

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN CAFE ATAS EFEK RASA KOPI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :**

**Franseto Hidayat**  
**NIM : 2009210320**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN CAFÉ ATAS EFEK RASA KOPI**

Diajukan Oleh:

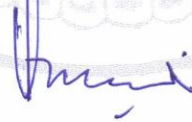
**FRANSETO HIDAYAT**

**NIM: 2009.210.320**

Skripsi Ini Telah Dibimbing  
dan dinyatakan siap diuji

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 Agustus 2016



**(Dra. Lindiawati, M.M)**

**PENGARUH ATRBIUT PRODUK TERHDAP KEPUASAN  
PELNGGAN CAFÉ ATAS EFEK RASA KOPI**

Diajukan oleh:

**FRANSETO HIDAYAT**

**NIM: 2009.210.320**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal **01 September 2016**

Tim Penguji

**Ketua : Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M** .....

**Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M** .....

**Anggota : Emma Yulianti, SE. M.M** .....

## PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : FRANSETO HIDAYAT  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 29 Maret 1989  
NIM : 2009210320  
Jurusan : Manajemen  
Program : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN CAFÉ ATAS EFEK  
RASA KOPI

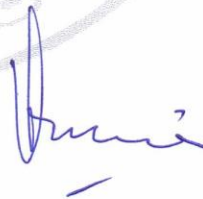
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Manajemen  
Tanggal:

Dosen Pembimbing,  
Tanggal:



**(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)**



**(Dra. Lindiawati, M.M)**

## PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran untukku dalam mengerjakan skripsi ini. Akhirnya dengan Ridho Allah SWT dan doa kedua orang tuaku “skripsi“ ini bisa terselesaikan dengan baik. Satu halaman persembahan ini dikhususkan pada mereka yang selalu membantu dan menyemangati, berarti banyak bagi skripsi ini dan bagi mereka yang telah merelakan banyak hal yang ada pada dirinya untuk saya dan skripsi saya☺

➤ Teruntuk Mu satu cintakuMaha Suci Allah

Terima kasih telah kau kehendaki skripsi ini bias rampung, terima kasih atas segala kesediaan Mu mendengarkan segala doa dan mengabulkannya, Syukur Alhamdulillah Allah SWT telah mengabulkan do'a dan harapan yang telah saya panjatkan karena engakaulah maha penguasa. Dengan diberi kesehatan dan kemampuan telah membatu saya dalam menyelesaikan segala masalah yang telah saya hadapi.

➤ Teruntuk kedua Orang Tua

Terima kasih atas segalanya materi, bimbingan moril, rohani dan doa yang tak pernah putus. Terima kasih sudah menyayangi anakmu ini. Terima kasih Atas semua pengorbanan demi anakmu ini, terima kasih telah menyemangati anakmu ini ketika mau menghadapi ujian skripsi tidak berhenti mengucapkan syukur mempunyai orang tua seperti kalian.

➤ Teruntuk Etty

Terima kasih untuk semua bantuan dan waktu serta keringat yang tertetes untuk membantu menyelesaikan studi ini.

➤ Teruntuk dosen pembimbing Ibu LINDIAWATI

Terima kasih IBU atas segala ilmu dan bimbingan dari IBU semua skripsi ini terselesaikan dengan baik. Terima kasih IBU atas semua waktu, tenaga, ilmu dan kesediaannya membimbing kami dengan sabar sehingga apa yang menjadi harapan kami dapat terwujud melalui IBU. Terima kasih banyak, IBU.

