

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, pengujian hipotesis serta rumusan masalah dan tujuan penelitian serta hasil analisis yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh secara signifikan pembuatan kopi *manual brew* terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui variabel pembuatan kopi *manual brew*.
2. Adapun tingkat pengaruh antar variabel dengan metode analisa uji t yaitu menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,396 dan dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa variabel pembuatan kopi *manual brew* memiliki tingkat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan di The Civet House Coffee Bar & Bistro.
3. Hasil uji hipotesis dapat didapat dengan menggunakan hasil analisa regresi dengan hipotesis  $H_a$  yakni ada pengaruh antara pembuatan kopi *manual brew* dengan kepuasan pelanggan dapat dinyatakan di terima, sedang hipotesis  $H_o$  yakni tidak adanya pengaruh antara pembuatan kopi *manual brew* dengan kepuasan pelanggan dapat dinyatakan ditolak.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di pengaruhi secara positif dan signifikan oleh terdapat pengaruh positif terhadap pembuatan kopi *manual brew* dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memberikan pesan bahwa pembuatan kopi yang ada di The Civet House Coffee Bar & Bistro mempengaruhi keinginan kepuasan pelanggan yang datang, dari variabel tersebut tidak semata-merta menjadi faktor utama dalam perusahaan, dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, manajemen harus bisa mengamati faktor lain seperti pemasaran, startegi bisnis, analisa frekuensi, strategi saham dan faktor lainnya yang tidak di teliti di dalam penelitian ini.

## **B. Saran / Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat peneliti dapat memberikan saran untuk manajemen The Civet House Coffee Bar & Bistro pada beberapa hal sebagai berikut :

1. Apabila dilihat dari nilai koefisien variabel pembuatan kopi *manual brew*, variabel memiliki pengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini perlu diperhatikan jangan merasa mudah puas dengan hasil kinerja agar lebih meningkatkan dan lebih giat lagi melakukan berbagai inovasi dan pengkajian lebih jauh terhadap variabel loyalitas konsumen tersebut agar terdapat hubungan yang signifikan yang

sempurna untuk meningkatkan pengunjung yang datang. Selain itu diharapkan menambah terus berinovasi dalam pelayanan serta harga dan juga melakukan perbaikan beberapa fasilitas-fasilitas yang efektif agar dapat dinikmati oleh para pengunjung yang datang.

2. Melakukan pendataan yang lebih intensif terhadap berbagai faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan khususnya bagi pengunjung yang sudah berlangganan membeli produk yang ada di The Civet House Coffee Bar & Bistro, seperti misalnya melakukan improvisasi produk serta mengikuti perkembangan industri diikuti dengan promosi dan publikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin Kurniawati. 2011. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawamangu Tahun 2010*. Jurnal. Universitas Sebelas Maret
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center For Academic Publishing Service). Yogyakarta. Alma.
- Alwib. Net. *Sejarah Kopi*, diakses 21 Mei 2017, 14.02 WIB.
- Arikunto, S 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. RinekaCipta.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Gandul, 2010. *Sejarah Kopi*. [http://sekilap.blog.com/2010/01/05/sejarah-kopi/diunduh\\_08\\_April\\_2018](http://sekilap.blog.com/2010/01/05/sejarah-kopi/diunduh_08_April_2018). Posted by ajhi in Jan 05, 2010.
- Glitzmedia.co.id. *Saatnya mengenal cara pembuatan kopi dengan teknik brewing*, diakses pada 21 mei 2017, 14.15 WIB.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana.
- Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Kajianpustaka.com. *Pengertian tujuan fungsi dan manfaat sop* , diakses 18 Mei 2017 , 20.08 WIB.
- Kajianpustaka.com., 2013. *Pengertian faktor pengukuran kepuasan konsumen*, diakses pada 21 mei 2017, 14.38 WIB.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc. Buchari Alma, “ Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa”, CV. Alfabeta


- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.
- Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Murdjiati dan Dimas Rahadian. 2013. *Kopi*. Yogyakarta.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Teknielektonika.com. *Analisis Regresi linear sederhana, simple linear regression*, diakses pada 13 februari 2018, 18.31 WIB.

