

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RESTORAN  
CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA DAN  
MODEL KANO**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**MUHAMMAD RAFLI GADAPI**

**3333190039**

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

**2024**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RESTORAN  
CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA DAN  
MODEL KANO**

Skripsi diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar  
Sarjana Teknik



**Disusun Oleh**

**MUHAMMAD RAFLI GADAPI**

**3333190039**

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

**2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

**NAMA** : MUHAMMAD RAFLI GADAPI

**NIM** : 3333190039

**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI

**JUDUL** : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RESTORAN  
CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA DAN  
MODEL KANO

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian yang berjudul Analisa Tingkat Kepuasan Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Menggunakan Metode IPA Dan Model Kano (Studi Kasus KFC Simpang Cilegon) ini adalah hasil karya 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 adanya duplikasi atau plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, 23 April 2024



(Muhammad Rafli Gadapi)



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan Oleh:

**NAMA** : MUHAMMAD RAFLI GADAPI

**NIM** : 3333190039

**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI

**JUDUL** : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RESTORAN  
CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA DAN  
MODEL KANO

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 : Selasa

Tanggal : 23 April 2024

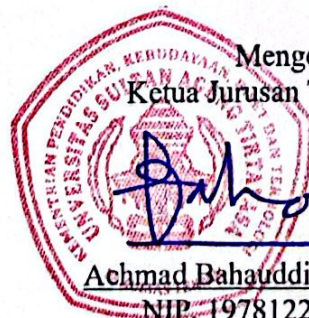
### DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dr. Ir. Sirajuddin, ST., MT., IPU.


Pembimbing II : Dr. Faula Arina, S.Si., M.Si

Penguji I : Akbar Gunawan, ST., MT.

Penguji II : Ani Umyati, ST., MT.



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Teknik Industri

  
Achmad Bahauddin, ST., MT., Ph.D.  
NIP. 197812212005011002

## PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat yang diberikan kepada penulis baik jasmani maupun rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Menggunakan Metode IPA Dan Model Kano (Studi Kasus KFC Simpang Cilegon)” ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan umatnya yang istiqamah dijalan-Nya hingga yaumul akhir.

Dalam melakukan penulisan dan penyusunan laporan skripsi ini penulis tidak lepas dari dukungan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, nasihat dan selalu mendoakan keberhasilan serta keselamatan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
2. Adik yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ir. Sirajuddin, ST., MT., IPU. selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Faula Arina, S.Si., M.Si. selaku pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, saran, pengarahan, dan dukungan selama pengerjaan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Akbar Gunawan, ST., MT. selaku penguji I dan Ibu Ani Umiyati, ST., MT. selaku penguji II yang telah memberikan saran dan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.
5. Ibu Yusraini Muharni, ST., MT. selaku koordinator tugas akhir Jurusan Teknik Industri
6. Bapak Achmad Bahauddin, ST., MT., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.



7. Seluruh dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Teman terdekat penulis, Dian, Bagas, Calix, Gilang, Rezi, Kemal, Malik, Resky, Aurora yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama berkuliah di jurusan teknik industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
9. Teman teman angkatan 2019 yang selalu memberikan kebersamaan selama berkuliah di jurusan teknik industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
10. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Teknik Industri 2020/2021 dan 2021/2022 yang telah memberikan semangat serta dukungan selama masa perkuliahan.
11. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah berperan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk perusahaan dan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan pembaca, khususnya rekan-rekan mahasiswa. Aamiin.

