



UNIVERSITAS PGRI  
**ADI BUANA**  
SURABAYA

## SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN COFFEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI  
COFFEE SHOP KUDUNGOPI WRINGINANOM

MARCELITA PUTRI WIDYAWATI  
NIM. 205800020

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN VOKASIONAL KESEJAHTERAAN KELUARGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2024



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**



**SKRIPSI**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN COFFEE TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI COFFEE SHOP KUDUNGOPI  
WRINGINANOM**



**MARCELITA PUTRI WIDYAWATI  
NIM. 205800020**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN VOKASIONAL KESEJAHTERAAN  
KELUARGA**

**FAKULTAS TEKNIK**



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

**2024**



**SKRIPSI**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN COFFEE TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI COFFEE SHOP KUDUNGOPI  
WRINGINANOM**



**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan  
Keluarga Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**



**MARCELITA PUTRI WIDYAWATI**

**NIM. 205800020**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN VOKASIONAL KESEJAHTERAAN  
KELUARGA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**



**2024**

**Lembar Persetujuan Pembimbing**

**Skripsi ini dinyatakan siap diujikan**

**Surabaya, 3 Juni 2024**

**Pembimbing,**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Agus Ridwan Misbahuddin', written over a horizontal line.

**(Agus Ridwan Misbahuddin, S.Pd., M.Pd.)**

**Lembar Persetujuan Panitia ujian**

**Skripsi ini telah disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi**

**Program Studi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga**

**Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**Pada**

**Hari : Selasa**

**Tanggal : 11 Juni**

**Tahun : 2024**

**Panitia Ujian,**

**Ketua : Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT**

**Dekan**

**Sekretaris : Agus Ridwan Misbahuddin, S.Pd., M.Pd**

**Ketua Jurusan/Prodi PVKK**

**Anggota : Dr. Susilowati., M.Pd**

**Penguji I**

**: Dr. Yunus Karyanto, S.Pd., M.Pd**

**Penguji II**



.....

.....



# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

## FAKULTAS TEKNIK

Program Studi : Teknik Lingkungan – Perencanaan Wilayah Kota  
Teknik Industri – Teknik Elektro - PVKK  
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234  
Website : [www.ft.unipasby.ac.id](http://www.ft.unipasby.ac.id) E-mail : [ft@unipasby.ac.id](mailto:ft@unipasby.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada

Hari, tanggal : Selasa, 11 Juni 2024  
Jam : 11.00 - selesai  
Tempat : Gedung B ruang B.3.09

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi:

Nama Mahasiswa : Marcellita Putri Widyawati  
NIM : 205800020  
Program Studi : Pendidikan Vocasional Kerahateraan Keluarga  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Minuman Coffee Terhadap Keperasan Konsumen Di Coffee Shop Kedurgopi Wringgorean  
Bidang Keahlian : Tata Boga  
Tanda Tangan : 

Saran-saran perbaikan :

Abstrak, tata tulis, rumusan masalah, hipotesis,  
hasil hipotesis 1, desain dan metode, daftar  
pustaka

#### Tim Penguji

Nama (Tanda tangan)

1. Dr. Sunilowati, M.pd. 
2. Dr. Yuni Karyanti, S.pd., M.pd.

\*) Jangka waktu perbaikan Skripsi dua minggu setelah ujian.

Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Ujian Skripsi dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang Ujian lisan

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkah serta hidayah-Nya dan memberikan kemudahan dalam penyusunan skripsi. Tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak Agus Ridwan Misbahuddin, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Agus Ridwan Misbahuddin S.Pd., M.Pd sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan kepada saya
5. Seluruh Dosen PVKK yang telah telaten membimbing saya dan ikhlas memberikan ilmunya
6. Kedua orang tua yaitu Ayah dan Bunda yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan penuh terhadap saya
7. Teman-teman terdekat dan seperjuangan boga 2020 yang sudah menjadi bagian dalam perjalanan kuliah saya
8. Diri saya sendiri yang telah belajar dan berjuang dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga dengan ditulisnya penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca skripsi ini.

