

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data terdiri dari populasi pengunjung selama bulan Desember 2021 hingga Februari 2022, dan gambaran umum dari responden. Responden yang didapatkan berjumlah 90 responden yang telah didapatkan dari hasil uji kecukupan yang telah dilakukan.

4.1.1 Populasi pengunjung

Berikut merupakan populasi pengunjung Int.Space *Coffee* selama bulan Desember 2021 hingga Februari 2022.

Tahun 2021	Tahun 2022	
Desember	Januari	Februari
220	215	205

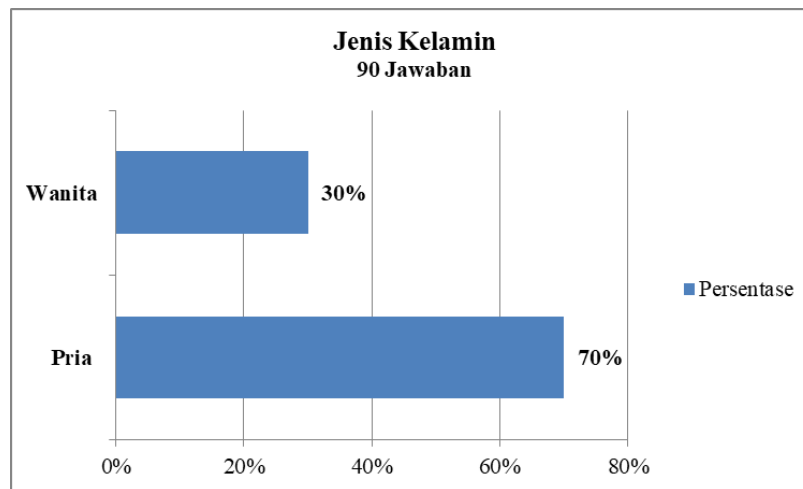
Tabel 3 menjelaskan bahwa populasi pengunjung pada Desember 2021 sebanyak 220 pengunjung, Januari 2022 sebanyak 215 pengunjung, dan Februari 2022 sebanyak 205 pengunjung. Populasi tersebut dihitung berdasarkan banyaknya jumlah pengunjung yang melakukan *Check-In* atau *Scan QR-Code* pada aplikasi PeduliLindungi sebelum pengunjung masuk area Int.Space *Coffee*.

4.1.2 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian adalah pengunjung yang ada di Int.Space *Coffee*. Berikut merupakan gambaran umum dari responden meliputi jenis kelamin, usia, serta pekerjaan.

1. Jenis Kelamin

Berikut merupakan data persentase jenis kelamin responden pada pengunjung Int.Space *Coffee*

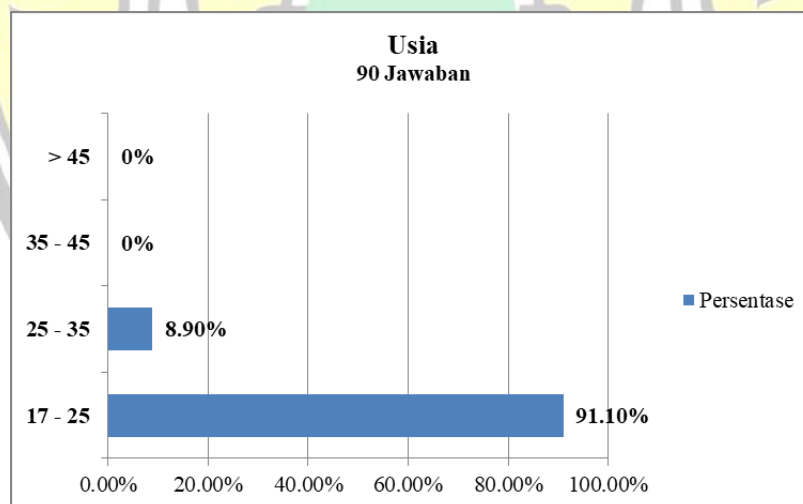


Gambar 4. Persentase Jenis Kelamin Responden

Gambar 4 menjelaskan karakteristik jenis kelamin pada responden pengunjung *Int.Space Coffee*, terdapat 70% berjenis kelamin pria dan 30% berjenis kelamin wanita yang artinya responden pada pengunjung *Int.Space Coffee* didominasi oleh pria.

2. Usia

Berikut merupakan data persentase usia responden pada pengunjung *Int.Space Coffee*

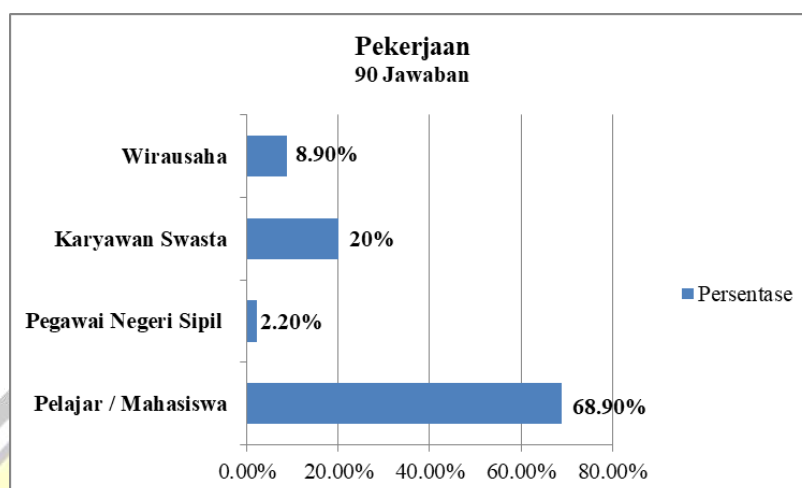


Gambar 5. Persentase Usia Responden

Gambar 5 menjelaskan karakteristik usia pada responden pengunjung *Int.Space Coffee*, terdapat 91,1% berusia kisaran 17 hingga 25 tahun dan 8,9% berusia kisaran 25-35 tahun yang artinya responden pada pengunjung *Int.Space Coffee* lebih banyak berusia kisaran 17 hingga 25 tahun.