Cilegon, 23 April 2024

Muhammad Rafli Gadapi

## ABSTRAK

**MUHAMMAD RAFLI GADAPI. ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA DAN MODEL KANO (STUDI KASUS KFC SIMPANG CILEGON) Dibimbing Oleh DR SIRAJUDDIN, ST., MT. dan DR FAULA ARINA, S.Si., M.Si.**

*Permasalahan yang terjadi pada KFC Simpang Cilegon memiliki beberapa keluhan pelanggan kurangnya jumlah kasir, kurang cepat tanggapnya karyawan dalam menghadapi masalah, dan kebersihan dari outlet itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut yang belum memenuhi harapan pelanggan, menentukan prioritas atribut yang akan diperbaiki, memberikan prioritas upaya perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran cepat saji. Dilakukan penyebaran kuesioner kepada 97 responden. Pada hasil penelitian dengan menggunakan integrasi dari metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano ini terdapat 7 atribut yang perlu ditingkatkan, 11 atribut yang perlu dipertahankan, dan 8 atribut yang tidak berpengaruh sama sekali terhadap kualitas pelayanan. Kesimpulan dari penelitian kali ini adalah adanya atribut prioritas yang harus segera diperbaiki yaitu keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai) dan Kecepatan dan ketanggapan yang baik dari pihak manajemen restoran dalam menanggapi keluhan pelanggan.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelayanan, Restoran Cepat Saji, Kentucky Fried Chicken (KFC), Importance Performance Analysis (IPA), Model Kano.*

## ABSTRACT

**MUHAMMAD RAFLI GADAPI. ANALYSIS OF FAST FOOD RESTAURANT SERVICE SATISFACTION LEVEL USING IPA METHOD AND KANO MODEL (STUDI KASUS KFC SIMPANG CILEGON)**  
Supervised by **DR SIRAJUDDIN, ST., MT. dan DR FAULA ARINA, S.Si., M.Si.**

*The problems that occurred at KFC Simpang Cilegon had several customer complaints, such as the parking being relatively narrow for 4-wheeled vehicles, the second floor dining area being rarely opened, and the cleanliness of the outlet itself. This research aims to determine attributes that do not meet customer expectations, determine priority attributes to be improved, and prioritize improvement efforts that companies can make to improve the quality of fast food restaurant services. Questionnaires were distributed to 97 respondents. In the results of research using the integration of the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Kano Model, there are 7 attributes that need to be improved, 11 attributes that need to be maintained, and 8 attributes that have no effect at all on service quality. The conclusion of this research is that there are priority attributes that must be immediately improved, namely the existence of a sufficient number of cashiers serving the number of customers (when busy) and good speed and responsiveness from restaurant management in responding to customer complaints.*

**Keywords:** *Service Satisfaction, Fast Food Restaurant, Kentucky Fried Chicken (KFC), Importance Performance Analysis (IPA), Model Kano.*



## RINGKASAN

**MUHAMMAD RAFLI GADAPI. ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA DAN MODEL KANO (STUDI KASUS KFC SIMPANG CILEGON) Dibimbing Oleh DR SIRAJUDDIN, ST., MT. dan DR FAULA ARINA, S.Si., M.Si.**

**Latar Belakang;** *Kentucky Fried Chicken (KFC)* merupakan salah satu restoran waralaba yang sudah mengglobal. Lokasi KFC yang strategis dan kecenderungan masyarakat untuk mengkonsumsi makanan cepat saji ditengah padatnya waktu, membuat KFC tidak pernah sepi pengunjung. Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan analisa tingkat kepuasan pelayanan pada salah satu cabang restoran cepat saji di daerah cilegon tepatnya KFC Simpang Cilegon. Berdasarkan hasil observasi secara langsung dan wawancara KFC Simpang Cilegon memiliki beberapa keluhan pelanggan seperti parkir yang relatif sempit untuk kendaraan roda 4, tempat makan lantai 2 yang jarang untuk dibuka, dan kebersihan dari outlet itu sendiri.

**Perumusan Masalah;** Masalah yang akan dibahas pada penelitian kali ini adalah bagaimana kuadran-kuadran tiap atribut layanan dengan menggunakan metode IPA, bagaimana kategori tiap atribut layanan dengan menggunakan model kano, dan bagaimana strategi pada tiap atribut layanan dengan integrasi metode IPA dan model kano.

