

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UMKM KOPI MEWAH
DI MEDIA SOSIAL DAN *MARKETPLACE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



DISUSUN OLEH:

ANGELA MICHEL YN

NIM: 201722005

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA
MALANG

2023

SKRIPSI

**..PENGARUH KUALITAS PELAYANAN..
..UMKM KOPI MEWAH DI MEDIA..
..SOSIAL DAN MARKETPLACE..
..TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN..**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

ANGELA MICHELYN

telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji

pada tanggal **..02 FEBRUARI 2023..**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian

Susunan Tim Penguji

Pembimbing Utama



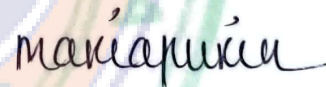
Dr. Anasthasia, T.B., M.M.

Pembimbing Pendamping



Ir. Sari Perwita, R.I., M.P

Anggota Tim Penguji Lain



Maria Puri Nurani, S.P., M.Si

Malang, **25 Juli 2023**

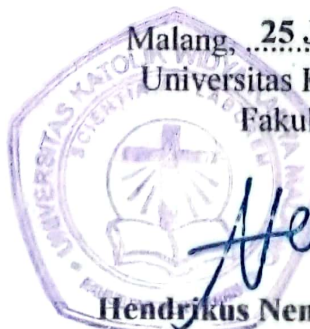
Universitas Katolik Widya Karya

Fakultas Pertanian

Dekan,



Hendrikus Nendra Prasetya, S.P., M.Si



HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UMKM KOPI MEWAH DI MEDIA SOSIAL DAN *MARKETPLACE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Angela Michelyn

NIM : 201722005


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Katolik Widya Karya Malang, pada tanggal : 02 Februari 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian Strata Satu (S-1).

Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Agribisnis

Fakultas Pertanian

Universitas Katolik Widya Karya Malang


Dr. Anasthasia, T.B., M.M.

NIDN : 0725036801

DEWAN PENGUJI

1. Dr. Anasthasia, T.B., M.M
NIDN : 0725036801

2. Ir. Sari Perwita, R.I., M.P
NIDN : 0713016802

3. Maria Puri Nurani, S.P., M.Si
NIDN : 0725057802

TANDA TANGAN







SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Angela Michelyn

NIM : 201722005

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan saya, topik/judul penelitian ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila skripsi ini terbukti hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan institusi. Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 18 Juli 2023

Yang menyatakan



(Angela Michelyn)



**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
PERPUSTAKAAN**

Terakreditasi "A"

NPP : 3573042D2014871

Kantor: Jl. Terusan Halimun 11B Malang 65146 telp. fax. 0341-563504

Website: <http://elibs.ummer.ac.id> e-mail: perpus@ummer.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI

No. 002 SK CP Perp UMII 2023

Dengan ini kami nyatakan bahwa skripsi atas nama:

Nama : Angela Michelyn
NIM/NIK : 201722005
Fakultas : Pertanian
Prodi : Agribisnis
Institusi : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan UMKM Kopi Mewah Di Media Sosial Dan Marketplace Terhadap Kepuasan Konsumen

Telah dilakukan cek plagiasi di UPT Perpustakaan Universitas Merdeka Malang dengan prosentase plagiasi sebesar 29 %.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 24 Februari 2023

Pemeriksa



Rifa Juliani, S.I.Pust.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Angela Michelyn

NIM : 201722005

Program Studi : Agribisnis

Menyatakan memberikan dan menyetujui Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya:

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UMKM KOPI MEWAH DI MEDIA SOSIAL DAN MARKETPLACE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Kepada perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkannya di internet (Respository UKWK, APTIK Digital Library, RAMA Respository, dll) atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan bersedia serta menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta/plagiarisme dalam karya ini.