3. Pekerjaan

Berikut merupakan data persentase pekerjaan responden pada pengunjung Int.Space Coffee



Gambar 6. Persentase Pekerjaan Responden

Gambar 6 menjelaskan karakteristik Pekerjaan pada responden pengunjung Int.Space Coffee, terdapat 68,9% berstatus sebagai Pelajar / Mahasiswa, 20% berstatus sebagai Karyawan Swasta, 8,9% berstatus sebagai Wirausaha dan 2,2% berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, yang artinya responden pada pengunjung Int.Space Coffee lebih banyak memiliki status sebagai Pelajar / Mahasiswa.

4.1.3 Atribut

Terdapat 25 atribut yang dibuat berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan menggunakan kuesioner terbuka terhadap 10 pelanggan Int.Space Coffee serta sedikit pengembangan dari referensi jurnal yang ada dan disesuaikan dengan kondisi lapangan. Berikut merupakan tabel penjelasan dari masing masing atribut yang ada.

Tabel 4. Atribut

No	Atribut	Pertanyaan	Sumber
1	T1	Lokasi tempat yang strategis	Novita dkk, 2014
2	T2	Tempat parkir yang memadai	
3	T3	Kebersihan peralatan makan dan minum yang disediakan	Sa'adah dkk, 2019
4	T4	Kerapihan petugas	
5	T5	Tersedia tempat mencuci tangan yang higienis	Azhari,2017
6	T6	Tersedia toilet yang bersih	Purnomo 2015
7	T7	Ketersediaan list menu / buku menu	Novita dkk, 2014

Tabel 4. Atribut (Lanjutan)

No	Atribut	Pertanyaan	Sumber
8	T8	Keberadaan pegawai yang jumlahnya memadai	Novita dkk, 2014
9	T9	Meja dan kursi yang nyaman tersedia dalam jumlah yang memadai	
10	RL1	Pegawai tepat waktu dalam melayani	Lodhita dkk, 2014
11	RL2	Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan	
12	RL3	Ketepatan antara orderan dengan menu yang disajikan	Pangastuti dan Permana, 2019
13	RL4	Keragaman menu yang ditawarkan	
14	RL5	Menu ditawarkan dengan harga yang terjangkau	Lodhita dkk, 2014
15	RL6	Makanan dan minuman yang ditawarkan memiliki rasa yang lezat dan tampilan menarik	
16	RS1	Pegawai mampu menjelaskan menu yang ditawarkan	Pangastuti dan Permana, 2019
17	RS2	Kesigapan dan kesediaan pegawai dalam melayani pelanggan	Lodhita dkk, 2014
18	A1	Keamanan dan kebersihan terjamin dari makanan dan minuman yang disajikan	Pangastuti dan Permana, 2019
19	A2	Kesesuaian antara harga dengan kualitas makanan dan minuman	
20	A3	Kenyamanan ruangan kebersihan dan kerapihan	Lodhita dkk, 2014
21	A4	Keterangan halal pada makanan dan minuman	Novita dkk, 2014
22	A5	Makanan dan minuman menggunakan bahan yang tidak berbahaya	
23	A6	Pengolahan makanan dan minuman dilakukan dengan cara yang bersih	Indrajaya, 2018
24	E1	Pegawai melayani pelanggan dengan ramah dan sopan	Azhari, 2017
25	E2	Pegawai menyapa pelanggan dengan baik	

Tabel 4 menjelaskan bahwa terdapat 25 atribut penilaian kepuasan pelanggan yang terbagi menjadi 5 dimensi yaitu dimensi *tangible* disimbolkan dengan T, dimensi *reliability* disimbolkan dengan RL, dimensi *responsiveness* disimbolkan dengan RS, dimensi *assurance* disimbolkan dengan A dan dimensi *emphaty* disimbolkan E. Kuesioner tertutup yang dinilai oleh responden menggunakan 4 skala *likert*.

4.2 Pengolahan Data

Pengolahan data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 30 orang responden. Setelah data tersebut valid dan reliabel maka selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Gap Analysis*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas pelayanan yang terdapat pada *Int.Space Coffee*.

4.2.1 Penentuan Jumlah Sampel, Uji Validitas dan Reliabilitas

Penentuan jumlah sampel dilakukan untuk mengkaji data yang sudah diambil apakah sudah cukup dengan mengetahui nilai n . Penentuan jumlah sampel ini dilakukan dengan rumus Slovin. Sebelum menentukan jumlah sampel, diperlukan data populasi jumlah pengunjung selama 3 bulan karena pengunjung yang datang pada setiap bulannya berbeda dengan asumsi pengunjung yang datang lebih dari satu kali dalam rentang 3 bulan. Dan sesuai dengan waktu peneliti dalam melakukan observasi di lapangan pada bulan Desember 2021 hingga Februari 2022. Berikut merupakan data populasi pengunjung.

