

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI 1831 CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG

AFRILIF TIYATNA



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

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

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.

Perpustakaan IPB University

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Komsumen pada Kedai Kopi 1831 Ciwidey Kabupaten Bandung” 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 proyek akhir ini.

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

Bogor, Juli 2024

Afrilif Tiyatna
J0310201029

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





ABSTRAK

AFRILIF TIYATNA. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi 1831 Ciwidey Kabupaten Bandung. Dibimbing oleh JUNIAR ATMAKUSUMA.

Kedai Kopi 1831 Ciwidey merupakan unit bisnis hilir PT Inti Gravfaram Indonesia, yang menyediakan minuman kopi dan non kopi serta makanan ringan. Seiring berjalannya waktu terjadi penurunan pengunjung atau dapat dibilang sepi, karena banyak munculnya pesaing dengan usaha sejenis, sehingga membuat persaingan semakin ketat. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran 7P terhadap kepuasan konsumen, sehingga Kedai Kopi 1831 Ciwidey dapat mempertahankan konsumennya. Metode yang digunakan adalah regresi linear berganda dan analisis finansial. Analisis regresi menunjukkan bauran pemasaran berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial bauran pemasaran yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah *product, price, promotion, people, dan process*. Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan melalui pengembangan variasi menu yaitu dengan menambah menu paket *bundling*, sehingga dapat meningkatkan frekuensi kunjungan konsumennya menjadi 1-3 dalam sebulan sebanyak 86,7% dari 30 orang. Analisis finansial ide pengembangan bisnis dikatakan layak untuk dijalankan dengan meningkatnya R/C ratio sebesar 13,3% dan keuntungan bertambah sebesar Rp7.049.690,00 per tahun.

Kata kunci: analisis finansial, analisis regresi, bisnis hilir, keuntungan, variasi menu

ABSTRACT

AFRILIF TIYATNA. The Effect of Marketing Mix on Consumer Satisfaction at Coffee Shop 1831 Ciwidey Bandung Regency. Supervised by JUNIAR ATMAKUSUMA.

Kedai Kopi 1831 Ciwidey is a downstream business unit of PT Inti Gravfaram Indonesia, which provides coffee and non-coffee drinks and snacks. Over time there has been a decrease in visitors or arguably quiet, due to the emergence of many competitors with similar businesses, thus making the competition tighter. The purpose of this study is to determine the effect of the 7P marketing mix on customer satisfaction, so that Kedai Kopi 1831 Ciwidey can maintain its consumers. The method used is multiple linear regression and financial analysis. Regression analysis shows that the marketing mix simultaneously affects customer satisfaction. Partially, the marketing mix that affects customer satisfaction is *product, price, promotion, people, and process*. Recommendations for improvements that can be made through the development of menu variations, namely by adding a *bundling* package menu, so as to increase the frequency of consumer visits to 1-3 in a month as many as 86.7% of 30 people. Financial analysis of business development ideas is said to be feasible to run with an increased R/C ratio of 13.3% and increased profits of Rp7,049,690.00 per year.

Keywords: downstream business, financial analysis, menu variations, profit, regression analysis



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.

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI 1831 CIWIDEY KABUPATEN BANDUNG

AFRILIF TIYATNA

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 milik IPB University

IPB University

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Muh Faturokhman, S.Pt., M.Si



IPB University
Bogor Indonesia

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proyek Akhir : Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen
pada Kedai Kopi 1831 Ciwidey Kabupaten Bandung
Nama : Afrilif Tiyatna
NIM : J0310201029

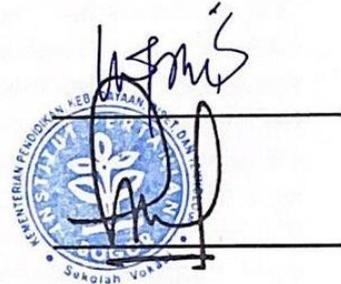
Disetujui oleh

Pembimbing:
Dr. Ir. Juniar Atmakusuma, M.S.



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: 23 Juli 2024

Tanggal Lulus:

@Hak cipta milik IPB University

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.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan, sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Agribisnis Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Tema yang dipilih dalam penelitian ini yaitu bidang pemasaran, beradasrkan dari pelaksanaan kegiatan magang industri yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2023 sampai bulan Januari 2024. Judul yang diangkat dalam penelitian ini yaitu “Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Kopi 1831 Kabupaten Bandung”.

Penulisan laporan proyek akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Muhayat dan Ibu Rubiyati yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan baik secara materi maupun moral selama menempuh pendidikan. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada dosen pembimbing Ibu Dr. Ir. Juniar Atmakusuma, M.S. yang telah membimbing dan banyak memberikan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan proyek akhir ini dengan tepat waktu. Ucapan terima kasih selanjutnya disampaikan kepada Bapak Muh Faturokhman, S.Pt., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukan, sehingga penulis dapat memperbaiki laporan proyek akhir ini untuk menjadi lebih baik. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Ibu Lucy Tedjasukmana, S.E. dan Bapak Yugian Leonardy, MBA selaku pemilik perusahaan PT Inti Gravfarm Indonesia sekaligus pembimbing lapang yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan magang industri, serta memberikan wawasan kepada penulis mengenai agroindustri kopi. Selanjutnya ucapan terima kasih kepada seluruh karyawan PT Inti Gravfarm Indonesia yang telah membantu selama pengumpulan data. Tak lupa juga, penulis ucapkan terima kasih kepada teman seperjuangan magang industri yaitu Fathul Rahmani dan Syahrul Alamsyah, serta teman-teman Program Studi Manajemen Agribisnis angkatan 57 lainnya atas doa dan semangat yang diberikan kepada penulis. Terakhir, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada para sahabat yaitu Inti Rahayu, Andini Wulandari, Keisya Rizqiawardhani, Siti Sarah Hamidah, Sekar Prameswari, Olga Ananta, Iis, dan Manar yang telah membantu mendoakan, bertukar pikiran, serta mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyelesaikan laporan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan proyek akhir ini tidak lepas dari adanya kekurangan dalam penulisan. Penulis berharap semoga laporan proyek akhi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2024

