

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI TITIK TEMU COFFEE CIPETE

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan



Disusun Oleh :

Indah Prihartini

NIM : 21700028

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI TITIK TEMU COFFEE CIPETE

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan



Disusun Oleh :

Indah Prihartini

NIM : 21700028

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Konsumen Di Titik Temu Coffee Cipete
Penulis : Indah Prihartini
NIM : 21700028
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim
Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media
Kreatif pada hari Rabu tanggal 16 Juli tahun 2025.

Disahkan oleh:

Ketua Penguji,

Swastono Putro Pirastyo, S.Par.,M.Par

NIP. 1988041120201008

Anggota 1

Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.
NIP. 198605092019032011

Anggota 2

Akhmad Guntawan, S.S.,MPd
NIP.19730519202432111001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.
NIP. 198605092019032011



LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di
Titik Temu Coffee Cipete
Penulis : Indah Prihartini
NIM : 21700028
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 17 Juni 2025.

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si.

NIP. 199006032020122013



Akhmad Guntawan M. Pd

NIP. 197305192024211001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M.

NIP. 198809082022032008

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Prihartini
NIM : 21700028
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI TITIK TEMU COFFEE CIPETE

adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juni 2025

Yang menyatakan,



Indah Prihartini
NIM: 21700028

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Prihartini
NIM : 21700028
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titik Temu Coffee Cipete (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptaan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juni 2025

Yang menyatakan,



Indah Prihartini
NIM: 21700028

ABSTRACT

This research aims to examine the relationship between product quality and customer satisfaction at Titik Temu Coffee Cipete, South Jakarta. The study was motivated by the rising competition in the coffee shop industry and a decline in revenue following the outlet's relocation. Product quality is measured using five key indicators: performance, reliability, features, conformance to expectations, and aesthetics. A quantitative method was applied by distributing questionnaires to 322 respondents. Data were analyzed using SPSS 25, which included Validity Test, Reliability Test, Simple Linear Regression Test, Partial t-Test, and Coefficient of Determination Test. The results of the Simple Linear Regression Test showed that the significance value (Sig.) for the influence of Product Quality (X) on Customer Satisfaction (Y) was $0.000 < 0.05$, with a t-count of $17.843 > 1.967$. These findings indicate that product quality has a strong and significant positive effect on customer satisfaction. Overall, the study concludes that maintaining and improving product quality contributes greatly to increasing customer satisfaction and loyalty at Titik Temu Coffee Cipete.

Keywords: *Product Quality, Customer Satisfaction, Coffee Shop, Titik Temu Coffee*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen di Titik Temu Coffee Cipete, Jakarta Selatan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan dalam industri kedai kopi serta penurunan pendapatan yang terjadi setelah relokasi gerai. Kualitas produk diukur menggunakan lima indikator utama: kinerja, keandalan, fitur, kesesuaian dengan harapan, dan estetika. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 322 responden. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 25, yang mencakup Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji t Parsial, dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk pengaruh Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) adalah $0,000 < 0,05$, dengan nilai t-hitung sebesar $17,843 > 1,967$. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan secara positif terhadap kepuasan konsumen. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa menjaga dan meningkatkan kualitas produk sangat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen di Titik Temu Coffee Cipete.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Coffee Shop, Titik Temu Coffee

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam tugas akhir ini, penulis menyusun laporan Tugas Akhir yang berjudul —Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titik Temu Coffee Cipetel. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Tr.Par. Pada program Diploma IV (D4) Jurusan Pariwisata, Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta Tahun Akademik 2024/2025.

Laporan TA ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Sebagai Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., Sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., Selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., Selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Fristi Bellia Annishia, S.K.M., M.Par., M.M, Selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par., Selaku Sekretaris Program Studi Pengelolaan Perhotelan
7. Carissa Dwilanisusantya, S.K.M., M.Si, Selaku Pembimbing I

8. Akhmad Guntawan M.Pd, Selaku Pembimbing II
9. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh Pendidikan.
10. Seruni Jauza Selaku *Store Manager* Titik Temu Coffee Cipete.
11. Seluruh staff Titik Temu Coffee Cipete
12. Terima kasih yang sedalam-dalamnya untuk Bunda Sopiah tercinta yang selalu menjadi sumber doa, semangat, dan cinta tanpa batas, terima kasih atas segala dukungan perjuangannya memberikan pendidikan yang terbaik serta kasih sayang yang selalu mengiringi setiap langkah anakmu hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Terima kasih kepada diri saya sendiri, sudah mampu melaksanakan perkuliahan dari awal hingga akhir dengan semangat yang tidak meredup.
14. Terima kasih kepada teman-teman|| minggull yang sudah sama sama berjuang dalam perkuliahan, saling memberikan semangat, canda dan tawa.
15. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan, untuk segala bentuk *support* dan semangatnya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini.

