

# Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Mengonsumsi Kopi Bubuk Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen

Agoeng Karyanto<sup>1\*</sup>, Rosalyn Gracya<sup>2</sup>, Hana Kapanai<sup>3</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ottow dan Geissler Serui, Papua, Indonesia

[agungkelautanansus@gmail.com](mailto:agungkelautanansus@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [rosalyngracyapaath@gmail.com](mailto:rosalyngracyapaath@gmail.com)<sup>2</sup>

Alamat: Jl. Maluku Serui No.28, Serui Kota, Kec. Yapen Sel., Kabupaten Kepulauan Yapen, Papua 98213

Korespondensi penulis: [agungkelautanansus@gmail.com](mailto:agungkelautanansus@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to find out whether the price, brand image and product quality influence the level of consumer satisfaction. This type of research was chosen because the aim of this research is to identify factors that influence the level of consumer satisfaction in consuming Ambaidiru coffee in the regency Yapen Islands. The population in this study was a total of 80 consumers and 40 people were taken as sample. The data in this research was obtained through a questionnaire method given to respondents selected as research samples. The questionnaire is prepared based on research variables that had been identified. Based on the results of the F test, namely 20.660. Meanwhile, the significance value is 0.00, which is smaller than 0.05. It can be concluded that product quality price and brand image have a simultaneous influence on consumer satisfaction.*

**Keywords :** *Consumer Satisfaction, Coffee Powder, Ambaidiru*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah harga, citra merek dan kualitas produk berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kuantitatif. Jenis penelitian ini dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam mengonsumsi kopi Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari konsumen yang berjumlah 80 dan yang diambil menjadi sampel berjumlah 40 jiwa. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui metode kuisioner yang diberikan kepada responden yang dipilih sebagai sampel penelitian. Kuisioner disusun berdasarkan variabel-variabel penelitian yang telah diidentifikasi. Berdasarkan hasil uji F yaitu 20.660. Sedangkan nilai signifikansi yaitu 0.00 yang di mana lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa harga kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

**Abstrak:** Kepuasan Konsumen, Kopi Bubuk, Ambaidiru

## 1. PENDAHULUAN

Kopi Bubuk Ambaidiru merupakan salah satu kopi khas dari Kabupaten Kepulauan Yapen yang memiliki cita rasa yang sangat tinggi hingga menjadikan kopi bubuk Ambaidiru semakin diminati oleh masyarakat, terutama para penikmat kopi di Kabupaten Kepulauan Yapen. Tingkat kepuasan konsumen dalam mengonsumsi kopi bubuk Ambaidiru dapat menjadi Indikator penting dalam menentukan kesuksesan Produk kopi bubuk ini di pasaran baik pasar lokal maupun pasar global. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam mengonsumsi kopi bubuk Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen. Kepuasan Konsumen bermula dari kebutuhan untuk memahami dan memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas produk dan jasa agar memperoleh keuntungan yang lebih baik.

Walaupun untuk tiba pada keputusan pembelian produk, tidak semua konsumen melewati keseluruhan tahapan pengambilan keputusan sebagaimana di hipotesiskan secara teoritis di atas, namun pada kasus-kasus tertentu, terutama dalam pembelian produk-produk berharga tinggi umumnya konsumen berupaya selektif mungkin untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan setiap merek dari produk sejenis yang di tawarkan oleh pemasar.

Hasil evaluasi tersebut kemudian melahirkan Preferensi konsumen untuk memilih salah satu merek yang lebih di sukai. Untuk meningkatkan pemasaran dan memenuhi kebutuhan konsumen, perusahaan yang memproduksi kopi bubuk Ambaidiru perlu memahami preferensi dan kebutuhan konsumen terhadap produk mereka. Salah satu cara untuk memahami kebutuhan dan preferensi konsumen adalah dengan melakukan penelitian Kualitatif. Secara teoritis, jika produk tertentu terdiri dari banyak variasi merek, maka preferensi konsumen merupakan salah satu bagian dari perilaku konsumen yang sangat menentukan dalam keputusan pembelian produk. Namun untuk produk-produk tertentu dengan variasi pilihan yang terbatas, pembentukan preferensi konsumen cenderung bersifat sederhana, tidak terlalu mengembangkan atribut produk secara meluas, dan tidak terlalu selektif dalam mengevaluasikan performa merek karena variasinya yang relative terbatas.

Guna mengetahui determinan stimulus itulah, maka penulis berkeinginan melaksanakan suatu penelitian ilmiah yang di arahkan guna mengkaji sejumlah faktor penentu yang menstimulasi konsumen di Kabupaten Kepulauan Yapen dalam mengonsumsi kopi bubuk Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen. Keinginan penulis tersebut selanjutnya di tuangkan dalam sebuah penelitian yang di beri judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Mengonsumsi Kopi Bubuk Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen”.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan konsumen adalah tingkat kesesuaian antara harapan konsumen terhadap produk atau layanan dengan kinerja atau kualitas yang diterima. Sedangkan menurut Oliver (1997), kepuasan konsumen merupakan respons afektif atau evaluatif terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau layanan.

