

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA
COFFEE SHOP TEDUH TERA MEDAN**

SKRIPSI

**OLEH :
JAYA NEGARA SITO HANG
18.815.0033**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/23

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA
COFFEE SHOP TEDUH TERA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Teknik
Universitas Medan Area



OLEH :
JAYA NEGARA SITOANG
18.815.0033

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/23

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
Pada Coffee Shop Teduh Tera Medan
Nama : Jaya Negara Sitohang
NPM : 188150033
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri

Disetujui Oleh :
Komisi Pembimbing,

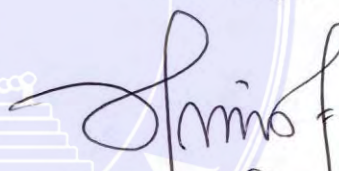
Pembimbing I

Pembimbing II



Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si

NIDN. 0127046201



Yudi Daeng Polewangi, ST, MT

NIDN. 0112118503

Mengetahui



Dekan Fakultas Teknik

(Ramhad Syah, S.Kom, M.Kom)

NIDN. 0105058804



Ketua Program Studi

(Nukhe Andri Silviana, ST, MT)

NIDN. 0127038802

Tanggal Sidang : 4 April 2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana yang merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan.

Medan, 08 Februari 2023



Jaya Negara Sitohang

188150033

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jaya Nagara Sitohang

NPM : 188150033

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

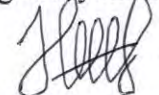
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Coffee Shop Teduh Tera Medan beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti, Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 08 Februari 2023

Yang Menyatakan



(Jaya Nagara Sitohang)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Jaya Negara Sitohang, lahir di Medan, tanggal 31 Oktober 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari lima bersaudara dengan ayah bernama Alexander Toga Sitohang dan ibu bernama Mulyati. Riwayat pendidikan penulis bertahap dimulai dari SD Negeri 060968, SMP Swasta Hang Tuah I Belawan dan SMA Swasta Dharmawangsa Medan. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan studi kejenjang perkuliahan S1 pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Medan Area.

Selama perkuliahan, penulis tergabung dalam organisasi kemahasiswaan seperti menjadi anggota di Ikatan Mahasiswa Teknik Industri Universitas Medan Area sampai sekarang, Menekuni Hobi dalam Ekstrakurikuler Bola Basket, mengikuti seminar-seminar yang diadakan kampus dan acara kampus lainnya.

Banyak hal yang didapat penulis dalam proses pembelajaran selama berkuliah dikampus ini, dan terus berusaha adalah salah satu kunci penulis sampai pada tahap ini, bukan sekedar berusaha biasa namun berusaha dengan cara yang logis dan cerdas. Pada tahun terakhir sebagai mahasiswa penulis juga menjalankan pembuatan tugas akhir sebagai syarat kelulusan.

ABSTRAK

Jaya Negara Sitohang. 188150033 “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Coffee Shop”. Dibimbing Oleh Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si dan Yudi Daeng Polewangi, ST, MT.

Coffee Shop Teduh Tera adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. Pelayanan yang kurang maksimal dapat mengurangi jumlah pelanggan yang berkunjung. Oleh karena perlunya peningkatan kualitas pelayanan upaya menarik pelanggan yang lain untuk makan dan minum di Caffe Shop Teduh Tera. Penelitian ini dilakukan perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dari hasil perhitungan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 98,58 % dan Diagram Kartesius dari 20 atribut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada Ketanggapan, Kesungguhan, dan Fasilitas mendapat perioritas rendah. Hasil perhitungan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Coffe Shop Teduh Tera Medan mendapatkan skor sebesar 62,06% menunjukkan bahwa pelanggan Coffe Shop Teduh Tera Medan yang telah merasa “Cukup Puas” dikarenakan skor yang berada pada rentang skala 56% sampai dengan 65%, jadi kinerja dari Pelayanan Coffe Shop Teduh Tera harus lebih ditingkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang nilai pelayanannya rendah dan dapat mempertahankan atau meningkatkan atribut yang sangat penting.

Kata Kunci : Coffee Shop, *Importance Performance Analysis* (IPA), Diagram Kartesius, *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

Jaya Negara Sitohang. 188150033. "The Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method at the Coffee Shop". Supervised by Ir. Hj. Ninny Siregar M.Si. and Yudi Daeng Polewangi, S.T, M.T.

Coffee Shop Teduh Tera is a place to relax and chat where visitors can order drinks and food. The less-than-optimal services can reduce the number of visiting customers. Because of that, it needs to improve the quality of service to attract other customers to eat and drink at Caffe Shop Teduh Tera. This research was calculated using the Importance Performance Analysis (IPA) and the Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The Importance and Performance Analysis (IPA) method aims to determine the value of the level of conformity between the level of interest and the level of satisfaction. The Customer Satisfaction Index (CSI) method aims to determine customer satisfaction levels. From the calculation results of the Importance and Performance Analysis (IPA) method, it had a suitability level value of 98.58%, and the Cartesian Diagram of 20 attributes was a top priority for making improvements then to Responsiveness, Sincerity, and Facilities got low priority. The calculation results of the Customer Satisfaction Index (CSI) method at the Coffe Shop Teduh Tera Medan got a score of 62.06% which indicated that Coffe Shop Teduh Tera Medan customers feel "Quite Satisfied" because the score was in the scale range of 56% to 65% so the performance of the Coffe Shop Teduh Tera Service had to be further improved in service quality, especially on attributes that had low service value and could maintain or increased the vital ones.

Keywords: *Coffee Shop, Importance Performance Analysis (IPA), Cartesian Diagram, Customer Satisfaction Index (CSI)*



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Dengan karunia-Nya Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Coffee Shop Teduh Tera Medan” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Tugas Akhir pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Ibu Nukhe Andri Silviana, S.T, M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.
4. Ibu Ir. Hj. Ninny Siregar, M.Si, selaku Pembimbing I.
5. Bapak Yudi Daeng Polewangi, S.T, M.T selaku Pembimbing II.
6. Staff pengajar dan pegawai di Universitas Medan Area khususnya Program Studi Teknik Industri yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

7. Kedua Orangtua, Adik, Saudara-saudara dan Pacar saya yang telah memberi dukungan sepenuhnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan dari Teknik Industri tahun 2018.
9. Rekan-rekan IMTI UMA.
10. Bapak Khairul Akbar selaku Pemilik Coffee Shop Teduh Tera Medan.
11. Bapak Andre Botem selaku Manager Coffee Shop Teduh Tera Medan.
12. Seluruh pimpinan staff dan karyawan Coffee Shop Teduh Tera Medan yang telah mengizinkan pengambilan data untuk Tugas Akhir ini.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver, and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Laporan ini dapat digunakan sebagai mana mestinya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran, wawasan, dan ilmu yang baru bagi semua pihak serta khususnya bagi penulis sendiri.

