

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK KOPI CANDU SEDAYU**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata satu (S1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Cindy Afrita Sari
NIM : 21415395
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK KOPI CANDU SEDAYU**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata satu (S1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Cindy Afrita Sari
NIM : 21415395
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Konsumen Pada Produk Kopi Candu Sedayu
Nama : Cindy Afrita Sari
NIM : 21415395
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 05 Juli 2003

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata (S1) pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 21 Juli 2025

Pembimbing I

Dr. Wijianto, S.E., M.M
NUPTK.2758763664130222

Pembimbing II

Dr. Sri Hartono, S.E., M.M
NUPTK.9562749652110033

Mengetahui

Fakultas Ekonomi
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
Fakultas Ekonomi
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
Ponorogo

Dr. Saiful Samoso, S.E.M.Si
NIK. 1970101619990412

Dosen Penguji :

Dr. Wijianto, S.E., M.M
NUPTK. 2758763664130222

Dr. Riawan, S.Pd., M.M
NUPTK.537763664131113

La Ode Sugianto, S.Pd., M.M
NUPTK.5962763664130202

RINGKASAN

Skripsi : “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Produk Kopi Candu Sedayu” : Cindy Afrita Sari, NIM 21415395, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Kepuasan konsumen adalah ketika pelanggan membandingkan harapan mereka dengan apa yang mereka terima. Memuaskan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan jika, perusahaan mampu memenuhi harapan konsumen maka akan dapat bertahan didalam persaingan. Konsumen yang puas dengan suatu produk akan kembali untuk menggunakan produk tersebut. Untuk mencapainya suatu bisnis harus memperhatikan inovasi produk, harga dan *customer experience*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada produk kopi candu sedayu. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli produk kopi candu sedayu dan jumlah sampelnya adalah 100 responden.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental sampling*. Pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner dibagikan lewat *google form*. Pengukuran data menggunakan skala likert 1 sampai 5.

Hasil penelitian menunjukan bahwa inovasi produk, harga, *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada produk kopi candu sedayu.

Hasil penelitian ini memberikan keterbaruan yang dapat digunakan pada penelitian teoritis lebih lanjut. Kebaruan dari penelitian ini adalah penambahan variabel dan implementasi *Consumer Involvement Theory* untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada produk kopi candu sedayu.

Kata Kunci : **Inovasi Produk, Harga, Customer Experience, Kepuasan Konsumen**



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt atas segala rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi dan memenuhi syarat – syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi. Skripsi ini berjudul “ Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Produk Kopi Candu Sedayu”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah mengantarkan kita dari jaman jahiliyah menuju jaman islamiyah seperti sekarang ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan, namun berkat bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan segala rahmat dan karunianya yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
5. Bapak Dr. Wijianto, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini

6. Bapak Dr. Sri Hartono, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Semoga Allah Swt memberikan balsan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membatu dalam menyelesaikan skripsi ini. peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Ponorogo, 21 Juli 2025



Cindy Afrita Sari

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 21 Juli 2025



Cindy Afrita Sari
NIM. 21415395

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, kesehatan serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Produk Kopi Candu Sedayu**”. Selain itu, sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