# LAMPIRAN



Lampiran 1

Surat Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**  
Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 1109 /Q.AMPTA/IV/2018 Yogyakarta, 11 April 2018  
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth  
Bapak Rizki Atwar J.A  
Manager The Civet Coffee  
Jl. Pasar Kembang No. 31  
Yogyakarta


Dengan Hormat,  
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di The Civet Coffee Bar & Bistro, selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 12 April 2018 sampai dengan tanggal 12 Mei 2018, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Ardhy Kusuma Putranto  
No Mahasiswa : 314100752  
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMBUATAN KOPI MANUAL BREW TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI THE CIVET COFFEE BAR & BISTRO "**. Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami  
Ketua

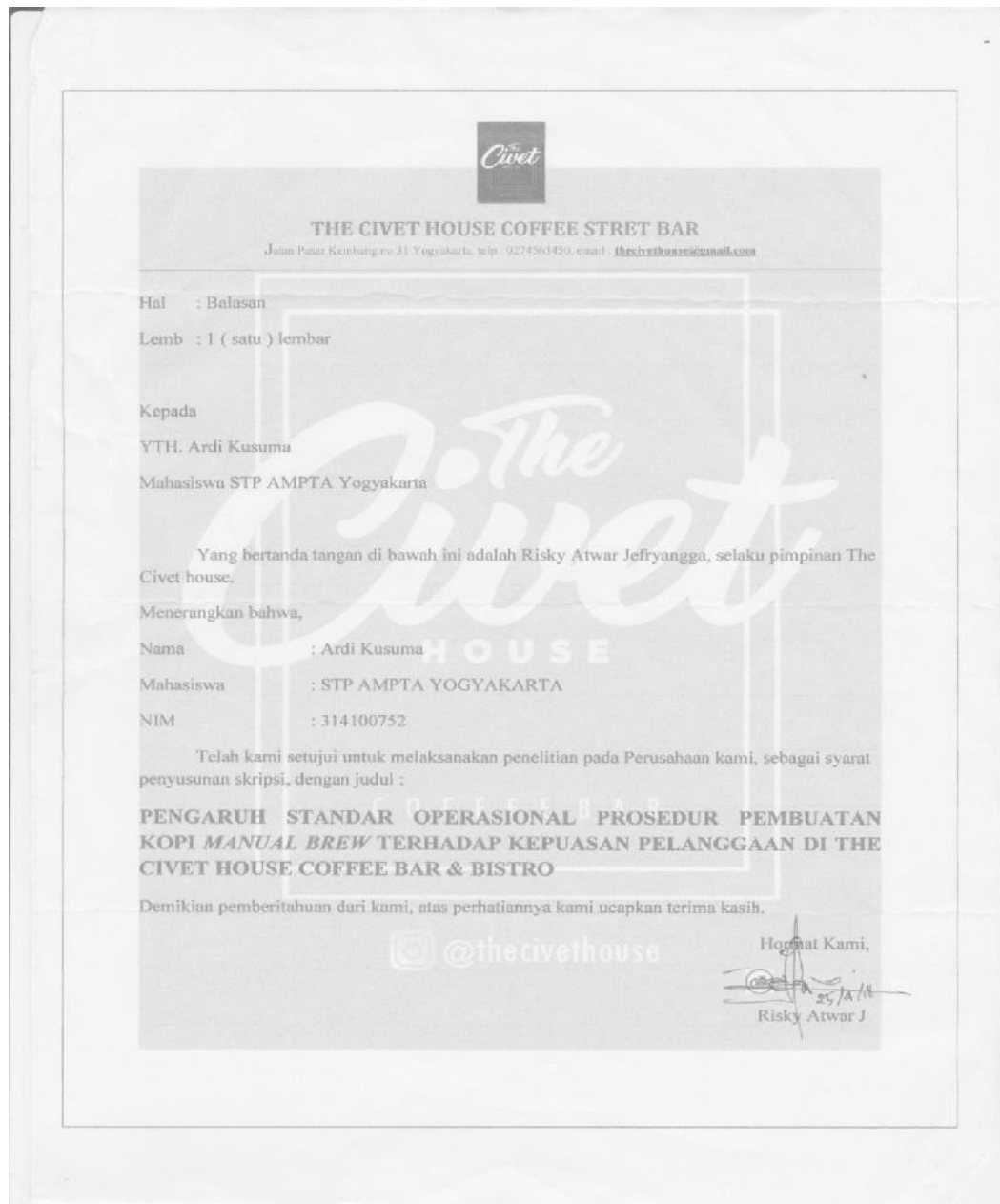


Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:  
-File

Lampiran 2

Surat Balasan Penelitian





Lampiran 3

## **KUESIONER**

**Kepada :**

**Yth. Bapak/Ibu/Sdr/I Konsumen**

**The Civet House Coffee Bar & Bistro**

### **Kuesioner Penelitian**

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

Bapak / Ibu / Saudara/i Responden yang terhormat :

Dengan hormat, kuesioner ini dibuat dalam rangka menunjang kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Mahasiswa Administrasi Hotel ( DIV ) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta tentang “ Pengaruh Standar Operasional Prosedur Pembuatan Kopi *Manual Brew* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Civet House Coffee Bar & Bistro ”. Maka saya mengharapkan kesediaan Bapak / Ibu / Saudara/i untuk memberikan pendapat dengan mengisi angket atau kuesioner yang telah disediakan. Atas bantuan dan kesediannya saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

Ardhy Kusuma Putranto