**Tujuan Penelitian;** Tujuan pada penelitian kali ini adalah menentukan kuadran-kuadran tiap atribut layanan dengan menggunakan metode IPA, menentukan kategori tiap atribut layanan dengan menggunakan model kano, dan menentukan strategi pada tiap atribut layanan dengan integrasi metode IPA dan model kano.

**Metode Penelitian;** Penelitian dimulai dengan dilakukan observasi lapangan dan wawancara dengan manager toko KFC Simpang Cilegon untuk menentukan atribut layanan apa saja yang perlu diuji, kemudian atribut itu dibagi kedalam 5 dimensi *servqual* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) lalu dilakukan penyebaran kuisioner kepada 97 responden. Setelah itu hasil kuesioner diolah dengan menggunakan metode IPA dan model kano dan akhirnya dilakukan integrasi dari dua metode IPA dan kano untuk menghasilkan skala prioritas perbaikan atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan perlu dipertahankan.

**Hasil Penelitian;** Pada hasil penelitian dengan menggunakan metode IPA adanya 4 atribut yang termasuk kedalam kuadran prioritas pertama yang perlu diperbaiki, pada model kano terdapat 8 atribut yang termasuk kedalam kategori *must be*, dan integrasi dari metode Importance Performance Analysis (IPA) dan model kano ini terdapat 7 atribut yang perlu ditingkatkan, 11 atribut yang perlu dipertahankan, dan 8 atribut yang tidak berpengaruh sama sekali terhadap kualitas pelayanan.

**Kesimpulan;** Kesimpulan dari penelitian kali ini adalah adanya atribut prioritas yang harus segera diperbaiki yaitu keberadaan jumlah kasir yang melayani dapat memadai jumlah pelanggan (saat ramai) dan kecepatan dan ketanggapan yang baik dari pihak manajemen restoran dalam menanggapi keluhan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Kentucky Fried Chicken (KFC), Importance Performance Analysis (IPA), Model Kano.*

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>xv</b>
<b>Prakata</b> .....	<b>v</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>vii</b>
<i>Abstract</i> .....	<i>viii</i>
<b>Ringkasan</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xv</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Arti Lambang, Singkatan, Dan Istilah</b> .....	<b>xvi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
1.6 Penelitian Terdahulu.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Uji Validitas .....	10
2.3 Uji Reliabilitas.....	10
2.4 Uji Cornbach's Alpha.....	11
2.5 Kualitas Layanan ( <i>Servqual</i> ) .....	11
2.5.1 Pengertian Kualitas Layanan ( <i>Servqual</i> ).....	11
2.5.2 Dimensi Kualitas Layanan ( <i>Servqual</i> ) .....	12
2.5.3 <i>GAP Servqual</i> .....	13



2.5.4	Skala Likert .....	14
2.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	14
2.7	Model Kano .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Rancangan Penelitian .....	20
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
3.3	Cara Pengumpulan Data .....	21
3.4	Alur Penelitian .....	21
3.4.1	<i>Flow Chart</i> Penelitian Umum .....	21
3.4.2	<i>Flow Chart</i> Pengolahan Data Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	23
3.4.3	<i>Flow Chart</i> Pengolahan Data Model Kano .....	24
3.4.4	Deskripsi <i>Flow Chart</i> Peneliitan Umum .....	25
3.4.5	Deskripsi <i>Flow Chart</i> Pengolahan Data Metode IPA .....	28
3.4.6	Deskripsi <i>Flow Chart</i> Pengolahan Data Metode KANO .....	28
<b>BAB IV PENGOLAHAN DATA</b>		
4.1	Pengumpulan Data .....	31
4.1.1	Data Umum Perusahaan .....	31
4.1.2	Sample .....	32
4.1.3	Karakteristik Responden .....	33
4.1.4	Atribut Layanan .....	34
4.2	Pengolahan Data .....	39
4.2.1	Uji Validitas .....	39
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	42
4.2.3	IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	43
4.2.4	Model Kano .....	52
4.2.5	Integrasi IPA – Kano .....	58
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Analisa dan Pembahasan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	61
5.2	Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model Kano .....	64
5.3	Hasil Kualitas Pelayanan Berdasarkan Integrasi IPA dan Model Kano .....	66