Jakarta, 17 Juni 2025

Penulis,



Indah Prihartini

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori.....	10
B. Hasil Penelitian yang relevan	16
C. Kerangka Berfikir	19
D. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Desain Penelitian	21
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel	25
D. Definisi dan Oprasional Variable	27

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	31
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	32
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan	68
C. Keterbatasan Penelitian	72
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Implikasi.....	74
C. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Review Google	3
Gambar 2. Kerangka Berfikir	19
Gambar 3. Logo Titik Temu Coffee.....	22
Gambar 4. Tabel Krejcie & Morgan.....	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Penjualan/Omset Titik Temu Coffee Cipete	3
Tabel 2. Hasil Penelitian Yang Relevan	17
Tabel 3. Oprasionalisasi Variabel Kualitas Produk	29
Tabel 4. Skala Likert	32
Tabel 5. Hasil SPSS Uji Validasi Variable Kualitas Produk (X)	34
Tabel 6. Hasil SPSS Uji Validasi Variabel Kepuasan konsumen (Y)	35
Tabel 7. Kriteria Penentuan Nilai Cornbach Alpha.....	36
Tabel 8. Hasil Uji Reabilitas kualitas produk (X)	37
Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas Kepuasan konsumen (Y).....	37
Tabel 10. Interpretasi Interval Mean Variabel.....	39
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Level Pekerjaan.....	43
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin	44
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan domisili	44
Tabel 15. Uji Normalitas	45
Tabel 16. Produk makanan dan minuman yang dijual di Titik Temu Coffee Cipete memiliki cita rasa yang baik	46
Tabel 17. Minuman dan makanan disajikan dalam waktu yang cepat	47
Tabel 18. Kopi yang disajikan titik temu coffe cipete memiliki rasa yang kuat dan sesuai standar produk kopi	47
Tabel 19. Produk makanan dan minuman disajikan Titik Temu Coffee Cipete dalam kondisi higienis dan layak konsumsi.....	48
Tabel 20. Varian menu standar seperti latte, cappuccino, dan americano selalu tersedia.....	48
Tabel 21. Permintaan khusus (misalnya tanpa gula, ekstra foam) selalu dipenuhi dengan benar.....	49
Tabel 22. Produk makanan dan minuman yang dijual di Titik Temu Coffe Cipete memiliki ciri khusus dalam produk minuman dan makanan	50
Tabel 23. Produk makanan dan minuman yang dijual di Titik Temu Coffe Cipete memiliki keberagaman penambahan topping.....	50
Tabel 24. Informasi pada menu (komposisi, rasa, ukuran) disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami.	51
Tabel 25. Porsi dan bahan yang digunakan dalam produk makanan dan minuman sesuai dengan yang tertera dalam menu	51
Tabel 26. Penampilan produk saat disajikan sesuai dengan harapan saya	52
Tabel 27. Rasa kopi yang disajikan memenuhi harapan saya terhadap kopi yang berkualitas.....	52
Tabel 28. Gambar yang ditampilkan pada menu memiliki warna yang sama dengan yang disajikan	53

Tabel 29. Produk makanan dan minuman yang dijual Titik Temu Coffe Cipete memiliki bentuk yang baik dan menarik.....	54
Tabel 30. Presentasi makanan (seperti kue atau camilan) terlihat menggugah selera.....	54
Tabel 31. Hasil Mean Kualitas Produk (X).....	55
Tabel 32. Saya merasa puas dengan konsistensi kualitas produk pada Titik Temu Coffee Cipete.....	56
Tabel 33. Saya tidak pernah merasa kecewa dengan kualitas produk pada Titik Temu Coffee Cipete	57
Tabel 34. Kualitas produk yang saya terima memberikan pengalaman yang menyenangkan.....	57
Tabel 35. Staf menanggapi keluhan saya dengan serius dan menyelesaikannya dengan baik.....	58
Tabel 36. merasa nyaman untuk kembali membeli makanan dan minuman di Titik Temu Coffee Cipete	58
Tabel 37. Staf di Titik Temu Cofee Cipete ini ramah dan menyambut pelanggan dengan baik	59
Tabel 38. harga yang ditawarkan oleh titik temu coffee cipete mempengaruhi saya untuk kembali berkunjung	59
Tabel 39. Harga makanan dan minuman di titik temu coffee cipete sebanding dengan kualitas.....	60
Tabel 40. Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan harga yang saya bayar untuk produk di Titik Temu Coffee Cipete.....	60
Tabel 41. Kenyamanan dan kebersihan lingkungan titik temu coffe cipete membuat saya merasa puas selama berada disini	61
Tabel 42. lingkungan yang nyaman dan bersih membuat saya merasa betah saat berkunjung ke titik tem coffe cipete.....	62
Tabel 43. Saya lebih memilih Titik Temu Coffe Cipete ini dibandingkan tempat lain karena kenyamanan lingkungannya	62
Tabel 44. Saya akan merekomendasikan titik temu coffe cipete kepada teman atau keluarga.....	63
Tabel 45. Saya merasa puas dengan keseluruhan pengalaman yang saya alami saat berkunjung ke titik temu coffe cipete	63
Tabel 46. Suasana di Titik Temu Coffee Cipete memberikan pengalaman yang menyenangkan saat saya bersantai atau bekerja.....	64
Tabel 47. Hasil Rekapitulasi Rata – Rata Kepuasan Konsumen (Y)	64
Tabel 48. Hasil Uji T.....	66
Tabel 49. Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Diri Mahasiswa.....	79
Lampiran 2. Kartu Pembimbing 1	80
Lampiran 3. Kartu Pembimbing 2	81
Lampiran 4. Dokumentasi Seminar Proposal	82
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	83
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 7. Tabulasi Responden	87
Lampiran 8. R Tabel.....	100
Lampiran 9. tTabel	101
Lampiran 10. Penyebaran Kuesioner	102