Malang, 18 Juli 2023

Yang menyatakan


398BDAKX349508164
(Angela Michelyn)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yesus yang selalu memberikan kekuatan, ketenangan, dan penghiburan bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan motivasi, kasih sayang, dan doanya, terutama tante-tante yang menanyakan “kapan wisuda?” sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. PT Adaro, terimakasih telah membantu proses perkuliahan di Universitas Katolik Widya Karya sehingga dapat berjalan dengan lancar.
4. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Anasthasia T.B., M.M dan Ibu Ir. Sari Perwita M.P. yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Pertanian Universitas Katolik Widya Karya, terimakasih atas semua ilmu, didikan, dan pengalaman yang telah diberikan.
6. Lani, Eunike, Piki, Ci Tan, Cicil, Axel, Niel, Abed, Via, dan Ria terimakasih untuk bantuan, semangat dan dukungan kalian buat penulis.
7. Teman-teman agribisnis 2017, terimakasih atas *moment* kebersamaan yang telah kalian berikan selama penulis kuliah di Universitas Katolik Widya Karya.
See you on next floor guys!
8. *Last but not least, I wanna thank me, thanks for believing me, thanks for doing all this hard work, for having days off and never quitting.*

RIWAYAT HIDUP

Nama : Angela Michelyn
NIM : 201722005
Jurusan : Agribisnis
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Tempat, tanggal lahir : Malang, 07 Januari 1999
Alamat : Jalan Sarangan No.116 RT04 RW01
Ds. Karangpandan, Kec. Pakisaji, Kab. Malang,
Jawa Timur
Nama orang tua (Ayah) : Sulistiono (Alm)
(Ibu) : Lina
Riwayat Pendidikan : TK Kosgoro (2002 – 2005)
SDN Karangpandan 02 (2005 – 2011)
SMPK Santa Maria 1 Malang (2011 – 2014)
SMA Kristen Kalam Kudus Malang (2014 – 2017)
Universitas Katolik Widya Karya Malang (2017 –
2023)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan UMKM Kopi Mewah di Media Sosial dan Marketplace Terhadap Kepuasan Konsumen”**. Pada kesempatan ini, penulis juga berterima kasih kepada Ibu Dr. Anasthasia Triwulan Budisaptorini, M.M. dan Ibu Sari Perwita, R.I., M.P. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan ide untuk skripsi ini. Penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang turut berpartisipasi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Malang, 18 Juli 2023

Penulis

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UMKM KOPI MEWAH DI MEDIA
SOSIAL DAN MARKETPLACE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

INTISARI

Kopi merupakan salah satu jenis tanaman perkebunan dengan nilai ekonomis tinggi dan dapat diolah menjadi minuman. Kopi sebagai minuman yang populer sehingga konsumen kopi tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya kedai kopi, selain digunakan untuk menikmati kopi, keberadaan kedai kopi tersebut adalah untuk bersantai, membaca buku, atau diskusi. Hingga pada tahun 2020, banyak kedai kopi yang terpaksa tutup dikarenakan pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk menanggulangi covid-19, sehingga mengakibatkan terjadinya pergeseran gaya hidup di masyarakat yang mengalihkan semua kegiatan secara *online*, mulai dari bekerja, sekolah, hingga berbelanja. Hal tersebut menyebabkan tingginya penggunaan media sosial dan *marketplace*. Oleh sebab itu, kedai kopi banyak yang beralih menjual produknya di media sosial atau *marketplace*, salah satunya adalah Kopi Mewah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan UMKM Kopi Mewah di media sosial dan *marketplace* terhadap kepuasan konsumen.

Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Kriteria responden adalah konsumen Kopi Mewah di *Facebook*, *Instagram*, *Shopee*, dan *Tokopedia*. Sampel yang digunakan adalah 19 responden pada tiap media yang digunakan. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas di media sosial dan *marketplace* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Variabel yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen adalah variabel keandalan di *Facebook* dan *Instagram*, variabel jaminan di *Facebook* dan *Tokopedia*, serta variabel bukti fisik di *Facebook* dan *Shopee* sedangkan variabel empati berpengaruh secara parsial pada *Tokopedia*.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kopi, Kualitas Pelayanan, Media Sosial,
Marketplace

*THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE FOR KOPI MEWAH
MSMES ON SOCIAL MEDIA AND MARKETPLACES IS INFLUENCED BY
CONSUMER SATISFACTION*

ABSTRACT

Coffee is a type of plantation plant with high economic value and can be processed into beverages. Coffee is a popular drink so coffee consumers are high. This is evidenced by the quantity of coffee shops, in addition to being used to enjoy coffee, the existence of the coffee shop is to relax, read books, or discuss. Until 2020, many coffee shops were forced to close due to the implementation of Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). The policy is intended to tackle covid-19, resulting in a lifestyle shift in society that shifts all activities online, from work, school, to shopping. This has led to high use of social media and marketplaces. Therefore, many coffee shops have switched to selling their products on social media or marketplaces, one of which is Kopi Mewah. This study aims to determine the effect of the quality of service for Kopi Mewah on social media and marketplaces on consumer satisfaction.

