



**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN CAFÉ SERLOK KOPI DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1

Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Kartika

oleh:

Sheline Wijaya

11120008

PEMBIMBING:

Erwin Rediono Tan, MBA.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA

SURABAYA

2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan KaruniaNya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Tinjauan Kepuasan Pelanggan Café Serlok Kopi di Surabaya”. Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Studi-S1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Kartika.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menyertai dan memberikan rahmat dan hikmat untuk peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
2. Yth. Ibu Dr. Erna Ferninadewi, SE., MM. Selaku Kepala Studi Manajemen Universitas Widya Kartika.
3. Yth. Pak Erwin Rediono Tan, MBA. Selaku Dosen Pembimbing 1 (Satu).
4. Yth. Pak Diki Putra Setianto, M.Sc. selaku Dosen Wali dan selaku Dosen Pembimbing 2 (Dua).
5. Kedua orang tua saya, yang sudah memberi dukungan penuh, bimbingan, serta doa.
6. Sahabat-sahabat peneliti, termasuk Maria Yuliana, Jefferson, Irfan, Theola yang telah mendukung dan memberikan support dalam melakukan penelitian ini.
7. Rusell Napolion selaku pasangan peneliti yang telah memberikan dukungan semangat dan doa kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Saya menyadari bahwa di dalam penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan. Saya mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk bidang pendidikan dan semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 29 September 2023



Sheline Wijaya

ABSTRAK

Sheline Wijaya
Skripsi,

Tinjauan Kepuasan Pelanggan Café Serlok Kopi Surabaya

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perasaan senang dan kecewa yang muncul setelah membandingkan yang namanya persepsi dengan kinerja pada sebuah produk yang diharapkan. Faktor dari kepuasan sendiri ada pada kualitas produk, harga yang diberikan, pelayanan dan masih banyak lagi. Adanya kepuasan pelanggan akan memberikan banyak manfaat untuk perusahaan yang bersangkutan berupa pendapatan, *word of mouth relationship*, dan lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kepuasan pelanggan terhadap pelanggan café serlok kopi Surabaya. Café serlok kopi ini memiliki pelanggan yang cukup banyak namun pada saat ini café ini susah untuk mendapatkan sebuah loyalitas pada pelanggan. Jumlah narasumber yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang narasumber dengan menggunakan metode analisis data kualitatif naratif.

Pada hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan café serlok kopi Surabaya dapat diketahui melalui pengalaman, kebutuhan, dan harapan yang mereka berikan. Pengalaman, kebutuhan, dan harapan tentunya merupakan sebuah indikator dalam kepuasan pelanggan yang dapat membantu pelanggan dalam memberikan nilai pelanggan serta dapat meningkatkan sebuah kepercayaan mereka dalam membeli produk serlok kopi.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Café, Kopi

ABSTRACT

Sheline wijaya
Thesis,

Customer satisfaction is a feeling of joy and disappointment that arises after comparing perception with the performance of an expected product. The factor of satisfaction itself is in the quality of the product, the price provided, the service and many more. The existence of customer satisfaction will provide many benefits for the company in question in the form of revenue, word of mouth relationship, and others.

This research aims to gain an understanding of customer satisfaction with customers of Surabaya coffee café. This coffee café has quite a lot of customers, but at this time it is difficult to get a loyalty to customers. The number of resource persons used in this study was 10 resource persons using the narrative qualitative data analysis method.

The results of this study prove that the customer satisfaction of Café Serlok Kopi Surabaya can be known through the experiences, needs, and expectations they provide. Experience, needs, and expectations are certainly indicators of customer satisfaction that can help customers in providing customer value and can increase their confidence in buying serlok kopi products.

