

**STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN DAN
KEPENTINGAN KONSUMEN**

(Studi Kasus: Kedai Kinetik, Tangerang, Banten)

SKRIPSI



Oleh:

MUHAMMAD FIKRY AZHIIM

3333170081

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

2023

**STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PRODUK DAN
PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN DAN
KEPENTINGAN KONSUMEN**

(Studi Kasus: Kedai Kinetik, Tangerang, Banten)

SKRIPSI

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



Oleh:

MUHAMMAD FIKRY AZHIIM

3333170081

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

CILEGON-BANTEN

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

NAMA : MUHAMMAD FIKRY AZHIIM

NIM : 3333170081

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN KONSUMEN.

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

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

Cilegon, 06 Februari 2023



MUHAMMAD FIKRY AZHIIM

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

NAMA : MUHAMMAD FIKRY AZHIIM
NIM : 3333170081
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI
JUDUL : STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN KONSUMEN

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 :

Tanggal :

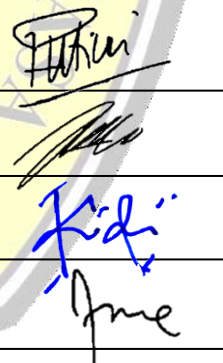
DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dr. Dra. Hj. Putiri B. Katili, M.T.

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

Penguji I : Dr. Shanti Kirana Anggraeni, S.P., M.T.

Penguji II : Ani Umyati, S.T., M.T.



Four handwritten signatures in black and blue ink, each placed above a horizontal line. The signatures correspond to the names listed in the 'DEWAN PENGUJI' section.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



The official red circular stamp of the Industrial Engineering Department at Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, featuring a central emblem. A blue ink signature is written over the stamp.

Ade Irma 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 Perbaikan Kualitas Produk dan Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Konsumen (Studi Kasus : Kedai Kinetik, Tangerang, Banten)”. 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. Dra. Putiri Bhuana Katili, 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. Shanti Kirana Anggraeni, SP., MT., Ibu Ani Umyati, 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. Asshiediqi, Bima, Aditya, Fariz, Restu, Eep, Ridho, Galih, Dejan 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



ABSTRAK

MUHAMMAD FIKRY AZHIIM. STRATEGI PERBAIKAN KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN DAN KEPENTINGAN KONSUMEN (Studi Kasus : Kedai Kinetik, Tangerang, Banten). Dibimbing oleh DR. DRA. PUTIRI B. KATILI, M.T. dan AKBAR GUNAWAN, S.T., M.T.

Kedai Kinetik merupakan usaha yang bergerak dibidang industri F&B atau lebih dikenal sebagai Coffeeshop. Kedai Kinetik menawarkan suatu produk berbentuk makanan berupa cemilan dan minuman berupa kopi sebagai best seller serta kenyamanan dari kedai kopi itu. Terdapat beberapa permasalahan yang berasal dari keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kinetik. Untuk itu perlu adanya analisa dan pengambilan langkah yang tepat untuk mengatasi kekuarangan yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan mengambil survey dari pelanggan yang datang ke kedai kopi tersebut. Penilaian terhadap kepuasan terkait kualitas pelayanan dan produk yang diberikan kepada konsumen dapat dilakukan dengan metode Customer Satisfication Index (CSI), serta melakukan penilaian terkait pengukuran tingkat kinerja menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). Kepuasan pelanggan terkait kualitas produk dan pelayanan di Kedai Kinetik sebesar 83,26% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Adapun beberapa atribut yang perlu ditingkatkan yaitu terdapat pada kuadran 1 yaitu atribut 1. Atribut yang perlu dipertahankan terdapat pada kuadran 2 yaitu atribut 4, atribut 6, atribut 7, atribut 8, atribut 11, dan atribut 12, atribut 14, atribut 15, atribut 23, atribut 27. Langkah perbaikan yang dapat dilakukan oleh Kedai Kinetik adalah dengan memperbaiki atribut yang terdapat pada kuadran I, yaitu dengan cara memperbanyak variasi menu makanan.

