terhadap indikator warna, cita rasa (rasa manis/*sweetness*, asam/*acidity*, pahit, gurih dan aroma), serta tekstur /*body* (kekentalan, keenceran, dan kehalusan). Pada penelitian ini teknik yang digunakan yaitu pengukuran pemusatan dari data yang didapat lalu dihitung *Mean* atau rata-ratanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori kuat berdasarkan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Indikator warna, terutama warna sebelum dan sesudah diaduk, sebesar (81,10%) dari mayoritas responden yang merasa puas, meskipun terdapat ketidakpuasan yang disebabkan oleh ketidakkonsistenan warna dalam penyajian minuman. Pada indikator cita rasa yang mencakup rasa manis/*sweetness*, asam/*acidity*, pahit, gurih dan aroma, mayoritas responden (79,86%) merasa puas, sebagian yang belum puas dikarenakan adanya campuran (*mix blend*) espresso kopi arabika dan robusta menciptakan rasa baru yang belum sepenuhnya sesuai dengan preferensi semua konsumen. Penilaian terhadap tekstur minuman juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (79,60%) responden merasa puas, meskipun ada sebagian konsumen merasa belum puas dikarenakan penggunaan es batu berukuran kecil menjadi faktor penyebab minuman cepat encer (*watery*). Pada semua aspek kualitas minuman es kopi susu terjangkau didapatkan nilai persentase secara keseluruhan sebesar 74,66% yang mana masuk pada kategori kuat, sehingga secara keseluruhan kualitas produk es kopi susu terjangkau dinilai telah memuaskan dan sesuai dengan harapan konsumen. Adapun warna minuman es kopi susu terjangkau setelah diaduk merupakan aspek yang paling tinggi dalam memuaskan konsumen di *Café Semampire House* Cilandak

Kata Kunci : kepuasan konsumen, kualitas produk, es kopi susu gula aren, kafe, semampire

Consumer Satisfaction Analysis on the Product Quality of “Affordable Iced Coffee Milk” at Café Semampire House Cilandak

Isnadiyah

Pembimbing : Dr. Ari Fadiati, M.Si, Dr. Guspri Devi Artanti, M.Si

ABSTRACT

This study aims to analyze consumer satisfaction levels regarding the quality of the affordable iced milk coffee product at Café Semampire House Cilandak. The research employed a quantitative descriptive approach, with data collected through a structured questionnaire. Respondents were asked to assess several indicators, including color, flavor attributes (sweetness, acidity, bitterness, savoriness, and aroma), as well as texture/body (thickness, thinness, and smoothness). The analytical technique used was central tendency measurement, specifically the calculation of the mean. The results show that, overall, consumer satisfaction falls into the "strong" category based on the Customer Satisfaction Index (CSI). In terms of color, particularly the appearance before and after stirring, (81.10%) of respondents expressed satisfaction, although some dissatisfaction was noted due to inconsistency in the beverage's presentation. For flavor attributes, (79.86%) of respondents were satisfied. However, a few reported dissatisfaction due to the mix blend of Arabica and Robusta espresso, which created a new taste that did not entirely match all consumer preferences. Regarding texture, (79.60%) of respondents reported satisfaction, although some were dissatisfied due to the use of small-sized ice cubes, which caused the drink to become watery more quickly. In conclusion, the combined percentage score for all aspects of the affordable iced milk coffee's quality was 74.66%, indicating a strong category. Therefore, the product quality meets consumer expectations and provides a satisfying experience for patrons of Café Semampire House Cilandak.

Keywords: *consumer satisfaction, product quality, iced coffee milk with palm sugar, café, semampire*

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	8
2.1 Deskripsi Konseptual	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.2 Kualitas Produk Minuman Kopi	10
2.1.3 Café Semampire House Cilandak	19
2.2 Penelitian yang Relevan.....	25
2.3 Keterbaruan penelitian	27
2.4 Kerangka Teoretik.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	29

3.2 Metode Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Instrumen Kepuasan Konsumen	31
3.4.2 Uji Persyaratan Instrumen.....	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Data.....	37
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	37
4.1.2 Karakteristik Responden	37
4.1.3 Deskripsi Data Hasil Kepuasan Konsumen	40
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.2.1 Kepuasan konsumen pada pembelian minuman es kopi susu terjangkau di café semampire house Cilandak.....	47
4.3 Kelemahan Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	24
3.1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen	31
3.2	Pemberian Skor pada Pengukuran Skala Likert	31
3.3	Hasil Uji Validitas Instrumen	33
3.4	Kategori Koefisien Reliabilitas	34
3.5	Kriteria nilai CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	35
4.1	Demografi Jenis Kelamin Responden	36
4.2	Demografi Usia Responden	37
4.3	Demografi Tingkat Pendidikan Responden	37
4.4	Demografi Pekerjaan Responden	38
4.5	Demografi Jumlah Kunjungan Responden	38
4.6	Data Indikator Warna	39
4.7	Data Indikator Cita Rasa	40
4.8	Data Indikator Tekstur	41
4.9	Bobot Penilaian Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Tiap Sub Indikator	43
4.10	Hasil Perhitungan Mean Pada Tiap Sub Indikator	44

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Produk Es Kopi Susu Terjangaku	19



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Area <i>Café</i> Semampire <i>House</i> Cilandak	57
Lampiran 2	Hasil Wawancara dengan Pemilik <i>Cafe</i>	58
Lampiran 3	Data Hasil Penelitian Awal atau Kebutuhan	60
Lampiran 4	Lembar Validasi Dosen Ahli	60
Lampiran 5	Kisi – kisi Instrumen Setelah Validasi Dosen Ahli	62
Lampiran 6	Lembar Instrumen Setelah Validasi Dosen Ahli	63
Lampiran 7	Kisi – kisi Instrumen Setelah Uji Validitas	67
Lampiran 8	Lembar Instrumen Setelah Uji Validitas	68
Lampiran 9	Bentuk Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 10	Uji Validitas	74
Lampiran 11	Uji Reliabilitas	75
Lampiran 12	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	76
Lampiran 13	Data Karakteristik Responden	77
Lampiran 14	Data Jawaban Responden	78
Lampiran 15	Data Responden	79
Lampiran 16	Daftar Riwayat Hidup	80