

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi Kasus: *Int.Space Coffee*)**

**SKRIPSI**



Oleh :

**DEJAN SETIADY**

**3333170038**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON-BANTEN  
2023**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION  
INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi kasus: *Int.Space Coffee*)**

**SKRIPSI**

**Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan  
gelar Sarjana Teknik**



Oleh :

**DEJAN SETIADY**

**3333170038**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON-BANTEN  
2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

**NAMA** : DEJAN SETIADY

**NIM** : 3333170038

**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI

**JUDUL** : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER*  
*SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi kasus : Int.Space Coffee)

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut adalah benar karya saya sendiri dengan arahan pembimbing I dan pembimbing II dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang saya sebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, 08 Desember 2022



DEJAN SETIADY

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

**NAMA** : DEJAN SETIADY

**NIM** : 3333170038

**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI

**JUDUL** : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER*  
*SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi kasus : Int.Space Coffee)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan Diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.**

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 08 Desember 2022

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dr. Shanti Kirana Anggraeni, S.P., MT.

Pembimbing II : Akbar Gunawan, S.T., MT.

Penguji I : Dr. Putiri Bhuana Katili, M.T.

Penguji II : Putro Ferro Ferdinant, S.T., M.T.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ade Irman Saeful Mutaqin S, ST., MT  
NIP. 198206152012121002

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index Dan Importance Perfomance Analysis* (Studi Kasus : *Int.Space Coffee*)”. Skripsi ini disusun dengan tujuan memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik pada jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

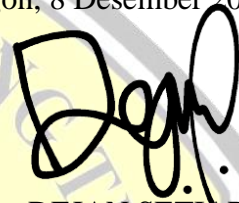
Pada kesempatan ini penulis ucapkan puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan berterima kasih kepada :

1. Allah SWT atas beribu-ribu kenikmatan yang telah diberikan.
2. Bapak Ade Irman Saeful Mutaqin S, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
3. Ibu Dr. Shanti Kirana Anggraeni, SP., MT selaku dosen pembimbing I dan Bapak Akbar Gunawan, S.T., M.T. selaku pembimbing II yang telah memberi saran, bimbingannya serta dukungan selama proses penyusunan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
4. Ibu Dr. Dra. Putiri Bhuana Katili, MT., Bapak Putro Fero Ferdinant, S.T., M.T, dan Bapak Aditya Rahardian Fachrur, S.Si, M.MT selaku penguji sidang yang telah memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Asshiediqli, Bima, Galih, Aditya, Fariz, Restu, Eep, Ridho, Azhiim dan lainnya yang membantu, menemani, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

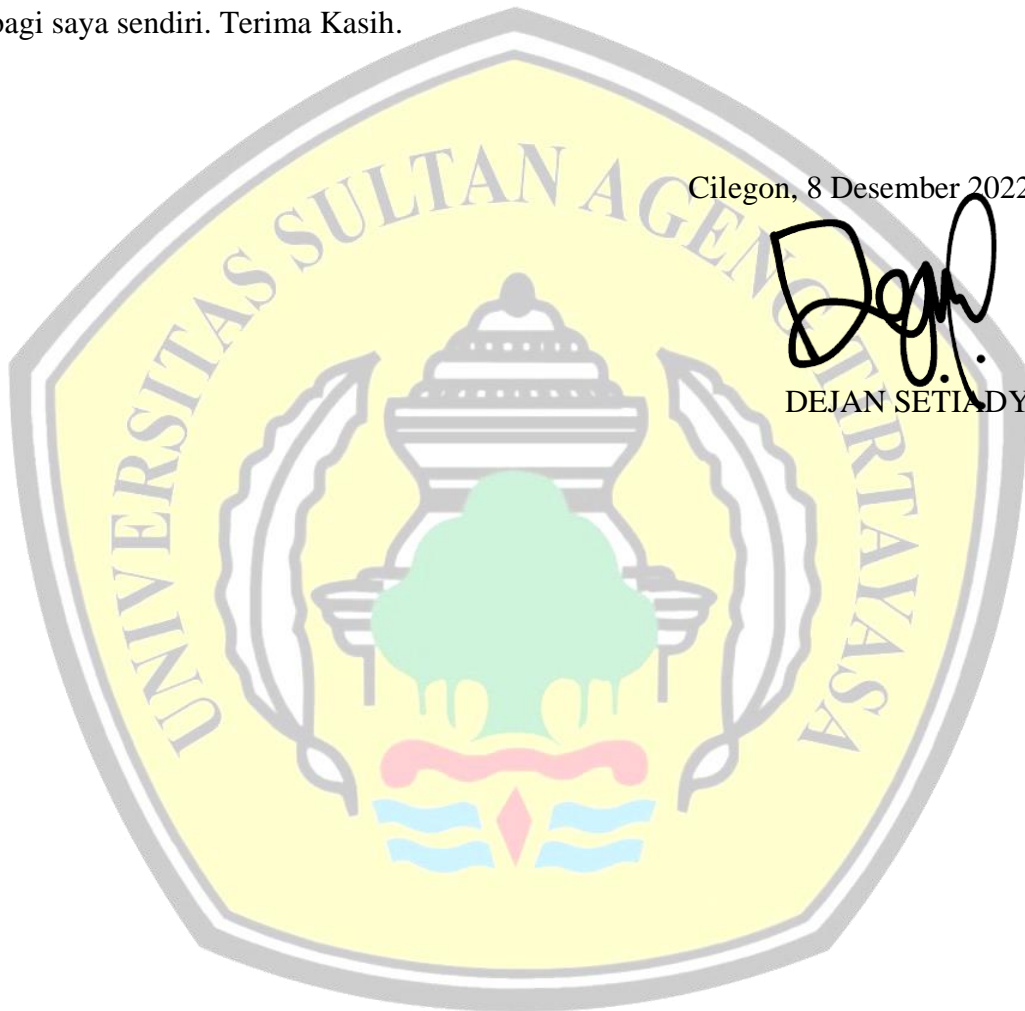
7. Seluruh Keluarga Besar Mahasiswa Teknik Industri yang telah memberi *support*

