

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KOPI
BUBUK PT. NUTRACO PRATAMA INDONESIA (NTC)
RUTENG FLORES NUSA TENGGARA TIMUR**

SKRIPSI



Oleh :

**ADOLFUS GREGORIUS KELAPU
14220010**

**PROGRAM STUDI AGRIBISINIS FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KOPI BUBUK PT. NUTRACO PRATAMA INDONESIA
(NTC) RUTENG FLORES NUSA TENGGARA TIMUR**

Nama Mahasiswa : ADOLFUS GREGORIUS KELAPU

NPM : 14220010

Program Studi : AGRIBISNIS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



Dr. Ir. Markus Patiung, MP

Ir. Koesriwulandari, MP

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Agribisnis**

**Dekan
Fakultas Pertanian**



Dr. Ir. Markus Patiung, MP

Ir. Jajuk Herawati, M.Kes

Telah Direvisi

Pada Tanggal :

Judul SKRIPSI : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KOPI BUBUK PT. NUTRACO
PRATAMA INDONESIA (NTC) RUTENG
FLORES NUSA TENGGARA TIMUR

Nama Mahasiswa : ADOLFUS GREGORIUS KELAPU

NPM : 14220010

Program Studi : AGRIBISNIS

Telah Dipertahankan :

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr. Ir. Markus Patiung, MP

Ir. Koesriwulandari, MP

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Ir. Erna Harvanti, M.MA

Dr. Ir. Hj. Sri Rahayu MJH, MP

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adolfus Gregorius Kelapu
NPM : 14220010
Alamat : Dukuh Pakis 6C No. 62 Surabaya
No. Telp / HP : 082237623088
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kopi Bubuk PT.
Nutraco Pratama Indonesia (NTC) Ruteng Flores Nusa
Tenggara Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan, maupun analisis data yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, saya siap menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 21 Februari 2018
yang membuat pernyataan



Adolfus Gregorius Kelapu
NPM : 14220010

RIWAYAT HIDUP

Adolfus Gregorius Kelapu, lahir di kabupaten Manggarai, 17 Juni 1995. Anak pertama dari empat bersaudara. Alamat di Dukuh Pakis 6C No. 62 Kota Surabaya, Laki-laki beragama katolik, Riwayat pendidikan SDI Karot Kecamatan Ruteng Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur lulus tahun 2008, SMP Imaculata Ruteng Kecamatan Ruteng Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur lulus tahun 2011, SMA Negeri 1 Ruteng Kecamatan Ruteng Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur lulus tahun 2014. Pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi program S-1 Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan lulus pada tahun 2018.

Surabaya,

Penulis

*Karya ilmiah ini
kupersembahkan
kepada Bapak dan
Mama tercinta,
Adikku tersayang
.....*

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan kasihNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dengan selesainya penulisan Skripsi ini, penulis sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

Ir. Jajuk Herawati, M.Kes selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Kusuma Surabaya; Dr. Ir. Markus Patiung, MP selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan S1 pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dr. Markus Patiung. MP selaku pembimbing pertama; dan Ir. Koesriwulandari, MP selaku pembimbing kedua, yang telah memotivasi, memberikan bimbingan, arahan dan masukan sehingga menambah luas wawasan dalam penulisan skripsi. Juga terima kasih kepada Ir. Erna Haryanti, M.MA selaku penguji pertama; dan Dr.Ir. Hj.Sri Rahayu MJH., MS. selaku penguji kedua yang telah menguji saya dalam ujian skripsi.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Puput, Rozci dan rekan-rekan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dan memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada ayahanda Romanus Wanggung dan Ibunda tercinta Yuliana Jehunut juga kepada seluruh keluarga yang telah mendorong penulis sehingga dapat menyelesaikan program Sarjana S-1 ini tepat pada waktunya.

