

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBUATAN
KOPI *MANUAL BREW* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE
CIVET HOUSE COFFEE BAR & BISTRO**

SKRIPSI



Oleh :

ARDHY KUSUMA PUTRANTO

NO. MHS : 314100752

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

2018

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBUATAN
KOPI *MANUAL BREW* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE
CIVET HOUSE COFFEE BAR & BISTRO**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh :

ARDHY KUSUMA PUTRANTO

NO. MHS : 314100752

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

2018

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBUATAN
KOPI *MANUAL BREW* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE
CIVET HOUSE COFFEE BAR & BISTRO**



Oleh :

ARDHY KUSUMA PUTRANTO

NO. MHS : 314100752

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs, Prihatno, MM.
NIDN : 0526125901

Hari Rahmadi, SE, MM.
NIDN : 0505076501

Mengetahui
Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S Sos., S ST, MM.
NIDN : 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBUATAN
KOPI *MANUAL BREW* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE
CIVET HOUSE COFFEE BAR & BISTRO**

Disusun oleh

ARDHY KUSUMA PUTRANTO

NO. MHS : 314100752

Telah dipertahankan didepan penguji

dan dinyatakan : **Lulus**

Pada Tanggal : 31 Mei 2018

Penguji : **Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA.** (_____)

Pembimbing I : **Drs, Prihatno, MM.** (_____)

Pembimbing II : **Hari Rahmadi, SE, MM.** (_____)

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Drs, Prihatno, MM.

NIDN : 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ardhy Kusuma Putranto

NIM : 314100752

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (D IV)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Pembuatan Kopi Manual Brew Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Civet House Coffee Bar & Bistro” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun. Skripsi ini disusun berdasarkan penelitian saya dengan arahan dosen pembimbing. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 31 Mei 2018

Ardhy Kusuma Putranto

HALAMAN MOTTO

Seringkali yang membuat kita masih selamat bukan keberuntungan, tapi doa ibu,
doa ibu dan doa ibu.

(renjanatuju)

Tanpa cinta, kecerdasan itu berbahaya. Tanpa kecerdasan, cinta itu tidak cukup.

(B.J Habibie)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya kecil dan sederhana ini, kupersembahkan sebagai wujud rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada orang-orang terdekat dan tercinta. Skripsi ini disusun persembahkan untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua kandung saya Bapak Purwanto dan Ibu Kusmaryanti yang selalu mendukung, mendoakan, memberikan semangat dan materinya sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
3. Keluarga Besar Trah Kusdartini Soewardjo yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis.
4. Ari Erna Wati yang telah banyak membantu dalam hal apapun dari awal kuliah sampai sekarang.
5. Genx Guyub (Ferry, Yanu, Maylana, Kotes, Denis, Ele dan Juven) yang menjadi teman sekaligus sahabat dan banyak memberi semangat.
6. Teman-teman ADH B 2014 (Anin, Riska, Jacky dan lain-lain) , terimakasih untuk 4 tahun yang sangat hebat.
7. Mas Jefri, Pepeng dan Mas Tirta yang telah banyak membantu, memberi informasi dan begitu berjasa dalam selesainya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta.

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

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

1. Ibu Mona Erythrea Nur Islami, SIP, MA. Selaku Penguji Utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku Pembimbing I dan selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah sabar memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk-petunjuk dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Hari Rahmadi, SE, MM. Selaku Pembimbing II yang telah sabar juga memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk-petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S Sos., S ST, MM. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
5. Bapak Rizki Atwar selaku Manager The Civet House Coffee Bar & Bistro yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
6. Seluruh staff, karyawan dan mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah ikut membantu dalam kelengkapan data penelitian.
7. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi angket penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pihak pembaca untuk perbaikan penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 31 Mei 2018

Ardhy Kusuma Putranto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
B. Kerangka Pemikiran.....	26
C. Penelitian Terdahulu	27

D. Hipotesis	28
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu	29
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	30
E. Metode Pengumpulan Data	31
F. Uji Kelayakan Instrumen.....	33
G. Metode Analisis data	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek	39
B. Deskripsi Responden.....	40
C. Hasil Uji Instrumen	44
D. Hasil Analisa Data	48
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

Tabel4.1	Karakteristik Jenis Kelamin	40
Table 4.2	Karateristik Pendidikan	41
Table 4.3	Karakteristik Usia	42
Table 4.4	Metode Pembuatan Kopi Manual Brew	43
Tabel4.5	Validitas X.....	44
Tabel4.6	Validitas Y	45
Tabel4.7	Interval.....	47
Table 4.8	Reliabilitas	47
Tabel4.9	Regresi Linear Sederhana.....	48
Tabel4.10	Koefisien Determinasi R2	49
Tabel4.11	Hasil Uji t	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian

Lampiran 2 Balasan Surat Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Analisis Data