Penulis menyadari bahwa laporan yang dibuat ini masih jauh dari nilai sempurna, maka dari itu penulis akan menerima dengan senang hati setiap kritik dan saran yang membangun. Mohon maaf jika masih banyak kekurangan, semoga laporan ini dapat memberi manfaat untuk setiap pembaca dan juga menambah ilmu bagi saya sendiri. Terima Kasih.

Cilegon, 8 Desember 2022



DEJAN SETIADY



## ABSTRAK

**DEJAN SETIADY. STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS: *INT.SPACE COFFEE*). Dibimbing oleh DR. SHANTI KIRANA ANGGRAENI, SP., MT dan AKBAR GUNAWAN, S.T., M.T.**

*Tingkat konsumsi kopi menurut Kementerian Pertanian pada tahun 2020 mencapai 258.000 ton dimana mengalami peningkatan dari tahun 2019. Sehingga banyak coffe shop baru bermunculan, untuk dapat terus bersaing tentunya para pelaku bisnis dituntut untuk selalu meningkatkan kualitasnya, Int.Space Coffee merupakan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bergerak dibidang industri kopi atau lebih dikenal saat ini adalah Coffee shop. Dalam kurun waktu dua bulan yaitu Desember 2021 hingga Febtuari 2022 Int.Space mengalami penurunan pendapatan sebesar 30% dan adanya keluhan dari pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka digunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil nilai gap (kesenjangan) tertinggi pada dimensi tangible (T), yaitu sebesar -0,14. Dimana pelanggan merasa perbedaan yang cukup besar pada hal-hal fisik atau tampilan, kemudian nilai indeks kepuasan pelanggan Int.Space Coffee tertinggi pada dimensi assurance yaitu 87,18%; kemudian dimensi reliability yaitu 85,95%, lalu dimensi responsiveness yaitu 85,62%; dan yang terendah pada dimensi empathy dengan nilai 84,39%, indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah sebesar 85,15%. Untuk meningkatkan pelayanan dapat dilakukan dengan cara menyediakan toilet yang bersih dan menyediakan tempat cuci tangan ya. Lalu dapat mempertankan kinerja pada atribut yang termasuk kedalam kuadran B (pertahankan prestasi) serta memperbaiki kinerja atribut dalam kuadran D (berlebihan).*

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Kopi, Kualitas, Pelanggan, Pelayanan*

## ABSTRACT

**DEJAN SETIADY. SERVICE QUALITY IMPROVEMENT STRATEGY USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS (STUDY CASE: INT.SPACE COFFEE). Guided by DR. SHANTI KIRANA ANGGRAENI, SP., MT and AKBAR GUNAWAN, S.T., M.T.**

*The level of coffee consumption according to the Ministry of Agriculture in 2020 reached 258,000 tons which has increased from 2019. So that many new coffee shops have sprung up, to be able to continue to compete of business, people are required to always improve their quality, Int.Space Coffee is one of a Micro, Small and Medium Enterprises (UMKM) engaged in the coffee industry or better known today is the Coffee shop. In a period of two months, from December 2021 to February 2022, Int.Space experienced a 30% decrease in revenue and complaints from customers regarding the quality of services provided. To overcome these problems, the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods are used. The result of the highest gap value is on the tangible dimension (T), which is -0.14. Where customers feel a significant difference in terms of physical appearance or appearance, then Int.Space Coffee's customer satisfaction index score is the highest on the assurance dimension, namely 87.18%; then the reliability dimension is 85.95%, then the responsiveness dimension is 85.62%; and the lowest on the empathy dimension with a value of 84.39%, the overall customer satisfaction index is 85.15%. To improve services, coffee shop can do this by providing clean toilets and providing a place to wash your hands. Then the coffee shop can maintain performance on attributes that are included in quadrant B (maintain achievement) and pay attention to attribute performance in quadrant D (excessive).*