Demikian ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak dan atas segala bantuan baik moril maupun materil penulis sampaikan terima kasih semoga bantuan dan kebaikan bapak ibu, rekan-rekan dan seluruh keluarga dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Surabaya,

Penulis

Adolfus Gregorius Kelapu. 14220010. Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. 2018. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kopi Bubuk PT. Nutraco Pratama Indonesia (NTC) Ruteng, Flores, Nusa Tenggara Timur; Pembimbing pertama : Markus Patiung dan Pembimbing Kedua Koesriwulandari

RINGKASAN

Produk kopi bubuk flores merupakan salah satu produk kopi bubuk yang ada di Flores. Kopi bubuk tersebut diproduksi di Flores tepatnya di kabupaten Manggarai provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) oleh pabrik Nusantara Trending Co. Ltd. (NTC). Produk kopi bubuk tersebut menggunakan jenis kopi robusta sebagai bahan baku. Pengemasan kopi bubuk tersebut dikemas kedalam plastic aluminium foil dengan variasi ukuran mulai dari 10 gram, 200 gram, dan 450 gram. Pengemasan kopi bubuk tersebut sudah didesain sedemikian rupa agar bisa dibedakan dengan produk lain dan memiliki daya tarik tersendiri. Tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas kopi terhadap kepuasan konsumen kopi bubuk NTC Ruteng Flores (2) Untuk mengetahui pengaruh desain / kemasan kopi bubuk terhadap kepuasan kopi bubuk NTC Ruteng Flores (3) Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap harga kopi bubuk NTC Ruteng Flores.

Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden. Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian ini. Pengolahan data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda menggunakan software SPSS 2.0.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa 31,8% kepuasan konsumen kopi bubuk NTC dapat dijelaskan oleh semua faktor dalam penelitian ini. Sisanya sebesar 68,2% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian ini. Variabel yang digunakan adalah Kualitas, Desain, dan Harga. Uji F menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut dengan tingkat kepercayaan 95% berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kopi bubuk NTC di pasar Ruteng, Flores Nusa Tenggara Timur. Uji t menunjukkan bahwa Desain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kopi bubuk NTC di pasar Ruteng, Flores Nusa Tenggara Timur.

Kata kunci : Kopi Bubuk, Kualitas, Desain, Harga.

Adolfus Gregorius Kelapu. 14220010. Agribusiness study Program, Faculty of Agriculture University of Wijaya Kusuma. 2018. The analysis of the customer satisfaction towards the ground coffee PT. Nutraco Pratama Indonesia (NTC), Flores, East Nusa Tenggara; The first supervisor: Markus Patiung and Second Koesriwulandari Supervisor

ABSTRACT

Ground coffee products flores is one of the ground coffee products that exist on Flores. The ground coffee is produced in Manggarai Regency in Flores province of East Nusa Tenggara (NTT) by Trending Archipelago factory co. Ltd. (NTC). Products that use this type of ground coffee robusta coffee as a raw material. Packaging packaged ground coffee into a plastic foil with a variation of sizes ranging from 10 g, 200 g, and 450 grams. Packaging ground coffee has been designed in such a way that can be distinguished from other products and have an attraction. Research objectives are (1) to know the influence of the quality of the coffee ground coffee customer satisfaction against NTC Flores (2) to find out the influence of design/packaging ground coffee ground coffee satisfaction against NTC Flores (3) to know the satisfaction consumers against price ground coffee NTC Flores.

Primary data obtained through the interview directly with the respondent. Secondary data obtained from a variety of literature related to this research. Processing of data is carried out by multiple linear regression analysis using SPSS software 2.0.

The results of the analysis of the data showed that 31.8% satisfaction customer NTC ground coffee can be explained by all the factors in this study. The rest amounted to 68.2% explained by factors other than this research. Variables used is quality, design, and pricing. F test show that the variables with a confidence level of 95% effect significantly to consumer satisfaction of ground coffee market in, NTC Flores East Nusa Tenggara. The t-test showed that the design effect significantly to consumer satisfaction of ground coffee market in, NTC Flores East Nusa Tenggara.

Keywords: Ground Coffee, Quality, Design, Price.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan proposal magang ini untuk memenuhi persyaratan studi di program S1 Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA.

Dalam menyusun proposal ini penulis tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan banyak pihak, oleh Karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ir. Jajuk Herawati, M. Kes Dekan Fakultas Pertanian UWKS
2. Dr. Ir Markus Patiung MP selaku Ketua Prodi Agribisnis
3. Dr. Ir. Markus Patiung, MP dan Ir. Koesriwulandari selaku Dosen Pembimbing, yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua pihak pengelola PT Nutraco Pratama Indonesia (NTC) yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Orangtua yang telah mendukung, membimbing penulis baik moril maupun materil.
6. Semua pihak yang turut membantu baik dari segi moril maupun materil sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan, penulis juga berharap agar magang ini setidaknya dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan.