Afrilif Tiyatna



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan | 4 |
| 1.4 Manfaat | 4 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Deskripsi Teori | 5 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 11 |
| 2.4 Hipotesis | 12 |
| 2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 14 |
| III METODE | 16 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu | 16 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data | 16 |
| 3.3 Metode Analisis | 17 |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 26 |
| 4.1 Keadaan Perusahaan | 26 |
| 4.2 Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen | 34 |
| 4.3 Perbaikan Strategi Bauran Pemasaran dan Ide Pengembangan Bisnis | 44 |
| V SIMPULAN DAN SARAN | 52 |
| 5.1 Simpulan | 52 |
| 5.2 Saran | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | 53 |
| LAMPIRAN | 55 |
| RIWAYAT HIDUP | 83 |

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

| | | |
|------|---|----|
| 1.1 | Data pengunjung Kedai Kopi 1831 Ciwidey bulan Agustus 2023 - Januari 2024 | 2 |
| 1.2 | Pesaing Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 2 |
| 2.1 | Penelitian terdahulu | 10 |
| 2.2 | Definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian | 15 |
| 3.1 | Proyeksi laba rugi | 24 |
| 3.2 | Format analisis parsial | 25 |
| 4.1 | Tugas dan tanggung jawab karyawan PT Inti Gravfarm Indonesia | 28 |
| 4.2 | Daftar menu di Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 31 |
| 4.3 | Karakteristik responden | 35 |
| 4.4 | Hasil uji validitas | 37 |
| 4.5 | Hasil uji reliabilitas | 38 |
| 4.6 | Hasil uji multikolieritas | 39 |
| 4.7 | Hasil uji koefisien determinasi | 41 |
| 4.8 | Hasil uji F (Simultan) | 41 |
| 4.9 | Hasil uji t (Parsial) | 42 |
| 4.10 | Identifikasi responden | 47 |
| 4.11 | Rincian perhitungan laba rugi Kedai Kopi 1831 sebelum dan | 49 |
| 4.12 | Analisis R/C ratio Kedai Kopi 1831 Ciwidey sebelum dan setelah | 50 |
| 4.13 | Analisis keuntungan parsial Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------|--|----|
| 1.3 | Produksi kopi Indonesia tahun 2019-2021 (ribu ton) | 1 |
| 2.1 | Kerangka pemikiran | 12 |
| 2.2 | Model hubungan antar variabel | 13 |
| 3.1 | Lokasi PT Inti Gravfarm Indonesia berdasarkan <i>google maps</i> | 16 |
| 3.2 | Grafik normal <i>probability plot</i> terdistribusi normal | 20 |
| 3.3 | Grafik tidak terjadi gejala heteroskedastisitas | 21 |
| 4.1 | Logo PT Inti Gravfarm Indonesia | 27 |
| 4.2 | Struktur organisasi PT Inti Gravfarm Indonesia | 27 |
| 4.3 | <i>Layout</i> Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 29 |
| 4.4 | Proses produksi (a) produksi bubuk kopi, (b) penyajian kopi | 30 |
| 4.5 | Lokasi Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 32 |
| 4.6 | Media <i>online instagram</i> Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 32 |
| 4.7 | Lingkungan fisik Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 33 |
| 4.8 | <i>Spot</i> foto Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 34 |
| 4.9 | Hasil uji normalitas | 39 |
| 4.10 | Hasil uji heteroskedastisitas | 40 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|----|--|----|
| 1 | Tabel distribusi nilai r tabel dengan signifikansi 5% dan 1% | 56 |
| 2 | Tabel distribusi nilai F tabel dengan signifikansi 0,05 | 57 |
| 3 | Tabel distribusi nilai t tabel (df = 1-30) | 58 |
| 4 | Kuesioner penelitian | 59 |
| 5 | Rekapitulasi data kuesioner berdasarkan karakteristik responden | 67 |
| 6 | Tabulasi data jawaban responden dari hasil penyebaran kuesioner | 69 |
| 7 | Hasil analisis regresi linear berganda <i>output</i> SPSS versi 25.0 | 70 |
| 8 | Rincian biaya investasi sebelum pengembangan bisnis di Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 71 |
| 9 | Rincian biaya investasi setelah pengembangan di Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 74 |
| 10 | Rincian biaya variabel sebelum pengembangan di Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 77 |
| 11 | Rincian biaya variabel setelah pengembangan di Kedai Kopi | 78 |
| 12 | Rincian biaya tetap sebelum dan setelah pengembangan bisnis | 79 |
| 13 | Rincian penerimaan sebelum adanya pengembangan di Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 80 |
| 14 | Rincian biaya Harga Pokok Produksi (HPP) | 81 |
| 15 | Rincian penerimaan setelah adanya pengembangan di Kedai Kopi 1831 Ciwidey | 82 |

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.