Kata kunci : *kepuasan pelanggan, quality, coffe, customer satisfication index, importance performanc analysis*

ABSTRACT

MUHAMMAD FIKRY AZHIIM. PRODUCT AND SERVICE QUALITY IMPROVEMENT STRATEGY BASED ON THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION AND INTEREST (Case Study: Kedai Kinetik, Tangerang, Banten). Guided by DR. DRA. PUTIRI B. KATILI, M.T. dan AKBAR GUNAWAN, S.T., M.T.

Kedai Kinetik is a business engaged in the F&B industry or better known as Coffeeshop. Kedai Kinetik offers a product in the form of food in the form of snacks and drinks in the form of coffee as a best seller and the convenience of the coffee shop. There are several problems that stem from customer complaints related to the quality of service provided by Kedai Kinetik. For this reason, it is necessary to analyze and take the right steps to overcome existing problems. This can be done by taking a survey of customers who come to the coffee shop. Assessment of satisfaction related to the quality of services and products provided to consumers can be carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, as well as conducting assessments related to measuring performance levels using Importance Performance Analysis (IPA). Customer satisfaction related to the quality of products and services at Kedai Kinetik amounted to 83.26% which is included in the very satisfactory category. There are several attributes that need to be improved, namely in quadrant 1, namely attribute 1. The attributes that need to be maintained are in quadrant 2, namely attribute 4, attribute 6, attribute 7, attribute 8, attribute 11, and attribute 12, attribute 14, attribute 15, attribute 23, attribute 27. The improvement step that can be done by Kedai Kinetik is to improve the attributes contained in quadrant 1,

Keywords : *customer satisfaction, quality, coffee, customer satisfaction index, importance performance analysis*

RINGKASAN

MUHAMMAD FIKRY AZHIIM. Strategi Perbaikan Kualitas Produk dan Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Konsumen. Dibimbing oleh DR. DRA. PUTIRI B. KATILI, M.T. dan AKBAR GUNAWAN, S.T., M.T.

Latar Belakang; Penelitian ini dilakukan di salah satu kedai kopi di Tangerang, yaitu Kedai Kinetik. Kedai Kinetik menawarkan suatu produk berbentuk makanan berupa cemilan dan minuman berupa kopi sebagai *best seller* serta kenyamanan dari kedai kopi itu. Cita rasa yang disajikan mampu menarik pelanggan untuk datang kembali dengan interior tempat yang mendukung untuk kenyamanan berkumpul bersama teman dan dapat terbilang *instagramable* atau dapat dijadikan spot untuk foto. Kedai Kinetik memberikan pelayanan juga berupa lahan parkir, kapasitas pengunjung, toilet, tempat ibadah, dan juga promo – promo tertentu. Terdapat beberapa permasalahan setelah dilakukannya observasi yang berasal dari keluhan pengunjung, terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kinetik yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh *coffeeshop* untuk mengetahui atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Perumusan Masalah; Berdasarkan permasalahan yang ada di Kedai Kinetik, maka terdapat beberapa perumusan masalah yang didapat untuk melakukan penelitian. Permasalahan yang dirumuskan adalah bagaimana kepuasan pelanggan terkait kualitas dari produk dan pelayanan di Kedai Kinetik, apa saja atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan terkait yang diberikan dari segi produk atau pelayanan kepada konsumen di Kedai Kinetik, dan bagaimana anjuran untuk langkah perbaikan atau yang perlu dipertahankan dari segi produk atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Kedai Kinetik dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Tujuan Penelitian; Tujuan penelitian dari permasalahan ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pelanggan terkait kualitas dari produk dan pelayanan di Kedai Kinetik. Mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan terkait yang diberikan dari segi produk dan pelayanan kepada konsumen di Kedai Kinetik menggunakan metode IPA. Memberikan langkah perbaikan atau atribut yang perlu dipertahankan mengenai produk atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Kedai Kinetik.