➤ Teruntuk Teman penyemangatku

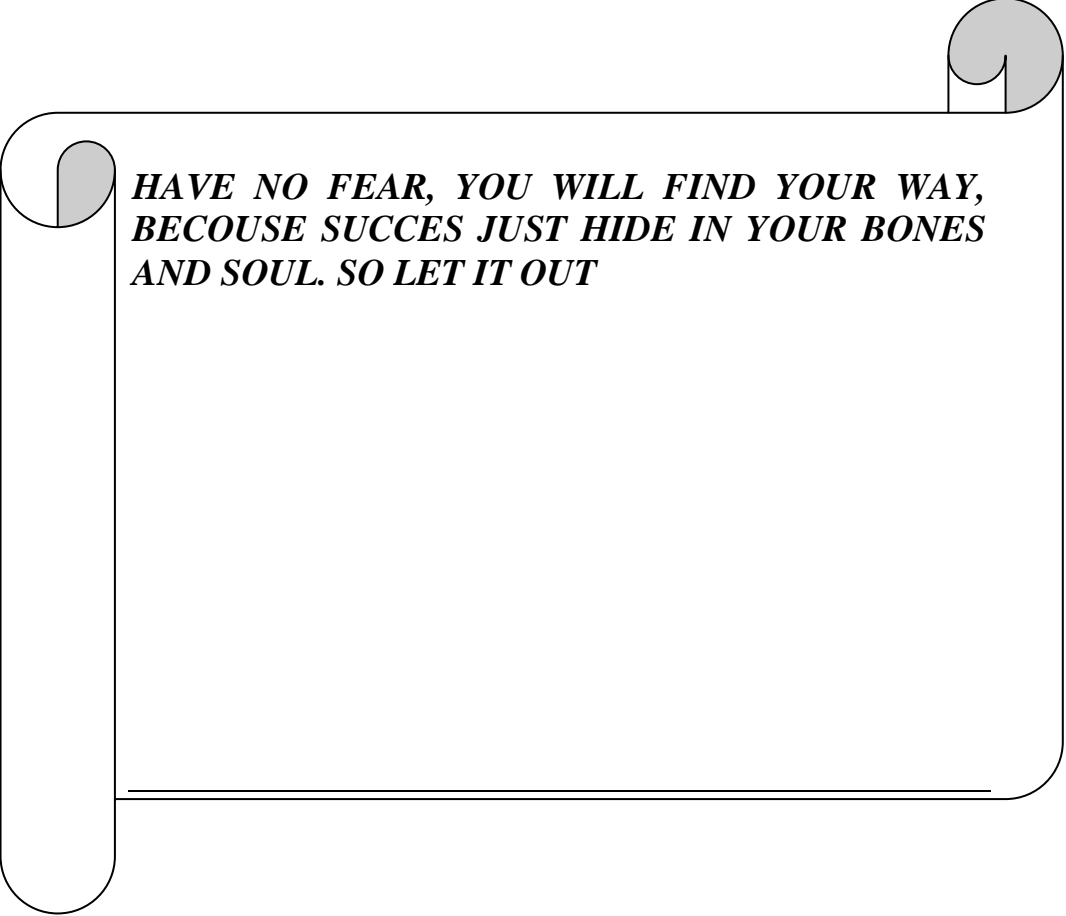
SOMEX, DIMAS PRAKASA, ALUMNI ANGKATAN 2009 (UKM Tenis Lapangan)

BIG TOSSS FOR YOU GUYS, THANK YOU.

SEKALI LAGI TERIMAKASIH 😊😊😊

BERSYUKUR ALHAMDULILLAH ATAS SEMUA YANG DIBERIKAN

## MOTTO



*HAVE NO FEAR, YOU WILL FIND YOUR WAY,  
BECAUSE SUCCES JUST HIDE IN YOUR BONES  
AND SOUL. SO LET IT OUT*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kasih sayangnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Atas Efek Rasa Kopi”**. Tujuan Penulisan Skripsi Ini Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini terlaksana karena dukungan dari pihak-pihak yang terkait dalam membantu kelancaran penulisan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. **Ibu Dra.Lindiawati, M.M** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, masukan dan arahan kepada penulis dari awal sampai terselesaikan skripsi ini.
2. **Dr. Muazaroh , S.E, M.T** selaku ketua program studi sarjana manajemen STIE Perbanas Surabaya periode 2014 – 2018.
3. **Bapak Lutfi, SE, M.Fin** selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya periode 2014 – 2018.
4. Seluruh dosen pengajar STIE Perbanas Surabaya yang telah membimbing selama perkuliahan selama ini dan Staf akademika dan staf perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Demikian skripsi ini dibuat semoga dapat berguna bagi semua pihak.

