

**ANALISIS KUALITAS PRODUK KOPI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA UD MATT COFFEE DI BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**PANJI SUHARTONO**

**15.1041.1185**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Panji Suhartoo  
NIM : 15.1041.1185  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS KUALITAS PRODUK KOPI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD MATT COFFE DI BONDOWOSO ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan tidak benar tersebut.

Jember, 27 Februari 2020

Yang menyatakan,



Panji Suhartono

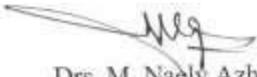
NIM. 15.1041.1185

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Produk Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD Matt Coffe Di Bondowoso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Panji Suhartono  
Nim : 15.1041.1185  
Hari : Kamis  
Tanggal : 27 Februari 2020  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Drs. M. Naely Azhad, MM  
NPK : 197708112005012000

Anggota 1,

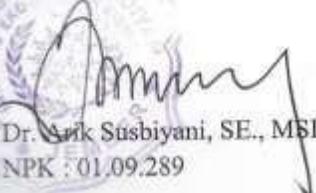
  
Dr. Toni Herlambang, SE.MM  
NPK : 06.03.425

Anggota 2,

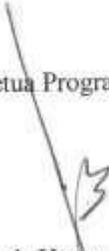
  
Haris Hermawan, SE., MM  
NPK : 15.03.643

Mengesahkan :

Dekan,

  
Dr. Erik Susbiyani, SE., MSI  
NPK : 01.09.289

Ketua Program Studi,

  
Haris Hermawan, SE., MM  
NPK : 15.03.643

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **ANALISIS KUALITAS PRODUK KOPI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UD MATT COFFE DI BONDOWOSO.**

Tujuan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

Sehubungan dengan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Hanafi, Dr., M.Pddan jajarannya.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember Haris Hermawan, SE., MM.
4. Pembimbing Skripsi Bapak Dr. Toni Herlambang, SE.MM dan Bapak Haris Hermawan, SE., MM.
5. Penguji Skripsi Bapak Drs, M. Naely Azhad, MM

Rekan-rekan penulis dan seluruh pihak-pihak yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis persembahkan kepada Bunda dan Ayahanda tercinta, atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan do'a.