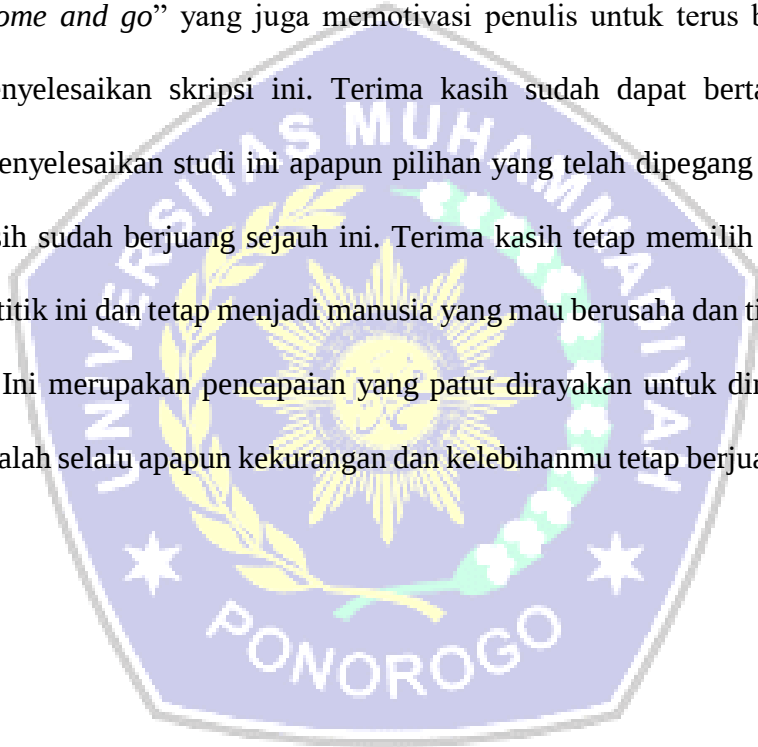
Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan baik finansial maupun moral dari berbagai pihak yang tulus serta ikhlas memberikan bantuan tersebut. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang paling saya cintai, Bapak Edi Sukanto dan Ibu Tayem. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai ke bangku perkuliahan, namun beliau dapat mendidik, medoakan, memberi semangat dan motivasi yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih yang sebesar – besarnya atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat dan doa yang telah diberikan selama ini. terima kasih atas nasihat yang selalu diberikan meski terkadang pemikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati. Bapak dan Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat.
2. Bapak Dr. Wijianto, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas bimbingan, kritik dan saran dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan.

3. Bapak Dr. Sri Hartono, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang tidak pernah lelah menasehati, memberikan dukungan dan arahan penuh sehingga penulis bisa terus termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini
4. Teruntuk Fepi Wulandari, sahabat dekat penulis yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dari penulis SMK hingga saat ini. Terima kasih karena sudah menjadi seperti saudara dan menjadi pendengar yang baik dalam menemani penulis dengan keadaan senang maupun sedih terima kasih karena sudah menjadi sahabat yang terbaik bagi penulis. Setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya tetapi persahabatan kita akan selalu abadi selamanya.
5. Teman dekat penulis Paundra Fatikah Prabandari. Terima kasih atas waktu yang diluangkan, memberikan dukungan, semangat, doa, serta menjadi rekan yang menemani penulis dari awal perkuliahan sampai selesai skripsi. Tiada hentinya memberikan motivasi kepada penulis agar skripsi dapat selesai secara tepat waktu, dan berjuang agar bersiap menghadapi ujian sidang skripsi bersama.
6. Kepada seseorang yang belum diketahui namanya namun sudah tertulis jelas di *lauhul mahfuz*. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penuh untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai upaya memantaskan diri. Semoga kita bertemu di versi terbaik kita masing – masing.
7. Terima kasih kepada Ndx, *For revenge* dan *Avenged sevenfold* yang sudah menjadi playlist dalam menemani penulis menyusun skripsi ini dalam keadaan disonansi efektif.
8. Semua pihak yang terlibat, terima kasih untuk teman – teman yang telah membantu penulis selama penelitian ini yang mungkin tidak dapat penulis

sebutkan satu persatu.

9. Terakhir untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, namun penulis tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit atau lambat. Perjalanan menuju impian bukanlah lomba sprint, tetapi lebih seperti maraton yang memerlukan ketekunan, kesabaran, dan tekad yang kuat. Tidak hanya itu disaat kendala *“people come and go”* yang juga memotivasi penulis untuk terus berambisi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah dapat bertahan dan mampu menyelesaikan studi ini apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terima kasih sudah berjuang sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha sampai di titik ini dan tetap menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu tetap berjuang untuk kedepan.



MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

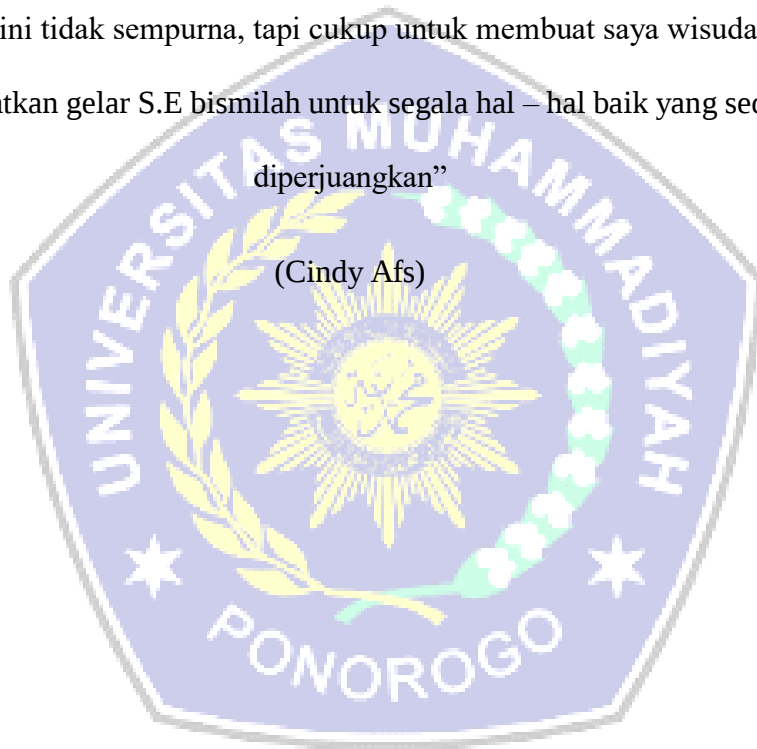
(QS. Al – Insyirah : 5-6)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk
merubah dunia”

(Nelson Mandela)

“Skripsi ini tidak sempurna, tapi cukup untuk membuat saya wisuda dan
mendapatkan gelar S.E bismilah untuk segala hal – hal baik yang sedang
diperjuangkan”

(Cindy Afs)



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Literatur Pustaka	9
2.1.1 Involvement Theory	9
2.1.2 Manajemen	10
2.1.3 Kewirausahaan	12
2.1.4 Manajemen UMKM	15
2.1.5 Bauran pemasaran	16
2.1.6 Kepuasan Konsumen	20
2.1.7 Inovasi produk	23
2.1.8 Harga	25
2.1.9 Customer Experience	27
2.1.11 Kerangka penelitian	31
2.1.12 Pengembangan hipotesis	32
BAB III	35

METODOLGI PENELITIAN	35
3.1 Ruang lingkup	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
a. Populasi penelitian.....	35
b. Sampel penelitian	35
3.3 Jenis Data	36
a. Data Primer	36
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.6 Metode Analisis Data.....	39
1. Uji instrumen.....	39
2. Uji Analisis Regresi Berganda.....	40
3. Uji Determinasi.....	40
4. Uji Hipotesis.....	41
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran umum objek penelitian	42
4.1.2 Visi dan Misi	43
4.1.3 Logi Kopi Candu Sedayu.....	44
4.1.4 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
4.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	44
4.1.6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	45
4.1.7 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pembelian.....	46
4.1.8 Distribusi Jawaban Responden	47
4.1.9 Analisis Data.....	52
4.1.10 Uji Regresi Linier Berganda	55
4.1.11 Uji Determinasi.....	57
4.1.12 Uji Hipotesis	58
4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	61
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	62
4.2.3 Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Konsumen	63
4.2.4 Pengaruh Inovasi Produk, Harga dan Customer Experience	

Terhadap Kepuasan Konsumen	64
BAB V.....	66
KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Tedahulu	29
Tabel 2. 1 Skala likert.....	37
Tabel 2. 2 Definisi operasional variabel	37
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan usia	45
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan pekerjaan	45
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan Frekuensi pembelian.....	46
Tabel 4. 5 Inovasi Produk (X1).....	48
Tabel 4. 6 Harga (X2).....	49
Tabel 4. 7 Customer Experience (X3).....	51
Tabel 4. 8 Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4. 12 Uji Determinasi R^2	57
Tabel 4. 13 Uji T (parsial)	58
Tabel 4. 14 Uji F (Uji Simultan).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penjualan Kopi Candu Sedayu.....	6
Gambar 1. 2 kerangka penelitian	32
Gambar 4. 1 Loga Produk	44



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISONER PENELITIAN	78
LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN	80
LAMPIRAN 3 HASIL JAWABAN RESPONDEN	87
LAMPIRAN 4 HASIL OLAH DATA.....	91
LAMPIRAN 5 CEK PLAGIASI	95
LAMPIRAN 6 BERITA ACARA BIMBINGAN	96
LAMPIRAN 7 PRODUK KOPI CANDU SEDAYU.....	98