Keywords: Customer Satisfaction, Café, Coffee

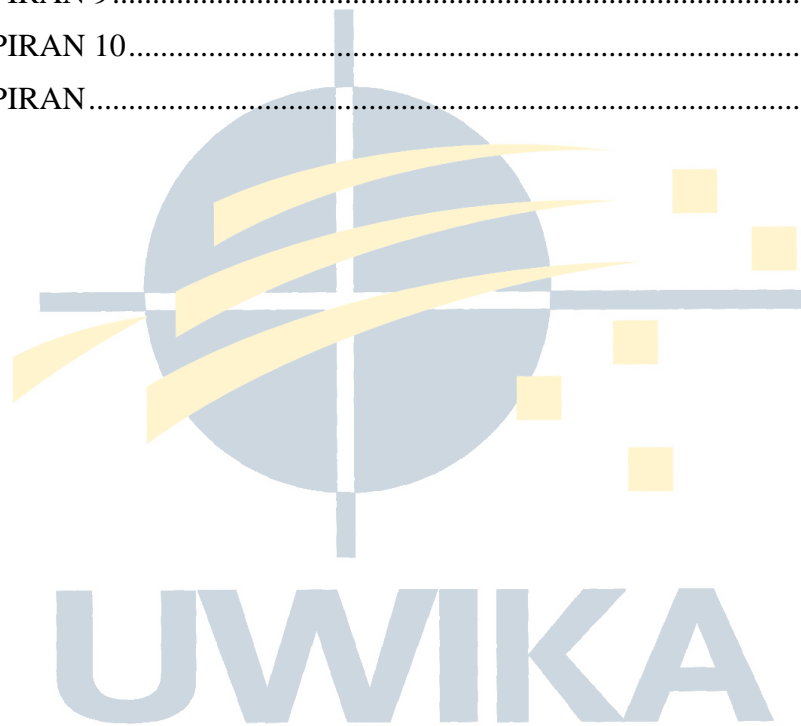
The logo for Universitas Widya Kartika (UWIKKA) is a large, light blue watermark centered on the page. It features a stylized circular emblem with a vertical line through the center and several yellow squares of varying sizes scattered around it. Below the emblem, the word "UWIKKA" is written in a bold, sans-serif font.

DAFTAR ISI

UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA.....	i
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA.....	ii
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA PERSETUJUAN SIDANG AKHIR SKRIPSI PERIODE GANJIL/GENAP	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Ruang lingkup	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 T. Risha Sefilla Chairawani, Iskandarini, dan Emalisa dari Journal on Social Economy of Agriculture and Agribusiness. (2018)	13
2.1.2 Sonia Romaito N (2017).....	14
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.1.1 Konsep kepuasan pelanggan	18
2.2.1.2 Pentingnya Kepuasan Pelanggan	19
2.2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.2.1.5 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.2 Pembelian	22
2.2.2.1 Pelanggan	23
2.2.2.2 Fungsi pada kegiatan Pembelian.....	23

2.2.2.3 Keputusan Pembelian.....	24
2.2.2.4 Faktor-faktor Keputusan Pembelian	24
2.2.2.5 Proses Keputusan Pembelian	25
2.2.2.6 Tipe-tipe perilaku Pelanggan	26
2.2.2.7 Langkah-langkah Penelitian.....	29
BAB III	30
METEDOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Jenis data	33
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	34
3.4.1 Objek.....	34
3.4.2 Subjek	35
3.5 Sumber Data	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6.1 Observasi	37
3.6.2 Wawancara	38
3.6.3 Dokumentasi	38
3.7 Teknik Analisa Data	39
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Narasumber	42
4.2 Hasil Pembahasan.....	43
4.3 Analisa Wawancara.....	54
4.3.1 Pengalaman Yang Membentuk Kepuasan Narasumber.....	54
4.3.2 Kebutuhan Yang Membentuk Kepuasan Narasumber.....	55
4.3.3 Harapan Yang Membentuk Narasumber	57
BAB V.....	59
KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61

LAMPIRAN 1.....	62
LAMPIRAN 2.....	64
LAMPIRAN 3.....	66
LAMPIRAN 4.....	68
LAMPIRAN 5.....	70
LAMPIRAN 6.....	72
LAMPIRAN 7.....	74
LAMPIRAN 8.....	76
LAMPIRAN 9.....	78
LAMPIRAN 10.....	80
LAMPIRAN.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.5 Daftar Narasumber	36
Tabel 4 1 Deskripsi Narasumber dari Hasil Penelitian	42
Tabel 4 2 “Informasi mengenai café serlok kopi”	43
Tabel 4 3 “Alasan memilih café serlok ?”	44
Tabel 4 4 “Tanggapan pelayanan café serlok kopi saat berkunjung?”	45
Tabel 4 5 “Tanggapan suasana dan fasilitas pada cafe serlok kopi”	47
Tabel 4 6 “Tanggapan tentang harga menu café serlok kopi ?”	48
Tabel 4 7 “menu apa yang sering dibeli ?”	49
Tabel 4 8 “Tanggapan konsistensi produk café serlok kopi “	50
Tabel 4 9 “kesan dan tanggapan café serlok kopi surabaya “	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 8 Negara dengan konsumsi kopi tertinggi didunia.....	2
Gambar 1. 2 Data grafik produksi kopi menurut status perusahaan.....	3
Gambar 1. 3 Tingkat produksi kopi diberbagai negara.....	3
Gambar 1. 4 Data grafik konsumsi kopi di Indonesia (2016 – 2021).....	5
Gambar 1 .5 Data Café favorite masyarakat Indonesia 2022.....	6
Gambar 1 .6 Café Serlok Kopi Kertajaya	7
Gambar 1. 7 Ulasan dari para customer Serlok Kopi Surabaya.....	8