Metode Penelitian; Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kuantitatif untuk mengetahui data tentang kualitas pelayanan dan nilai indeks kepuasan pelanggan. Data pada penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuisioner pada pelanggan, Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode CSI dan IPA.

Hasil Penelitian; Hasil penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode CSI dan IPA. Nilai CSI pada penelitian ini diperoleh hasil sebesar 83,26% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kinetik. Hasil pengolahan data pada metode IPA oleh Kedai Kinetik adalah dengan memperbaiki atribut yang terdapat pada kuadran I, yaitu dengan cara memperbanyak variasi menu makanan. Selain itu, Kedai Kinetik dapat mempertahankan kinerja pada atribut kuadran II.

Kesimpulan; Kepuasan pelanggan terkait kualitas produk dan pelayanan di Kedai Kinetik sebesar 83,26% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Atribut yang perlu ditingkatkan terdapat pada kuadran I yaitu atribut 1. Langkah perbaikan yang dapat dilakukan oleh Kedai Kinetik adalah dengan memperbaiki atribut yang terdapat pada kuadran I, yaitu dengan cara memperbanyak variasi menu makanan. Selain itu, Kedai Kinetik dapat mempertahankan kinerja pada atribut kuadran II.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sampul	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan	IV
Prakata.....	V
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
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
1.6 Penelitian Terdahulu	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Kualitas	10
2.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.4 Kuesioner	13
2.5 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	14

2.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	15
2.7	Uji Instrument	16
2.8	Skala Likert	18
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian	19
3.2	Lokasi Penelitian	19
3.3	Cara Pengambilan Data	20
3.4	Alur Penelitian	20
3.4.1	<i>Flowchart</i> Penelitian Umum	20
3.4.2	<i>Flowchart</i> Pengolahan Data	22
3.5	Deskripsi Pemecahan Masalah	24
3.5.1	Deskripsi <i>Flowchart</i> Penelitian Umum	24
3.5.2	Deskripsi <i>Flowchart</i> Pengolahan Data	26
3.6	Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN		
4.1	Pengumpulan Data	30
4.1.1	Atribut	33
4.2	Pengolahan Data	35
4.2.1	Uji Kecukupan Data	35
4.2.2	Karakteristik Responden	35
4.2.3	Uji Validitas	41
4.2.4	Uji Reliabilitas	43
4.2.4.1	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	43
4.2.4.2	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	45
4.2.5	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	47
4.2.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50
4.2.7	Diagram Kartesius IPA	51
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN		
5.1	Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan	57
5.2	Analisa Atribut Prioritas	58
5.3	Analisa Langkah Perbaikan	60