Tabel 5. Populasi Pengunjung

Tahun 2021		Tahun 2022		Populasi
Desember	Januari	Februari		
220	215	205		640

Contoh Perhitungan :

$$N = 220 + 215 + 205 = 640$$

Keterangan :

N: Jumlah Populasi

Kemudian data diolah dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat ketelitian sampel yang dapat ditolerir adalah sebesar 10%.

Tabel 6. Uji Kecukupan

Slovin's Formula

N	640
e	0,1
n	86,48649

Contoh perhitungan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{640}{1 + 640(0,1)^2}$$

$$n = 86,48649 \approx 87$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Toleransi eror

Diperoleh hasil uji kecukupan dengan metode Slovin sebesar 86,48649 yang dibulatkan menjadi 87 dengan menggunakan error 10% dan jumlah populasi sebesar 640. Sehingga diperoleh jumlah responden yang diambil adalah sebanyak 90 orang telah mencukupi dari data yang dibutuhkan. Alasan peneliti menggunakan eror 10% dikarenakan kekurangan dalam cara pengambilan data seperti responden yang menjawab dengan tidak konsisten serta kurang tertariknya responden dalam mengisi kuesioner tersebut.

Dalam menentukan layakanya suatu item yang digunakan, perlu dilakukan uji siginfikasi koefisien korelasi pada taraf signifikasi 0,05 artinya sebuah item dapat dianggap valid jika berkorelasi signifikasi terhadap skor totalnya. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *software Microsoft Excel*. Berikut merupakan hasil dari uji validitas tingkat kepentingan yang diolah dengan *Microsoft Excel*.

Tabel 7. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Atribut	<i>r</i> -hitung	<i>r</i> -tabel	Valid / Tidak Valid
T1	0,637	0,361	VALID
T2	0,414	0,361	VALID
T3	0,610	0,361	VALID
T4	0,652	0,361	VALID
T5	0,591	0,361	VALID
T6	0,524	0,361	VALID
T7	0,450	0,361	VALID
T8	0,632	0,361	VALID
T9	0,722	0,361	VALID
RL1	0,675	0,361	VALID
RL2	0,722	0,361	VALID
RL3	0,630	0,361	VALID
RL4	0,715	0,361	VALID
RL5	0,827	0,361	VALID
RL6	0,628	0,361	VALID
RS1	0,653	0,361	VALID
RS2	0,721	0,361	VALID
A1	0,734	0,361	VALID
A2	0,757	0,361	VALID
A3	0,865	0,361	VALID
A4	0,699	0,361	VALID
A5	0,718	0,361	VALID
A6	0,701	0,361	VALID

Tabel 7. Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

Atribut	r-hitung	r-tabel	Valid / Tidak Valid
E1	0,547	0,361	VALID
E2	0,543	0,361	VALID

Tabel 7 merupakan hasil uji validitas tingkat kepentingan dengan *Microsoft Excel*, berdasarkan 25 atribut pertanyaan, diantaranya terdiri dari 9 pertanyaan indikator *tangible*, 6 pertanyaan atribut *reliability*, 2 pertanyaan atribut *responsiveness*, 6 pertanyaan indikator *assurance*, dan 2 pertanyaan indikator *emphaty* dengan tingkat signifikasi 0,05 dan r-tabel 0,361. Dari 30 responden diperoleh hasil dinyatakan valid karena r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel.

Berikut ini merupakan hasil uji validitas tingkat kepuasan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

Tabel 8. Uji Validitas Tingkat Kepuasan

Atribut	r-hitung	r-tabel	Valid / Tidak Valid
T1	0,572	0,361	VALID
T2	0,628	0,361	VALID
T3	0,756	0,361	VALID
T4	0,688	0,361	VALID
T5	0,521	0,361	VALID
T6	0,774	0,361	VALID
T7	0,479	0,361	VALID
T8	0,453	0,361	VALID
T9	0,745	0,361	VALID
RL1	0,778	0,361	VALID
RL2	0,643	0,361	VALID
RL3	0,572	0,361	VALID
RL4	0,628	0,361	VALID
RL5	0,756	0,361	VALID
RL6	0,688	0,361	VALID
RS1	0,521	0,361	VALID
RS2	0,774	0,361	VALID
A1	0,767	0,361	VALID
A2	0,680	0,361	VALID
A3	0,818	0,361	VALID
A4	0,625	0,361	VALID
A5	0,756	0,361	VALID
A6	0,723	0,361	VALID
E1	0,710	0,361	VALID
E2	0,647	0,361	VALID

Tabel 8 menunjukkan hasil uji validitas tingkat kepuasan yang dilakukan dengan *software Microsoft Excel*, hasil dari pengujian dari 25 atribut pertanyaan meliputi 9 pertanyaan atribut *tangible*, 6 pertanyaan atribut *reliability*, 2 pertanyaan atribut *responsiveness*, 6 pertanyaan atribut *assurance*, dan 2 pertanyaan atribut *emphaty* dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan r-tabel 0,361. Maka jawaban dianggap valid karena nilai r-hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r-tabel.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan bahwa sejauh mana hasil pengukuran dapat terus konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih dengan gejala yang sama dan alat ukur yang sama. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut tetap konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan *Microsoft Excel*. Berikut hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dengan jumlah 30 responden.