Surabaya, November 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRACT.....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sitematika Penulisan.....	11

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Islam Md.Monirul& Jang Hui Han.....	13
2.1.2 Harrar And Spence.....	14
2.1.3 Syeda Qratulain Kazmi.....	15
2.1.4 George H Van Doorn, Dianne Wuilemin, Charles Spence....	16
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Persepsi Konsumen.....	19
2.2.2 Atribut Produk.....	19
2.2.3 Kepuasan.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Batasan Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.4.1 Definisi Operasional.....	25
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	26
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.5.1 Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Deskriptif.....	31

3.7.2 Uji Normalitas.....	31
3.7.2.1 ANOVA (Multivariate Analysis of Variate.....	31
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Rancangan Penelitian.....	33
4.2 Analisis Data.....	36
4.3 Pembahasan.....	41
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Perkembangan Jumlah <i>Café</i> di Surabaya Tahun 2010-2015.....	3
Tabel 2.1: Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang.....	16
Tabel 3.1: Mean variabel bebas dan terikat.....	27
Tabel 3.2: Kisi-kisi rancangan kuesioner penelitian.....	29
Tabel 4.1: Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	33
Tabel 4.2: Karakteristik responden berdasarkan usia.....	33
Tabel 4.3: Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	34
Tabel 4.4: Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	34
Tabel 4.5: Kategori rata-rata ( <i>mean</i> ) variabel bebas dan terikat.....	36
Tabel 4.6: Tanggapan responden tentang kepuasan terhadap cangkir berwarna Putih.....	37
Tabel 4.7: Tanggapan responden tentang kepuasan terhadap cangkir berwarna Biru.....	38
Tabel 4.8: Tanggapan responden tentang kepuasan terhadap cangkir berwarna Bening.....	39
Tabel 4.9: Hasil uji validitas tentang kepuasan terhadap cangkir berwarna putih..	40
Tabel 4.10: Hasil uji validitas tentang kepuasan terhadap cangkir berwarna Biru..	40
Tabel 4.11: Hasil uji validitas tentang kepuasan terhadap cangkir berwarna Bening.....	41
Tabel 4.12: Hasil uji reliabilitas.....	42
Tabel 4.13: Hasil uji normalitas.....	42
Tabel 4.14: Hasil Lavene's test.....	43
Tabel 4.15: Hasil signifikansi F Test.....	44
Tabel 4.16: Multiple Comparisons.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

21

Halaman

## DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 1 : Rekapitulasi data dari isian kuesioner	53
Lampiran 2 : Data Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	56
Lampiran 3 : Hasil uji deskriptif	62
Lampiran 4 : Output hasil uji beda	67

# **THE EFFECTS OF PRODUCT ATTRIBUTES ON COSTUMER SATISFACTION CAFÉ ON THE EFFECTS OF COFFE FLAVOUR**

## **ABSTRACT**

We investigated whether consumers perception of a coffe would be influenced by the colour (transparent, white, and blue) of the mug from which it was drunk. In experiment 1, the white mug enhanced the rated “intensity” of the coffe flavor relative to the transparent and blue mug. However, given slight physical differences in the mugs used, a second experiment was conducted using identical glass mugs with coloured sleeves. Once again, the colour of the mug was shown to influence participants’ rating of the coffe. In particular, the coffe was rated as less sweet in the white mug as compared to the transparent and blue mugs. Both experiments demonstrate that the colour of the mug affects people’s rating of a hot baverage. Given that rating associated with the transparent glass mug were not significantly different from those associated with the blue mug in either experiment, an explanation in terms of simultaneous contrast can be ruled out. However, it is possible that the colour contrast between the mug and the coffe may have affected the perceived intensity/sweetness of the coffe. That is, the white mug may have influenced the perceived brownness of the coffe and this, in turn, may have influenced the perceived intensity (and sweetness) of the coffe. These results support the view that the colour of the mug should be considered by those serving coffe as it can influence the costumer’s multisensory coffe drinking experience. These results add to a large and growing body of research highlighting the influence of product-extrinsic colour on the multisensory perception of food and drink.

### **Keywords**

Colour contrast- Simultaneous contrast- Coffe- Mug- Colour- Taste- Satisfaction