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN63

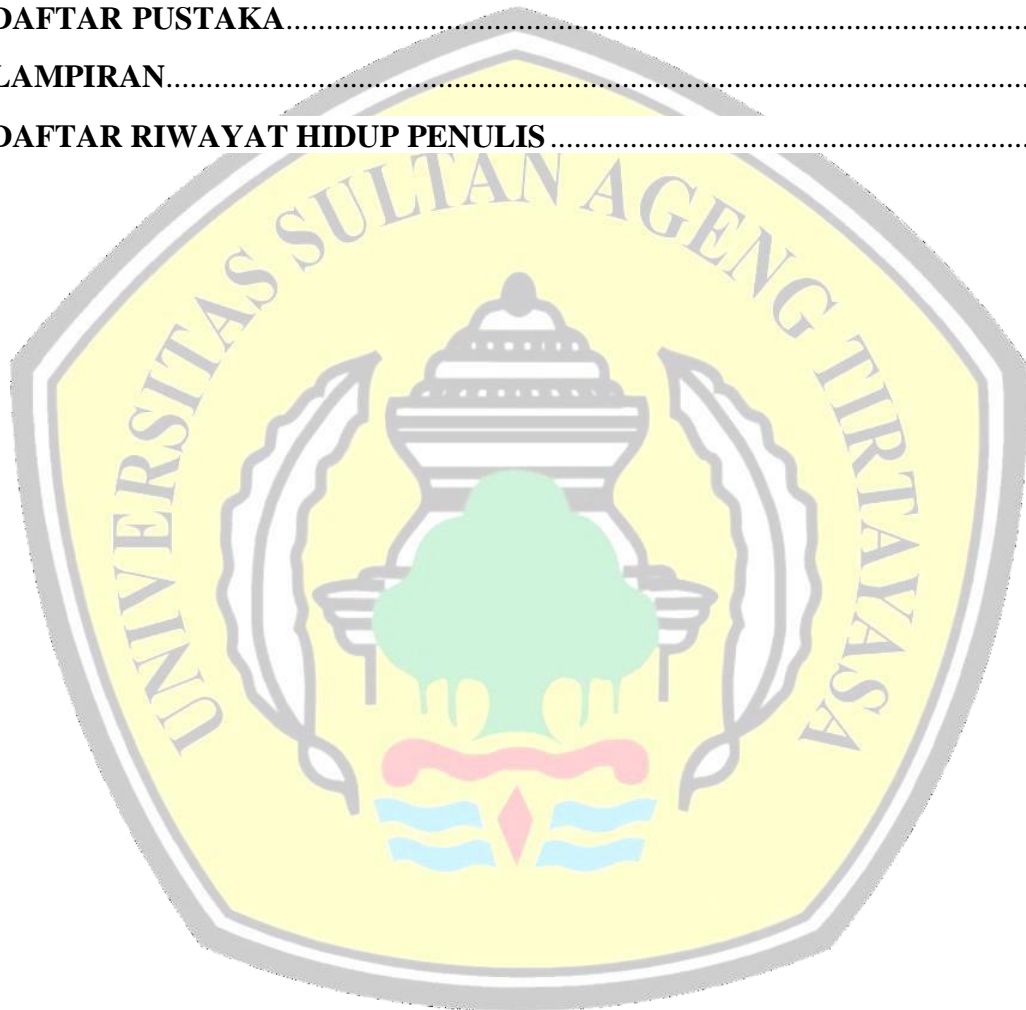
6.1 Kesimpulan63

6.2 Saran63

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN.....

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya industri baru yang muncul dari berbagai bidang membuat persaingan dalam dunia Industri semakin ketat, menuntun para pemilik industri untuk mengembangkan dan memajukan industrinya agar tetap menjadi pilihan untuk masyarakat. Seperti halnya, industri F&B (*Food and Beverage*) yang kian banyak bermunculan di masyarakat dan menjadi trend untuk masyarakat, terkhusus masyarakat kalangan muda. 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). Sektor industri F&B merupakan industri yang sedang dalam kemajuan, dimana semakin banyaknya Industri yang bergerak dalam sektor ini yang terus bermunculan dengan keunggulan yang dimiliki masing-masing. Semakin ketatnya persaingan dalam sektor industri F&B ini mendorong parapemilik Industri mengeluarkan kreatifitas dan inovasinya agar mampu bersaing dipasar masyarakat. Dalam sektor F&B yang sedang berkembang pesat saat ini adalah industri kopi atau kedai kopi.

Industri F&B dalam bidang kopi ini sedang banyak diminati oleh orang-orang terutama kalangan berusia muda karena menjanjikan keuntungan untuk jangka panjang. 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 mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas dari pelayanan yang mereka tawarkan kepada pelanggannya. Hal ini yang akan menentukan

masa depan dari kedai kopi tersebut, akankah kedai kopi tersebut akan terus berkembang dan menguasai pasar, atau akan terkikis dari persaingan pasar hingga tutup atau bangkrut.

