

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN**  
**(STUDI KASUS: D'SAUNG HALL & RESTO**  
**PURWOKERTO)**



**DANDY JULIUS SEBAYANG**

**19106056**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN**  
**INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN**  
**(STUDI KASUS: D'SAUNG HALL & RESTO**  
**PURWOKERTO)**

***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE***  
***QUALITY***  
***(CASE STUDY: D'SAUNG HALL & RESTO***  
***PURWOKERTO)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



**DANDY JULIUS SEBAYANG**  
**19106056**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN**  
**INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**  
**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN**  
**(Studi Kasus: D'Saung Hall & Resto)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

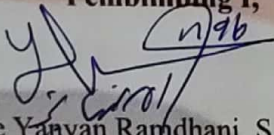
**Dandy Julius Sebayang**

**19106056**

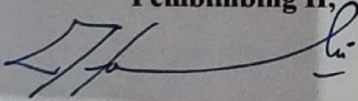
Proposal Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal

25 Juli 2023

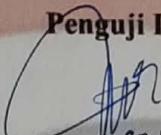
**Pembimbing I,**

  
Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T.  
NIDN. 0622019601

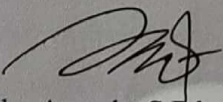
**Pembimbing II,**

  
Halim Qista Karima, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0601029601

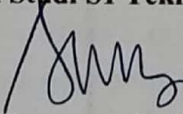
**Penguji I,**

  
Anastasia Febiyani, S.T., M.T.  
NIDN. 0609049102

**Penguji II,**

  
Ridho Ananda, S.Pd., M.Si.  
NIDN. 0626049003

**Ketua Program Studi S1 Teknik Industri**

  
Aswan Munang, S.T., M.T.  
NIDN. 0603048702

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain**

  
Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.  
NIDN. 0609029102

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Dandy Julius Sebayang

NIM : 19106056

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS: D'SAUNG HALL & RESTO PURWOKERTO)**

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto. 12 Juli 2023,

  
CE9D7AKX467286471  
(Dandy Julius Sebayang)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Studi Pustaka .....	9
2.2. Dasar Teori .....	19
2.2.1. Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2.2. Harga.....	20
2.2.3. Karakteristik Pelanggan.....	21
2.2.4. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.2.5. Customer Satisfaction Index (CSI) .....	21
2.2.6. Importance Performance Analysis (IPA).....	23
2.2.7. Uji Validitas .....	24
2.2.8. Uji Reliabilitas .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>

3.1.	Objek dan Subjek Penelitian .....	26
3.2.	Alur Penelitian.....	26
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.3.1.	Alat dan Bahan.....	27
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.	Teknik Analisa Data .....	28
3.5.	Jadwal Penelitian .....	31
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1	Profil Restoran.....	32
4.2	Karakteristik Responden .....	32
4.2.1	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.2.2	Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	33
4.2.3	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	34
4.2.4	Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	35
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	35
4.3.1	Uji Validitas .....	35
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	37
4.4	Hasil <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	38
4.4.1	Menentukan <i>Mean Importance Score (MIS)</i> dan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i> .....	38
4.4.2	Menghitung <i>Weight Factor (WF)</i> .....	39
4.4.3	Menghitung <i>Weight Score (WS)</i> .....	39
4.4.4	Menentukan Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	39
4.5	Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	43
4.5.1	Tingkat Kesesuaian .....	43
4.5.2	Diagram Kartesius.....	46
4.6	Pembahasan .....	51
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran .....	58
5.2.1	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	58

5.2.2 Saran untuk pihak D'saung .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data omzet d'saung.....	6
Tabel 2. 1 Publikasi riset sebelumnya.....	12
Tabel 2. 2 Kriteria Tingkat Kepuasan .....	23
Tabel 2. 3 <i>Diagram Kartesius</i> .....	23
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> Responden .....	28
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan .....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan.....	38
Tabel 4.7 Kriteria Tingkat Kepuasan .....	40
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Metode CSI .....	40
Tabel 4.9 Tabel Tingkat Kesesuaian.....	44
Tabel 4.10 Rata-rata Tingkat Kinerja dan harapan .....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Grafik rata-rata omzet d'saung.....	7
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	33
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	34
Gambar 4.4 Responden berdasarkan frekuensi pengunjung .....	35
Gambar 4.5 Hasil Diagram Kartesius .....	49

## DAFTAR ISTILAH

- CSI : *Customer Satisfaction Index* yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh.
- IPA : *Importance Performance Analysis* adalah mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja perusahaan berdasarkan diagram kartesius.
- Kartesisus : Diagram yang terdiri dari sumbu X dan Y berupa garis dan titik