Tabel 9. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Atribut	Uji Reliabilitas			r
	δi^2	$\Sigma \delta i^2$	δi^2	
T1	0,317			
T2	0,259			
T3	0,299			
T4	0,516			
T5	0,248			
T6	0,185			
T7	0,547			
T8	0,409			
T9	0,326			
RL1	0,259			
RL2	0,392	8,405	87,306	0,941
RL3	0,447			
RL4	0,599			
RL5	0,464			
RL6	0,317			
RS1	0,323			
RS2	0,254			
A1	0,230			
A2	0,217			
A3	0,248			
A4	0,326			

Tabel 9. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

Atribut	Uji Reliabilitas			
	δi^2	$\Sigma \delta i^2$	δt^2	r
A5	0,230			
A6	0,240			
E1	0,257	8,405	87,306	0,941
E2	0,493			

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned}\Sigma \delta i^2 &= \delta 1^2 + \delta 2^2 + \delta 3^2 + \dots + \delta 25^2 \\ &= 0,317 + 0,259 + 0,299 + \dots + 0,493 \\ &= 8,405\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}r &= (\Sigma \text{Atribut} / (\Sigma \text{Atribut} - 1)) \times (1 - (\Sigma \delta i^2 / \delta t^2)) \\ &= (25 / (25 - 1)) \times (1 - (8,405 / 87,306)) \\ &= 0,941\end{aligned}$$

Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dihitung dengan *Microsoft Excel* yaitu 0,941 yang artinya hasil uji reliabilitas pada tingkat kepentingan telah reliabel dikarenakan tingkat reliabilitas menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan 0,6.

Berikut merupakan uji reliabilitas tingkat kepuasan dengan 30 responden.

Tabel 10. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan

Atribut	Uji Reliabilitas			
	δi^2	$\Sigma \delta i^2$	δt^2	r
T1	0,299			
T2	0,351			
T3	0,248			
T4	0,271			
T5	0,248			
T6	0,326			
T7	0,368			
T8	0,489			
T9	0,506	8,083	87,821	0,946
RL1	0,254			
RL2	0,368			
RL3	0,378			
RL4	0,340			
RL5	0,524			
RL6	0,257			
RS1	0,257			

Tabel 10. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

Atribut	Uji Reliabilitas			
	δi^2	$\Sigma \delta i^2$	δt^2	r
RS2	0,368			
A1	0,240			
A2	0,259			
A3	0,259			
A4	0,317	8,083	87,821	0,946
A5	0,248			
A6	0,326			
E1	0,326			
E2	0,254			

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned} \Sigma \delta i^2 &= \delta 1^2 + \delta 2^2 + \delta 3^2 + \dots + \delta 25^2 \\ &= 0,299 + 0,351 + 0,248 + \dots + 0,254 = 8,083 \\ r &= (\Sigma \text{Atribut} / (\Sigma \text{Atribut}-1)) \times (1 - (\Sigma \delta i^2 / \delta t^2)) \\ &= (25 / (25-1)) \times (1 - (8,083/87,821)) = 0,946 \end{aligned}$$

Hasil uji reliabilitas tingkat kepuasan didapatkan dari perhitungan menggunakan *Microsoft Excel* yaitu sebesar 0,946 yang artinya hasil uji reliabilitas pada tingkat kepentingan telah reliabel karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel ($0,88 > 0,6$).

4.2.2 Pengukuran Nilai Gap Antara Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

Berikut merupakan pengolahan data tingkat kepuasan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RS1	RS2	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2
1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
8	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
9	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	3
13	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
14	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
20	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3

Tabel 11. Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RS1	RS2	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2
25	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
27	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
29	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
31	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
33	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
35	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
36	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
46	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
47	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3

Tabel 11. Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RS1	RS2	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2
73	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
75	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
77	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
79	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
81	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
82	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
83	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Total	305	253	324	305	303	297	306	297	304	317	310	315	301	304	310	310	307	318	311	317	306	319	312	307	301
Rata-rata	3,39	2,81	3,60	3,39	3,37	3,30	3,40	3,30	3,38	3,52	3,44	3,50	3,34	3,38	3,44	3,44	3,41	3,53	3,46	3,52	3,40	3,54	3,47	3,41	3,34

Contoh Perhitungan :

$$\begin{aligned}
 \text{Total atribut T1} &= \sum_{i=0}^{90} \text{Responden } i \text{ Atribut T1} \\
 &= \text{Responden 1} + \text{Responden 2} + \dots + \text{Responden 90} \\
 &= 3 + 4 + \dots + 3 \\
 &= 305
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Rata – rata atribut T1} &= \frac{\text{Total atribut T1}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{305}{90} \\
 &= 3,39
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 11, dapat diketahui bahwa dari hasil penilaian yang dilakukan oleh 90 orang responden diperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu pada atribut A5 sebesar 3,54 yaitu pelanggan puas dengan makanan dan minuman yang disediakan oleh Int.Space *Coffee* karena tidak menggunakan bahan yang berbahaya. Lalu rata-rata terkecil terdapat pada atribut T2 dengan nilai 2,81 yaitu pelanggan kurang puas dengan tempat parkir yang disediakan oleh Int.Space *Coffee*.

Berikut merupakan pengolahan data tingkat kepentingan yang dilakukan pada penelitian ini.

