

**ANALISIS MINAT BELI PELANGGAN  
TERHADAP MINUMAN KOPI DI  
GUFO CAFE YOGYAKARTA**



**Oleh :**

**NATALIA KRISTI SETIAWAN**

**NO. MHS: 312100587**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2018**

**ANALISIS MINAT BELI PELANGGAN  
TERHADAP MINUMAN KOPI DI  
GUFO CAFE YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Sains Terapan D IV

**Oleh**

**NATALIA KRISTI SETIAWAN**

**NIM: 312100587**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS MINAT BELI PELANGGAN  
TERHADAP MINUMAN KOPI DI  
GUFO CAFE YOGYAKARTA**

Oleh

**NATALIA KRISTI SETIAWAN**

**NIM: 312100587**

Telah disetujui oleh :

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**(Prihatno, DRS. MM)**

**NIDN : 052 612 5901**

**(N. Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si)**

**NIDN : 051 811 7401**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan**

**(Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM.)**

**NIDN : 051 605 7102**

**BERITA ACARA UJIAN****ANALISIS MINAT BELI PELANGGAN  
TERHADAP MINUMAN KOPI DI  
GUFO CAFE YOGYAKARTA  
SKRIPSI**

Oleh :

NATALIA KRISTI SETIAWAN

312100587

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal : 10 Juli 2018

TIM PENGUJI :

Penguji Utama

NIDN

Pembimbing I

NIDN

Pembimbing II

NIDN

: Angela Ariani, SH, MM

: 053 010 6001

: Prihatno, DRS. MM

: 052 612 5901

: N. Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.Si

: 051 811 7401

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

(Prihatno, DRS. MM.)

NIDN : 052 612 5901

**MOTTO**

Success is not the key to happiness.

Happiness is the key to success.

If you love what you are doing, you will be successful.

(Albert Schweitzer)

If you can dream it, you can do it.

(Walt Disney)

Life isn't about finding yourself.

Life is about creating yourself.

(George Bernard Shaw)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karyaku kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menjaga dan memberkati sampai sekarang dan selamanya. Selalu menopangku dikala sedang goyah dan mengarahkan jalanku dalam perjalanan hidupku.
2. Kedua orang tuaku papa, Hindarwin dan mama, Atun Setiawati yang telah bekerja keras, membesarkan dengan kasih sayang, kesabaran serta doanya, dan dukungan materi yang tiada henti kepada saya.
3. Kakak saya, Teddy Kurnia Setiawan dan Renny Kurniawati Setiawan yang telah memberi motivasi dan dukungan kepada saya.
4. Teman-teman seperjuangan saat mengerjakan skripsi ini terutama jurusan Administrasi Hotel 2012 di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Kepada Almamaterku, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat, kasih, karunia dan pertolongan yang sudah diberikan Tuhan Yesus Kristus sehingga penulis dapat menempuh studi dengan baik dan dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam skripsi ini penulis mengangkat judul Analisis Minat Beli Pelanggan Terhadap Minuman Kopi di Gufo Cafe Yogyakarta. Penulisan skripsi ini merupakan sebagian dari syarat-syarat yang harus dipenuhi guna mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan baik secara langsung ataupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prihatno, DRS. MM selaku pembimbing utama yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak N. Jonet Sinangjoyo, S.Sos, M.S.i., selaku pembimbing pendamping yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Angela Ariani, SH, MM., selaku penguji utama yang telah menguji kelayakan skripsi yang dibuat.
4. Bapak Drs. Prihatno,MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.Mpar, selaku ketua jurusan program studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Ibu Sri Larasati, Dra., MM, selaku dosen pembimbing akademik program studi Administrasi Hotel Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
7. Seluruh staff Gufo Cafe Yogyakarta yang telah membantu dan membimbing penulis dalam mengadakan penelitian.
8. Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Di dalam penelitian ini penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis terbuka terhadap segala kritikan dan saran yang bersifat membangun, sehingga diharapkan dapat membuat penulis menjadi lebih baik lagi dalam melakukan penelitian di masa mendatang. Semoga, skripsi dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan manfaat bagi para pembacanya. Terimakasih.

Yogyakarta, 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
 <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIRAN</b>	
A. Landasan Teori .....	5
1. Pengertian Pengolahan .....	5
2. Pengertian Kopi.....	5
3. Sejarah Kopi .....	5
4. Jenis-jenis Kopi .....	7
5. Pengolahan Kopi .....	10
6. Metode Pembuatan Minuman Kopi .....	19
7. Standar Kopi yang Berkualitas.....	21
8. Definisi Pelanggan .....	23
9. Jenis-Jenis Pelanggan.....	23
10. Definisi Minat Beli Pelanggan .....	25
11. Definisi Cafe .....	26
12. Penelitian Terdahulu .....	27
B. Kerangka Pikiran.....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode dan Desain Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian .....	33
C. Teknik Cuplikan.....	33
D. Sumber Data.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Wawancara .....	34
2. Pengamatan .....	35
3. Dokumentasi.....	35
4. Kuesioner .....	35
5. Kajian Pustaka.....	36
F. Keabsahan Data.....	36
1. Uji Credibility .....	36
2. Uji Transferability .....	37
3. Uji Confirmability.....	37
G. Metode Analisis Data .....	37
1. Deskriptif.....	37
2. Evaluatif .....	37
3. Diagram.....	38
H. Alur Penelitian.....	38
1. Tahap Orientasi .....	38
2. Tahap Eksplorasi .....	38
3. Tahap Pengecekan Keabsahan Data.....	39
4. Tahap Kesimpulan.....	39