Penelitian ini dilakukan di salah satu kedai kopi di Tangerang, yaitu Kedai Kinetik. Kedai Kinetik menawarkan suatu produk berbentuk makanan berupa cemilan dan minuman berupa kopi sebagai *best seller* serta kenyamanan dari kedai kopi itu. Cita rasa yang disajikan mampu menarik pelanggan untuk datang kembali dengan interior tempat yang mendukung untuk kenyamanan berkumpul bersama tempat dan dapat terbilang *instagramable* atau dapat dijadikan spot untuk foto. Kedai Kinetik memberikan pelayanan juga berupa lahan parkir, kapasitas pengunjung, toilet, tempat ibadah, dan juga promo – promo tertentu. 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). Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan wawancara dan mengamati di Kedai Kinetik, terdapat beberapa permasalahan yang berasal dari keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Kinetik yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh *coffeeshop* untuk mengetahui atribut yang perlu di pertahankan dan ditingkatkan (Jufriyanto, 2020).

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). Untuk itu perlu adanya analisa dan pengambilan langkah yang tepat untuk mengatasi kekuarangan yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan mengambil survey dari pelanggan yang datang ke kedai kopi tersebut. Hasil dari kuesioner tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari kedai kopi itu. Penilaian terhadap kepuasan terkait kualitas pelayanan dan produk yang diberikan kepada konsumen dapat dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta melakukan penilaian terkait pengukuran tingkat kinerja Kedai Kinetik *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.2 Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah yang ada dipenelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terkait kualitas dari produk dan pelayanan di Kedai Kinetik?
2. Apa saja atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan terkait yang diberikan dari segi produk atau pelayanan kepada konsumen di Kedai Kinetik?
3. Bagaimana anjuran untuk langkah perbaikan atau yang perlu dipertahankan dari segi produk atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Kedai Kinetik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terkait kualitas dari produk dan pelayanan di Kedai Kinetik.
2. Mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan terkait yang diberikan dari segi produk dan pelayanan kepada konsumen di Kedai Kinetik menggunakan metode IPA.
3. Memberikan langkah perbaikan atau atribut yang perlu dipertahankan mengenai produk atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Kedai Kinetik.

1.4 Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan masalah untuk penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan data pada penelitian di Kedai Kinetik ini dimulai sejak bulan Desember tahun 2021 hingga bulan Februari tahun 2022.
2. Pengambilan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pelanggan yang sudah pernah menikmati pelayanan dari Kedai Kinetik berjumlah 100 orang.

1.5 Sistematika Penulisan

Dibawah ini merupakan sistematika penulisan yang ada pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN 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 penelitian-penelitian terdahulu yang akan membantu dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian yang di dalamnya terdapat rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, cara pengambilan data, alur penelitian, deskripsi pemecahan dan analisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang tata cara pengumpulan data-data yang diambil di Kedai Kinetik dan pengolahan data dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*, yang dibantu dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan serta skala *likert* untuk menentukan skor penilaian pengukuran kinerja.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang analisa dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dilakukan pada penelitian dan mengacu pada tujuan penelitian untuk dilakukan analisa lebih lanjut hingga dapat dijadikan bahan kesimpulan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari tujuan penelitian yang diperoleh berdasarkan analisa yang telah dilakukan, lalu terdapat pula saran untuk melakukan penelitian selanjutnya.



1.6 Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu dari penelitian ini.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Eka K	2016	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kue Bayat Bengkulu, Menggunakan Metode Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	CSI dan IPA	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen sebesar 80,41% dan atribut yang diinginkan konsumen adalah daya tarik ilustrasi, warna kemasan, kemampuan kemasan melindungi produk, kepraktisan kemasan, warna kue, aroma kue, tekstur kue, rasa kue, masa simpan dan harga produk yang dapat dipertimbangkan oleh responden berdasarkan uji validitas dan reliabilitas dan rekomendasiperbaikan untuk atribut bayat yaitu atribut warna kue dan harga produk serta atribut yang patut dipertahankan adalah rasa kue, aroma kue dan tekstur kue.
2	Priscilla Anggita Damanik	2014	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Minuman Kopi dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) di <i>Coffee Story</i> Malang,	CSI dan IPA	Hasil penelitian disimpulkan bahwa atribut yang menjadi agenda prioritas utama ditingkatkan kinerjanya adalah atribut yang berada dikudran I yaitu atribut kualitas bahan baku dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan atribut yang menjadi prioritas kedua untuk diperbaiki adalah atribut yang berada dikudran ke III, atribut tersebut yaitu atribut – atribut harga, bahan tambahan, manfaat, volume dan kepopuleran jenis minuman kopi customer satisfactoin index (CSI) yang diperoleh adalah sebesar 84% yang menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas.
3	Putu. A.	2018	Analisis Kepuasan Konsumen	CSI dan IPA	Atribut kualitas produk yang dianggap penting diurutkan dari besar ke kecil:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