Berdasarkan beberapa definisi yang disampaikan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan harapan, keinginan dan kepuasan dalam mengonsumsi suatu produk (barang) dan jasa bagi para konsumen.

Mowen dan Minor (2002) Kepuasan konsumen diartikan sebagai keseluruhan sikap yang ditujukan konsumen atas barang dan jasa sehabis memperoleh serta menggunakannya. Kepuasan konsumen ini artinya evaluasi-evaluasi selesainya pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus serta pengalaman memakai produk.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen menurut para ahli yaitu:

a. Harga

Menurut Philip Kotler (2012), harga adalah jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk produk yang akan di beli. Menurut Fandy Tjiptono (2016), menyebutkan bahwa harga merupakan satu-satunya unsur pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan.

b. Kualitas Produk

Menurut Ernawati (2019), bahwa kualitas produk adalah suatu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan setiap konsumen dalam membeli sebuah produk. Semakin baik kualitas produk, maka akan semakin meningkat minat konsumen yang ingin membeli produk tersebut. Menurut Arumsari (2012;45), bahwa kualitas produk adalah faktor-faktor yang terkandung dalam sebuah barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil yang cocok dengan tujuan barang yang diproduksi.

c. Citra Merek

Durianto, Sugianto (2004) menjelaskan pengertian citra merek (*brand image*) adalah asosiasi brand yang saling terkait dan menimbulkan rangkaian pada ingatan konsumen. Brand image dibentuk dalam benak konsumen karena mereka terbiasa menggunakan brand tertentu serta terdapat konsistensi terhadap brand image.

Kopi Bubuk Ambaidiru merupakan salah satu merek kopi lokal yang berasal dari Kabupaten Kepulauan Yapen Provinsi Papua. Kopi Ambaidiru dikenal memiliki cita rasa yang khas dan kualitas yang baik sehingga menjadi favorit bagi konsumen lokal maupun wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Kepulauan Yapen. Selain itu, kopi bubuk Ambaidiru juga memiliki potensi untuk di kembangkan sebagai produk unggulan daerah.

### **3. METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Kepulauan Yapen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling acak sederhana, dengan jumlah populasi yang telah di ambil sebagian menjadi sampel dari responden, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen kopi bubuk Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen. Karena jumlah populasi yang sangat besar yaitu lebih dari 80 maka jumlah yang akan diambil sebanyak 40 responden yang terdapat dalam populasi tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Sedangkan teknik analisis data melibatkan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas dan uji t.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukan berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hasil yang diperoleh faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam mengonsumsi kopi bubuk Ambaidiru adalah harga, kualitas produk dan citra merek. Selanjutnya dianalisis deskriptif menggunakan program *SPSS 25,0 for windows*.

Karakteristik responden dalam penelitian ini, responden yang di ambil adalah Konsumen Kopi bubuk ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen yang sudah menikmati cita rasa, harga dan kualitas dari kopi bubuk Ambaidiru. Sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 orang responden. Berdasarkan data dari 40 orang responden tersebut melalui daftar pernyataan atau kuesioner, maka didapatkan profil singkat responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan responden. Tujuan penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui karakteristik responden sebagai objek dari penelitian ini.

#### **Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin**

Dalam Klasifikasi responden, kriteria jenis kelamin berguna untuk menentukan dan membedakan responden laki-laki dan perempuan serta bersifat memberi perbandingan terhadap penentuan sampel. Untuk mengetahui karakteristik responden yang dimaksudkan, maka disajikan tabel mengenai responden berjenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 1.** Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Frekuensi (%)
Laki – Laki	25	62,5
Perempuan	15	37,5
Total	40	100

*Sumber: Data yang diolah dengan Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 4.1 terlihat bahwa responden konsumen kopi bubuk Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah Laki-laki, yaitu sebanyak 62,5%, sedangkan sisanya adalah responden Perempuan sebanyak 37,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari konsumen kopi Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen adalah laki-laki.

#### **Klasifikasi Berdasarkan Usia**

Dalam menentukan kriteria responden, klasifikasi berdasarkan usia berguna untuk membandingkan tingkat seberapa rata-rata usia sampel yang mengonsumsi produk yang diteliti, dalam penentuannya akan dihasilkan rentang usia dari beberapa orang yang memiliki umur yang relatif masih muda sampai ke usia dewasa. Untuk mengetahui karakteristik responden yang dimaksudkan, maka disajikan tabel mengenai responden berdasarkan usia sebagai berikut:

**Tabel 2.** Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Frekuensi (%)
18 - 25 Tahun	10	25
26 - 35 Tahun	8	20
36 - 45 Tahun	15	37,5
> 46 Tahun	7	17,5
Total	40	100

*Sumber: Data yang diolah dengan Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa responden konsumen kopi bubuk Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen menunjukkan bahwa responden dengan usia 18-25 sebanyak 25% responden, responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 20% responden, responden dengan usia 36-45 tahun sebanyak 37,5% dan responden yang usianya lebih dari 46 tahun sebanyak 17,5%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa responden dari penelitian ini didominasi oleh konsumen yang berusia 36-45 tahun.