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....69  
6.2 Saran.....10

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 4.1 Atribut Layanan .....	34
Tabel 4.2 Uji Validitas Data Kinerja.....	39
Tabel 4.3 Uji Validitas Data Harapan .....	40
Tabel 4.4 Uji Validitas Data Fungsional.....	41
Tabel 4.5 Uji Validitas Data Disfungsional .....	42
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Data.....	43
Tabel 4.7 Rekapitulasi Data Kuisiонер Kinerja .....	44
Tabel 4.8 Rekapitulasi Data Kuisiонер Harapan.....	45
Tabel 4.9 Tingkat Kesesuaian .....	46
Tabel 4.10 Perhitungan GAP .....	48
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Model Kano.....	52
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Nilai <i>Satisfaction</i> dan <i>Disatisfactio</i> .....	54
Tabel 4.13 Hasil Rekapitulasi IPA – Kano .....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i> .....	12
Gambar 2.2 Peta <i>Importance Performance Analysis</i> .....	16
Gambar 2.3 <i>Customer Satisfaction Level</i> .....	18
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian Umum .....	22
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Pengolahan Data Metode IPA .....	23
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> Pengolahan Data Model Kano .....	24
Gambar 3.4 <i>Flowchart</i> Pengolahan Data Integrasi IPA Kano .....	25
Gambar 4.1 Usia Responden.....	33
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	33
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden .....	34
Gambar 4.4 Diagram <i>Cartasius</i> .....	50
Gambar 4.5 Kuadran Kano .....	55

## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN & ISTILAH

LAMBANG/SINGKATAN	Nama	Pemakaian pertama kali pada halaman
FT	Fakultas Teknik	2
Untirta	Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	2
<i>Servqual</i>	<i>Service Quality</i>	1
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>	1
<i>n</i>	Ukuran sampel	32
<i>N</i>	Ukuran populasi	32
<i>e</i>	Persentase kelonggaran	32
<i>G</i>	<i>gap</i>	12
<i>P</i>	<i>Perceived Service</i>	12
<i>E</i>	<i>Expected Service</i>	12
$\alpha$	Reliabilitas yang dicari	11
<i>n</i>	Jumlah item pertanyaan yang diuji	43
<i>M</i>	<i>Must-be</i>	18
<i>O</i>	<i>One-dimensional</i>	18
<i>A</i>	<i>Attractive</i>	18
<i>I</i>	<i>Indifferent</i>	18
<i>R</i>	<i>Reverse</i>	18
<i>Q</i>	<i>Questionable</i>	18
Res	<i>Responsiveness</i>	39
As	<i>Assurance</i>	39
Tg	<i>Tangibility</i>	39
Em	<i>Emphaty</i>	39
Rel	<i>Reliability</i>	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Survey Pendahuluan Pelanggan KFC

Lampiran 2. Kuesioner IPA (*Importance Performance Analysis*)

Lampiran 3. Kuesioner Kano

Lampiran 4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner IPA (*importance performance analysis*)

Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kano





# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Makanan dan minuman menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi setiap manusia. Melihat kondisi ini bisnis makanan dan minuman memiliki potensi yang sangat menjanjikan para restoran, khususnya restoran *fast food* 'cepat saji' terus mencoba untuk selalu memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas layanan, kualitas makanan, dan harga menjadi aspek yang paling signifikan dalam penelitian yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada *fast food* (Shartykarini, et al, 2016). Meningkatnya mobilitas masyarakat dan aktivitas kerja yang sibuk juga menjadi salah satu penyebab perubahan perilaku masyarakat yang dulunya memasak kini beralih untuk membeli makanan jadi untuk memenuhi kebutuhannya. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan produk domestik bruto (PDB) industri makanan dan minuman nasional atas dasar harga berlaku (ADHB) sebesar Rp1,12 kuadriliun pada 2021. Nilai tersebut persentasenya sebesar 38,05 persen terhadap industri pengolahan nonmigas atau 6,61 persen terhadap PDB nasional yang mencapai Rp16,97 kuadriliun.