### **BAB IV ANALISA DATA**

A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	40
1. Sejarah Berdirinya Gufo Cafe Yogyakarta .....	40
2. Fasilitas Gufo Cafe Yogyakarta .....	41
3. Struktur Organisasi Cafe .....	43
B. Hasil Penelitian .....	45
1. Profil Responden .....	45
2. Persepsi Responden.....	48
C. Pembahasan.....	65
1. Profil Responden .....	65

2. Produk dan Harga Kopi.....	65
3. Menu dan Penyajian Kopi.....	66
4. Tempat dan Fasilitas.....	66
5. Pelayanan Terhadap Pelanggan.....	67
6. Minat Beli Pelanggan.....	67
7. Minat Beli Ulang.....	69
8. Analisis Penulis.....	69
9. Kajian Pustaka.....	70

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	73

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1      *Area indoor* atau *non smoking*
- Gambar 4.2      *Area outdoor* atau *smoking*
- Gambar 4.3      *Barista Counter*
- Gambar 4.4      Bagan Organisasi Gufo Cafe Yogyakarta
- Gambar 4.5      Jenis Kelamin Responden
- Gambar 4.6      Jumlah responden berdasarkan usia
- Gambar 4.7      Jumlah responden berdasarkan pendidikan
- Gambar 4.8      Persepsi responden berdasarkan produk kopi
- Gambar 4.9      Persepsi responden berdasarkan harga kopi
- Gambar 5.0      Persepsi responden berdasarkan promo produk kopi
- Gambar 5.1      Persepsi responden berdasarkan variasi menu
- Gambar 5.2      Persepsi responden berdasarkan penyajian minuman
- Gambar 5.3      Persepsi responden berdasarkan variasi minuman
- Gambar 5.4      Persepsi responden berdasarkan tempat duduk dan fasilitas
- Gambar 5.5      Persepsi responden berdasarkan tempat yang disediakan
- Gambar 5.6      Persepsi responden berdasarkan pelayanan
- Gambar 5.7      Persepsi responden berdasarkan keramahan pelayan
- Gambar 5.8      Persepsi responden berdasarkan minat beli ulang
- Gambar 5.9      Persepsi responden berdasarkan seringnya berkunjung
- Gambar 6.0      Kopi yang telah digiling
- Gambar 6.1      Karyawan Gufo Cafe Yogyakarta

- Gambar 6.2            Produk non kopi Gufo Cafe
- Gambar 6.3            Meja Kerja Barista
- Gambar 6.4            Promosi produk kopi
- Gambar 6.5            Biji kopi di Gufo Cafe
- Gambar 6.6            Cold Drip Coffee Gufo Cafe
- Gambar 6.7            Menu Gufo Cafe Yogyakarta
- Gambar 6.8            Proses roasting
- Gambar 6.9            Produk Cafe Latte di Gufo Cafe

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I    Surat ijin penelitian dari STP AMPTA Yogyakarta
- Lampiran II    Surat balasan ijin penelitian dari Gufo Cafe Yogyakarta
- Lampiran III    Dokumentasi penelitian
- Lampiran IV    Kuesioner Penelitian
- Lampiran V    Hasil wawancara

## ABSTRAK

Perkembangan pariwisata khususnya wisata kuliner di Yogyakarta semakin berkembang terutama cafe yang menjual produk unggulannya yaitu kopi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah cafe di Yogyakarta yang semakin banyak. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti melakukan penelitian yang dituangkan ke dalam skripsi yang berjudul “Analisis Minat Beli Pelanggan Terhadap Minuman Kopi di Gufo Cafe Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui minat beli pelanggan terhadap minuman kopi di Gufo *Cafe*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mana jenis penelitian ini menggunakan cara dengan menggambarkan secara jelas dan rinci mengenai minat pelanggan di Gufo Café Yogyakarta. Sumber informasi diperoleh dari owner dan pengelola cafe, serta 30 responden atau pelanggan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Metode analisis data yang dilakukan peneliti adalah deskriptif, evaluatif, dan diagram. Data-data yang dikumpulkan oleh peneliti dievaluasi kemudian dituangkan dalam bentuk diagram dan dijelaskan secara deskriptif. Penelitian ini memiliki alur yaitu tahap orientasi, tahap eksplorasi, keabsahan data, dan kesimpulan.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa minat beli pelanggan terhadap kopi di Gufo Cafe Yogyakarta sangat tinggi dibuktikan dari hasil kuesioner yang penulis ajukan kepada 30 responden atau pelanggan. 90% responden menunjukkan bahwa mereka memiliki minat beli yang besar terhadap produk kopi di Gufo Cafe Yogyakarta