R., Sri Mulyani, Cokorda. A. b. S	Terhadap Kualitas Produk Kopi Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (Studi Kasus Di Geo <i>Coffee</i>)	rasa kopi, aroma kopi, aftertaste, konsistensi, kualitas pelayanan yang dianggap penting diurutkan dari besar sampai kecil: reliability, tangible, empaty, responsiveness, assurance. Tingkat kinerja kualitas produk diurut berdasarkan 3 nilai tertinggi adalah sebagai berikut rasa kopi, keasaman rasa, aroma kopi. Tingkat kinerja kualitas pelayanan diurut berdasarkan 3 nilai tertinggi adalah sebagai berikut desain interior, responship, kebersihan. . Atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas untuk kualitas produk adalah: rasa kopi dan aroma kopi, untuk kualitas pelayanan: kemampuan dalam menjelaskan kesamaan dalam memperlakukan pelanggan.
-----------------------------------	---	--

Tabel 1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Hasil
4	Christian. D. P., Theodora. M. K., Ellen. G. T	2020	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Kinerja Warkop Kemang Manado	CSI dan IPA	Tingkat kepuasan konsumen Warkop Kemang Manado adalah 83,53 persen yang berarti konsumen “Sangat Puas” terhadap keseluruhan aspek dari Warkop Kemang Manado. Variabel yang perlu diperbaiki adalah citarasa makanan/minuman, kesesuaian harga makanan/minuman, pengetahuan dan penjelasan pramusaji terhadap menu, ketersediaan dan kebersihan toilet, serta ketersediaan sarana parkir. Sedangkan, variabel yang perlu dipertahankan kinerjanya adalah ke higienisan makanan/minuman dan peralatan makanan/minuman, penampilan pramusaji, kesigapan pramusaji, keramahan dan kesopanan pramusaji, serta kebersihan warkop.
5	Abdul. R dan Suparto	2019	Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket XYZ Dengan Metode <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI) Dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	CSI dan IPA	Berdasarkan hasil perhitungan dan pengukuran menggunakan metode <i>Costumer Satisfaction Index</i> pada Minimarket XYZ, didapatkan nilai indeks sebesar 0,708 atau 70,8% dimana nilai indeks menunjukkan pelanggan puas atas pelayanan yang diterima. Berdasarkan analisa <i>Importance Performance Analysis</i> diketahui bahwa atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut kondisi toko dalam keadaan bersih, penataan barangnya rapi dan harga barang yang tercantum di rak barang sesuai dengan harga di kasir. Untuk atribut yang perlu dipertahankan adalah atribut akses lokasi toko mudah dijangkau, terdapat area parkir yang cukup luas, produk yang dijual lengkap sesuai kebutuhan, harga bersaing untuk minimarket sekelas, karyawan cepat dan tepat dalam melayani konsumen, tempat parkir aman, produk terjamin kualitasnya (tidak rusak, kadaluarsa, terbuka kemasannya)