**Keywords:** Satisfaction, Coffee, Quality, Customers, Service



## RINGKASAN

**DEJAN SETIADY. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Int Space Coffee. Dibimbing oleh DR. SHANTI KIRANA ANGGRAENI, S.P., M.T. dan AKBAR GUNAWAN, S.T., M.T.**

**Latar Belakang;** Int.Space *Coffee* merupakan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bergerak dibidang industri kopi atau lebih dikenal saat ini adalah *Coffee shop*. Int.Space ini menyediakan produk sajian berupa minuman kopi dan non kopi, selain itu terdapat juga makanan seperti cemilan hingga makanan berat. Untuk produk yang paling populer yaitu kopi *manual brew*, dimana kopi tersebut diseduh dengan menggunakan saringan atau kertas khusus dimana kertas saringan itu digunakan untuk menyaring ampas kopi tersebut. Int.Space tersebut memberikan pelayanan seperti lahan parkir, toilet, kursi serta dan meja makan yang digunakan. Permasalahan yang terjadi di Int.Space *Coffee* berdasarkan observasi dan wawancara secara langsung dengan pemilik Int.Space *Coffee* selama 2 bulan terakhir yaitu Desember 2021 hingga Februari 2022 di Int.Space *Coffee* mengalami penurunan pengunjung hingga 30% per bulannya yang akan berpengaruh kepada laba yang dihasilkan pemilik kedai kopi tersebut. Selain itu juga adanya keluhan dari pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Int.Space *Coffee* yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

**Perumusan Masalah;** Berdasarkan permasalahan di Int.Space *Coffee* di atas, maka terdapat beberapa perumusan masalah yang didapat untuk melakukan penelitian yaitu seperti bagaimana nilai gap antara harapan dan kualitas, bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan masuk kedalam kategori apa, apa saja prioritas perbaikan pada atribut kuadran prioritas utama, apa saja prioritas perbaikan pada atribut kuadran berlebih serta strategi yang dapat dilakukan Int.Space *Coffee* dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya.

**Tujuan Penelitian;** Tujuan penelitian dari permasalahan ini yaitu untuk mengetahui nilai gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan *Int.Space Coffee*, mengetahui nilai indeks kepuasan pelanggan dan mengetahui prioritas perbaikan pada atribut kuadran prioritas utama, mengetahui prioritas perbaikan pada atribut kuadran berlebih, serta mengetahui strategi yang dapat dilakukan *Int.Space Coffee* dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya.

**Metode Penelitian;** Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif untuk mengetahui data tentang kualitas layanan dan nilai indeks kepuasan pelanggan dengan melakukan penyebaran kuisisioner tertutup. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode CSI dan IPA.

**Hasil Penelitian;** Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu pada metode CSI yaitu sebesar 85,15% yang termasuk kedalam kategori sangat puas. Hasil pengolahan data pada metode IPA atribut T5 dan T6 termasuk kedalam kuadran A “prioritas utama”. Atribut T3, RL3, A5, A6, A3, RL1, A1, A2, RS2, RL6, dan E1 termasuk kedalam kuadran B “pertahankan prestasi”. RS1 yang termasuk kedalam kuadran D “berlebihan”.

**Kesimpulan;** Persentase nilai indeks kepuasan pelanggan *Int.Space Coffee* sebesar 85,15% dan termasuk kedalam kategori sangat puas. Prioritas perbaikan pada atribut kuadran prioritas utama yaitu pada atribut T5 dan T6. Prioritas perbaikan pada kuadran berlebih yaitu pada atribut RS1. Strategi yang dapat dilakukan pada *Int.Space Coffee* yaitu dengan cara memperbaiki atribut-atribut yang terdapat pada kuadran prioritas utama dan mengurangi atribut-atribut yang dianggap berlebihan.

## DAFTAR ISI

halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iii
Prakata .....	iv
Abstrak Bahasa Indonesia.....	vii
Abstrak Bahasa Inggris.....	viii
Ringkasan.....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Arti Lambang, Singkatan, dan Istilah.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
1.6 Penelitian Terdahulu.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	9
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.1 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Tipe Kepuasan dan Ketidapuasan Pelanggan.....	13
2.5 <i>GAP Analysis</i> .....	14