Medan, Februari 2023

Jaya Nagara Sitohang

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengendalian Kualitas	7
2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.2.1 Peran Penting Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	10
2.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3 <i>Sampling</i>	11
2.4 Uji Validitas	12
2.5 Uji Reliabilitas	14
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	20

3.2	Jenis Penelitian.....	20
3.3	Objek Penelitian	20
3.4	Metode Pengumpulan Data	20
3.5	Variabel Penelitian	21
3.5.1	Variabel Independen	21
3.5.2	Variabel Dependen.....	22
3.5.3	Variabel Intervening.....	23
3.6	Kerangka Berfikir.....	23
3.7	Metode Pengumpulan Data	24
3.8	Pengolahan Data	24
3.8.1	Uji Kecukupan Data.....	24
3.8.2	Uji Validitas	25
3.8.3	Uji Reliabilitas	25
3.8.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	25
3.9	<i>Flowchart</i> Penelitian	28
BAB IV PENGOLAHAN DATA		29
4.1	Pengumpulan Data	29
4.1.1	Kuisisioner	29
4.2	Pengolahan Data.....	29
4.2.1	Uji Kecukupan Data.....	30
4.2.2	Uji Validitas	31
4.2.3	Uji Reliabilitas.....	34
4.3	Harga	36
4.4	Karakteristik Responden	39
4.4.1	Jenis Kelamin	39
4.4.2	Tingkat Pendidikan	39
4.4.3	Pekerjaan	40
4.4.4	Pendapatan	41
4.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	41
4.5.1	Tingkat Kesesuaian	42
4.5.2	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	46
4.5.3	Diagram Kartesius.....	48

4.6	<i>Customer Satisfaction Index</i>	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		

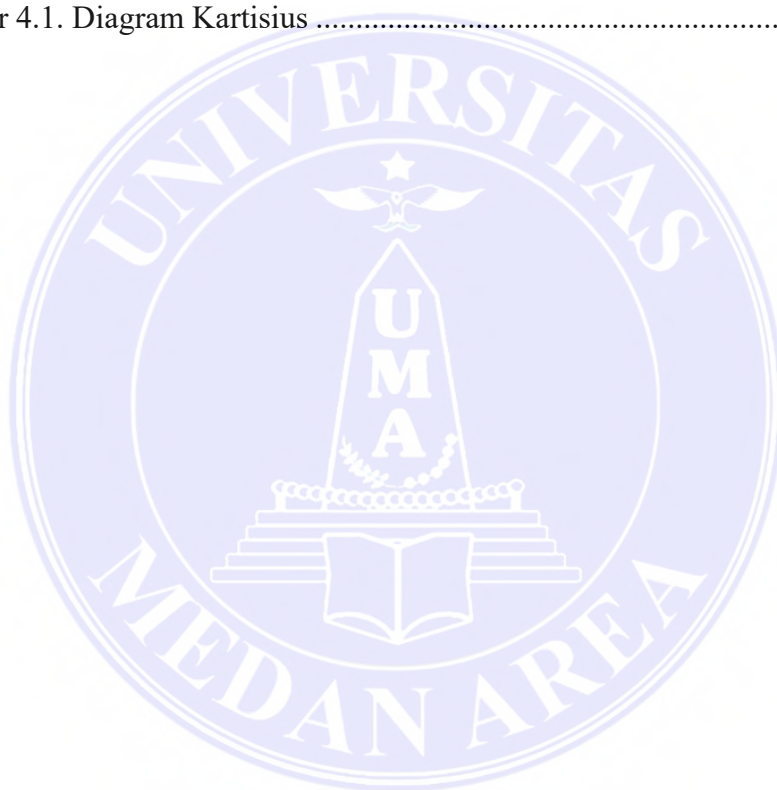


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Indeks Koefisien Reliabilitas	14
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Atribut	32
Tabel 4.2 Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepentingan.....	35
Tabel 4.3 Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas skor kepuasan	35
Tabel 4.4 Jenis Dan Harga Menu Di Cafe Shop Teduh Tera.....	37
Tabel 4.5 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.6 Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan	40
Tabel 4.7 Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	40
Tabel 4.8 Jumlah Responden Menurut Jenis Pendapatan	41
Tabel 4.9 Tabel Tingkat Kesesuaian.....	43
Tabel 4.10 Tabel Keputusan Hold & Action.....	45
Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata Tiap Atribut.....	47
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 2.2. Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	15
Gambar 3.1. Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian	28
Gambar 4.1. Diagram Kartisius	48



DAFTAR LAMPIRAN

Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan..... Lampiran 1

Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan Lampiran 2



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era zaman millennial saat ini, perusahaan selalu dihadapkan dengan situasi kompetisi yang semakin menajam, baik dalam pasar domestic maupun pasar internasional. Kelangsungan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen, yaitu dengan strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya. Oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan mutu dan pelayanan bagi pelanggannya.

Pelayanan di Coffe Shop Teduh Tera memiliki sistem yang berbeda dengan coffe shop yang lain. Diantaranya sistem pemesanan minuman dan makanan yang digunakan di coffee shop teduh tera itu dilakukan secara langsung ke kasir sekaligus langsung bayar di kasirnya. Dengan sistem ini bisa membuat hati para pelanggan kurang minat dikarenakan pemesanannya ke kasir dan langsung bayar di kasirnya.

Coffee Shop Teduh Tera memiliki beberapa fasilitas diantaranya Parkiran yang luas, ruangan ngopi berupa outdoor dan indoor, mushola, dan toilet. Adapun fasilitas pendukung tambahan seperti kursi dan meja yang nyaman, asbak rokok dan wifi gratis yang di sediakan pemilik coffe shop buat para pelanggan.

Dari beberapa fasilitas dan pelayanan coffe shop teduh tera, bahwa coffe shop teduh tera mendapatkan beberapa complain dari pelanggan yang pernah ditanyakan kepada pelayan diantaranya fasilitas parkir yang masih di pungut biaya parkir, complain ini didasarkan dari harga makanan yang lumayan mahal

sehingga berat hati pelanggan untuk membayar parkir lagi. Kemudian fasilitas wifi yang sangat lambat sehingga sering mendapatkan complain dari pelanggan. Selain itu sistem pemesanan dilakukan di kasir dan langsung melakukan pembayaran yang membuat repot pelanggan untuk balik lagi ke kasir.

Tujuan dari penelitian ini menciptakan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang prima dan fasilitas yang baik sehingga pelanggan menjadi lebih nyaman lagi saat berkunjung. Itulah yang menjadi alasan pelayanan berkualitas penting bagi pelanggan. Metode yang akan di gunakan adalah metode Importance Performance Analisis yang bertujuan untuk melihat perbedaan antara kinerja yang di rasakan (perceived performance) dan harapan (expectation) jika kinerja dibawah harapan , pelanggan tidak akan puas, dan jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas.