**Klarifikasi Berdasarkan Pekerjaan**

Dalam penentuan kriteria berdasarkan pekerjaan, klasifikasi berdasarkan pekerjaan berguna untuk membandingkan tingkat kalangan pekerjaan dari setiap sampel, sehingga dalam klasifikasi kriteria tersebut dapat diketahui seberapa banyak kalangan dari bidang pekerjaan mana yang mengonsumsi produk kopi bubuk Ambaidiru, dan juga diketahui bidang pekerjaan yang tidak terlalu mengonsumsi produk kopi bubuk Ambaidiru tersebut. Untuk mengetahui karakteristik responden yang dimaksudkan, maka disajikan tabel mengenai responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

**Tabel 3.** Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Frekuensi (%)
Mahasiswa	10	25
Pegawai swasta	16	40
Pedagang	5	12,5
PNS	9	22,5
Total	40	100

*Sumber: Data yang diolah dengan Microsoft Excel*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas terlihat bahwa responden konsumen kopi bubuk Ambaidiru di Kabupaten Kepulauan Yapen menunjukkan bahwa responden sebagian besar merupakan pegawai swasta. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa atau pelajar sebanyak 25 %, pegawai swasta sebanyak 40 %, PNS sebanyak 22,5 %, pedagang sebanyak 12,5 %.

**a. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen**

**Tabel 4.** Hasil uji t pengaruh harga, kualitas produk dan citra merek terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam mengonsumsi kopi bubuk Ambaidiru

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the	
					Lower	Upper
Harga	41.398	39	.000	17.475	16.62	18.33
Kualitas	57.276	39	.000	17.250	16.64	17.86
Produk						
Citra	55.803	39	.000	17.175	16.55	17.80

*Sumber: Olah data SPSS 25,0 for Windows*

Hasil pengujian hipotesis (Uji T) pada tabel 4.11. menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel harga (X1), Kualitas produk (X2), dan Citra merek (X3) yaitu sebesar 0,000 yang di mana lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa

variabel variabel harga (X1), Kualitas produk (X2), dan Citra merek (X3) memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

**b. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen**

**Tabel 5.** Hasil uji f pengaruh harga, kualitas produk dan citra merek secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam mengonsumsi kopi bubuk ambaidiru

Model	ANOVA <sup>a</sup>		Mean Square	F	Sig.
	Sum of				
	Squares	Df			
1	110.765	3	36.922	20.660	.000 <sup>b</sup>
Resid	64.335	36	1.787		
Total	175.100	39			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Citra Merek, Harga, Kualitas Produk

*Sumber: Olah data SPSS 25,0 for windows*

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diperoleh keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung yaitu sebesar 20.660. Sedangkan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 yang di mana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan, dan variabel independen harga, kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan konsumen.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa: 1) Faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam mengonsumsi kopi bubuk Ambaidiru adalah Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek; 2) Berdasarkan uji t statistik variabel harga, kualitas produk dan citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen; 3) Berdasarkan Pengujian yang dilakukan menggunakan uji F di ketahui bahwa harga, kualitas produk dan citra merek berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Penulis menyarankan kepada perusahaan dari produk kopi bubuk Ambaidiru untuk memperhatikan harga, memperhatikan citra merek dan meningkatkan kualitas produk sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dengan meningkatnya kepuasan konsumen maka akan berdampak terhadap keuntungan yang akan diperoleh dan mempertahankan konsumen yang ada serta dapat juga

mengalami peningkatan konsumen serta untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan harga, kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dan dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lainnya, sehingga variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat teridentifikasi lebih banyak lagi

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada PLT Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ottow & Geisler Serui – Papua (Dr. Pieter Noisirifan De Fretes) yang telah mendukung dan membantu dalam memberikan data maupun informasi untuk tujuan penelitian ini serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah berkenan membantu peneliti selama penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arumsari, D. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Aqua*. Doctoral dissertation. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 43
- Durianto, D., Sugionto, & Sitijak, T.2004. *Strategi Manaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Puastaka Utama.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Pembeli Produk Hi Jack Sandals Bandung. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 7 Nomor 1.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, J & Michael, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Oliver, Riscrd, L, (1997). *Satisfaction A Bahavioral Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education