Tabel 12. Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RS1	RS2	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2
25	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
28	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
35	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
36	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
45	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3

Tabel 12. Tingkat Kepentingan (Lanjutan)

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	RL1	RL2	RL3	RL4	RL5	RL6	RS1	RS2	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
74	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
77	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
79	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
82	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
83	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
89	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
Total	313	297	331	308	318	324	304	301	313	322	314	325	302	312	316	314	318	321	320	322	315	324	321	315	303	
Rata-rata	3,48	3,30	3,68	3,42	3,53	3,60	3,38	3,34	3,48	3,58	3,49	3,61	3,36	3,47	3,51	3,49	3,53	3,57	3,56	3,58	3,50	3,60	3,57	3,50	3,37	

Contoh Perhitungan :

$$\begin{aligned} \text{Total atribut T1} &= \sum_{i=0}^{90} \text{Responden } i \text{ Atribut T1} \\ &= \text{Responden 1} + \text{Responden 2} + \dots + \text{Responden 90} \\ &= 3 + 4 + \dots + 3 \\ &= 313 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata - rata atribut T1} &= \frac{\text{Total atribut T1}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{313}{90} \\ &= 3,48 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 12, diketahui bahwa dari hasil penilaian yang dilakukan pada 90 responden diperoleh nilai rata-rata tertinggi pada atribut T3 sebesar 3,68 hal ini berarti bahwa atribut T3 yaitu kebersihan peralatan makan dan minum yang disediakan merupakan hal yang paling penting bagi *Int.Space Coffee*. Lalu rata-rata terkecil terdapat pada atribut T2 dengan nilai 3,3 yaitu tempat parkir yang memadai karena merupakan hal yang dianggap tidak terlalu penting bagi *Int.Space Coffee*.

Berikut merupakan hasil perhitungan gap dari setiap atribut yang dikelompokkan pada masing-masing dimensi yang telah diolah pada penelitian ini.

Tabel 13. Perhitungan Gap

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap (Selisih)
<i>Tangible</i>	T1	3,39	3,48	-0,09
	T2	2,81	3,30	-0,49
	T3	3,60	3,68	-0,08
	T4	3,39	3,42	-0,03
	T5	3,37	3,53	-0,17
	T6	3,30	3,60	-0,30
	T7	3,40	3,38	0,02
	T8	3,30	3,34	-0,04
	T9	3,38	3,48	-0,10
Rata-Rata				-0,14
<i>Reliability</i>	RL1	3,52	3,58	-0,06
	RL2	3,44	3,49	-0,04
	RL3	3,50	3,61	-0,11
	RL4	3,34	3,36	-0,01
	RL5	3,38	3,47	-0,09
	RL6	3,44	3,51	-0,07
Rata-Rata				-0,06

Tabel 13. Perhitungan Gap (Lanjutan)

Dimensi	Atribut	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Gap (Selisih)
<i>Responsiveness</i>	RS1	3,44	3.49	-0,04
	RS2	3,41	3.53	-0,12
Rata-Rata				-0,08
<i>Assurance</i>	A1	3,53	3.57	-0,03
	A2	3,46	3.56	-0,10
	A3	3,52	3.58	-0,06
	A4	3,40	3.50	-0,10
	A5	3,54	3.60	-0,06
	A6	3,47	3.57	-0,10
Rata-Rata				-0,07
<i>Empathy</i>	E1	3,41	3.50	-0,09
	E2	3,34	3.37	-0,02
Rata-Rata				-0,06

Contoh Perhitungan :

$$\begin{aligned}
 \text{Gap Atribut 1} &= \text{Rata-rata tingkat kepuasan atribut 1} - \text{Rata-rata tingkat} \\
 &\quad \text{kepentingan atribut 1} \\
 &= 3,39 - 3,48 \\
 &= -0,09
 \end{aligned}$$

Tabel 13 menunjukkan hasil perhitungan gap dari 25 atribut. Gap positif berarti persepsi konsumen lebih besar dari nilai harapan, atau pelanggan puas dan pihak manajemen berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan gap negatif berarti harapan konsumen lebih besar dari persepsi konsumen dan menunjukkan pelanggan tidak puas dan pihak manajemen belum atau kurang memenuhi keinginan pelanggan. Pada penelitian ini perhitungan gap yang dilakukan untuk setiap atribut dan dimensi hampir semuanya memiliki nilai gap negatif, kecuali pada atribut T7 yaitu ketersediaan list menu/buku menu memiliki nilai gap positif sebesar 0,02. Nilai gap tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* yaitu sebesar -0,14, lalu dimensi *responsiveness* dengan nilai -0,08, kemudian dimensi *assurance* yaitu -0,07 dan besar nilai gap pada dimensi *reliability* sama dengan dimensi *empathy* yaitu sebesar -0,06.

4.2.3 Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan atau Customer Satisfaction Index (CSI)

Berikut merupakan pengolahan data tingkat kepentingan yang dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 14. Tingkat Kepentingan Metode CSI

No	Atribut	Tingkat Kepentingan					Jumlah Responden
		1	2	3	4	Tidak Menjawab	
1	T1	0	3	41	46	0	90
2	T2	0	4	55	31	0	90
3	T3	0	1	27	62	0	90
4	T4	0	5	42	43	0	90
5	T5	0	1	40	49	0	90
6	T6	0	0	36	54	0	90
7	T7	1	3	47	39	0	90
8	T8	0	7	45	38	0	90
9	T9	0	1	45	44	0	90
10	RL1	0	0	38	52	0	90
11	RL2	0	2	42	46	0	90
12	RL3	0	4	27	59	0	90
13	RL4	1	5	45	39	0	90
14	RL5	1	1	43	45	0	90
15	RL6	0	1	42	47	0	90
16	RS1	0	1	44	45	0	90
17	RS2	0	0	42	48	0	90
18	A1	0	0	39	51	0	90
19	A2	0	1	38	51	0	90
20	A3	0	0	38	52	0	90
21	A4	0	2	41	47	0	90
22	A5	0	0	36	54	0	90
23	A6	0	0	39	51	0	90
24	E1	0	0	45	45	0	90
25	E2	0	5	47	38	0	90