Alasan memilih Coffee Shop Teduh Tera adalah karena Usaha yang baru dibuka selama 3 bulan dan cukup diminati oleh kalangan pemuda, orang tua bahkan remaja di Medan. Selanjutnya, alasan memilih aspek kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah karena keduanya diketahui memiliki relevansi. Selain itu adalah karena adanya hal-hal teknis yang menjadi solusi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan maka beralasan pula untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul, yaitu “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA COFFEE SHOP TEDUH TERA MEDAN”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Teduh Tera di Medan ?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *importance performance analysis* yang di hasilkan oleh Coffee Shop Teduh Tera?
3. Bagaimanakah kepuasan pelanggan terhadap kualitas fasilitas Coffe Shop yang disediakan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Coffee Shop Teduh Tera Medan
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *importance performance analysis* (IPA) dihasilkan oleh Coffee Shop Teduh Tera Medan
3. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas fasilitas Coffe Shop yang disediakan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA)

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan masukan pada perusahaan mengenai kepuasan pelanggan.
2. Dapat mengaplikasikan teori yang diperoleh dari perkuliahan dalam dunia nyata.
3. Sebagai referensi selanjutnya bagi Universitas Medan Area

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melebar kepada pembahasan yang lain. Batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data penjualan yang digunakan merupakan data tiga bulan terakhir
2. Lamanya penelitian yang dilakukan selama 1 bulan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang kenapa peneliti ini diangkat, selain itu juga berisi permasalahan yang akan diangkat, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu juga berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah

penelitian, dasar teori yang mendukung.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang materi, alat, tata cara penelitian dan data apa saja yang akan digunakan dalam mengkaji dan menganalisis sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang uraian data-data apa saja yang dihasilkan selama penelitian yang selanjutnya diolah menggunakan metode yang telah ditentukan kajian yang akan dilakukan dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan-masukan yang perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun peneliti selanjutnya yang dimungkinkan penelitian ini dapat dilanjutkan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

LAMPIRAN

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengendalian Kualitas

Pengendalian kualitas adalah suatu sistem dan kegiatan yang dilakukan untuk menjamin suatu tingkat atau standar kualitas mutu tertentu sesuai dengan spesifikasi yang direncanakan mulai dari kualitas bahan, kualitas proses produksi, kualitas pengolahan barang setengah jadi dan barang jadi sampai standar pengiriman ke konsumen agar produk yang dihasilkan menjadi efektif dan efisien. Menurut Bakhtiar dkk (2013), pengendalian kualitas dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memantau aktivitas dan memastikan kinerja sebenarnya.

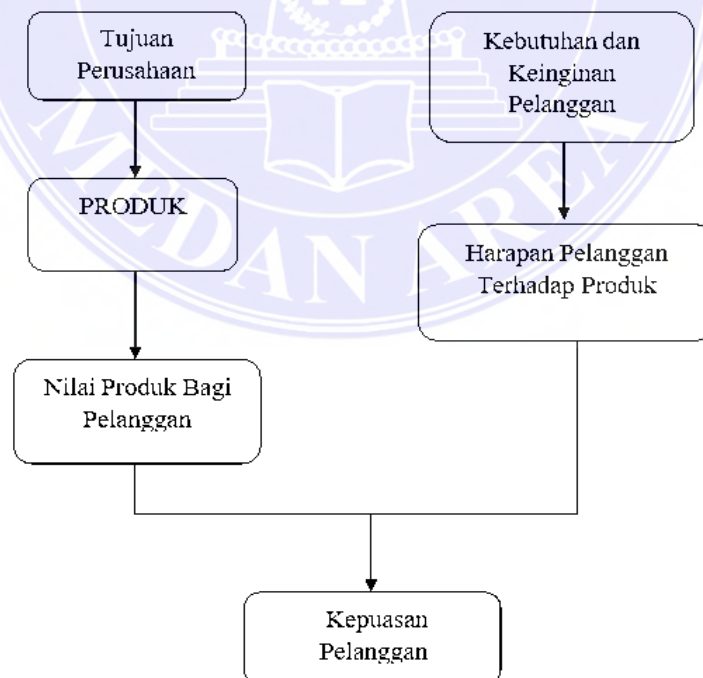
Wulandari dan Amelia (2012), pengendalian kualitas harus dilakukan melalui proses yang terus-menerus dan berkesinambungan. Proses pengendalian kualitas tersebut dapat dilakukan melalui proses PDCA (Plan, Do, Check, Action) yang dikenalkan oleh Edwards Deming, seorang pakar kualitas ternama yang kemudian disebut dengan Siklus Deming (Deming Cycle). Siklus PDCA umumnya digunakan untuk mengetes dan mengimplementasikan perubahan-perubahan untuk memperbaiki kinerja produk, proses atau suatu sistem di masa yang akan datang. Adapun Penjelasan dari tahap-tahap dalam siklus PDCA adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan rencana (Plan).
2. Melaksanakan rencana (Do).
3. Memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai (Check)..
4. Melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan (Action).

2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Mamang dan Sopiha (2013, hal. 181) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja pelayanan yang aktual. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran keputusan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (importance), kinerja, dan faktor ideal.

Defenisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat dilihat seperti gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Dari konsep kepuasan pelanggan diatas, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan pelanggan. Apabila pelanggan atau konsumen telah puas terhadap kinerja suatu perusahaan, maka kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung kepada suksesnya perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

2.2.1 Peran penting kepuasan pelanggan

Meskipun perusahaan tidak mempunyai pesaing, tetapi tidak membuat perusahaan menjadi lalai dalam memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Dalam melihat keadaan ini perusahaan harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan kepada pelanggan agar pelanggan tidak merasa kecewa. Karena dengan kepuasan pelanggan akan lebih loya atau setia dengan perusahaan.

Sementara Sangadji dan Sopiha (2013, hal.181) mengartikan “Kepuasan Pelanggan merupakan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan”.

Berdasarkan kesimpulan dari pembahasan diatas, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan berpengaruh pada perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang lebih baik bagi pelanggan untuk melakukan pembelian yang berulang-ulang dan terciptanya

loyalitas pelanggan, dan memberikana rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, Kepuasan Pelanggan ialah salah satu indikator pengukur keberhasilan suatu perusahaan dalam memasarkan produknya.

Menurut Rangkuti (2013, hal.30-35) ada delapan factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Nilai
2. Daya saing
3. Persepsi pelanggan
4. Harga
5. Citra
6. Tahap pelayanan
7. Momen pelayanan
8. Tingkat kepentingan pelanggan

2.2.3 Manfaat kepuasan pelanggan

Kotler (2009, hal. 138) apakah pembelian terpuaskan setelah membeli tergantung pada kinerja penawaran dalam hubungannya dengan ekspektasi pembeli, dan apakah pembeli menginterpretasikan adanya penyimpangan antara keduanya.

Kotlet (2009, hal. 140) banyak perusahaan secara sistematis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan pelanggan mereka, mengenali faktor-faktor membentuk kepuasan, dan melakukan perubahan dalam operasi dan pemasaran mereka sebagai akibatnya.

2.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut memberi masukan bagi keperluan dalam pengembangan dan peningkatan kepuasan pelanggan dapat diukur dengan bermacam metode dan teknik.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal.75) terdapat empat indikator dari variabel Kepuasan Pelanggan, yaitu :

1. Keandalan (reliability)
2. Daya tanggap (responsivitas)
3. Jaminan (assurance)
4. Kesungguhan (Empati)
5. Bukti langsung (tangibles)

2.3 Sampling

Sampling adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampling dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat

banyak.

Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh slovin dalam (Sugiyono, 2017) dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai $e = 10\%$ adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir sebesar 10%.

2.4 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan metode validitas konstruk. Validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antara hasil pengukuran suatu alat ukur dengan konsep teoritik yang dimilikinya (Azwar, 2012). Langkah-langkah pengambilan keputusan dalam uji validasi suatu variabel pertanyaan suatu kuesioner, adalah sebagai berikut :

a. Menentukan hipotesis

H_0 : skor atribut berkolerasi positif dengan skor faktor (valid)

H_1 : skor atribut tidak berkolerasi positif dengan faktor (tidak valid)

b. Menentukan nilai r table

Untuk memperoleh angka kritis pada tabel angka kritis nilai r, perlu

dihitung derajat kebebasan terlebih dahulu dari tabel r product momentpearson dengan nilai :

a. Menentukan hipotesis

H₀ : skor atribut berkolerasi positif dengan skor faktor (valid)

H₁ : skor atribut tidak berkolerasi positif dengan faktor (tidak valid)

b. Menentukan nilai r table

Untuk memperoleh angka kritis pada tabel angka kritis nilai r, perlu dihitung derajat kebebasan terlebih dahulu dari tabel r product moment pearson dengan nilai :

$$df = N - 2 \dots\dots\dots (1)$$

Dimana :

df = derajat kebebasan

N = jumlah sampel

c. Menentukan nilai r hitung

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi (validitas)

X = Skor pada subjek item n

Y = Skor total subjek

XY = Skor pada subjek item n dikalikan skor total

N = Banyaknya subjek / responden

d. Mengambil keputusan

- Jika rhasil positif, serta rhasil $>$ rtabel , maka variabel tersebut valid

Jika rhasil positif, serta rhasil $<$ rtabel , maka variabel tersebut tidak valid

- Jika rhasil negatif, serta rhasil $>$ rtabel , maka variabel tersebut tidak valid
Jika rhasil negatif, serta rhasil $<$ rtabel , maka variabel tersebut tidak valid.

Apabila pengujian validitas pada semua pertanyaan ini memberikan hasil yang valid, maka kuesioner sudah layak untuk disebarkan, tetapi apabila terdapat pertanyaan yang tidak valid, kemungkinan pertanyaan tersebut kurang baik penyusunan kalimatnya, sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda. Hal ini dapat diperbaiki dengan mengganti susunan kalimat tersebut dengan susunan yang lebih baik agar tidak terjadi penafsiran yang berbeda (Azwar, 2012). Perhitungan uji validitas menggunakan bantuan program aplikasi SPSS.

2.5 Uji Reliabilitas

Apabila kuisisioner sudah terbukti valid, maka selanjutnya akan diuji reliabilitasnya. Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuisisioner. Kuisisioner yang reliabel adalah kuisisioner yang apabila diuji cobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Angka

koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuisisioner dinyatakan reliabel jika memberikan nilai alpha > 0.60 (Azwar, 2012). Hasil perhitungan pada software SPSS 16 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha. Apabila koefisien reliabilitas > 0.6, maka kuesioner dikatakan telah reliabel.

Tabel 2.2 Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
< 0,20	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Arikunto (2016)

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Pada konsep Importance Performance Analysis (IPA) kita menganalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimata konsumen dengan kinerja perusahaan tersebut. Dengan demikian jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan.

Dalam hal ini digunakan lima tingkat skala Likert untuk penilaian tingkat kepentingan konsumen, yang terdiri dari :

1. Sangat penting, diberi bobot 5
2. Penting, diberi bobot 4
3. Cukup penting, diberi bobot 3

4. Kurang penting, diberi bobot 2
5. Tidak penting, diberi bobot 1.

Dalam Importance Performance Analysis (IPA), hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh pelanggan maka digunakan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus (x dan y) dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata n skor tingkat kinerja dan y merupakan rata-rata dari rata-rata n skor tingkat kepentingan. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dalam diagram Kartesius Importance Perfomance Analysis (IPA) (Supranto, 2011).

Evaluasi tingkat kinerja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diwakili oleh huruf X, dan evaluasi tingkat kepentingan diwakili oleh huruf Y. Total penilaian tingkat kinerja dan kepentingan diperoleh dengan cara menjumlahkan skor penilaian yang diberikan konsumen. Hasil perhitungan akan digambarkan dalam diagram kartisius. Masing-masing atribut diposisikan dalam diagram tersebut berdasarkan skor rata-rata, dimana skor rata-rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan (Y). Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \qquad Y = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah data konsumen

Diagram Kartesius adalah ruang yang dibagi menjadi empat bagian dan ditentukan oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada suatu titik (a,b).

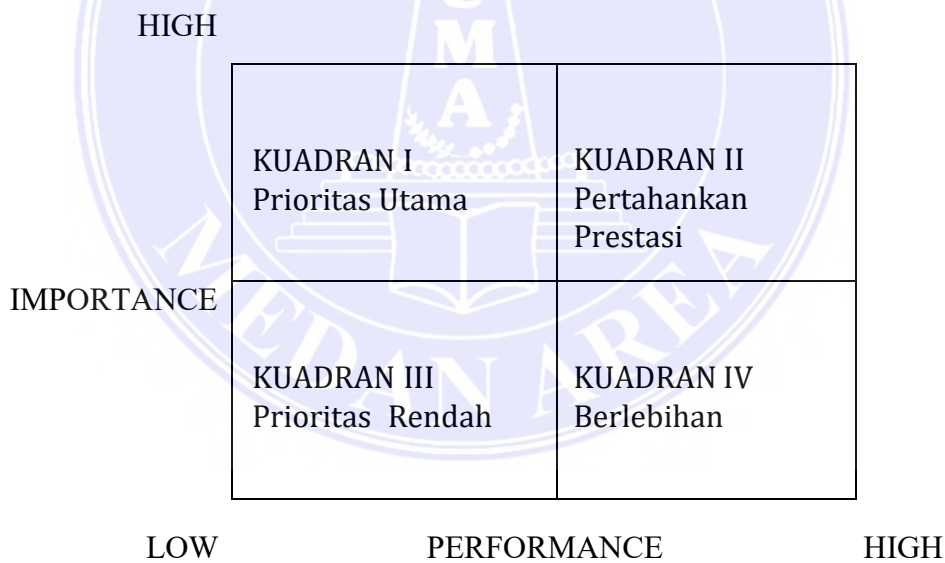
Titik tersebut diperoleh dari rumus Y_i .

$$a = \frac{X_i}{k} \qquad b = \frac{Y_i}{k}$$

Keterangan:

a = Batas sumbu X (tingkat kinerja)

b = Batas sumbu Y (tingkat kepentingan) k = Banyaknya atribut yang diteliti



Gambar 2.2 Diagram Importance Performance Analysis (IPA)

Keterangan :

1. KUADRAN I

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsure-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun

manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan / tidak puas.

2. KUADRAN II

Unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. KUADRAN III

Menunjukkan faktor-faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. KUADRAN IV

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akantetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan baik.

Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas produk melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan (Supranto, 2011)

$$TKi = \frac{Ki}{Hi} \times 100\%$$

Keterangan :

Ki = Tingkat kesesuaian

Ki = Skor penilaian tingkat kinerja

Hi = Skor penilaian tingkat kepentingan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Caffee Shop Teduh Tera Medan yang berada di Jl. SMTK No, Padang Bulan, Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu pada bulan Agustus 2022.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis kuantitatif digunakan untuk melakukan perhitungan terhadap data kuesioner yang di dapat dari lapangan. Penelitian ini melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi.

3.3. Objek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terdapat para pelanggan di Coffee Shop Teduh Tera Medan.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer, data yang penulis kumpulkan secara langsung dari hasil penyebaran kuesioner dengan responden. Penyusunan butir-butir pernyataan, kemudian dilanjutkan dengan penetapan skala pengukurannya. Untuk menentukan secara pasti nilai skor setiap variabel berada pada posisi Sangat Baik (5), Baik (4), Kurang Baik (3), Tidak Baik (2), dan Sangat Tidak Baik (1).

2. Data Sekunder

Data sekunder, merupakan data atau informasi yang penulis peroleh dari Coffee Shop Teduh Tera, diantaranya diperoleh tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

3.5. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Pengertian yang dapat diambil dari definisi tersebut ialah bahwa dalam penelitian terdapat sesuatu yang menjadi sasaran, yaitu variabel. Sehingga variabel adalah fenomena yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diobservasi atau diukur.

3.5.1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel bebas yang mempengaruhi timbulnya variabel terikat. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan dan fasilitas Coffee Shop Teduh Tera.

a. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Pelayanan di Coffe Shop Teduh Tera memiliki sistem yang berbeda dengan coffe shop yang lain. Diantaranya sistem pemesanan minuman dan makanan yang digunakan di coffee shop teduh tera itu dilakukan secara langsung ke kasir sekaligus langsung bayar di kasirnya.

b. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat melancarkan dan memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan atau usaha. Fasilitas ini di artikan sebagai sarana dan prasarana yang sudah disediakan oleh pemilik usaha untuk memenuhi kepentingan konsumen.

Coffee Shop Teduh Tera memiliki beberapa fasilitas diantaranya Parkiran yang luas, ruangan ngopi berupa outdoor dan indoor, mushola, dan toilet. Adapun fasilitas pendukung tambahan seperti kursi dan meja yang nyaman, asbak rokok dan wifi gratis yang di sediakan pemilik coffe shop buat para pelanggan

3.5.2. Variabel Dependen

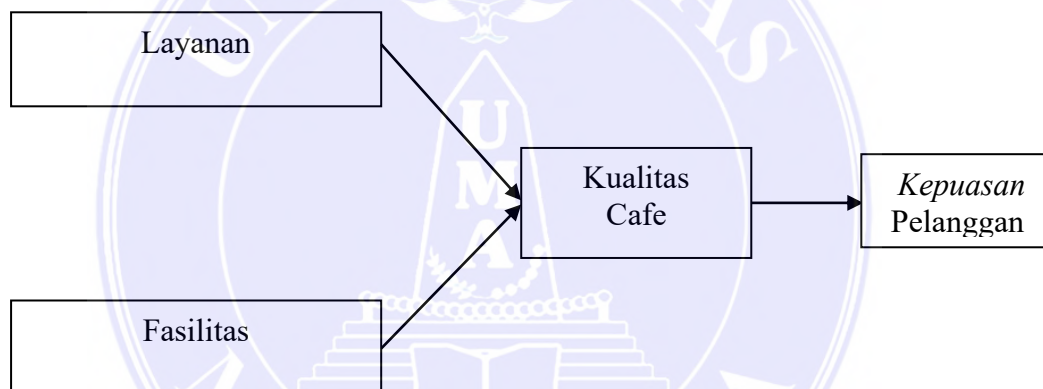
Variabel dependen adalah variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan Coffee Shop Teduh Tera.

3.5.3. Variabel Intervening

Variabel intervening atau variabel antara dalam penelitian ini adalah kualitas Coffee Shop Teduh Tera. Kepuasan pelanggan coffee shop di dapat dari kualitas pelayanan Coffee Shop Teduh Tera.

3.6. Kerangka Berfikir

Suatu penelitian yang baik dapat dilaksanakan jika tersedia kerangka konseptual yang sesuai. Kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir di atas menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan disebabkan oleh beberapa faktor antara lain pelayanan cafe dan fasilitas cafe. Pelayanan dan fasilitas yang baik akan mempengaruhi pelanggan itu sendiri. Jika pelayanan kurang maksimal maka harus ada perbaikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tujuannya adalah agar pelanggan puas dengan pelayanan yang disediakan cafe. (Untuk selengkapnya dapat lihat pada halaman 20 dan 21).

3.7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (Kuesioner)

Data yang diperoleh dengan cara meminta pendapat dari objek penelitian yaitu pelanggan / konsumen secara langsung.

2. Studi Kepustakaan

Data atau informasi yang bersumber dari buku, artikel, makalah, dan lain sebagainya yang membahas objek bahasan yang sama.

3.8. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan sebuah proses manipulasi data untuk menjadi sebuah informasi. Kumpulan data yang awalnya tidak memiliki informasi yang dapat disimpulkan jika dilakukan proses pengolahan data maka akan menghasilkan informasi.

3.8.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk menentukan jumlah data (sampel) minimal yang harus diperoleh untuk dapat mewakili keseluruhan populasi sehingga hasil yang diperoleh bersifat objektif dan bisa dipertanggung jawabkan. Uji kecukupan data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diambil telah cukup atau belum.

Misalnya uji kecukupan data pada penelitian ini menggunakan tingkat ketelitian 5% dan tingkat keyakinan sebesar 95%. Hal ini berarti bahwa 95

dari 100 data yang diambil memiliki penyimpangan tidak lebih dari 5 %.

3.8.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan metode validitas konstruk. Validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antara hasil pengukuran suatu alat ukur dengan konsep teoritik yang dimilikinya. Untuk melakukan uji validitas menggunakan SPSS, totalikan terlebih dulu skor dari masing-masing variabel. Kemudian masuk ke menu Analyze, Correlate, lalu Bivariate. Isi Variables dengan seluruh item variabel. Jangan lupa tandai Pearson, Two-tailed, dan Flag significant correlations. Lalu klik OK.

3.8.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuisisioner. Kuisisioner yang reliabel adalah kuisisioner yang apabila diujicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuisisioner dinyatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0.60$. Hasil perhitungan pada software SPSS 16 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha. Apabila koefisien reliabilitas > 0.6 , maka kuisisioner dikatakan telah reliabel.