2.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	15
2.7	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	16
2.8	Penentuan Jumlah Sampel.....	18
2.9	Uji Validitas.....	19
2.10	Uji Realibilitas.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		21
3.1	Rancangan Penelitian.....	21
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
3.3	Jenis dan Cara Pengambilan Data.....	21
3.4	Alur Pemecahan Masalah.....	22
3.4.1	<i>Flowchart</i> Penelitian Umum.....	22
3.4.2	<i>Flowchart</i> Pengolahan Data.....	24
3.5	Deskripsi Pemecahan Masalah.....	26
3.5.1	Deskripsi <i>Flowchart</i> Pemecahan Masalah.....	26
3.5.2	Deskripsi <i>Flowchart</i> Pengolahan Data.....	30
3.6	Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....		32
4.1	Pengumpulan Data.....	32
4.1.1	Populasi pengunjung.....	32
4.1.2	Gambaran Umum Responden.....	32
4.1.3	Atribut.....	34
4.2	Pengolahan Data.....	35
4.2.1	Penentuan Jumlah Sampel, Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.2.2	Pengukuran Nilai Gap Antara Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.....	41
4.2.3	Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan atau Customer Satisfaction Index (CSI).....	53
4.2.4	Penentuan Prioritas Perbaikan dan Usulan Strategi yang Tepat dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	58
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN</b> .....		61
5.1	Analisa Nilai Perhitungan Gap Setiap Atribut.....	61

5.2	Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Nilai CSI.....	63
5.3	Analisa Atribut Prioritas Perbaikan Berdasarkan Nilai IPA .....	65
5.4	Analisa Pengaruh Karakteristik Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>72</b>
6.1	Kesimpulan.....	72
6.2	Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>79</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>		<b>90</b>