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah responden atribut 1} &= \text{Jumlah responden menjawab 1} + \text{jumlah responden} \\
 &\quad \text{menjawab 2} + \text{jumlah responden menjawab 3} + \text{jumlah} \\
 &\quad \text{responden menjawab 4} + \text{jumlah tidak menjawab} \\
 &= 0 + 3 + 41 + 46 + 0 \\
 &= 90
 \end{aligned}$$

Pengolahan data pada tabel 14. dilakukan dengan metode CSI dan total 90 responden serta 25 atribut pertanyaan. Pada setiap atribut terdapat hasil jawaban berupa skala *likert* 1 yang menyatakan tidak penting, skala *likert* 2 menyatakan kurang penting, skala *likert* 3 menyatakan penting, dan skala *likert* 4 menyatakan sangat penting yang diisi oleh responden yang mengunjungi Int.Space Coffee.

Berikut merupakan pengolahan data tingkat kepuasan dengan metode CSI.

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Metode CSI

No	Atribut	Tingkat Kepuasan					Jumlah Responden
		1	2	3	4	Tidak Menjawab	
1	T1	0	4	47	39	0	90
2	T2	3	27	44	16	0	90
3	T3	0	0	36	54	0	90
4	T4	0	1	53	36	0	90
5	T5	0	4	49	37	0	90
6	T6	0	5	53	32	0	90
7	T7	0	3	48	39	0	90
8	T8	0	7	49	34	0	90
9	T9	0	5	46	39	0	90
10	RL1	0	0	43	47	0	90
11	RL2	0	4	42	44	0	90
12	RL3	0	2	41	47	0	90
13	RL4	0	5	49	36	0	90
14	RL5	1	2	49	38	0	90
15	RL6	0	0	50	40	0	90
16	RS1	0	0	50	40	0	90
17	RS2	0	2	49	39	0	90
18	A1	0	0	42	48	0	90
19	A2	0	1	47	42	0	90
20	A3	0	0	43	47	0	90
21	A4	0	3	48	39	0	90
22	A5	0	0	41	49	0	90
23	A6	0	1	46	43	0	90
24	E1	0	1	51	38	0	90
25	E2	0	3	53	34	0	90

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah responden atribut 1} &= \text{Jumlah responden menjawab 1} + \text{jumlah responden} \\
 &\quad \text{menjawab 2} + \text{jumlah responden menjawab 3} + \text{jumlah} \\
 &\quad \text{responden menjawab 4} + \text{jumlah tidak menjawab} \\
 &= 0 + 4 + 47 + 39 + 0 = 90
 \end{aligned}$$

Pengolahan data pada Tabel 15. dilakukan dengan metode CSI dan 90 responden serta 25 atribut pertanyaan. Pada setiap atribut terdapat hasil jawaban berupa skala *likert* 1 yang menyatakan tidak penting, skala *likert* 2 menyatakan kurang penting, skala *likert* 3 menyatakan penting, dan skala *likert* 4 menyatakan sangat penting yang diisi oleh responden yang mengunjungi *Int.Space Coffee*

Berikut merupakan hasil pengolahan data nilai CSI untuk setiap kelompok atribut dan keseluruhan atribut.

Tabel 16. Nilai CSI Kelompok Atribut

No	Dimensi	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan		WF	WS	CSI	Kategori
		Jumlah Nilai Y	Nilai MIS	Jumlah Nilai X	Nilai MSS				
T1	<i>Tangible</i>	313	3,48	305	3,39	11,15%	37,80%	83,28%	Sangat Puas
T2		297	3,30	253	2,81	10,57%	29,71%		
T3		331	3,68	324	3,60	11,79%	42,45%		
T4		308	3,42	305	3,39	10,96%	37,15%		
T5		318	3,53	303	3,37	11,31%	38,12%		
T6		324	3,60	297	3,30	11,53%	38,06%		
T7		304	3,38	306	3,40	10,83%	36,82%		
T8		301	3,34	297	3,30	10,70%	35,32%		
T9		313	3,48	304	3,38	11,15%	37,69%		
Total			31,12		29,94		333,11%		
RL1	<i>Reliability</i>	322	3,58	317	3,52	17,03%	59,95%	85,95%	Sangat Puas
RL2		314	3,49	310	3,44	16,60%	57,12%		
RL3		325	3,61	315	3,50	17,17%	60,11%		
RL4		302	3,36	301	3,34	15,98%	53,39%		
RL5		312	3,47	304	3,38	16,51%	55,80%		
RL6		316	3,51	310	3,44	16,70%	57,44%		
Total			21,02		20,62		343,8%		
RS1	<i>Responsiveness</i>	314	3,49	310	3,44	49,72%	171,02%	85,62%	Sangat Puas
RS2		318	3,53	307	3,41	50,28%	171,47%		
Total			7,02		6,85		342,49%		
A1	<i>Assurance</i>	321	3,57	318	3,53	16,70%	58,94%	87,18%	Sangat Puas
A2		320	3,56	311	3,46	16,65%	57,61%		
A3		322	3,58	317	3,52	16,74%	58,94%		
A4		315	3,50	306	3,40	16,37%	55,66%		
A5		324	3,60	319	3,54	16,84%	59,61%		
A6		321	3,57	312	3,47	16,70%	57,94%		
Total			21,38		20,92		348,71%		

Tabel 16. Nilai CSI Kelompok Atribut (Lanjutan)