Lampiran 6 Foto Dokumen Objek Penelitian

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

Lampiran 8 Sertifikat On The Job Training

ABSTRAK

Pengaruh Standar Operasional Prosedur Pembuatan Kopi *Manual Brew* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Civet House Coffee Bar & Bistro

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independennya itu pembuatan kopi *manual brew* terhadap variabel dependennya itu kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder berupa data kuesioner yang di likertkan dengan metode scoring adapun kuesioner tersebut mencakup tentang variabel pembuatan kopi *manual brew* serta kepuasan pelanggan. Data tersebut diolah menggunakan software computer “SPSS 22.0” dengan metode analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana didapatkan $Y = 12,807 + 0,578$ dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,339 atau 33,0 % yang berarti pembuatan kopi *manual brew* dapat diprediksi dan dapat dijelaskan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dari hasil uji t diketahui nilai t tabel dan nilai t hitung variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian dan estimasi data melalui metode regresi linear sederhana menunjukkan bahwa secara parsial, variabel independen pembuatan kopi manual brew terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan dibawah tingkat signifikan 0,05 atau 5% terdapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di The Civet House Coffee Bar & Bistro.

Kata Kunci : Pembuatan Kopi *Manual Brew*, Kepuasan Pelanggan, The Civet House Coffee Bar & Bistro.

ABSTRACT

Influence Standard Operating Procedure Manual Brew Coffee Making Against Customer Satisfaction At The Civet Coffee Bar & Bistro

The purpose of this study is to determine the effect of independent variables that is manual brew coffee making to the dependent variable that is customer satisfaction. The type of this research is quantitative research used in this research that is primary data and secondary data in the form of kuesioner data which likertkan with scoring method, as for questionnaire include about manual brew manual making variable and customer satisfaction. The data is processed using computer software "SPSS 22.0" with multiple linear regression analysis method. Based on the results of multiple linear regression test obtained $Y = 12,807 + 0,578$ and the value of coefficient of determination (R^2) of 0.339 or 33.0% which means manual brew coffee making can be predicted and can be explained to customer satisfaction variables. From result of t test known t table value and t value of independent variable have significant influence. The result of research and data estimation through simple linear regression method show that partially independent variabe of manual brew manual production to dependent variable of customer satisfaction below the 0.05 or 5% significant level is significantly influenced to customer satisfaction at The Civet Coffee Bar & Bistro.

Keywords: Manual Brew Coffee Making, Customer Satisfaction, The Civet Coffee Bar & Bistro.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketika lelah bekerja di siang hari, padahal masih banyak yang harus diselesaikan, apa yang biasanya terpikirkan, minum kopi. Ketika mengantuk di malam hari, padahal masih harus begadang, apa yang biasanya dilakukan? Minum kopi.

Ngopi atau minum kopi, sudah tertancap kuat dibenak masyarakat sebagai cara untuk menghilangkan rasa kantuk. Menurut penelitian, hal tersebut disebabkan oleh kafein yang terdapat dalam kopi yang mampu menstimulusi otak dan system saraf, sehingga dapat mengurangi rasa kantuk.

Kata Kopi berasal dari Bahasa Arab, *qahwah*, yang berarti kekuatan. Di Turki, kopi disebut sebagai *kahveh*. Kata *qahwah* dan *kahveh* mengalami transformasi menjadi *koffie* (Belanda) dan *coffee* (Inggris), dan akhirnya terserap dalam bahasa Indonesia menjadi kata kopi.

Tanaman Kopi diperkirakan berasal dari Arab dan Afrika. Terdapat beberapa versi legenda mengenai penemuan tanaman kopi. Tanaman kopi termasuk dalam *family Rubiaceae* dengan *genus coffea*. Dari sekitar 70 spesies pohon kopi dalam *genus coffea*, hanya ada dua jenis kopi yang memiliki nilai ekonomis, yaitu Robusta dan Arabika.

Tanaman kopi Robusta dapat tumbuh dengan baik pada ketinggian 400 – 700 mdpl, temperatur 21 – 24°C, dengan kering 3 - 4 bulan secara berturut-turut dan 3 - 4 kali hujan kiriman. Tinggi tanaman robusta dapat mencapai 12m. Tanaman kopi robusta mempunyai sifat tahan terhadap panas dan lebih tahan terhadap penyakit dibandingkan kopi arabika. Daunnya bulat telur dengan ujung agak meruncing. Daun tumbuh berhadapan pada batang-batang, cabang, dan ranting

Kopi Arabika baik dibudidayakan pada ketinggian 700 - 1.500 mdpl. Tinggi pohon kopi arabika adalah 4 - 6m. Tanaman kopi arabika cocok tumbuh didaerah beriklim kering, suhu ideal 16 - 20°C, umumnya berbuah sekali dalam setahun. Tanaman kopi arabika tidak tahan terhadap panas dan penyakit, namun jika sudah dipanen nilai ekonomisnya lebih tinggi dari pada robusta.