## ANGKET PENELITIAN

### A. Identitas Responden

1. N a m a : ..... (boleh tidak diisi)
2. U m u r : ..... Tahun
3. Jenis kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Pendidikan : .....
5. Apakah saudara suka minum kopi ?  
 Suka  Tidak Suka
6. Manakah metode pembuatan kopi favorit anda ?  
 French  Syphon  
 Drip  Roc Presso  
 Aero  Vietnam Drip  
 Tubruk

### B. Petunjuk Pengisian

1. Mohon memberi tanda check list (  $\checkmark$  ) pada jawaban yang paling sesuai.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Setelah melakukan pengisian, mohon kiranya saudara/i mengembalikan kepada yang menyerahkan kuesioner.

**a. Kuesioner Tentang Standar Operasional Prosedur Pembuatan Kopi  
Manual Brew (Variabel Independen / X)**

NO	Item Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Cara penyajian kopi di The Civet House Coffee Bar & Bistro cukup baik.				
2.	Kemampuan dalam menyajikan barista di The Civet House Coffee Bar & Bistro cukup baik.				
3.	Kesesuaian ekspektasi dalam pemesanan sudah terpenuhi dengan baik.				
4.	Waktu dalam pemesanan tepat waktu tidak menunggu lama.				
5.	Kebersihan dalam penyajian produk sangat di perhatikan				

**Keterangan :**

1. Sangat Setuju ( SS ) : Skor 4
2. Setuju ( ST ) : Skor 3
3. Tidak Setuju ( TS ) : Skor 2
4. Sangat Tidak Setuju ( STS ) : Skor 1

**b. Kuesioner Tentang Kepuasan Pelanggan (Variabel Dependen / Y)**

NO	Item Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Jenis-jenis kopi yang ada membuat anda merasa puas karena banyak pilihannya				
2.	Rasa kopi memenuhi keinginan anda dan dapat di nikmati dengan baik				
3.	Aroma pada kopi sangat terasa sehingga bisa dinikmati dengan baik				
4.	Pelanggan tidak merasa lama menunggu pesanan dan disajikan tepat waktu				
5.	Merasa nyaman dan terlihat hygiene produk yang disajikan				

**Keterangan :**

1. Sangat Puas ( SP ) : Skor 4
2. Puas ( P ) : Skor 3
3. Tidak Puas ( TP ) : Skor 2
4. Sangat Tidak Puas ( STP ) : Skor 1