Penemuan di era modern ini merupakan salah satu alternatif pilihan yang dianggap lebih efisien karena menawarkan konsep servis yang serba cepat (Fitriani & Octora, 2021). Penyajian makanan yang cepat tersebutlah yang menjadi keunggulan dari restoran cepat saji sehingga para konsumen tidak harus menunggu lama untuk menikmati makanan atau minuman yang telah dibeli tetapi dengan banyaknya persaingan yang ada dalam bisnis makanan cepat saji menjadikan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan menjadi perhatian yang perlu di cari tahu. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan karena membandingkan kinerja produk dengan keinginan yang diharapkan (Azhari, et al, 2015)

*Kentucky fried chicken* (KFC) merupakan salah satu restoran waralaba yang sudah mengglobal, KFC terus berkembang pesat ke seluruh Indonesia salah satunya Kota Cilegon. Lokasi KFC yang strategis dan kecenderungan masyarakat untuk mengkonsumsi makanan cepat saji ditengah padatnya waktu, membuat KFC tidak pernah sepi pengunjung, tetapi jika dilihat dengan seksama ada banyak hal yang bisa membuat pelanggan merasa puas dan menjadi loyal, mempunyai cerita dengan pengalaman dapat dikaitkan dengan *customer experience* (Azhari, et al, 2015). Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler, 2005) Kualitas pelayanan yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain, karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Aryani, D & Rosinta, F, 2010)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler & Keller, 2018). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari konsumen setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Konsumen akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu agar dapat tetap memberikan perbaikan-perbaikan yang akan membuat usaha atau bisnis kita menjadi lebih baik lagi. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan analisa tingkat

kepuasan pelayanan pada salah satu cabang restoran cepat saji di daerah cilegon tepatnya KFC Simpang Cilegon. Berdasarkan hasil observasi secara langsung dan wawancara KFC Simpang Cilegon memiliki beberapa keluhan pelanggan seperti parkir yang relatif sempit untuk kendaraan roda 4, tempat makan lantai 2 yang jarang untuk dibuka, dan kebersihan dari outlet itu sendiri, Peneliti akan melakukan Analisa tingkat kepuasan pelayanan dengan menggunakan metode *servqual*, IPA (*Importance Performance Analysis* (IPA), dan model kano

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif, *servqual* merupakan metode yang dikembangkan oleh A.Parasuraman dan A. Zeitharnl digunakan untuk mengukur kepuasan layanan jasa dengan pendekatan *user-based approach* dengan dimensi-dimensi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) (Sinun, A, 2017). Metode kano adalah metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan pengguna (Rizki., *et al*, 2021).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kuadran-kuadran tiap atribut layanan dengan menggunakan metode IPA?
2. Bagaimana kategori tiap atribut layanan dengan menggunakan model kano?
3. Bagaimana strategi pada tiap atribut layanan dengan integrase metode IPA dan model kano?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan kuadran-kuadran tiap atribut layanan dengan menggunakan metode IPA.
2. Menentukan kategori tiap atribut layanan dengan menggunakan model kano.
3. Menentukan strategi pada tiap atribut layanan dengan integrasi metode IPA dan model kano.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di KFC Simpang Cilegon.
2. Responden kuisioner pernah memesan makanan secara *dine-in* di KFC Simpang Cilegon.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini ditujukan untuk mempermudah dalam melihat dan mengetahui pembahasan pada penelitian kali ini, Oleh karena itu penjelasan terkait keseluruhan penelitian akan dijelaskan secara detail di bawah ini. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, sistematika penulisan, dan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian kali ini dan didapatkan dari berbagai sumber.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan tentang landasan teori terkait permasalahan-permasalahan yang diangkat pada penelitian kali ini yang berasal dari beberapa sumber.



### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan oleh karena itu pada bab ini berisikan *flowchart* penelitian umum, *flowchart* pengolahan data, lokasi dan waktu penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan perihal hasil pengumpulan data yang akan dilanjutkan ke tahap pengolahan data, dimana pada penelitian kali ini pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuisioner.

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

Pada bab ini berisikan perihal analisa yang akan diperoleh dari hasil pengolahan data yang mana hasil yang didapatkan dari pengolahan data nantinya akan dibandingkan dengan literatur atau penelitian terdahulu.

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

Pada bab ini berisi perihal kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan memuat segala hal yang berhubungan dengan penelitian kali ini tetapi dijelaskan secara singkat padat dan jelas. Sedangkan saran berisi masukan masukan untuk penelitian yang selanjutnya.

#### **1.6 Penelitian Terdahulu**

Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian kali ini.

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Judul Penelitian	Tahun	Nama Peneliti	Tempat	Deskripsi	Metode
1.	Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan	2014	Yesenia dan Edward H Siregar	KFC Tangerang Selatan	Penelitian mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan KFC ini, pada mulanya didasarkan oleh persaingan bisnis restoran sejenis yang semakin ketat. Faktor pertama yang diperhatikan adalah tingkat kepentingan dan kinerja atribut yang digambarkan oleh analisis <i>Importance Performance analysis</i> (IPA) dan selanjutnya diukur tingkat kepuasan konsumen dengan analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI). Setelah itu, dilakukan pengujian pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen KFC dengan menggunakan analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA), <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI), dan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)
2.	Pengaruh Kepuasan, Hambatan Berpindah dan Penyediaan Fasilitas terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Novotel Surabaya	2014	Yenny Chen S dan Edwin Japarianto	Hotel Novotel Surabaya	Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan, hambatan berpindah dan penyediaan fasilitas terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Novotel di Surabaya dan pengaruh dominan antara variabel kepuasan, hambatan berpindah dan penyediaan fasilitas Terhadap Loyalitas konsumen pada Hotel Novotel di Surabaya.	<i>Analisis Regresi Linier Berganda</i>

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Judul Penelitian	Tahun	Nama Peneliti	Tempat	Deskripsi	Metode
3.	Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS	2018	Besse Arnawisuda Ningsi dan Lucia Agustina	PT Argo Manunggal Triasta, JL. MH Thamrin Km 4, Cikokol, Tangerang - Banten	Penelitian ini akan menilai kepuasan pelanggan terhadap pembelian produk <i>Bleached Cotton</i> pada pelanggan dalam pasar Internasional. <i>Bleached Cotton</i> merupakan salah satu produk PT Argo Manunggal Triasta yang mempunyai banyak keunggulan dibandingkan dengan produk lainnya. Beberapa keunggulan <i>Bleached Cotton</i> adalah 100% Kapas, tingkat <i>Absorbant</i> : 10S, Penampilan: <i>Bright White</i> (Putih) dan Netral. Panjang Serat: 14-18 mm (di banding dengan produk lain yang seratnya pendek). Tingginya intensitas Pelanggan dalam pemakaian <i>Bleached Cotton</i> akan memberikan informasi yang cukup banyak dan akurat untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam penggunaan produk tersebut.	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling</i> (PLS-SEM)
4.	Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan	2020	Dedek Kurniawan Gultom, Muhammad Arif, dan Muhammad Fahmi	JW Marriot Hotel Medan	Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variable penelitian dan hipotesis pengujian pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Lokasi penelitian ini di teknik penarikan sampel adalah dengan teknik <i>non-probability sampling</i> .	Pendekatan Penelitian Eksplanatori