3.8.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Ada dua tahapan pengolahan yang digunakan pada metode Importance Performance Analysis (IPA) yaitu :

1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$TKI = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Keterangan :

TKI = Tingkat Kesesuaian Responden

X_i = Skor penilaian pencapaian perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Penentuan skor rata-rata atribut tingkat kepentingan dan pelaksanaan rumus

$$X = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } y = \frac{\sum y_i}{n}$$

yang digunakan adalah :

Di mana :

X = skor rata-rata tingkat pelaksanaan (pelayanan)

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

X_i = skor penilaian pelayanan (kinerja) petugas

Y_i = skor penilaian kepentingan (harapan) pelanggan

N = jumlah respon

2. Analisis Diagram Kartesius

Menggambaran diagram kartesius dengan nilai tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan sebagai sumbu X dan Y merupakan tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

A. Prioritas Utama (kuadran A)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan penanganannya perlu diprioritaskan. Karena keberadaan faktor-faktor inilah yang sangat penting oleh pelanggan. Sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum baik.

B. Pertahankan Prestasi (Kuadran B)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan persepsi dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

C. Prioritas Rendah (Kuadran C)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kuadran ini masih dianggap masih rendah bagi pelanggan, karena kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

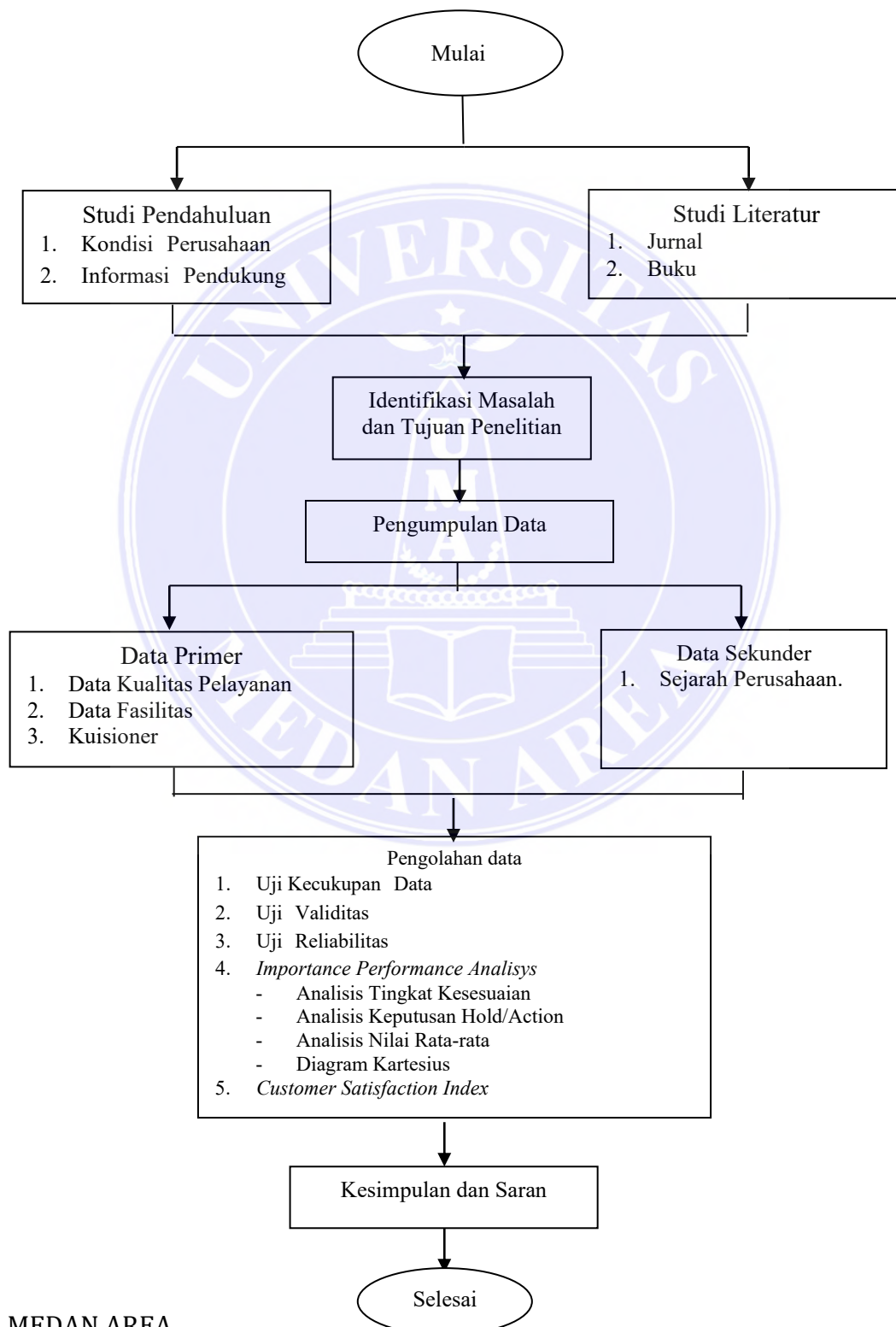
D. Berlebihan (Kuadran D)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya. Karena pelanggan menganggap tidak perlu penting terhadap adanya faktor

tersebut.

3.9. Flowchart Penelitian

Adapun tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam bentuk flowchart penelitian yang ditunjukkan pada gambar berikut ini:



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

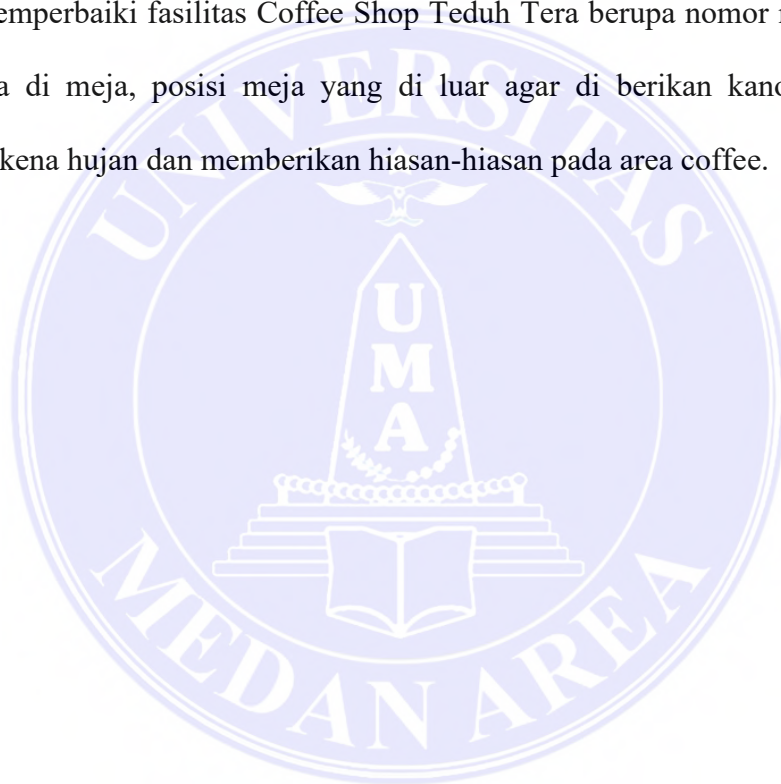
Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada Coffe Shop Teduh Tera, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode importance performance analysis yang di hasilkan oleh Coffee Shop Teduh Tera ada beberapa yang harus dilakukan perbaikan seperti pada Ketanggapan, Kesungguhan, dan Fasilitas yang masing-masing mendapat prioritas terendah di bawah kategori 90% .
2. Nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Coffe Shop teduh tera adalah 62,06% artinya pelanggan merasa “Cukup Puas” atas kinerja pelayanan dari Coffe Shop Teduh Tera.
3. Untuk kualitas fasilitas yang diberikan terhadap pelanggan dengan metode importance performance analysis yang di hasilkan oleh Coffee Shop Teduh Tera menghasilkan data Hold tanpa ada melakukan Action pada fasilitas yang ada di Coffee Shop Teduh Tera .