Surabaya,

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN REVISI	iii
SUTRAT PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERUNTUKKAN	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.....	L
atar Belakang	1
1.2.....	R
umusan Masalah	4
1.3.....	T
ujuan Penelitian	5
1.4.....	M
manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Gambaran Umum Kopi	7
2.2. Definisi Produk	8
2.3. Atribut Produk	10
2.4. Kepuasan konsumen	14
2.5. Analisis Regresi Linier Berganda	17
2.5.1. Asumsi-Asumsi Model Regresi Linier Berganda	18
2.5.1.1. Pengujian Parameter Model Regresi Linier Berganda	18
2.5.1.2. Pelanggaran-Pelanggaran Terhadap Asumsi Regresi Linier Berganda	21
2.6. Penelitian Terdahulu	25
2.7. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Penentuan Lokasi Penelitian	28
3.2. Metode Penentuan Responden	28
3.3. Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1. Data yang Dikumpulkan Berupa Data Primer dan Sekunder	29
3.3.2. Metode Pengolahan dan Analisis Data	30
3.4. Analisis Regresi Linear Berganda	31
3.4.1. Uji Statistik	31
3.4.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	32
3.5. Definisi dan Pengukuran Variabel	33
BAB IV KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	

4.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	35
4.2. Lokasi Perusahaan	36
4.3. Denah Perusahaan	40
4.4. Struktur Organisasi	41
4.5. Tenaga Kerja dan Sistem Pembayaran Upah	44
4.6. Waktu Kerja	46
4.7. Fasilitas dan Kesejahteraan Karyawan	47
4.8. Spesifikasi Produk	48
4.8.1. Jenis Produk	48
4.8.2. Kapasitas Produk Pertahun	50
4.8.3. Orientasi Pasar	50
4.9. Kualitas Mutu Produk Akhir	51

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Konsumen Kopi Bubuk Flores NTC	53
5.1.1. Jenis Kelamin	53
5.1.2. Usia Responden	54
5.1.3. Tingkat Pendidikan Responden.....	54
5.1.4. Pekerjaan Responden	55
5.2. Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	55

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1.....	K
esimpulan	61
6.2.....	S
aran	61
Daftar Pustaka	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Syarat mutu Kopi Bubuk PT. Nutraco Pratama Indonesia (SNI)	8
Tabel 3.1. Uji statistik Durbin Waston	24
Tabel 4.1. Jumlah tenaga kerja di PT. Nutraco Pratama Indonesia	46
Tabel 4.2. Mutu Kopi Bubuk di PT. Nutraco Pratama Indonesia	49
Tabel 4.3. Syarat mutu Kopi Bubuk PT. Nutraco Pratama Indonesia (SNI)	49
Tabel 4.4. Kapasitas Kopi Bubuk NTC 2012-2016	50
Tabel 5.1. Distribusi jenis kelamin konsumen Kopi Bubuk di pasar Ruteng Nusa Tenggara Timur 2018	53
Tabel 5.2. Distribusi usia konsumen Kopi Bubuk Flores di pasar Ruteng, Nusa Tenggara Timur	54
Tabel 5.3. Distribusi pendidikan konsumen Kopi Bubuk Flores di pasar Ruteng Nusa Tenggara Timur 2018.....	55
Tabel 5.4. Distribusi pekerjaan konsumen Kopi Bubuk Flores di pasar Ruteng Nusa Tenggara Timur 2018	55
Tabel 5.6. Analisis kepuasan konsumen Kopi Bubuk NTC di Flores Nusa Tenggara Timur	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kopi Bubuk Flores 10 gram, 200 gram, 450 gram	10
Gambar 4.1. Denah perusahaan PT. Nutraco Pratama Indonesia	40
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. Nutraco Pratama Indonesia NTC	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil uji koefisien determinasi	64
Lampiran 2. Hasil Analisis faktor-faktor yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen kopi bubuk NTC di pasar Ruteng Nusa Tenggara Timur	65
Lampiran 3. Hasil Analisis faktor-faktor yang berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kopi Bubuk NTC di pasar Ruteng Nusa Tenggara Timur	66
Lampiran 4. kuisisioner	67
Lampiran 5. Tabel Identitas Responden	69
Lampiran 6. Table Kepuasan Responden	70
Lampiran 7. Table Definisi dan Pengukuran Variabel	71
Lampiran 8. Dokumentasi	73