

**DAMPAK KUALITAS PRODUK PADA KEPUASAN KONSUMEN DI
BLUE LOTUS COFFEE HOUSE SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

HAFIDH NAFI RAMADHAN

17.M1.0053

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2024

ABSTRAK

Saat ini usaha kedai kopi menjadi usaha yang menjanjikan, kedai kopi sangat beragam, dari kedai kopi bertema “instagrammable”, eksklusif, *pet friendly*, sampai bertema *homy* menjadi standar sebuah kedai kopi saat ini. Kebiasaan minum kopi bagi Masyarakat Indonesia telah menjadi suatu gaya hidup di masyarakat untuk saat ini. Banyaknya pilihan tempat minum kopi di Semarang membuat konsumen memiliki banyak pertimbangan untuk menikmati kopi di kedai kopi. Dalam usaha bisnis minuman kopi, *Blue Lotus Coffee House* Semarang bersaing dan *branding* bisnisnya berbeda dengan kedai kopi lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak kualitas produk pada kepuasan konsumen di *Blue Lotus Coffee House* Semarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan dan memberikan hasil serta menjelaskan mengenai yang diteliti berdasarkan wawancara mendalam dengan 5 informan dari beragam latar belakang, observasi yang diperoleh penelitian terhadap para konsumen, dan dokumentasi yang ada. Kesimpulan penelitian ini adalah peneliti mendapatkan bahwa para informan kurang mendapatkan pemasaran melalui media sosial mereka, informan menjelaskan bahwa mengetahui *Blue Lotus Coffee House* Semarang ini karena ketidaksengajaan melewatinya ataupun mendapatkan informasi dari kerabat maupun keluarga yang sudah pernah datang ke *Blue Lotus Coffee House* Semarang. Hasil yang telah dipaparkan dalam penelitian ini menjawab rumusan masalah yang tertera pada latar belakang penelitian, yakni dimana para informan mengungkapkan bahwa kualitas produk pada *Blue Lotus Coffee* sangatlah memuaskan dari segi makanan maupun minuman, maka para konsumen merasakan kepuasan tersendiri dari kualitas *Blue Lotus Coffee House* yang memanjakan para konsumen yang berdatangan agar para konsumen merasa dilayani oleh para pegawai dengan sepenuh hati dan layaknya para konsumen sedang berada dirumah.

Kata Kunci: Kepuasan konsumen, kopi, kualitas produk

ABSTRACT

Currently the coffee shop business has become a promising business, coffee shops are very diverse, from "instagrammable", exclusive, pet friendly, to homely themed coffee shops which are the standard for a coffee shop today. The habit of drinking coffee for Indonesian people has become a lifestyle in society today. The many choices of places to drink coffee in Semarang mean that consumers have many considerations when it comes to enjoying coffee at a coffee shop. In the coffee drink business, Blue Lotus Coffee House Semarang competes and its business branding is different from other coffee shops. The purpose of this research is to determine the impact of product quality on consumer satisfaction at Blue Lotus Coffee House Semarang. The type of research used is descriptive qualitative, namely describing and providing results and explaining what was researched based on in-depth interviews from 5 informants with different background, observations obtained from research on consumers, and existing documentation. The conclusion of this research is that the researcher found that the informants did not get enough marketing through their social media. The informant explained that he found out about Blue Lotus Coffee House Semarang because he accidentally passed it or got information from relatives and family who had already come to Blue Lotus Coffee House Semarang. The results presented in this research answer the problem formulation stated in the background of the research, namely where the informants revealed that the quality of the products at Blue Lotus Coffee was very satisfying in terms of food and drinks, so consumers felt their own satisfaction from the quality of Blue Lotus Coffee House. pamper the customers who come so that the customers feel served by the employees wholeheartedly and as if the customers were at home.

Keywords: *Consumer satisfaction, coffee, product quality*