

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BAURAN PEMASARAN PADA MALABAR MOUNTAIN CAFE DI KOTA BOGOR

DEANDRA SUTAN GUSTAMAN



**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Bauran Pemasaran Pada Malabar Mountain Cafe di Kota Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Deandra Sutan Gustaman
J1310201074

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

IPB University

ABSTRAK

DEANDRA SUTAN GUSTAMAN. Kepuasan Konsumen Terhadap Bauran Pemasaran Pada Malabar Mountain Cafe di Kota Bogor. Dibimbing oleh LENI LIDYA.

Malabar Mountain Cafe merupakan salah satu usaha yang bersaing dalam industri *coffee shop*. Banyak pesaing disekitar lokasi Malabar Mountain Cafe menyebabkan persaingan yang tinggi. Cara yang dapat dilakukan Malabar Mountain Cafe untuk mempertahankan konsumennya yaitu dengan memberikan produk dan pelayanan terbaik untuk konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik konsumen, proses pengambilan keputusan pembelian konsumen, menganalisis tingkat kepuasan konsumen dan merekomendasikan perbaikan atribut. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif, serta alat analisis yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Karakteristik konsumen Malabar Mountain Cafe secara umum merupakan pegawai swasta dengan rentang umur 25-36 tahun. Pada proses pengambilan keputusan pembelian konsumen Malabar Mountain Cafe memiliki tujuan untuk bertemu dengan rekan/teman/kerabat. Berdasarkan hasil analisis CSI didapatkan nilai kepuasan konsumen Malabar Mountain Cafe sebesar 55,37 persen, sedangkan hasil IPA terdapat atribut yang perlu diperbaiki yaitu ketersediaan jumlah tempat duduk untuk pelanggan dan ketersediaan *stop* kontak.

Kata kunci: CSI, IPA, karakteristik konsumen, kepuasan konsumen

ABSTRACT

DEANDRA SUTAN GUSTAMAN. Consumer Satisfaction with the Marketing Mix at Malabar Mountain Cafe in Bogor City. Supervised by LENI LIDYA.

Malabar Mountain Cafe is one of the businesses competing in the coffee shop industry. The presence of many competitors around the location of Malabar Mountain Cafe leads to intense competition. One way that Malabar Mountain Cafe can retain its customers is by providing the best products and services to customers. The purpose of this research to analyze consumer characteristics, the consumer purchasing decision making process, analyze consumer satisfaction levels, and recommend attribute improvements. The method used is descriptive analysis, and the analysis tools are Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The general consumer characteristics of Malabar Mountain Cafe are private employees aged between 25-36 years. In the consumer purchasing decision making process, customers of Malabar Mountain Cafe generally intended to meet with colleagues/friends/relatives. Based on the CSI analysis results, the consumer satisfaction score for Malabar Mountain Cafe is 55,37 percent, while the IPA results indicate attributes that need improvement, including the availability of seating for customers and the availability of electric sockets.

Keywords: characteristic consumer, consumer satisfaction, CSI, IPA



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP BAURAN PEMASARAN PADA MALABAR MOUNTAIN CAFE DI KOTA BOGOR

DEANDRA SUTAN GUSTAMAN

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Agribisnis

**MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

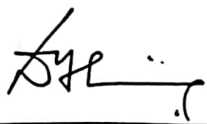
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proyek Akhir : Kepuasan Konsumen Terhadap Bauran Pemasaran Pada Malabar Mountain Cafe di Kota Bogor
Nama : Deandra Sutan Gustaman
NIM : J1310201074

Disetujui oleh


Pembimbing:
Ir. Leni Lidya, MM.




Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Intani Dewi, S.Pt., M.Sc., M.Si.
NPI. 201811198309142016