The sampling technique used in this study was purposive sampling. The criteria for respondents are consumers of Kopi Mewah on Facebook, Instagram, Shopee, and Tokopedia. The sample used was 19 respondents in each media used. The analysis tool used is multiple linear regression analysis.

The results showed that variables independent on social media and the marketplace together affect the bound variables. Variables that partially affect consumer satisfaction are reliability variables on Facebook and Instagram, assurance variables on Facebook and Tokopedia, and physical evidence variables on Facebook and Shopee while empathy variables have partial effect on Tokopedia.

Keywords: Customer Satisfaction, Coffee, Quality of Service, Social Media, Marketplace

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT KETERANGAN PLAGIASI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
INTISARI	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3 Kerangka Pikir.....	40
2.4 Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data	46

3.4 Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel, dan Pengukurannya ...	47
3.5 Metode Pengumpulan Data	48
3.6 Metode Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Produk.....	55
4.2 Karakteristik Responden	57
4.3 Hasil dan Pembahasan Penelitian	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	58
Tabel 3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi	60
Tabel 5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Informasi Produk	61
Tabel 6. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Alasan Membeli Online.....	63
Tabel 7. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Ketersediaan Rekomendasi....	64
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Pada Facebook.....	65
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Pada Instagram	66
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Pada Shopee	68
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Pada Tokopedia.....	69
Tabel 12. Hasil Pengujian Multikolinearitas Facebook	72
Tabel 13. Hasil Pengujian Multikolinearitas Instagram.....	72
Tabel 14. Hasil Pengujian Multikolinearitas Shopee	73
Tabel 15. Hasil Pengujian Multikolinearitas Tokopedia	73
Tabel 16. Hasil Uji T Pada Facebook	77
Tabel 17. Hasil Uji T Pada Instagram.....	79
Tabel 18. Hasil Uji T Pada Shopee	82
Tabel 19. Hasil Uji T Pada Tokopedia.....	84
Tabel 20. Ringkasan Uji T-Sig	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kasus Covid-19 di Indonesia.....	1
Gambar 2. Pengguna Internet Tertinggi Tingkat Asia.....	4
Gambar 3. Sebaran Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	4
Gambar 4. Pengguna Aktif Bulanan Media Sosial Terbanyak di Dunia.....	16
Gambar 5. Jumlah Pengguna Facebook di Asia	18
Gambar 6 Data Pengguna Instagram Terbanyak	20
Gambar 7. E-commerce Dengan Pengunjung Web Bulanan Tertinggi di Indonesia	25
Gambar 8 Logo Shopee.....	27
Gambar 9 Logo Tokopedia	28
Gambar 10. Kerangka Pikir.....	41
Gambar 11. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
Gambar 12. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 13. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi (sebulan terakhir).....	60
Gambar 14. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Produk.....	61
Gambar 15. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Membeli Online.....	62
Gambar 16. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Kesiediaan Rekomendasi Kepada Orang Lain	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2. Data Responden.....	100
Lampiran 3. Data Responden (Faktor-Faktor).....	106
Lampiran 4. Analisis Deskriptif.....	109
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	115
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas).....	120
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik (Uji Heteroskedastisitas).....	122
Lampiran 8. Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolinearitas).....	124
Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda Facebook.....	126
Lampiran 10. Analisis Regresi Linier Berganda Instagram.....	127
Lampiran 11. Analisis Regresi Linier Berganda Shopee.....	128
Lampiran 12. Analisis Regresi Linier Berganda Tokopedia.....	129
Lampiran 13. Dokumentasi.....	130