Kata kunci: Minat Beli Pelanggan, Minuman Kopi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sumber negara selain dari sektor migas yang sangat potensial dan mempunyai andil besar dalam membangun perekonomian. Pariwisata di Indonesia masih bisa untuk dikembangkan dengan lebih maksimal lagi. Pengembangan sektor pariwisata di Indonesia yang dilakukan dengan baik akan mampu menarik wisatawan domestik maupun wisatawan asing untuk datang. Pariwisata Indonesia apabila dikelola dengan baik akan menjadi aset besar untuk negara. Indonesia memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki khas dimana tiap daerahnya memiliki budaya yang berbeda-beda yang melambangkan ciri khas dari daerah tersebut. Turis domestik maupun mancanegara sangat mengagumi keanekaragaman budaya dan wisata di Indonesia. Objek wisata di Indonesia sangat beragam mulai dari wisata alam, wisata budaya, bahkan wisata kuliner. Wisata kuliner menjadi daya tarik tersendiri bagi beberapa orang dan salah satunya adalah kuliner untuk *cafe*.

*Cafe* merupakan suatu tempat yang menyediakan tempat duduk di dalam dan diluar ruangan. *Cafe* biasanya tidak menyediakan makanan berat namun lebih berfokus ke makanan ringan dan beberapa jenis minuman. *Cafe* pertama muncul di daerah barat. *Cafe* merupakan tempat yang cocok untuk bersantai, melepas kepenatan, serta berkumpul dengan kerabat.

“*Cafe* adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua pelanggannya untuk makan maupun minum. Selain bertujuan bisnis dan mencari keuntungan, *Cafe* juga berusaha

membuat puas para tamu dan hal ini merupakan tujuan operasi yang utama.” (Tarigan, 2013:8)

Bisnis *cafe* semakin berkembang seiring dengan pertumbuhan penduduk perkotaan yang semakin padat. *Cafe* tidak hanya untuk kalangan remaja saja, tetapi untuk semua lapisan masyarakat umum. Selain tempat yang nyaman bagi pengunjung, menu-menu yang bervariasi juga menjadi andalan sebuah *cafe*, yang menonjol dari sebuah *cafe* pada umumnya adalah menu minumannya dan yang menjadi andalannya yaitu kopi.

Kopi sebagai minuman di sebuah *cafe* memiliki dua jenis pada umumnya menggunakan jenis kopi arabika dan robusta Jenis kopi tersebut kemudian dipadukan dan menghasilkan minuman kopi dengan rasa dan aroma yang seimbang. Berbagai segmen pengunjung cenderung mengkonsumsi jenis kedua kopi tersebut karena memiliki aroma dan rasanya yang sesuai pengunjung. Saat ini beberapa *cafe* di kota besar telah menyajikan tempat yang nyaman dengan berbagai macam minuman kopi yang unik dan bervariasi sehingga hal tersebut menimbulkan daya tarik dan minat beli pada masyarakat untuk mengkonsumsinya.

Minat beli merupakan suatu hal yang berhubungan dengan rencana pengunjung untuk membeli atau mengkonsumsi suatu produk tertentu demikian halnya dengan suatu *cafe* dalam menciptakan hubungan baik dengan pelanggannya sehingga selain mampu menciptakan minat pengunjung juga mampu menciptakan loyalitas bagi para pelanggan bahkan tidak menutup kemungkinan para pelanggan akan terlibat dalam mempromosikan kepada orang lain untuk berkunjung ke *cafe* tersebut adapun salah satunya yaitu *Gufo Cafe* yang berada di Yogyakarta.

*Gufo Cafe* memiliki kelebihan dibandingkan dengan *cafe* umumnya yang berada di Yogyakarta yaitu adanya keunikan dalam pengolahan minuman kopi, yaitu adanya proses yang harus dilewati melalui beberapa tahapan dari proses roasting, pendinginan



hingga grinding. Hal ini sengaja dilakukan agar dapat menghasilkan cita rasa yang berkualitas, cita rasa yang berbeda dan memiliki nilai daya tarik tersendiri dibandingkan cafe pada umumnya. Melalui sistem pengelolaan tersebut maka Gufo Cafe saat ini memiliki jumlah kunjungan yang meningkat, namun berdasarkan observasi sementara yang dilakukan peneliti bahwa saat ini belum ada data akurat terkait proses pembuatan kopi yang mampu menciptakan minat pengunjung untuk mengkonsumsi kopi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Minat Beli Pelanggan terhadap Minuman Kopi di Gufo Cafe Yogyakarta.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan masalah tersebut di atas maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah minatbelipelanggan terhadap minuman kopidi Gufo *Cafe* ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui minat beli pelanggan terhadap minuman kopi di Gufo *Cafe*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Cafe

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan kepada manajemen cafe dalam merencanakan pengolahan biji kopi yang tepat dan lebih baiksehingga rasa dankualitas kopi menjadi lebih baik serta dapat meningkatkan minat beli pelanggan terhadap kopi tersebut.

### 2. Bagi STP AMPTA

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia.

### 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang baru bagi peneliti.