No	Dimensi	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan		WF	WS	CSI	Kategori
		Jumlah Nilai Y	Nilai MIS	Jumlah Nilai X	Nilai MSS				
E1	Empathy	315	3,50	307	3,41	50,95%	173,73%	84,39%	Sangat Puas
E2		303	3,37	301	3,34	49,05%	163,84%		
Total			6,87		6,75		337,57%		

Keterangan:

Y = Total setiap atribut tingkat kepentingan

MIS = Mean Importance Score

X = Total setiap atribut tingkat kepuasan

MSS = Mean Satisfaction Score

WF = Weight Factors

WS = Weight Score

Contoh perhitungan:

$$\begin{aligned} \text{Nilai MIS}_1 &= \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \\ &= \frac{313}{90} \\ &= 3,48 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai MSS}_1 &= \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \\ &= \frac{305}{90} \\ &= 3,39 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai WF}_1 &= \frac{MIS_1}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \\ &= \frac{3,48}{31,12} \times 100\% \\ &= 11,15\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai WS}_1 &= WF_1 \times MSS \\ &= 11,15\% \times 3,39 \\ &= 37,8\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai CSI} &= \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \\ &= \frac{333,11\%}{4} \times 100\% \\ &= 83,28\% \end{aligned}$$

Tabel 17. Klasifikasi Nilai CSI

No	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	$80\% < \text{satisfaction index} \leq 100\%$	Sangat Puas
2	$60\% < \text{satisfaction index} \leq 80\%$	Puas
3	$40\% < \text{satisfaction index} \leq 60\%$	Cukup Puas
4	$20\% < \text{satisfaction index} \leq 40\%$	Kurang Puas
5	$0\% < \text{satisfaction index} \leq 20\%$	Tidak Puas

(Sumber: Kartikawati, 2008)

Dari tabel 16 diperoleh hasil nilai CSI tertinggi pada dimensi *assurance* dengan nilai 87,18% dan terendah pada dimensi *tangible* dengan nilai 83,28%. Kedua nilai tersebut berada pada range $80\% < \text{CSI} \leq 100\%$ yang berarti konsumen sangat puas dengan pelayanan yang ada sesuai dengan klasifikasi nilai yang terdapat pada tabel 17.

Tabel 18. Nilai CSI Keseluruhan Atribut

No	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan		WF	WS	CSI	Kategori
	Jumlah Nilai Y	Nilai MIS	Jumlah Nilai X	Nilai MSS				
T1	313	3,48	305	3,39	3,98%	13,47%	85,15%	Sangat Puas
T2	297	3,30	253	2,81	3,77%	10,60%		
T3	331	3,68	324	3,60	4,20%	15,14%		
T4	308	3,42	305	3,39	3,91%	13,26%		
T5	318	3,53	303	3,37	4,04%	13,60%		
T6	324	3,60	297	3,30	4,12%	13,58%		
T7	304	3,38	306	3,40	3,86%	13,13%		
T8	301	3,34	297	3,30	3,82%	12,62%		
T9	313	3,48	304	3,38	3,98%	13,43%		
RL1	322	3,58	317	3,52	4,09%	14,41%		
RL2	314	3,49	310	3,44	3,99%	13,74%		
T1	313	3,48	305	3,39	3,98%	13,47%		
T2	297	3,30	253	2,81	3,77%	10,60%		
T3	331	3,68	324	3,60	4,20%	15,14%		
T4	308	3,42	305	3,39	3,91%	13,26%		
T5	318	3,53	303	3,37	4,04%	13,60%		
T6	324	3,60	297	3,30	4,12%	13,58%		
T7	304	3,38	306	3,40	3,86%	13,13%		
T8	301	3,34	297	3,30	3,82%	12,62%		
T9	313	3,48	304	3,38	3,98%	13,43%		
RL1	322	3,58	317	3,52	4,09%	14,41%		

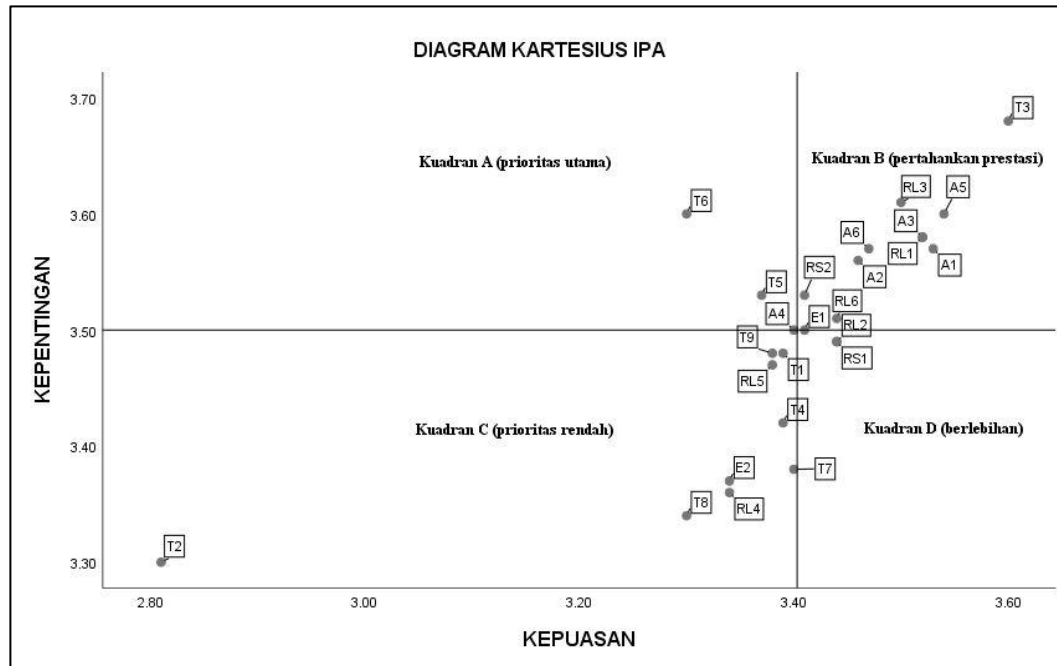
Tabel 18. Nilai CSI Keseluruhan Atribut (Lanjutan)