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Judul Penelitian	Tahun	Nama Peneliti	Tempat	Deskripsi	Metode
5.	Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7P Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek Online	2016	Ida Farida, Achmad Tarmizi, dan Yogi November	Gojek	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran 7P meliputi harga, lokasi, orang, proses, produk, promosi dan bukti fisik terhadap kepuasan pengguna gojek online. Dengan melihat hal-hal tersebut di atas, maka agar dapat menyusun strategi yang tepat dalam mendapatkan penumpang perlu kiranya mengetahui pengaruh bauran pemasaran yang dapat mempengaruhi persepsi penumpang. Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh bauran pemasaran 7P (product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence) terhadap kepuasan penumpang Gojek Indonesia.	Regresi Linear Berganda



## DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*. Vol 15. No. 2; Hal: 255-270.
- Aryani, Dwi, Rosinta, Febrina. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17. No. 2; Hal: 114-126.
- A'yuni, Shafa Giyan, Chusumastuti, Dhety. 2021. Pengaruh User Interface Aplikasi Shopee Terhadap Minat Beli Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi*. Vol. 5, No. 1; Hal 45 – 54.
- Bahar, Arfiani, Sjahrudin, Herman. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*. Vol. 3. No. 1; Hal: 14-34.
- Budiaji, Weksi. 2013. Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala LIKERT. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*. Vol. 2. No.2; Hal 127-133.
- Dewi, Shanty Kusuma. 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model Kano. Seminar dan Konferensi Nasional IDEC. Hal: 1-11.
- Gofur, Abdul. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*. Vol. 4. No. 1; Hal: 37-44.
- Gunawan, A., Wahyuni, N. and Utami, A.S., 2020. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pasien rawat jalan di Krakatau Medika Hospital. *Journal of Integrated System*, 3(1), pp.26-39.
- Haryono, Mei, Bariyah, Choirul. 2014. Perancangan Konsep Produk Alas Kaki Dengan Menggunakan Integrasi Metode Kansei Engineering dan Model Kano. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 13. No. 1; Hal 71-82.
- Indrajaya, Drajat. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*. Vol. 2. No. 3; Hal: 1-6.
- Indrawati, Ayu Desi. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar.

*Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. Vol. 7. No. 2; Hal: 135-142.

- Indrasari, A., (2015), Integrasi Metode IPA dan Model Kano Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 3 No.1 hal 45-52.
- Ismianti, Mastrisiswadi Hasan, Wibowo Astrid Wahyu Adventri. 2023. Evaluation of Online Learning Satisfaction During Pandemic Using the IPA – Kano Method. *Jurnal Sistem Teknik Industri*. Vol. 25, No. 1; Hal: 126 – 135.
- Jazuli, Muhammad, Samanhudi, Didi, Handoyo. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*. Vol. 1. No. 1; Hal: 67-75.
- Kodu, Sarini. 2013. Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 1. No. 3; Hal: 1251-1259.
- Latief, Abdul. 2018. Analisis Pengaruh Produk, Harga, Lokasi dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen pada Warung Wedang Jahe (Studi Kasus Warung Sido Mampir di Kota Langsa). *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol 7. No. 1; Hal 90-99.
- Linggani, Andrea Dewi, Dr. Ir. Amani, Husni MBA., MSc, Wulandari, Sari, S.T., M.T. 2019. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Indihome Bandung Barat Menggunakan Integrasi Model Kano dan Metode Service Quality. *Jurnal e-Proceeding of Engineering*. Vol. 6. No. 2; Hal 6548-6555.
- Mustakim, A., Anggraeni, S.K. and Sirajuddin, S., 2017. Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT. AKR. *Jurnal Teknik Industri Untirta*.
- Napitupulu, D.B., 2016. Evaluasi kualitas website universitas XYZ dengan pendekatan webqual [Evaluation of XYZ university website quality based on Webqual approach]. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14(1), pp.51-64.
- Nisa, S.F.Z., Rohayati, Y. and Wulandari, S., 2019. Rancangan Kebutuhan Pengguna Aplikasi Manajemen Pergudangan Dengan Menggunakan Integrasi Software Quality Dan Refined Kano. *eProceedings of Engineering*, 6(1).
- Normasari, Selvy, Kumadji, Srikandi, Kusumawati, Andriani. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 6. No.2; Hal: 1-9.
- Nugraha, Rizal, Harsono, Ambar, Adianto, Hari. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix

- Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol. 1. No. 3; Hal: 221-231.
- Nugroho, Adi, Suparto. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Model Kano (Studi Kasus: PT. Graha Service Indonesia). *Jurnal SENOPATI*. Vol. 3. No. 1; Hal 1-10.
- Prasmoro, A.V., Chotimah, C. and Siregar, D., 2020. Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe XYZ Rawalumbu). *Journal of Industrial and Engineering System*, 1(2).
- Pratama, R.S.A., Faroqi, A. and Wulansari, A., 2022. Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Di Perguruan Tinggi Menggunakan Model Kano. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 11(2), pp.503-512.
- Puspitasari, N.B., Suliantoro, H. and Kusumawardhani, L., 2010. Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano (studi kasus di PT. Perusahaan Air minum Lyonnaise Jaya Jakarta). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(3), pp.185-198.
- Puspitasari, R., 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Cikarang Dry Port dengan Metode Importance-Performance Analysis dan Kano. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 13(3), pp.121-134.
- Rohaeni, Heni, Marwa, Nisa. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. Vol. 2. No. 2; Hal: 312-318.
- Rosdiah, N., 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Dongeng Kopi & Indie Book Jogja).
- Santoso, B. S., Anwar, M. F., & Hermawati, S. (2015). Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. no. September.
- Sarjono, Haryadi, Natalia. 2014. Servqual Dalam Pelayanan Kelas Pada Laboratorium Manajemen. *Jurnal Binus Bussiness Review*. Vol. 5. No. 1; Hal: 404-417.
- Sasongko, Sambodo Rio. 2021. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. Vol 3. No. 1; Hal: 104-114.
- Sugiharta, P., Silitonga, R.Y. and Setiawati, M., 2023. Analisis Kepuasan Kualitas dan Rancangan Perbaikan Pelayanan Jasa Kesehatan. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 9(2), pp.127-133.



- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sukwadi, R. and PP, Y.M., 2018. Penerapan Model Kano-Iga Dalam Analisis Kepuasan Kerja Karir Awal Karyawan. *Spektrum Industri*, 16(1), p.87.
- Sukwadi, Ronald, Dian, Agustin. 2016. Analisis Kualitas Layanan Restoran Dengan Menggunakan Model Kano-PRCA dan AIM. *Jurnal Spektrum Industri*. Vol. 14. No. 1; Hal: 89-98.
- Walida, Z., Muamilah, H. and Jannah, F., 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Sepeda Motor Yamaha di Kota Negara. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(10), pp.4656-4665.
- Yanti, Fitri, Murni, Trisna. 2019. Integrasi Servqual dan Model Kano ke Dalam QFD Pada Pengukuran Kualitas Pelayanan Paket Pos di PT Pos Indonesia Cabang Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol. 24. No. 3; Hal 262-273.
- Yanti, P.F., 2021, September. Mengukur Kualitas Pelayanan pada Ojek Online di Masa Pandemi. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 12, pp. 940-947).
- Zarnelly, Z. and Syaifuddin, A., 2023. Analisis Kualitas Website Mediacenter Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA: Mediacenter Website Quality Analysis Using Webqual 4.0 And IPA Methods. *Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering (IJIRSE)*, 3(1), pp.74-81.