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003





Tanggal Ujian: 06 Agustus 2024

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Bauran Pemasaran Pada Malabar Mountain Cafe di Kota Bogor”. Penyusunan laporan akhir ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Sekolah Vokasi IPB University. Penyelesaian laporan akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen pembimbing, Ir. Leni Lidya, M.M. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Pemilik Malabar Mountain Coffee, Slamet Prayoga. yang telah memberikan kesempatan untuk mencari ilmu di perusahaannya. Manajer Malabar Mountain Coffee Pangalengan, T. Syam Arief selaku pembimbing lapang yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat. Sarbani selaku pengawas kebun yang telah membimbing dalam praktek di lapang. Terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis, Mohamad Jaenudin (Alm) dan Tintin Agustini yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan senantiasa mendukung serta mendoakan penulis tiada henti. Saudara kandung penulis, Amanda Rizka Febrian, S.pd. yang telah menjadi kakak yang baik selama ini. Ganjar Nugraha, A.md. selaku kakak ipar dan juga kepada keponakan saya tercinta Keenan Abqari. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh keluarga besar H. Boy Effendi dan Agus Sutarman, yang senantiasa mendukung dan menyemangati penulis baik secara langsung maupun tidak langsung untuk menyelesaikan pendidikannya. Terima kasih penulis ucapkan kepada teman-teman terdekat penulis, Dhiska Dipathya Roosmaya, Rindiani Nisa Ramanti, dan Yajid Hanafiah. Seluruh dosen Sekolah Vokasi IPB University yang telah memberikan berbagai ilmu dan pengalaman berharga kepada penulis selama kurang lebih 4 tahun pada masa perkuliahan. Kepada diri saya sendiri yang telah bertahan dan berjuang sejauh ini hingga menyelesaikan laporan akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2024

Deandra Sutan Gustaman

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Peneliti Terdahulu	8
2.3 Kerangka Pemikiran	9
III METODE	11
3.1 Lokasi dan Waktu	11
3.2 Jenis dan Sumber Data	11
3.3 Metode Pengambilan Sampel	11
3.4 Variabel dan Indikator Penelitian	12
3.5 Metode Analisis Data	13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	18
4.2 Struktur Organisasi Malabar Mountain Cafe	19
4.3 Bauran Pemasaran Malabar Mountain Cafe	19
4.4 Karakteristik Konsumen	23
4.5 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen	25
4.6 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	29
4.7 Prioritas Perbaikan Atribut	31
4.8 Implikasi Manajerial	39
V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	43
RIWAYAT HIDUP	55



DAFTAR TABEL

1	Pertumbuhan konsumsi kopi di Indonesia 2020-2023	1
2	Pertumbuhan <i>caffeeshop</i> dan restoran di Kota Bogor	1
3	<i>Coffee shop</i> pesaing di sekitar Malabar Mountain Cafe	2
4	Atribut bauran pemasaran Malabar Mountain Cafe	12
5	Kriteria indeks kepuasan konsumen	15
6	Skor penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pada atribut	16
7	Karakteristik responden Malabar Mountain Cafe	23
8	Motivasi konsumen mengunjungi Malabar Mountain Cafe	25
9	Sumber informasi tentang Malabar Mountain Cafe	26
10	Pertimbangan konsumen mengunjungi Malabar Mountain Cafe	26
11	Pihak yang mempengaruhi kunjungan ke Malabar Mountain Cafe	27
12	Pengambilan keputusan pembelian ke Malabar Mountain Cafe	27
13	Hari berkunjung ke Malabar Mountain Cafe	28
14	Waktu berkunjung ke Malabar Mountain Cafe	28
15	Tingkat kepuasan konsumen Malabar Mountain Cafe	29
16	Minat melakukan kunjungan kembali	29
17	Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	30
18	Nilai rata – rata atribut Malabar Mountain Cafe	32

DAFTAR GAMBAR

1	Pendapatan Malabar Mountain Cafe	3
2	Kerangka Pemikiran	10
3	Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	17
4	Logo Malabar Mountain Cafe	18
5	Denah Malabar Mountain Cafe	18
6	Struktur organisasi Malabar Mountain Cafe	19
7	Produk kopi Malabar Mountain Cafe	20
8	Daftar menu produk Malabar Mountain Cafe	20
9	Kondisi tempat Malabar Mountain Cafe	21
10	Media sosial instagram Malabar Mountain Cafe	21
11	Barista Malabar Mountain	22
12	Proses pembuatan <i>espresso</i>	22
13	Asbak yang disediakan	23
14	Diagram kartesius hasil analisis IPA	33
15	Rekomendasi tata letak Malabar Mountain Cafe	39
16	Penempatan <i>stop</i> kontak pada meja konsumen	40



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian kepuasan konsumen terhadap bauran pemasaran Malabar Mountain Cafe	46
2. Uji validitas kepentingan dan kinerja	52
3. Uji reliabilitas kepentingan	52
4. Uji reliabilitas kinerja	52
5. Dokumentasi tempat penelitian	53
6. Fasilitas di Malabar Mountain Cafe	54
7. Daftar menu Malabar Mountain Cafe	55

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.