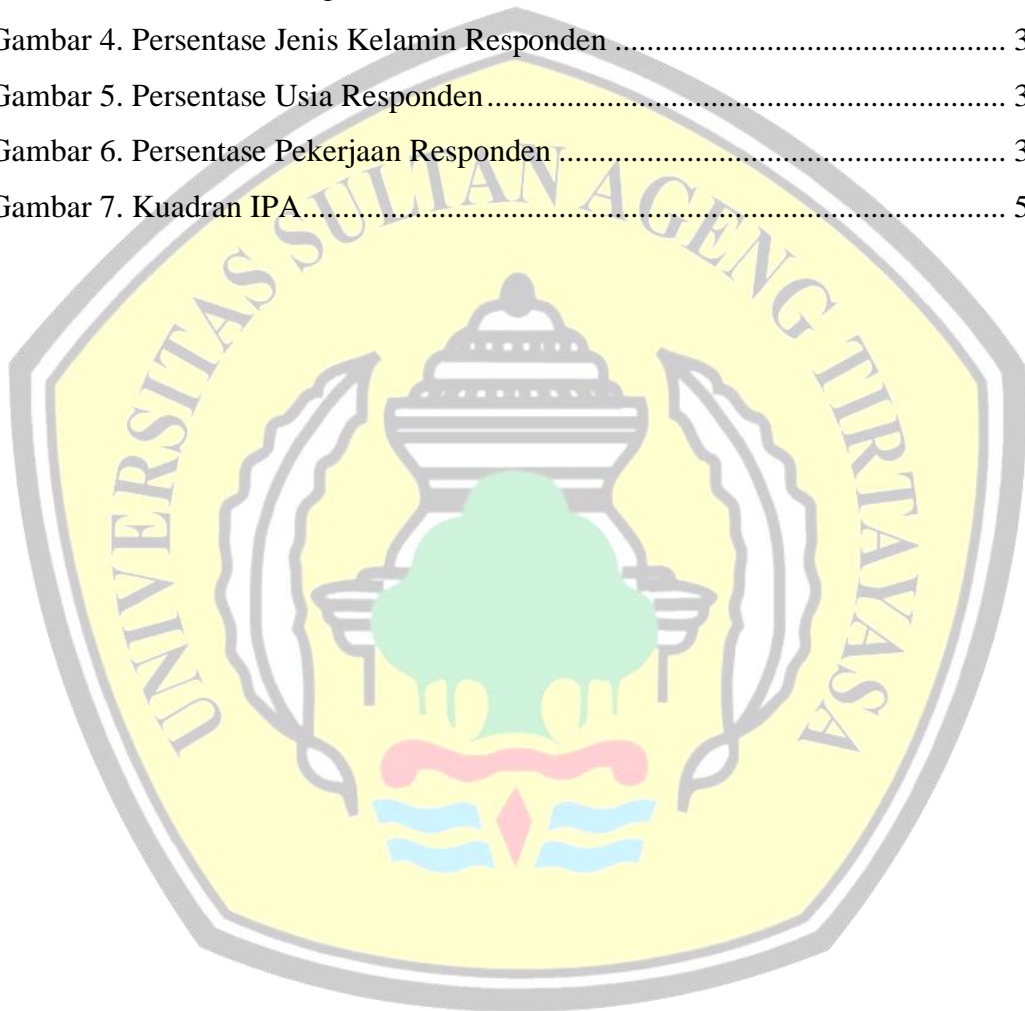


## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 2. Matriks Rancangan Penelitian .....	29
Tabel 3. Populasi Pengunjung.....	32
Tabel 4. Atribut.....	34
Tabel 5. Populasi Pengunjung.....	36
Tabel 6. Uji Kecukupan .....	36
Tabel 7. Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	37
Tabel 8. Uji Validitas Tingkat Kepuasan .....	38
Tabel 9. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	39
Tabel 10. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan .....	40
Tabel 11. Tingkat Kepuasan .....	42
Tabel 12. Tingkat Kepentingan.....	47
Tabel 13. Perhitungan Gap.....	51
Tabel 14. Tingkat Kepentingan Metode CSI .....	53
Tabel 15. Tingkat Kepuasan Metode CSI.....	54
Tabel 16. Nilai CSI Kelompok Atribut.....	55
Tabel 17. Klasifikasi Nilai CSI.....	57
Tabel 18. Nilai CSI Keseluruhan Atribut.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kartesius.....	17
Gambar 2. <i>Flowchart</i> Alur Pemecahan Masalah.....	23
Gambar 3. <i>Flowchart</i> Pengolahan Data.....	25
Gambar 4. Persentase Jenis Kelamin Responden.....	33
Gambar 5. Persentase Usia Responden.....	33
Gambar 6. Persentase Pekerjaan Responden.....	34
Gambar 7. Kuadran IPA.....	59



## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

LAMBANG /SINGKATAN	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
-----------------------	------	--

UMKM	Usaha Mikro Kecil Menengah	2
------	----------------------------	---

IPA	<i>Importance Perfomance Analysis</i>	4
-----	---------------------------------------	---

CSI	<i>Customer Satisfaction Index</i>	3
-----	------------------------------------	---

MIS	<i>Mean Importance Score</i>	18
-----	------------------------------	----

MSS	<i>Mean Satisfaction Score</i>	18
-----	--------------------------------	----

WF	<i>Weighting Factors</i>	19
----	--------------------------	----

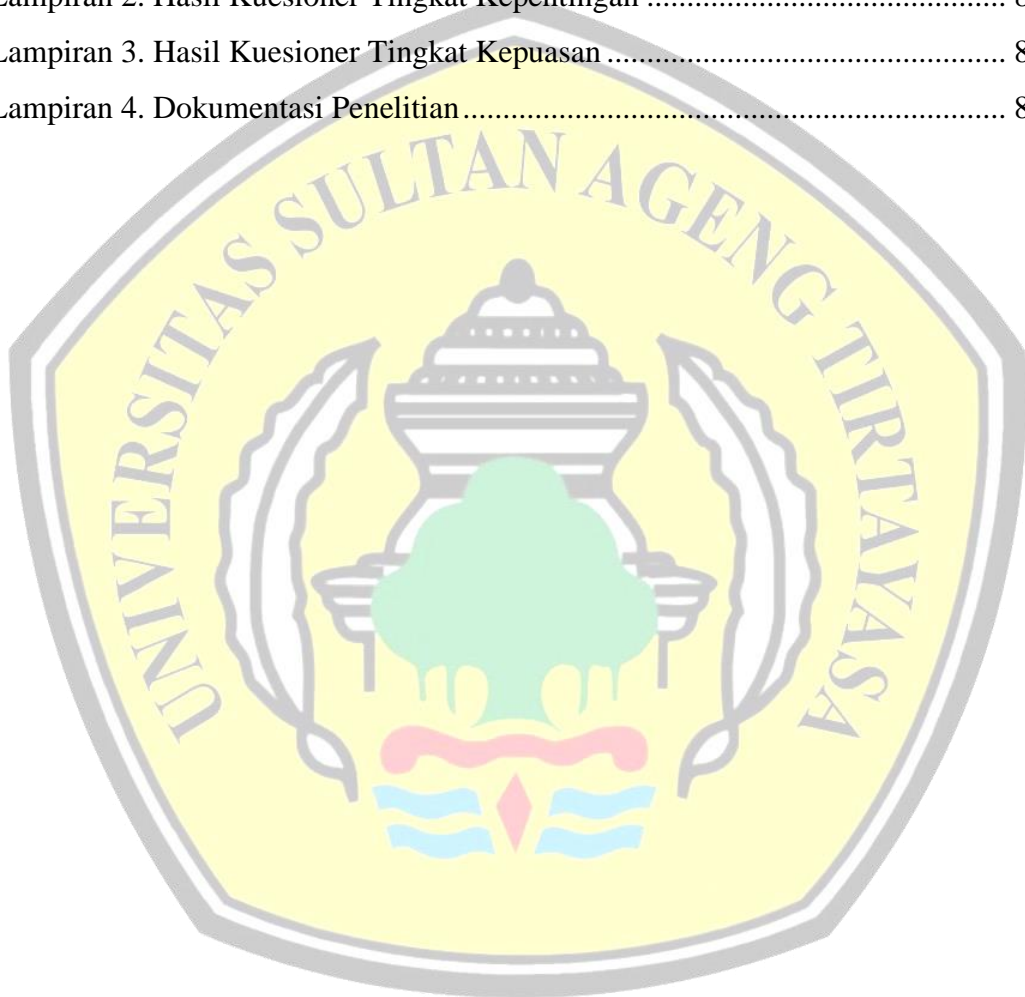
WS	<i>Weighted Score</i>	19
----	-----------------------	----

HS	<i>Highes Scale</i>	19
----	---------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel R .....	80
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan .....	81
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan .....	85
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian .....	89