## Lampiran 4

## TABULASI DATA

No	Standar Operasional Prosedur Pembuatan Kopi Manual Brew (X)					Jumlah
	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	
1	4	3	3	2	4	16
2	4	3	3	3	4	17
3	3	3	2	3	3	14
4	3	2	3	2	3	13
5	3	3	3	3	3	15
6	4	3	3	3	4	17
7	3	2	3	3	3	14
8	4	3	3	3	4	17
9	4	4	3	4	4	19
10	4	4	3	3	4	18
11	3	3	4	3	3	16
12	2	2	4	4	2	14
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	4	3	2	2	4	15
16	4	3	3	3	4	17
17	4	3	4	4	4	19
18	3	4	3	2	3	15
19	4	4	3	3	2	16
20	3	3	3	2	3	14
21	3	3	2	3	3	14
22	3	2	3	3	2	13
23	3	3	3	2	2	13
24	4	4	3	3	4	18
25	4	3	3	4	4	18
26	4	3	3	4	4	18
27	3	3	2	3	3	14
28	3	3	3	2	3	14
29	3	2	3	3	2	13
30	4	3	3	2	4	16
31	4	4	4	3	3	18
32	3	3	4	2	3	15
33	4	4	3	3	3	17
34	2	3	3	4	3	15
35	3	3	3	3	4	16
36	3	3	3	3	3	15

37	2	4	3	3	4	16
38	4	3	4	2	3	16
39	2	3	3	4	4	16
40	3	3	4	3	3	16
41	3	3	3	2	4	15
42	2	4	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	4	4	4	3	3	18
45	3	3	3	4	4	17
46	3	3	3	4	4	17
47	4	4	4	2	3	17
48	3	4	3	2	3	15
49	3	3	3	3	2	14
50	3	3	3	3	4	16

No	Kepuasan Pelanggan (Y)					Jumlah
	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9	Pernyataan 10	
1	4	3	4	4	3	18
2	4	2	3	3	3	15
3	3	3	4	4	3	17
4	3	4	2	3	3	15
5	3	3	3	3	4	16
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	2	4	4	16
8	4	2	4	3	3	16
9	3	4	2	3	4	16
10	4	3	3	3	3	16
11	3	2	3	3	4	15
12	3	3	2	4	3	15
13	3	3	3	3	3	15
14	4	3	4	4	3	18
15	3	4	3	3	4	17
16	3	4	3	3	4	17
17	4	2	4	4	3	17
18	3	2	3	4	3	15
19	3	3	3	3	2	14
20	3	3	3	3	4	16
21	3	3	2	4	3	15
22	3	3	4	4	2	16

23	2	3	3	3	2	13
24	3	3	2	4	3	15
25	3	2	2	3	4	14
26	3	2	4	4	3	16
27	3	3	2	2	3	13
28	3	2	3	3	3	14
29	2	3	2	3	4	14
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	4	4	2	16
32	3	3	4	4	3	17
33	3	2	3	3	3	14
34	2	3	2	3	2	12
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	4	4	3	17
37	2	3	3	3	3	14
38	3	3	4	4	3	17
39	4	3	3	4	4	18
40	4	3	4	4	3	18
41	3	4	3	3	3	16
42	2	4	3	2	4	15
43	3	3	4	3	3	16
44	3	3	3	3	3	15
45	3	2	4	4	2	15
46	3	3	4	4	3	17
47	3	4	4	4	4	19
48	4	3	3	3	2	15
49	4	3	2	4	3	16
50	3	3	3	3	2	14

<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
35	70%
15	30%
50	100%

<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
10	20%
15	30%
25	50%
0	0%
50	100%

<b>No</b>	<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	15-20 Tahun	2	4%
2	21-30 Tahun	31	62%
3	31-39 Tahun	12	24%
4	40-41+Tahun	5	10%
Total		50	100%

<b>No</b>	<b>Metode Favorit</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	French	0	0%
2	Drip	5	10%
3	Aero	0	0%
4	Tubruk	10	20%
5	Syphon	0	0%
6	Roc Presso	0	0%
7	Vietnam Drip	35	70%
Total		50	100%