Selain kopi robusta dan arabika, masih terdapat spesies kopi yang sebenarnya dapat dikonsumsi, yaitu kopi liberika dan kopi excels. Kedua jenis kopi tersebut tidak begitu populer sebab volume yang beredar didunia sangat kecil.

Sebagian besar kopi banyak beredar di pasaran merupakan kopi arabika dan kopi robusta komersial. Kopi robusta dan arabika masing – masing mempunyai kelebihan, sehingga sering dilakukan blending antara kedua jenis kopi tersebut. Perbandingan antara kopi arabika dan robusta yang digunakan akan mempengaruhi cita rasa kopi yang dihasilkan.

Dalam perkembangannya, minum kopi bukan lagi sekedar menghilangkan rasa kantuk. Minum Kopi telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern. Dalam acara rapat dan seminar, sering dijumpai acara *coffee break*, yaitu jeda waktu antara sesi-sesi dalam rapat/seminar tersebut untuk istirahat sembari minum kopi dan makan snack.

Pesatnya perkembangan minuman kopi di masyarakat ditandai pula dengan berdirinya ratusan warung kopi dan kedai kopi yang berskala lokal, hingga gerai kopi berskala internasional. Gerai – gerai kopi tersebut menyajikan beragam jenis dan variasi kopi. Bukti lain dari populernya minuman kopi adalah munculnya istilah kopdar atau kopi darat, hal ini membuktikan bahwa kopi telah menjadi *lifestyle* masyarakat modern.

Kopi yang baik adalah kopi yang memiliki cita rasa khas kopi tersebut. Pada setiap *coffee shop*, barista menggunakan standar operasional prosedur yang telah di tentukan oleh masing-masing management, namun karena beberapa konsumen kurang memiliki pengetahuan tentang kopi, atau masih awam dalam dunia kopi, mereka menilai kopi itu semua pahit, maka hal itu dapat memberikan celah kepada beberapa *coffee shop* untuk menetapkan standar operational prosedur yang tidak hanya berorientasi terhadap kualitas kopi khususnya kopi dengan metode pembuatan manual brew, namun hanya berorientasi terhadap *revenue* pendapatan *coffee shop* tersebut. Semakin meningkatnya kualitas hidup masyarakat Yogyakarta, menyebabkan perubahan *life style* keseharian. Beberapa *life style* adalah nongkrong di *coffee shop*, hal ini lah yang menyebabkan menjamurnya *coffee*

shop di kota Yogyakarta. Dari beberapa *coffee shop* yg berada di Yogyakarta memiliki standar operasional prosedur yang bermacam-macam. The Civet House Coffee Bar & Bistro merupakan sebuah *coffee shop* baru yang memiliki standar operasional prosedur yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan pada produk pada umumnya terkait dengan faktor-faktor pelayanan dan produk yang disajikan serta lokasi dalam hal tersebut The Civet House Coffee Bar & Bistro memiliki keunggulan, namun demikian ditemukan beberapa kendala dalam mengelola keputusan dan kepuasan pelanggan, antara lain selisih harga dengan kompetitor.

Menurut Philip Kotler (2012 : 23), bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas apa yang dirasakan. Dengan adanya loyalitas yang tercipta pada pelanggannya, maka The Civet House Coffee Bar & Bistro akan memperoleh dua keuntungan sekaligus yaitu mendapatkan profitabilitas dengan terjualnya produk yang dihasilkan dan menarik pelanggan baru karena melihat loyalitas

dari pelanggan yang telah ada, ini berarti perusahaan semakin banyak memperoleh laba untuk kelangsungan usahanya.

Dari hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti apakah standar operasional prosedur yang dimiliki The Civet House Coffee Bar & Bistro berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Maka dari itu peneliti mengambil judul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Pembuatan Kopi *Manual Brew* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Civet House Coffee Bar & Bistro”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah merujuk pada latar belakang diatas yaitu apakah ada pengaruh standar operasional prosedur pembuatan kopi *manual brew* terhadap kepuasan pelanggan di The Civet House Coffee & Bistro ?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti akan membatasi masalah tentang pengaruh standar operasional prosedur pembuatan kopi *manual brew* terhadap kepuasan pelanggan khususnya pada metode yang digemari di The Civet House Coffee Bar & Bistro.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan dengan tujuan, untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur pembuatan kopi *manual brew* terhadap kepuasan pelanggan di The Civet House Coffee Bar & Bistro.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan yang positif dan dapat memberikan informasi mengenai standar operasional prosedur dan mampu meningkatkan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah pelanggan di The Civet House Coffee Bar & Bistro.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah dan memperluas ilmu yang dimiliki oleh penulis mengenai standar operasional prosedur terhadap pembuatan kopi.