

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengidentifikasi atribut apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di *Tomoro Coffee* lalu menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan *Coffee shop* tersebut. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di *Tomoro Coffee* dan beberapa inisiatif untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan penyebaran kuesioner dan jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 94 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) .

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), didapat nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 82.76%, hal ini menunjukkan bahwa Tingkat kesesuaian konsumen *Tomoro Coffee* sudah dapat memenuhi harapan konsumen. Sedangkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan sebesar 76.19%, yang artinya secara umum konsumen *Tomoro Coffee* merasa puas terhadap kualitas pelayanan *Coffee shop* ini.

HANIFAH 21542010012: *Customer Satisfaction Index* on service *Coffee shop* Tomoro Simpang Lima Gumul Kediri. Supervised by; **Nastiti Winahyu S.E., M.Si. and Erlin Widya Fatmawati, SP., M.P**

SUMMARY

The purpose of this study is to identify what attributes affect the quality of service at Tomoro *Coffee* and then analyze the level of consumer satisfaction with the *Coffee shop* service. This type of research is a descriptive quantitative research used to describe the level of consumer satisfaction with the Quality of Service at Tomoro *Coffee* and several initiatives to improve the quality of service. The data collection technique used is a survey method with the spread of questionnaires and the number of respondents who participated was 94 respondents. The analysis tools used are *Importance Performance Analysis* (IPA) and *Customer Satisfaction Index* (CSI) .

Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA), the average value of service quality is 82.76%, this shows that the level of suitability of Tomoro Coffee's consumers has been able to meet consumer expectations. While the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis, the level of consumer satisfaction with service quality is 76.19%, which means that in general Tomoro Coffee consumers feel satisfied with the quality of this *Coffee shop*'s service.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PENELITIAN	9
2.1 Kopi	9
2.1.1 Definisi Kopi	9
2.1.2 Sejarah Kopi	12
2.1.3 Jenis Kopi.....	13
2.2 <i>Coffee shop</i>	14
2.3 Perilaku Konsumen.....	15
2.4 Kepuasan Konsumen	17
2.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen	17
2.4.2 Aspek Kepuasan Konsumen.....	18
2.5 Kualitas Pelayanan	18

2.5.1	Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.5.2	Loyalitas Konsumen.....	21
2.6	Penelitian Terdahulu	22
2.7	Kerangka Pemikiran.....	27
2.8	Definisi Operasional	29
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Metode Penentuan Lokasi dan Waktu.....	33
3.2	Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel.....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data	35
3.4	Metode Analisis Data	38
3.4.1	Uji Cochran Q Test	38
3.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.4.2.1	Uji Validitas.....	39
3.4.2.2	Uji Reliabilitas	40
3.4.3	Importance Performance Analysis (IPA)....	42
3.4.4	Customer Satisfaction Index (CSI)	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Profil Tomoro Coffee	49
4.1.1	Lokasi Tomoro Coffee.....	50
4.1.2	Struktur Organisasi Tomoro Coffee.....	52
4.1.3	Visi dan Misi Tomoro Coffee	52
4.2	Karakteristik Responden	52
4.2.1	Usia.....	53
4.2.2	Jenis Kelamin.....	54
4.2.3	Pekerjaan.....	55
4.2.4	Pendapatan.....	56
4.3	Hasil Uji Cochran Q Test	57
4.4	Hasil Uji Persyaratan Instrumen	58
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	58
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	61

4.5 Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	62
4.6 Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	75
4.7 Pembahasan	83
A. Pembahasan Important Performance Analysis (IPA)	83
1. Kuadran I	83
2. Kuadran II	87
3. Kuadran III	91
4. Kuadran IV	94
B. Pembahasan Customer Satisfaction Index (CSI)	98
BAB V PENUTUP	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	111

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
Gambar 1.	Produksi Perkebunan Kopi Indonesia Menurut Status Pengusahaan (ton), 2021– 2023.	2
Gambar 2.	Data Pengunjung Tomoro <i>Coffee</i>	4
Gambar 3.	Kopi	10
Gambar 4.	Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 5.	Logo Tomoro <i>Coffee</i>	50
Gambar 6.	Peta Wilayah Tomoro <i>Coffee</i> SLG Sumber: <i>Google Maps</i> (2024)	51
Gambar 7.	Struktur Organisasi	52
Gambar 8.	Diagram Kartesius	69

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
Tabel 1.	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.	Definisi Operasional	29
Tabel 3.	Penilaian Kriteria Kepentingan/Harapan	37
Tabel 4.	Penilaian Kriteria Kepuasan/ Kinerja	37
Tabel 5.	<i>Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	47
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 10.	Uji Cochran Q Test 20 Jawaban Responden	58
Tabel 11.	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Pada Kualitas Pelayanan	59
Tabel 12.	Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan Pada Kualitas Pelayanan	60
Tabel 13.	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 14.	Penilaian Tingkat Kesesuaian Kinerja Dengan Harapan Konsumen.....	62
Tabel 15.	Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Konsumen Tomoro <i>Coffee</i>	66
Tabel 16.	Perhitungan Rata-Rata Variabel Kinerja dan Harapan Konsumen Untuk Mencapai Kepuasan Konsumen	72
Tabel 17.	Hasil rata-rata tingkat harapan kualitas layanan (MIS).....	76
Tabel 18.	Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Kualitas Layanan (MSS).....	78

Tabel 19.	Hasil Nilai Kualitas Layanan <i>Weight Factor</i>	79
Tabel 20.	Hasil Nilai <i>Weight Score</i> Kualitas Layanan.....	80
Tabel 21.	Hasil Analisis CSI dan Perhitungan Interpretasi CSI	82

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner.....	113
Lampiran 2.	Identitas Responden Tomoro <i>Coffee</i>	117
Lampiran 3.	Data Hasil Pengumpulan 94 Kuesioner Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja Konsumen	124
Lampiran 4.	Data Hasil Pengumpulan 94 Kuesioner Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Tingkat Harapan Konsumen	133
Lampiran 5.	Data Output Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan	142
Lampiran 6.	Data Output Hasil Uji Validitas Harapan Kualitas Pelayanan	143
Lampiran 7.	Data Output Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan	144
Lampiran 8.	Data Output Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan	144
Lampiran 9.	Output Hasil Uji Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	145
Lampiran 10.	Dokumentasi Penelitian	146