Lampiran 5

**ANALISIS DATA**

**Correlations**

**Correlations**

		p1	p2	p3	p4
p1	Pearson Correlation	1	.281	.101	-.138
	Sig. (2-tailed)		.048	.485	.339
	N	50	50	50	50
p2	Pearson Correlation	.281	1	.092	-.077
	Sig. (2-tailed)	.048		.526	.594
	N	50	50	50	50
p3	Pearson Correlation	.101	.092	1	.024
	Sig. (2-tailed)	.485	.526		.867
	N	50	50	50	50
p4	Pearson Correlation	-.138	-.077	.024	1
	Sig. (2-tailed)	.339	.594	.867	
	N	50	50	50	50
p5	Pearson Correlation	.336	.215	-.144	.188
	Sig. (2-tailed)	.017	.134	.317	.190
	N	50	50	50	50
Pembuatan Kopi Manual Brew (X)	Pearson Correlation	.615**	.555**	.338*	.418**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017	.002
	N	50	50	50	50

### Correlations

		p5	Pembuatan Kopi Manual Brew (X)
p1	Pearson Correlation	.336*	.715**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000
	N	50	50
zp2	Pearson Correlation	.215	.655**
	Sig. (2-tailed)	.134	.000
	N	50	50
p3	Pearson Correlation	-.144	.438*
	Sig. (2-tailed)	.317	.017
	N	50	50
p4	Pearson Correlation	.188	.518**
	Sig. (2-tailed)	.190	.002
	N	50	50
p5	Pearson Correlation	1	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
Pembuatan Kopi Manual Brew (X)	Pearson Correlation	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

Correlations

		p6	p7	p8	p9
p6	Pearson Correlation	1	-.237	.281*	.337*
	Sig. (2-tailed)		.098	.048	.017
	N	50	50	50	50
p7	Pearson Correlation	-.237	1	-.175	-.176
	Sig. (2-tailed)	.098		.223	.223
	N	50	50	50	50
p8	Pearson Correlation	.281*	-.175	1	.396**
	Sig. (2-tailed)	.048	.223		.004
	N	50	50	50	50
p9	Pearson Correlation	.337*	-.176	.396**	1
	Sig. (2-tailed)	.017	.223	.004	
	N	50	50	50	50
p10	Pearson Correlation	-.024	.233	-.236	-.143
	Sig. (2-tailed)	.870	.103	.098	.322
	N	50	50	50	50
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.546**	.261	.596**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000	.067	.000	.000
	N	50	50	50	50

### Correlations

		p10	Kepuasan Pelanggan (Y)
p6	Pearson Correlation	-.024	.546*
	Sig. (2-tailed)	.870	.000
	N	50	50
p7	Pearson Correlation	.233	.561**
	Sig. (2-tailed)	.103	.000
	N	50	50
p8	Pearson Correlation	-.236	.596**
	Sig. (2-tailed)	.098	.000
	N	50	50
p9	Pearson Correlation	-.143	.588*
	Sig. (2-tailed)	.322	.000
	N	50	50
p10	Pearson Correlation	1	.448
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	50	50
Kepuasan Pelanggan (Y)	Pearson Correlation	.348	1
	Sig. (2-tailed)	.013	
	N	50	50

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	6

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	6

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pembuatan Kopi Manual Brew (X) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.498 <sup>a</sup>	.339	.019	1.429

a. Predictors: (Constant), Pembuatan Kopi Manual Brew (X)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	12.807	2.011		6.369
	Pembuatan Kopi Manual Brew (X)	.578	.527	.198	3.396

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Sig.
1	(Constant)	.000
	Pembuatan Kopi Manual Brew (X)	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)



Lampiran 6

**Dokumentasi Objek Penelitian**

**The Civet House Cofee Bar & Bistro**



Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : Archy Kusuma Rutebo  
 NO. MAHASISWA : 314100752  
 JUDUL PENELITIAN :

NAMA PEMBIMBING I :  
 NAMA PEMBIMBING II : Hari R

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1		Summa kumulatif kegiatan luar kelas	
2		- Divisi Non-terd keang dan terd kegiatan gym - paper pengajaran atau kelas terd Galeri - Metode Analisa yg di betah	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	26/10	latar belakang METODE PADEL KEKAWAHA PENYAKIT - URSINSE L - WIDI KATOK	
2		Ref Nur 2010	
3		Ref dan daftar pustaka	
4	10/11/18	Acc proposal	





Lampiran 8

**Sertifikat On The Job Training**