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi Coffe Shop Teduh Tera. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pelanggan benar-benar terpenuhi.
2. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan konsumen sehingga Coffee Shop Teduh akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang dianggap kurang.
3. Memperbaiki pelayanan pemesanan dengan mendatangi konsumen agar tidak membuat konsumen repot dalam pemesanan dan pembayaran.
4. Memperbaiki fasilitas Coffee Shop Teduh Tera berupa nomor meja langsung ada di meja, posisi meja yang di luar agar di berikan kanopi agar tidak terkena hujan dan memberikan hiasan-hiasan pada area coffee.



DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia Nia Fardiani (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang
- Assauri, Sofjan (2013). *Strategi Marketing*, Depok: PT.Rajagrafindo Pesada.
- Eko Fitriyanto (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Café Panas Dalam. Skripsi. Universitas Pasundan Bandung
- Fandy, T. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gigih, Rasyid, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JURNAL MANAJEMEN*, 07, 47–67.
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(3), 112–122.
- Ida Ayu Inten Surya Utami (2015). Pengaruh Kualitas Kelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000
- Nosa Mursa Sasviana (2013) “*analisis tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) di kecamatan bengkalis*” *Jurnal*, pendidikan, universitas Riau, May 2013

- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Rangkuty, Freddy. (2013), *Measuring CostumerSatisfaction*. Jakarta : PT.Gramedia pustaka utama
- Sangadji, Etta Mamang. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Seno, (2014), *Membangun Toko Online*, Semarang : Wahana Komputer.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa.*: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran. Edisi -4.*: Andi Yogyakarta.
- Timotius, H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Vivianli Liu (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen*. Sskripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Wulandari, S.D., dan Amelia. 2012. *Pengendalian Kualitas Produksi di PT.Nutrifood Indonesia dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan (Defect) Dus Produk Sweetener dengan Menggunakan Statistical ProceControl (SPC)*. Jurnal Economicus, vol.05, STIE Dewantara.
- Yudi, D. Ninny, S. dkk. (2021). *Pengantar Teknik Industri*. UMA Press. Medan
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.

Lampiran 1

Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Kelompok	Pertanyaan Kepentingan																				
	Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	94
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	97
3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	91
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	95
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	94
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	97
7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
8	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	92
9	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	93
10	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	97
13	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	93
15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
16	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
17	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	97
18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
19	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	93
20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96

Lampiran 1

Lanjutan Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Kelompok	Pertanyaan Kepentingan																				
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
22	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	82
25	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	83
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
27	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	86
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
32	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
34	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97
35	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	90
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
37	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	94
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
39	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
40	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	91
41	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95

Lampiran 1

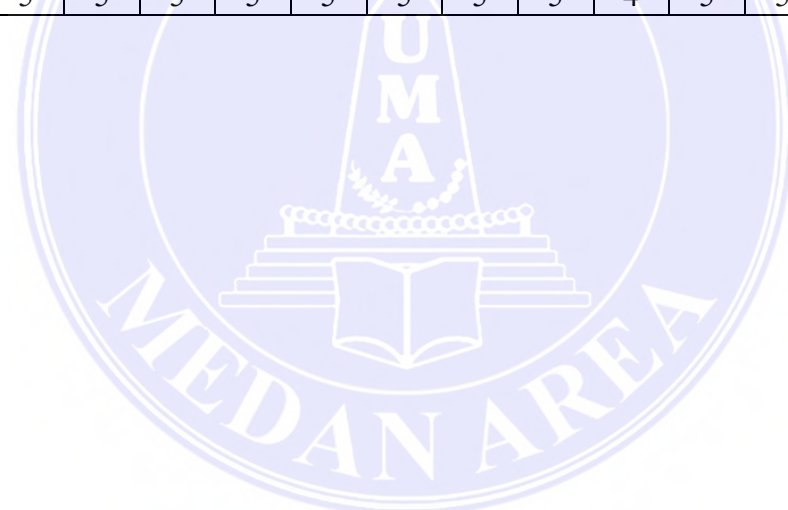
Lanjutan Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Kelompok	Pertanyaan Kepentingan																				21	
	Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
42	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	93
43	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	96
44	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	91
45	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	91
46	4	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	82
47	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	91
48	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	93
49	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	93
50	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	94
51	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	91
52	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	95
53	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	93
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
58	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	93
59	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	93
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
62	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	97

Lampiran 1

Lanjutan Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Kelompok	Pertanyaan Kepentingan																				
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
64	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	93
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
66	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
67	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96
68	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	91
69	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	92
70	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	96



Lampiran 2

Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Kelompok	Pertanyaan Kepentingan																				
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	91
2	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	91
3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	84
4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	86
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	93
6	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	90
7	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	95
8	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	88
9	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	87
10	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	92
11	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	92
12	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	91
13	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	93
14	5	3	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	88
15	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	3	85	
16	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	93
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	95
18	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	92
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	94
20	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	88

Lampiran 2

Lanjutan Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Kelompok	Pertanyaan Kepentingan																				
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
21	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	81
22	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	92
23	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	91
24	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	81
25	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	81
26	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	75
27	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	81
28	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	92
29	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	92
30	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	90
31	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	84
32	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	94
33	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	80
34	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94
35	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	86
36	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
37	3	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	91
38	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	92
39	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	90
40	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	90
41	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	97

Lampiran 2

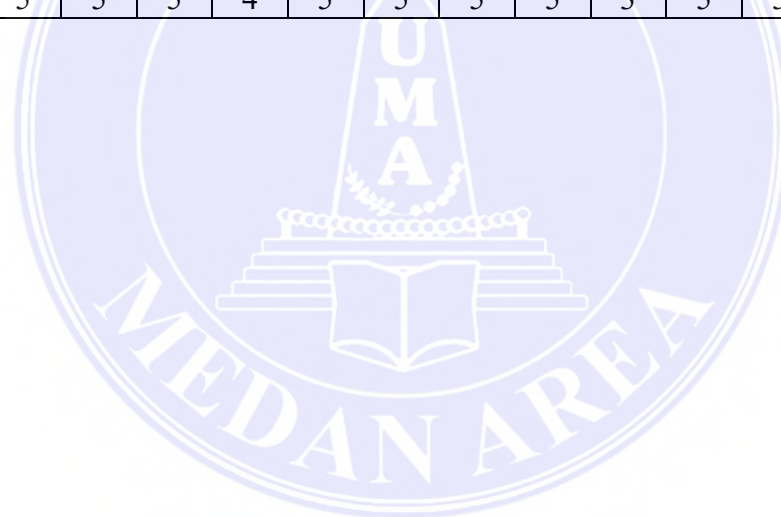
Lanjutan Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Kelompok	Pertanyaan Kepentingan																				Total	
	Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
42	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	91
43	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
44	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	88
45	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	87
46	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	81
47	3	5	3	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	82
48	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	88
49	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	88
50	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	88
51	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	81
52	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	87
53	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	82
54	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	91
55	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	88
56	3	5	4	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	84
57	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	95
58	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	85
59	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	85
60	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	89
61	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	91
62	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	88