Surabaya, 5 Juni 2024

Penulis

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

“Terus maju meskipun menghadapi tantangan dan kesulitan dalam hidup (Life Goes On – Agust D)”

### **Persembahan :**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Handoko Adi Yuliono. Terimakasih atas segala cinta kasihnya, pengorbanan, kerja keras, dukungan, motivasi dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk anak tunggalmu ini.
2. Pintu surgaku, Ibunda Lilik Widayati. Terimakasih atas segala ketulusan kasih sayangmu, tiada henti memberi semangat, serta do'a yang tidak pernah putus dalam mengiringi langkahku ini.
3. Kepada keluarga besar Ramu Utomo yang selalu memberikan saya semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada teman kuliah terbaik Ulla, Lian, Nawfa, Novy, Kartika, Rahma, Reny yang telah merangkul dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas memori suka-duka dalam pengalaman kuliah saya.
5. Kepada Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoesok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang secara tidak langsung telah menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan skripsi ini melalui karya mereka yang luar biasa.
6. Kepada seseorang yang tidak bisa saya sebut namanya. Terimakasih untuk segala patah hati yang diberikan membuat saya termotivasi untuk terus maju, berproses menjadi pribadi yang lebih baik, mengerti apa arti menghargai, kehilangan, pengalaman, pendewasaan, sabar dan ikhlas. Pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.
7. Untuk diri saya sendiri Marcelita Putri Widayawati. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah. Semoga selalu kuat sampai tamat.

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Marcelita Putri Widyawati  
NIM : 205800020  
Program Studi : Pendidikan Vokasional Kesejahteraan Keluarga –  
Tata Boga  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN  
COFFEE TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI COFFEE SHOP KUDUNGOPI  
WRINGINANOM  
Dosen Pembimbing : Agus Ridwan Misbahuddin, S.Pd., M.Pd

Menyatakan bahwa skripsi tersebut adalah bukan hasil jiplakan sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Juni 2024

Mahasiswa

Dosen Pembimbing



(Agus Ridwan Misbahuddin, S.Pd., M.Pd.)



(Marcelita Putri Widyawati)

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PERSETUJUANN PANITIA UJIAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori.....	6
1. Kualitas Produk .....	6
2. Kepuasan Konsumen .....	22
3. Coffee Shop Kudungopi Wringinanom.....	31
B. Tinjauan Penelitian Yang Relevan.....	33
C. Kerangka konseptual .....	36
D. Hipotesis.....	37
<b>BAB III.....</b>	<b>38</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Rancangan Penelitian .....	38

B. Variabel Dan Definisi Operasional Variabel .....	39
1. Variabel penelitian .....	39
2. Definisi operasional variabel.....	40
C. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	41
D. Populasi Dan Penentuan Sampel.....	41
1. Populasi .....	41
2. Sampel .....	42
E. Metode Pengumpulan Data .....	43
F. Metode Analisis Data.....	45
G. Analisis Data .....	46
<b>BAB IV .....</b>	<b>48</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Penyajian Data .....	48
B. Analisis Data .....	49
C. Pembahasan.....	57
<b>BAB V.....</b>	<b>62</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan .....	62
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Coffee Shop Kudungopi.....	32
Gambar 2. 2 Minuman Coffee .....	32
Gambar 2. 3 Daftar Menu Kudungopi .....	32
Gambar 2. 4 Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian .....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Populasi.....	41
Tabel 3. 2 kisi – kisi kuisisioner .....	44
Tabel 4. 1 Responden Penelitian.....	48
Tabel 4. 2 Uji Validitas .....	50
Tabel 4. 3 Uji Normalitas.....	51
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 5 Data Distribusi Frekuensi kualitas produk minuman coffee di coffee shop kudungopi (X1) indikator keawetan kemasan.....	52
Tabel 4. 6 Data Distribusi Frekuensi kualitas produk minuman coffee di coffee shop kudungopi (X2) indikator keawetan segel kemasan.....	53
Tabel 4. 7 Data Distribusi Frekuensi kualitas produk minuman coffee di coffee shop kudungopi (X3) indikator keawetan daya tahan penyimpanan produk.....	53
Tabel 4. 8 Data Distribusi Frekuensi kualitas produk minuman coffee di coffee shop kudungopi (X4) indikator keandalan produk yang disajikan sesuai dengan harga.....	54
Tabel 4. 9 Data Distribusi Frekuensi kualitas produk minuman coffee di coffee shop kudungopi (X5) indikator kesesuaian produk dengan gambar.....	54
Tabel 4. 10 Data Distribusi Frekuensi kualitas produk minuman coffee di coffee shop kudungopi (X6) indikator kemudahan untuk digunakan kembali .....	55
Tabel 4. 11 Data Regresi Linier Sederhana kualitas produk minuman coffee terhadap kepuasan konsumen di coffee shop kudungopi.....	56