Penulis

Jember, 27 Februari 2020

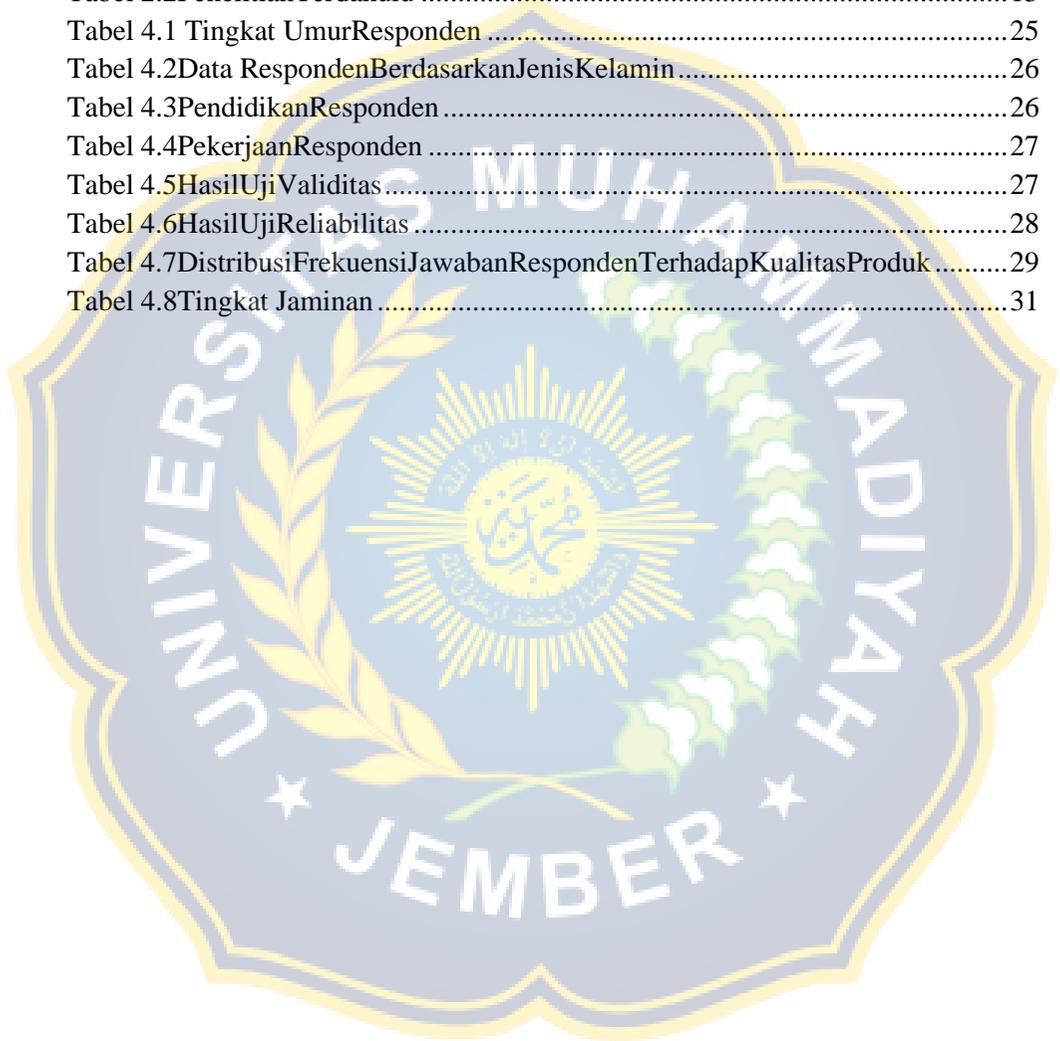
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN ABSTRAC</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
LatarBelakang .....	1
RumusanMasalah.....	5
1.3.TujuanPenelitian .....	5
1.4 ManfaatPenelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
LandasanTeori.....	6
ManajemenPemasaran.....	6
KualitasProduk .....	7
PerilakuKonsumen .....	10
KepuasanKonsumen.....	11
PenelitianTerdahulu .....	12
KerangkaKonseptual.....	16
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
IdentifikasiVariabelPenelitian.....	17
DefinisiOperasionalVariabel.....	17
DesainPenelitian .....	17
LokasidanWaktuPenelitian .....	18
Jenis Data .....	18
Data Primer .....	18
Data Sekunder .....	18
TeknikPengambilanSampel.....	18
Populasi .....	18
Sampel.....	18

Teknik Pengumpulan Data.....	19
Teknik Analisis Data.....	19
Analisis Deskriptif.....	20
Uji Instrumen .....	20
Uji Validitas .....	20
Uji Reliabilitas .....	21
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	21
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>23</b>
Gambaran Umum.....	23
Karakteristik Responden .....	25
Deskriptif Karakteristik Responden .....	25
Uji Instrumen .....	27
Uji Validitas .....	27
Uji Reliabilitas .....	28
Analisis Deskriptif .....	28
Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	28
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	30
Pembahasan.....	34
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>36</b>
Kesimpulan .....	36
Saran .....	37
Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.5Produksi Kopi PadaBeberapaKecamatan Di Bondowoso.....	1
Tabel 1.6 Produktivitas Kopi PadaBeberapaKecamatan Di Bondowoso.....	2
Tabel 2.1 Model PerilakuKonsumen.....	11
Tabel 2.2PenelitianTerdahulu .....	13
Tabel 4.1 Tingkat UmurResponden .....	25
Tabel 4.2Data RespondenBerdasarkanJenisKelamin.....	26
Tabel 4.3PendidikanResponden.....	26
Tabel 4.4PekerjaanResponden .....	27
Tabel 4.5HasilUjiValiditas.....	27
Tabel 4.6HasilUjiReliabilitas.....	28
Tabel 4.7DistribusiFrekuensiJawabanRespondenTerhadapKualitasProduk.....	29
Tabel 4.8Tingkat Jaminan.....	31



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Kopi Arabika UD. Matt CoffeeIjenBondowoso.....	4
Gambar2.1KerangkaKonseptual .....	15
Gambar4.1StrukturOrganisasiPada UD. Matt Coffee.....	24
Gambar 4.2PosisiIndikator.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Jawaban Responden
- Lampiran 5. Uji Instrumen
- Lampiran 6. *Customer Satisfaction Index* (CSI)
- Lampiran 7. Diagram Kartesius
- Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian