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, masyarakat semakin berfikir solutif dalam memperbaiki perekonomiannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memperbaiki perekonomian yaitu dengan berwirausaha. Banyak sektor usaha yang sedang gencar bersaing seperti perdagangan, hiburan, kuliner, serta *Coffee shop* (Sinaga, 2020). Kalangan muda sedang menaruh minat tinggi kepada kedai kopi ini karena sedang menjadi trend dan gaya hidup (*life style*) dijadikan sebagai tempat kumpul yang dimana menurut mereka dapat dijadikan tempat bersantai menghilangkan kepenatan bersama teman ataupun sendiri (Kholik, 2018). Aspek yang ditawarkan oleh kedai kopi meliputi kenyamanan, cita rasa dalam makanan dan minuman, pelayanan, keamanan dan kebersihan. Hal ini harus membuat kedai kopi harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka tawarkan kepada pelanggannya agar dapat terus berkembang dan menguasai pasar.

Berdasarkan data pada Badan Pusat Statistik (BPS), konsumsi kopi di Indonesia pada 2021, dimana terjadi peningkatan 1,62% yaitu mencapai 774,60 ribu ton dari tahun sebelumnya yang sebanyak 762,20 ribu ton. Indonesia merupakan negara produsen kopi keempat terbesar didunia setelah Brazil, Vietnam, dan Colombia. Menurut Asosiasi Eksportir dan Industri Kopi Indonesia dari total produksi, sekitar 67% kopinya diekspor sedangkan sisanya 33% untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri. Tingkat konsumsi kopi dalam menurut Kementerian Pertanian pada tahun 2020 mencapai 294.000 ton atau naik 13,9% dibandingkan tahun 2019 sebesar 258.000 ton.

Penelitian ini dilakukan di salah satu kecamatan yang terdapat di Kabupaten Lebak, Provinsi Banten yaitu pada Kecamatan Rangkasbitung. Kecamatan Rangkasbitung memiliki persentase penduduk golongan muda mencapai 34,71% sehingga dirasa memiliki peluang bagi bisnis yang cukup besar khususnya pada bisnis *Coffee shop*. Hal ini dibuktikan dengan pertumbuhan *Coffee shop* di

Kecamatan Rangkasbitung Lebak Banten pada awal tahun 2010 sampai akhir tahun 2018 yang mencapai 5% (Gautama, 2019). Untuk dapat terus bersaing tentunya para pelaku bisnis dituntut untuk selalu meningkatkan kualitasnya. Kualitas produk dan layanan yang baik merupakan kunci untuk menjaga kepuasan pelanggan pada suatu jasa atau produk terhadap pelanggannya agar hubungan antara perusahaan dan konsumen semakin baik.

Kualitas produk menjadi fokus utama bisnis di dunia. Berbagai perusahaan menggunakan standar dan pedoman manajemen kualitas. Dapat disimpulkan faktor kualitas produk dan kualitas pelayanan sangat penting untuk bisnis *Coffee shop*. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan sangat penting mulai dari berkomunikasi yang baik, perilaku yang sopan dan berpakaian yang rapi sehingga konsumen merasa puas berkunjung ke cafe tersebut (Kristina, 2017). Kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan timbulnya keluhan dari para pelanggan. Keluhan pelanggan merupakan ungkapan ketidakpuasan dari pelanggan karena ada sesuatu yang tidak dapat diterima baik dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan (Fitriyanto, 2018). Pada dasarnya definisi kualitas pelayanan terpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan.

Int.Space *Coffee* merupakan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bergerak dibidang industri kopi atau lebih dikenal saat ini adalah *Coffee shop*. Int.Space ini menyediakan produk sajian berupa minuman kopi dan non kopi, selain itu terdapat juga makanan seperti cemilan hingga makanan berat. Untuk produk yang paling populer yaitu kopi *manual brew*, dimana kopi tersebut diseduh dengan menggunakan saringan atau kertas khusus dimana kertas saringan itu digunakan untuk menyaring ampas kopi tersebut. Int.Space tersebut memberikan pelayanan seperti lahan parkir, toilet, kursi serta dan meja makan yang digunakan.

Permasalahan yang terjadi di Int.Space *Coffee* berdasarkan observasi dan wawancara secara langsung dengan pemilik Int.Space *Coffee* selama 2 bulan terakhir yaitu Desember 2021 hingga Februari 2022 di Int.Space *Coffee* mengalami

penurunan pengunjung hingga 30% per bulannya yang akan berpengaruh kepada laba yang dihasilkan pemilik kedai kopi tersebut. Selain itu juga adanya keluhan dari pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Int.Space Coffee* yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di *Int.Space Coffee* di atas, dirasakan perlu untuk dilakukan perbaikan dari sisi kualitas produk maupun pelayanan agar tidak terjadi kehilangan pelanggan yang dapat menyebabkan kerugian serta kemungkinan bisa bangkrut. Pengukuran kualitas layanan akan menggunakan metode *Gap Analysis* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Sedangkan untuk menentukan strategi yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan (Yola, 2013).

Diharapkan pada penelitian ini akan memberikan pemecahan masalah terhadap atribut pelayanan jasa yang perlu ditingkatkan pada *Int.Space Coffee*, prioritas perbaikan yang perlu menjadi perhatian utama dalam atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta usulan strategi yang dapat dilakukan *Int.Space Coffee* dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah nilai Gap antara harapan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan *Int.Space Coffee*
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan *Int.Space Coffee* dan termasuk kedalam kategori apa?
3. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan bagaimana usulan strategi yang tepat agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan *Int.Space Coffee*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah diatas yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui nilai gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan *Int.Space Coffee*.
2. Mengetahui nilai indeks kepuasan pelanggan *Int.Space Coffee*
3. Mengetahui prioritas perbaikan dan usulan strategi yang tepat terhadap atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan *Int.Space Coffee*.

### 1.4 Batasan Masalah

Berikut ini merupakan batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu :

1. Pengumpulan data dilakukan pada *Int.Space Coffee* dimulai sejak bulan Desember 2021.
2. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden yang sudah berlangganan atau mengunjungi *Int.Space Coffee* sebanyak dua kali-
3. Variabel yang digunakan yaitu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu *tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan dari penelitian yang terdapat pada penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Int.Space Coffee* yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab pendahuluan, berisikan penjelasan mengenai latar belakang masalah yang menjadi landasan penelitian, perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai, batasan masalah beserta asumsi-asumsi data yang dapat mempengaruhi hasil penelitian, sistematika penulisan, dan penelitian terdahulu.

#### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan penelitian. Teori-teori tersebut didapatkan dari referensi beberapa buku dan jurnal ataupun artikel ilmiah serta penelitianpenelitian terdahulu yang akan membantu dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai objek yang akan diteliti, data yang dibutuhkan, metode dari pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta langkahlangkah dari pemecahan masalah yang digunakan.

### **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab analisa dan pembahasan berisi tentang analisa hasil penelitian dan pembahasan yang dikaitkan dengan penelitian sejenis yang sudah dilakukan oleh peneliti lain.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini memuat kesimpulan yang didapatkan dari hasil analisa dan pembahasan yang diambil intisarinnya yang akan menjawab rumusan masalah dari penelitian. Saran berisi hal-hal yang akan dianjurkan dari peneliti setelah melakukan penelitian.

#### **1.6 Penelitian Terdahulu**

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini :

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Faisal Cahya	2018	Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis (IPA)	IPA	Berdasarkan hasil analisa kualitas pelayanan dengan metode <i>Service Quality</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> pada Kopi Manao maka di dapatkan kesimpulan sebagai berikut, Pada diagram IPA atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang terdapat dalam kuadran A, yaitu memiliki area parkir yang cukup, ketersediaan fasilitas penunjang (toilet, wastafel, mushola, live music, wifi), memiliki ruangan yang nyaman dan leluasa, karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan)
2	Annisa Azzahra dan Sunaryo	2015	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode IPA dan CSI	IPA dan CSI	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di terminal bus Jombor Sleman menunjukkan sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan. Hal tersebut berdasarkan perhitungan <i>customer satisfaction index</i> dengan hasil perhitungan 71% yang termasuk ke dalam kategori "poor". Atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dalam kategori kuadran I adalah fasilitas
3.	Yudi Siyamto	2017	Kualitas Pelayanan Bank dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah	IPA dan CSI	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa atribut yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah kuadran 1 yaitu ketenangan hati yaitu bank memiliki karyawan yang dapat dipercaya dan kemudahan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan yaitu ketika nasabah mempunyai masalah, maka pihak bank membantu dan memecahkan masalah.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Nama	Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
4.	M A Fitriyanto	2018	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode <i>Service Quality</i> Dan <i>Importance</i> <i>Performance Analysis</i> (Studi Kasus Pada Pt. Lion Superindo)	IPA	Berdasarkan hasil penelitian pada perhitungan CSI yang telah dilakukan diketahui nilai kepuasan konsumen sebesar 81.73 % nilai ini berada di skala 81% - 100% secara keseluruhan konsumen merasa “sangat puas” dgn pelayan saat ini. Usulan perbaikan terdapat pada untuk meningkatkan keamanan pada lokasi parkir dapat dengan cara memperbaiki fasilitas parkir seperti pembatas parkir dan penambahan kamera pengawas yang dapat memantau kendaraan sehingga dapat meningkatkan keamanan tempat parkir.
5.	Melfa Yola dan Duwi Budianto	2013	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket	IPA dan CSI	Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat 17 atribut yang perlu dilakukan perbaikan (Action) dan terdapat 10 atribut yang perlu mendapat perhatian untuk dipertahankan oleh pihak perusahaan (Hold). kuadran-kuadran (A, B, C dan D) sesuai dengan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan, yaitu dengan tingkat kesesuaian sebesar 58.374.