dan karyawan sopan dan ramah terhadap konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L.D., Deoiranto, P & Ikasari, D. M. 2015. Analisis Persepsi Konsumen menggunakan Metode Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*. Vol 4 No 2: 74 – 81.
- Azwar, S. 2005. *Dasar-Dasar Psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dany, A. A. 2016. Analisis Faktor Pengusaha Kuliner Menggunakan Jasa Iklan Instagram “Jakul Semarang” Sebagai Endorser. (*Skripsi*). Semarang: Unika Soegijapranata.
- Devani, V & Rizko, R. A. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. Vol 2 No 2: 24-29.
- Fajri, J. 2019. Pengaruh Pelatihan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. BPR. BDW. Yogyakarta. (*Skripsi*). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Diwanggoro, E., Eka. D & Murniati, M. M. 2017. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Kopi dan Kualitas Pelayanan di Kafe Kopi Garasi Candi Winangun Ngaglik Sleman Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*. Vol 6 No 2: 67-78
- Hombing, W. O. B. 2015. Peningkatan Pengetahuan, Sikap, Dan Tindakan Remaja Laki-Laki Di SMK Negeri 4 Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta Tentang Antibiotika Dengan Metode CBIA (Cara Belajar Insan Aktif). (*Skripsi*). Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Indrajaya, D. 2018. Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery. *IKRA-ITH Teknologi: Jurnal Sains & Teknologi*. Vol 2 No 3: 1-6.
- Jamaludin. 2017. *Manajemen Mutu Teori dan Aplikasi pada Lembaga Pendidikan*. Jambi. Pusaka Jambi.
- Jufriyanto, M. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi*. Vol. 20 No 2: 79 – 90.
- Maulana, A. S. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*. Vol 7 No 2: 66-78
- Matondang, Z. 2009. Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS Unimed*. Vol 6 No 1: 87-97
- Panjaitan, J. E & Yuliati, A. L. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol 11 No 2: 265-289
- 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). Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia
- Putro. S. W., Samuel, H & Brahmna. R. K. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 2 No 1: 1-9
- Rafsanjani, A & Sutopo. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Menciptakan Minat Mereferensikan. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol 6. No 1: 1-14.
- Raharjo, K. A. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Dan *Customer Value* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi Pada Stove Syndicate Semarang). (Skripsi). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Raharjo, A. S. D., Sulistyarningsih, S & Puryantoro, P. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Kafe Waroeng Kopi Kayumas. *Agribios*. Vol 19 No 1: 1-5
- Ramlawati. 2020. *Total Quality Management*. Makassar. Penerbit Nas Media Pustaka
- Rohaeni, H & Marwa, N. 2018. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemia*. Vol 2 No 2: 312-318
- Santika, D. R & Mustaji. 2022. Pengembangan Media Video Motion Graphic Pada Materi Sich Vorstellen Mata Pelajaran Bahasa Jerman Bagi Siswa Kelas X SMA Negeri 3 Bojonegoro. *Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan*. Vol 12 No 5: 77-86.
- Setiawan, E & Andayni, S. A. 2016. Analisis Kepuasan Konsumen (Suatu Kasus Pada Kedai Kopi Di Wilayah Majalengka). *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*. Vol 4 No 2: 138 – 148.
- Subawa, I. G. B & Sulistyawati, E. 2020. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*. Vol 9 No 2: 718-736
- Suhermi, S., Djaali, N. A., Ama, P. G. B., & Ramun, V. 2019. Metode diagram kartesius untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan makanan di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. Vol 11 No 2: 161-168.
- Syahputra, H., Ramadhanu, A & Bayuputra, R. 2020. Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. Vol 1 No 4: 334-340.
- Triana, L., Pranitasari, D & Marichs, S. Z. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*. Vol 26 No 1: 105-122.
- Wijaya, P. W., Pratama, P. P. G. P & Wijaya, K. R. 2016. Implementasi Sistem Pengolahan Kuesioner Penggunaan Laboratorium STIKOM Bali. *Prosiding Semnasif*. Vol 1 No 2: 750-96
- Yesenia & Siregar, E. H. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol 5 No 3: 183-199

- Yusa, D. V., & Ajeng, A. M. A. 2019. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*. Vol 17 No 3: 169-176
- Yola, M dan 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.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*. Vol 2 No 1: 106-128