No	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan		WF	WS	CSI	Kategori
	Jumlah Nilai Y	Nilai MIS	Jumlah Nilai X	Nilai MSS				
RL2	314	3,49	310	3,44	3,99%	13,74%		
RL3	325	3,61	315	3,50	4,13%	14,45%		
RL4	302	3,36	301	3,34	3,84%	12,83%		
RL5	312	3,47	304	3,38	3,96%	13,39%		
RL6	316	3,51	310	3,44	4,01%	13,83%		
RS1	314	3,49	310	3,44	3,99%	13,74%		
RS2	318	3,53	307	3,41	4,04%	13,78%		
A1	321	3,57	318	3,53	4,08%	14,41%		
A2	320	3,56	311	3,46	4,06%	14,05%		
A3	322	3,58	317	3,52	4,09%	14,41%		
A4	315	3,50	306	3,40	4,00%	13,60%		
A5	324	3,60	319	3,54	4,12%	14,59%		
A6	321	3,57	312	3,47	4,08%	14,13%		
E1	315	3,50	307	3,41	4,00%	13,65%		
E2	303	3,37	301	3,34	3,85%	12,87%		
Jumlah		87,50				340,59%		

Dari tabel 18 diperoleh hasil nilai keseluruhan dimensi atribut CSI pada penelitian ini adalah sebesar 85,15% yang berarti konsumen sangat puas dengan pelayanan yang ada, sesuai dengan klasifikasi nilai yang terdapat pada tabel 17 yaitu $85,15\% \leq 100\%$.

4.2.4 Penentuan Prioritas Perbaikan dan Usulan Strategi yang Tepat dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berikut merupakan hasil pengolahan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)



Gambar 7. Kuadran IPA

Rata-rata persepsi tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah tiap atribut strategi kualitas pelayanan di *Int.Space Coffee* sudah baik atau belum, yaitu dengan membandingkan terhadap rerata dari rata-rata seluruh atribut (X) dan diperoleh hasil sebesar 3,40. Rata-rata harapan tiap atribut merupakan dasar untuk menentukan apakah atribut tersebut penting atau tidak penting, yaitu dengan membandingkan terhadap rerata dari rata-rata seluruh atribut (Y) dan diperoleh hasil sebesar 3,50. Nilai rata-rata persepsi dan harapan tersebut digunakan untuk menganalisis data dalam diagram kartesius pada gambar 7.

Dapat diketahui dari pengolahan data IPA diatas bahwa atribut yang berada pada kuadran A yaitu prioritas utama yang dianggap sangat penting, adalah atribut:

1. Tersedia tempat mencuci tangan yang higienis (T5)
2. Tersedia toilet yang bersih (T6)

Kemudian atribut yang termasuk pada kuadran B yaitu dengan strategi bahwa perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja pada variabel tersebut, adalah atribut:

1. Kebersihan peralatan makan dan minum yang disediakan (T3)
2. Pegawai tepat waktu dalam melayani (RL1)

3. Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan (RL2)
4. Ketepatan antara orderan dengan menu yang disajikan (RL3)
5. Makanan dan minuman yang ditawarkan memiliki rasa yang lezat dan tampilan menarik (RL6)
6. Kesigapan dan kesediaan pegawai dalam melayani pelanggan (RS2)
7. Keamanan dan kebersihan terjamin dari makanan dan minuman yang disajikan (A1)
8. Kesesuaian antara harga dengan kualitas makanan dan minuman (A2)
9. Kenyamanan ruangan kebersihan dan kerapihan (A3)
10. Makanan dan minuman menggunakan bahan yang tidak berbahaya (A5)
11. Pengolahan makanan dan minuman dilakukan dengan cara yang bersih (A6)
12. Pegawai melayani pelanggan dengan ramah dan sopan (E1)

Lalu atribut yang termasuk ke dalam kuadran C yaitu prioritas rendah yang artinya perusahaan dapat menerapkan strategi dengan tidak perlu memprioritaskan atau memberi perhatian lebih pada variabel-variabel tersebut, adalah atribut:

1. Lokasi tempat yang strategis (T1)
2. Tempat parkir yang memadai (T2)
3. Kerapihan petugas (T4)
4. Ketersediaan list menu / buku menu (T7)
5. Keberadaan pegawai yang jumlahnya memadai (T8)
6. Meja dan kursi yang nyaman tersedia dalam jumlah yang memadai (T9)
7. Keragaman menu yang ditawarkan (RL4)
8. Menu ditawarkan dengan harga yang terjangkau (RL5)
9. Keterangan halal pada makanan dan minuman (A4)
10. Pegawai menyapa pelanggan dengan baik (E2)

Dan atribut yang termasuk ke dalam kuadran D yaitu berlebihan yang artinya terdapat variabel yang kinerjanya terlalu berlebihan dan sebaiknya perusahaan lebih mengalihkan sumber dayanya kearah kuadran yang diprioritaskan (kuadran A), adalah atribut:

1. Pegawai mampu menjelaskan menu yang ditawarkan (RS1)