## DAFTAR PUSTAKA

- Analysis (Studi Kasus Pada Pt. Lion Superindo) (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia*).
- Fu, M., Kasih, Y., dan Megawati. 2017. Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE MDP). Palembang: STIE MDP.
- Gunawan, A. F. dan Priatna, W. B. 2017. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Happy Cow Steak Bogor Jawa Barat. *Jurnal Agribisnis*, Vol. 5. No. 2 : 139-158. DOI: <https://doi.org/10.29244/fagb.5.2.139-158>
- Handono, F. W., Nurdin, H., Sumarna. 2019. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana dengan Metode Servqual. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*. Vol 7 No 3 154-161.
- Handriati, A. A., Sunaryo, S., & Helia, V. N. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin*. Vol 21 No 4: 178-190. DOI: <https://doi.org/10.20885/v21i4.4294>
- Hidayat, Febria. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syariah dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). (*Skripsi*). Universitas IAIN.
- Jienadry, C. 2017. Gap Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus. *Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis*. Vol 1 No 6 : 703-710.
- Kholik, N. S. 2018. Kajian Gaya Hidup Kaum Muda Penggemar Coffee Shop (Studi Kasus pada Coffee Shop “Starbucks” di Mall Botani Square Bogor). (*Skripsi*). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kotler, P., dan Amstrong, P. 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

- Kusumawardani dkk. 2015. Perilaku Beresiko Kesehatan Pada Pelajar SMP Dan SMA Di Indonesia. Hasil Survey Nasional Kesehatan Berbasis Sekolah Di Indonesia. Jakarta: Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan RI.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., dan Mangindaan, J. V. 2020. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*. Vol 1 No 4: 355-360
- Maulana, A. S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. Vol 7 No 2: 113-125. DOI: <https://doi.org/10.47007/jeko.v7i2.1624>
- Mu'ah. 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Narendra, M., Skarayadi, O., Duda, M & Adirestuti, P. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol. 5. No. 1: 31-37. DOI: <http://dx.doi.org/10.47653/farm.v7i1.155>
- Nurdiansyah, M. 2012. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Club House Casa Grande. (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta.
- Parasuraman. 2016. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Purbobinuko, S. K., dan Wurianing, R. 2020. Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal*. Vol 8 No 2: 80-91. DOI: <https://doi.org/10.47007/inohim.v8i2.220>
- Puspitasari, S., dan Widayanto. 2019. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol 8 No 2: 158-176. DOI: <https://doi.org/10.14710/jiab.2019.23714>
- Putra, F. C. 2019. Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Yang

Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)(Studi Kasus Pada Cafe Kopi Manao Cirebon-Jawa Barat). Skripsi Universitas Islam Indonesia.

Putro, S., Samuel, H., Karina, R & Brahmana. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 2 No 1: 1-9.

Santoso, B dan Anwar, M. 2016. Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan *Importance Performance Analysis (IPA)* Pada Situs Kaskus. *Research Gate*. Vol 1 No 1: 1-9. DOI: <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i2.331.396-406>

Sinaga, A. B. K. 2020. Strategi Keunggulan Bersaing Kedai Kopi Warkop Opos Doloksanggul. (*Skripsi*). Universitas Sumatera Utara.

Stevany, K., Aditama, A., Rosalina, A., Sulisty, F., Andre, V & Istanto. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Restoran Selama Pandemi Covid 19. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*. Vol 9 No 1: 1-9. DOI: <https://doi.org/10.30871/jaemb.v9i1.2650>

Sulistyawati, N. M. A., dan Seminari, N. I. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol 4 No 8: 2318-1332.

Sumarwan, U. 2011. Pemasaran Strategik. Bandung: PT Penerbit IPB Press.

Sunyoto, D. 2013. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikap.

Syukri, S. H. A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol 13 No 2: 103-111. DOI: <https://doi.org/10.23917/jiti.v13i2.618>

Tedjalaksana, F. 2017. Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Express Yogyakarta-Solo (Skripsi). Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

- Tedjalaksana, F. 2017. Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Express Yogyakarta-Solo. (*Skripsi*). Universitas Atma Jaya.
- Tjiptono, F. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Triastity, R & Sriyaningsih, SL. 2013. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol 13 No 2: 151-157
- Widiyanti, W. 2022. Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia Menggunakan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ekonomi & Manajemen*. Vol. 20 No. 1: 1-10. DOI: <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1.12087>
- Wulanto, R & Hadi, W. 2014. Peranan Housekeeping dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar pada Housekeeping Departemen di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*. Vol 5 No 1: 1-8. DOI: <https://doi.org/10.31294/khi.v5i1.454>
- Yola, M., & Budianto, D. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol 12 No 12: 301-309. DOI: <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>
- Yoshana, A., Putra, M, F., Ulina, N, S. 2021. Gap Analysis Implementasi ISO 14000:2015 Pada PT SAS INTERNATIONAL. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*. Vol 19 No 2 : 125-132.