

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN DAN PROFIL KONSUMEN
TERHADAP HARGA, KUALITAS PRODUK,
PELAYANAN, DAN FASILITAS**

(Studi kasus : Milos *Coffee* Purwokerto)



Disusun Oleh :

MUHAMMAD RIFQI SHAFIYUDIN RAKHMAT

19106060

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN

INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

2023

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND
PROFILES ON PRICE, PRODUCT QUALITY, SERVICES,
AND FACILITIES
(Case Study : Milos Coffee Purwokerto)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



MUHAMMAD RIFQI SHAFIYUDIN RAKHMAT

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

2023

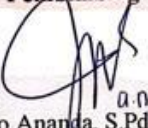
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN DAN PROFIL KONSUMEN TERHADAP HARGA,
KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN FASILITAS
(Studi Kasus : Milos Coffee Purwokerto)**

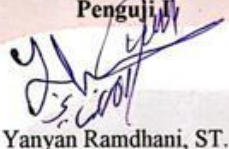
Dipersiapkan dan Disusun oleh
MUHAMMAD RIFQI SHAFIYUDIN RAKHMAT
19106060

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal


Pembimbing I,


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


Penguji I


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

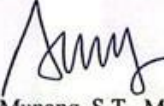
Pembimbing II,


Dioviante Putra R, S.Kom., M.M.
NIDN. 0610119002

Penguji II



Famila Dwi Wmati, S.T., M.Sc.
NIDN. 0601049501

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. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama Mahasiswa : Muhammad Rifqi Shafiyudin Rakhmat
NIM : 19106060
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul sebagai berikut :

Analisis kepuasan dan profil konsumen terhadap harga, kualitas produk, pelayanan dan fasilitas (Studi Kasus: Milos Coffee Purwokerto)

Dosen pembimbing utama : Ridho Ananda, S.Pd., M.Si
Dosen pembimbing pendamping : Diovianto Putra R, S.Kom., M.M.

1. Karya tulis ini 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, 26 Juli 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Rifqi Shafiyudin Rakhmat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir beserta laporannya dengan tepat waktu dan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Tugas Akhir ini dilaksanakan sebagai salah satu persyaratan akademik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Pada penulisan penelitian ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Orang tua, saudara dan keluarga yang memberikan dukungan kepada penulis selama proses dan penyusunan Tugas Akhir 2.
2. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri.
3. Bapak Ridho Ananda, S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang memberikan arahan dan bimbingannya selama proses pelaksanaan tugas akhir.
4. Bapak Dioviando Putra R, S.Kom., M.M.selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan masukan selama proses pelaksanaan tugas akhir.
5. Untuk *discord channel* KEBON ANGGUR yang sudah memberikan semangat, tempat berbagi cerita dan keluh kesah selama proses penyusunan tugas akhir.
6. Sahabat yang telah menemani dan memberikan dukungan berupa semangat dan motivasi agar bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman yang penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendukung selama penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam proses maupun penyusunan tugas akhir. Penyusunan tugas akhir ini sudah dilakukan penulis dengan maksimal, tetapi diharapkan kepada pembaca untuk memberikan masukan berupa kritik dan saran sebagai penyempurna tugas akhir ini.

Purwokerto, 26 Juli 2023

Muhammad Rifqi Shafiyudin Rakhmat

DAFTAR ISI

<i>ANALYSIS OF CUSTOMER STATISFACTION AND PROFILES OF PRICE, PRODUCT QUALITY, SERVICES, AND FACILITIES</i>	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL TUGAS AKHIR Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR Error! Bookmark not defined.	
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Dasar Teori.....	12
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.2.2 <i>Milos Coffee</i>	13

2.2.3	Harga.....	13
2.2.4	Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.5	Fasilitas	15
2.2.6	Kualitas Produk.....	16
2.2.7	Analisis Biplot	17
2.2.8	Analisis <i>Clustering K- Means</i>	17
2.3	Kerangka Pikir	18
2.4	Hipotesis	19
BAB III	20
METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1	Objek dan subjek penelitian.....	20
3.2	Alur Penelitian	20
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.4	Teknik Analisis Data.....	22
3.5	Atribut Penelitian	23
3.6	Jadwal Kegiatan	25
BAB IV	26
4.1	Hasil	26
4.2	Demografi responden.....	26
4.3	Uji validitas, reliabilitas dan normalitas	27
4.4	Analisis deskriptif	29
4.5	Interpretasi <i>Clustering K-means</i>	31
4.5.1	<i>Behavior</i> Pelanggan	33
4.5.2	Atribut K-Means	34
4.5.3	Komparasi Hasil <i>Clustering K-Means</i>	34
4.6	Biplot.....	44
4.6.1	Kualitas	44
4.6.2	Visualisasi Biplot	45
4.6.3	Interpretasi hasil dan usulan rekomendasi perbaikan.....	47

BAB V	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	59
Lampiran Dokumentasi.....	59
Lampiran Kuesioner.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Literatur Kepuasan Konsumen	10
Tabel 2.2 Studi Literatur Profil Konsumen.....	11
Tabel 3.1 Pengunjung Milos Coffee 2 Pekan.....	22
Tabel 3.2 Atribut Penelitian	23
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan	25
Tabel 4.1 Gambaran umum responden Milos <i>Coffee</i>	26
Tabel 4.2 Uji Validitas, realibilitas dan normalitas.....	28
Tabel 4.3 Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif	29
Tabel 4.5 Atribut	34
Tabel 4. 6 Parameter	34
Tabel 4.7 Tabel perhitungan harga.....	35
Tabel 4.8 Tabel perhitungan kualitas produk.....	37
Tabel 4.9 Tabel perhitungan pelayanan	39
Tabel 4.10 Tabel perhitungan fasilitas	41
Tabel 4.11 Tabel perhitungan kepuasan pelanggan	43
Tabel 4.12 Tabel perhitungan <i>cosinus similarity</i>	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pendapatan Milos Coffee 6 bulan terakhir.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	18
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Grafik boxplot harga	35
Gambar 4.2 Grafik boxplot kualitas produk	37
Gambar 4.3 Grafik boxplot pelayanan	39
Gambar 4.4 Grafik boxplot fasilitas.....	41
Gambar 4.5 Grafik boxplot kepuasan pelanggan	43
Gambar 4.6 Gambar Kualitas Biplot.....	44
Gambar 4.7 Gambar visualisasi biplot.....	45
Gambar 4.8 Layout <i>Rooftop</i> Milos saat ini	50
Gambar 4.9 <i>Layout Rooftop</i> Rekomendasi	51

DAFTAR ISTILAH

<i>Band</i>	= Grup musik
<i>Coffee</i>	= Kopi
<i>Coffee Shop</i>	= Kedai kopi
<i>Clustering</i>	= Pengelompokan
<i>Game</i>	= Permainan
<i>Job Desk</i>	= Tanggung jawab suatu pekerjaan
<i>Live Music</i>	= Pertunjukan musik langsung
<i>Paper</i>	= Jurnal
<i>Rooftop</i>	= Area atap
<i>Silhoutte</i>	= Gambar yang terdiri dari satu warna
<i>Signature</i>	= Unggulan
<i>Sound System</i>	= Sistem suara
<i>Wi-FI</i>	= Jaringan untuk terhubung ke internet

DAFTAR LAMPIRAN

MILOS COFFEE 1	59
KUESIONER PENELITIAN 1.....	63