Lampiran 2

Lanjutan Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Kelompok	Pertanyaan Kepentingan																				21
	Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
63	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	89
64	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	86
65	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	91
66	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	88
67	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	88
68	3	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	81
69	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	86
70	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	92



DATA PENGISI KUISIONER

Berilah tanda silang (X) untuk jawaban anda atas pertanyaan dibawah ini :

1. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Tingkat Pendidikan
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. S1
 - e. Lain-lain
3. Pekerjaan
 - a. Pengusaha
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Petani
 - e. Lainnya
4. Pendapatan anda dalam satu bulan
 - a. 1 Juta
 - b. 2 Juta
 - c. 3 Juta
 - d. 4 Juta
 - e. Lebih dari 4 Juta

PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan Bapak / Ibu dimohon untuk memilih dengan memberikan tanda cheklist (√) pada jawaban yang anda pilih pada kolom yang telah disediakan. Sesuai dengan opini anda atas pertanyaan-pertanyaan dibawah ini.

Isilah bagian kolom KEPENTINGAN terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan mengisi pada kolom KEPUASAN.

Keterangan :

KEPENTINGAN

Sangat Penting (SP) : 5
 Penting (P) : 4
 Cukup Penting (CP) : 3
 Tidak Penting (TP) : 2
 Sangat Tidak Penting (STP) : 1

KEPUASAN

Sangat Puas (SP) : 5
 Puas (P) : 4
 Cukup Puas (CP) : 3
 Tidak Puas (TP) : 2
 Sangat Tidak Puas (STP) : 1

		KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP
Kualitas Layanan											
1	Ketanggapan Pelayan di Coffe Shop Teduh Tera	✓					✓				
2	Keramahan Pelayan di Coffe Shop Teduh Tera	✓					✓				
3	Jaminan kenyamanan yang diberikan Coffe Shop Teduh Tera		✓					✓			
4	Kesungguhan Pelayan Coffe Shop Teduh Tera memberikan layanan	✓					✓				

		KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		SP	P	CP	TP	STP	SP	P	CP	TP	STP
Ketepatan Waktu											
1	Kesiapan Pelayan Coffe Shop Teduh Tera memberikan Layanan	✓					✓				
2	Kecepatan dan ketepatan Pelayan Coffe Shop Teduh Tera menyiapkan pesanan	✓					✓				
3	Ketersediaan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan		✓					✓			
4	Perhatian kepada setiap kebutuhan konsumen	✓							✓		
Fasilitas											
1	Penataan interior dan eksterior Coffe Teduh Tera yang menarik	✓					✓				
2	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan Coffe Teduh Tera	✓					✓				
3	Jumlah tempat duduk yang nyaman	✓					✓				
4	Fasilitas pendukung cukup menunjang(TV,musik)	✓						✓			
Tata Parkir											
1	Parkiran motor/mobil di Coffe Teduh Tera yang luas		✓				✓				
2	Parkiran motor/mobil di Coffe Teduh Tera yang rapi	✓					✓				
3	Parkiran motor/mobil di Coffe Teduh Tera yang aman		✓					✓			
4	Penjaga motor/mobil yang selalu menjaga		✓					✓			
Biaya											
1	Biaya makanan yang sesuai	✓					✓				
2	Biaya minuman yang sesuai	✓					✓				
3	Biaya parkir yang sesuai		✓					✓			
4	Biaya pajak pemesanan yang sesuai	✓						✓			



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.teknik.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 091/FT.5/01.10/II/2023
Lamp : -
Hal : Perpanjang SK Pembimbing Tugas Akhir

10 Februari 2023

Yth. Pembimbing Tugas Akhir
Ir. Hj. Ninny Siregar, MT
Yudi Daeng Polewangi, ST, MT
di
Tempat

Dengan hormat,
Sehubungan telah berakhirnya waktu masa berlaku SK pembimbing nomor 279/FT.5/01.10/VIII/2022 tertanggal 12 Agustus 2022 maka perlu diterbitkan kembali SK Pembimbing Skripsi baru atas nama mahasiswa berikut :

Nama : Jaya Negara Sitohang
NPM : 188150033
Jurusan : Teknik Industri

Oleh karena itu kami mengharapkan kesediaan saudara :

1. **Ir. Hj. Ninny Siregar, MT** (Sebagai Pembimbing I)
2. **Yudi Daeng Polewangi, ST, MT** (Sebagai Pembimbing II)

Adapun Tugas Akhir Skripsi berjudul :

“Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Coffee Shop Teduh Tera Medan”

SK Pembimbing ini berlaku selama enam bulan terhitung sejak SK ini diterbitkan. Jika proses pembimbing melebihi batas waktu yang telah ditetapkan, SK ini dapat ditinjau ulang.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan saudara diucapkan terima kasih.


Dekan,


Dr. Rahmad Syah, S.Kom, M.Kom



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estata/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8225602, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.teknik.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 338/7FT.5/01.10/X/2022
Lamp : -
Hal : **Penelitian Dan Pengambilan Data Tugas Akhir**

12 Oktober 2022

Yth. Pimpinan Coffe Shop Teduh Terra
Jl. SMTK, Padang Bulan Selayang I
Di
Medan

Dengan hormat,
Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu berkenan untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami tersebut dibawah ini :


NO	NAMA	NPM	PRODI
1	Jaya Negara Sitohang	188150033	Teknik Industri

Untuk melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir pada perusahaan/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Perlu kami jelaskan bahwa Pengambilan Data tersebut adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah dan Skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Teknik Universitas Medan Area dan tidak untuk dipublikasikan, dengan judul penelitian :

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Coffee Shop Teduh Terra Medan

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

 Dekan,
Dr. Rahnawati Syah, S.Kom, M.Kom

Tembusan :

1. Ka. BAMAI
2. Mahasiswa
3. File

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)4/7/23



COFFEE SHOP TEDUH TERRA

Jl. SMTK , Padang Bulan Selayang I, Sumater Utara

Medan, 17 November 2022

Nomor : 338/7FT.5/01.10/X/2022

Lamp :-

Hal : Selesai Riset

Coffee Shop Teduh Terra, dengan ini menerangkan bahwasanya dibawah ini:

Nama : Jaya Negara Sitohang

NPM : 188150033

Jurusan : Teknik Industri Universitas Medan Area

Telah selesai melakukan penelitian di Coffee Shop Teduh Terra dengan Judul "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Coffee Shop Teduh Terra".

Demikian Surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 17 November 2022

Owner Coffee Shop Teduh Terra

