

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KEDAI KOPI PICNIC DI KABUPATEN
TASIKMALAYA



ENCEP FAUZI SIDIK
18106042

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

2022

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KEDAI KOPI PICNIC DI KABUPATEN
TASIKMALAYA

CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS AT PICNIC
COFFE SHOP IN KABUPATEN TASIKMALAYA

Diususun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



ENCEP FAUZI SIDIK
18106042

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022

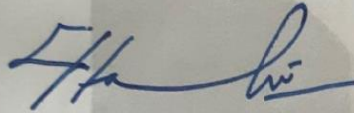
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KEDAI KOPI PICNIC DI KABUPATEN
TASIKMALAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
ENCEP FAUZI SIDIK
18106042

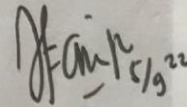
Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal
30 Agustus 2022

Pembimbing I,



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

Penguji I,



Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng.
NIDN. 0631039004

Pembimbing II,



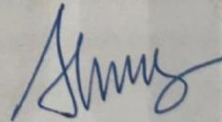
Dina Rachmawaty, S.T., M.T.
NIDN. 0615089201

Penguji II,



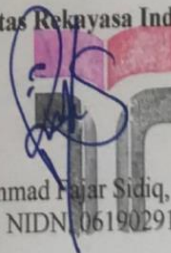
Ade Yanyan Ramdhani, S.T., M.T.
NIDN. 0622019601

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri



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

Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain



Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.
NIDN. 0619029102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama mahasiswa : Encep Fauzi Sidik

Nim : 18106042

Prodi : S1 Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut :

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEDAI KOPI PICNIC DI KABUPATEN TASIKMALAYA

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 tanggung jawab Saya, bukan tanggung jawab 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, 02 Agustus 2022
Yang Menyatakan.



Encep Fauzi Sidik

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya. Sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini yang tersusun sebagai tugas akhir penulis dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kedai Kopi Picnic di Kabupaten Tasikmalaya”**.

Selama dalam melaksanakan penelitian dan penulisan laporan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan bimbingan. Dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. ALLAH SWT, sang skenario terbaik bagi setiap hamba-Nya sehingga diberikan kesempatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Halim Qista Karima, S.T., M.Sc. dan Ibu Dina Rachmawaty, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, saran dan arahan dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
3. Seluruh Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto khususnya Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, penulis berterima kasih atas ilmu-ilmu yang telah diberikan.
4. Seluruh keluarga besar sahabat dan konsumen kedai Kopi Picnic yang selalu memberikan *support* dan dukungan penuh bagi penulis.
5. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan semangat dukungan dan doa terbaiknya sehingga selesainya tugas akhir ini.
6. Kepada Asmahan Nur Shahra yang telah sabar selalu menemani saya selama proses pengerjaan tugas akhir ini sampai dengan selesai.

7. Teman - teman seperjuangan tugas akhir yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, yang sudah memberikan *support*. motivasi dan tempat berbagi cerita selama masa – masa pengerjaan tugas akhir.
8. Semua pihak yang telah membantu penulisan dalam mengerjakan tugas akhir yang penulis tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya. hanya Allah yang akan membalas semuanya. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian berikutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Purwokerto, 02 Agustus 2022



Encep Fauzi Sidik

DAFTAR ISI

HALAMAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR ISTILAH.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Studi Pustaka	7
2.2. Dasar Teori	13
2.2.1. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.2. Karakteristik Konsumen	14
2.2.3. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	15
2.2.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	17
2.2.5. Uji Validasi	19
2.2.6. Uji Reliabilitas	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Subjek dan Objek Penelitian	20
3.2. Diagram Alur Penelitian.....	20

3.3. Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1. Alat dan Bahan.....	22
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3.3. Metode Analisa Data.....	23
3.4. Jadwal Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1. Pengumpulan Data	26
4.1.1. Penentuan Jumlah Sampel	26
4.1.2. Penyusunan Pertanyaan Kuesioner	26
4.2. Karakteristik Responden	28
4.2.1. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
4.2.2. Demografi Responden Berdasarkan Umur.....	28
4.2.3. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	29
4.2.4. Demografi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	29
4.2.5. Demografi Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung	30
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	31
4.3.1. Uji Validitas	31
4.3.2. Uji Reliabilitas	32
4.4. Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	33
4.4.1. Menentukan MIS dan MMS	33
4.4.2. <i>Weight Factor</i> (WF).....	34
4.4.3. Menentukan nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	35
4.5. Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	38
4.5.1. Tingkat Kesesuaian.....	38
4.5.2. Diagram Kartesius	43
4.6. Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Keuntungan Penjualan Kedai Kopi Picnic Tahun 2021.....	3
Tabel 1.2 Atribut permasalahan prioritas menurut pelanggan	3
Tabel 2.1 Publikasi Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 2.2 Kriteria Tingkat kepuasan	17
Tabel 2.3 Diagram Katresius.....	18
Tabel 3.1 Tabel Skala <i>Likert</i>	23
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	25
Tabel 4.1 Atribut Penelitian.....	26
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	29
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kinerja	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Harapan.....	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.6 Kriteria Tingkat Kepuasan	35
Tabel 4.7 Perhitungan metode CSI.....	36
Tabel 4.8 Tabel Tingkat Kesesuaian IPA.....	39
Tabel 4.9 Rata-Rata Tingkat Harapan dan Kinerja	43
Tabel 4.10 Atribut-atribut Kuadran I.....	44
Tabel 4.11 Atribut-atribut Kuadran II	45
Tabel 4.12 Atribut-atribut Kuadran III	46
Tabel 4.13 Atribut-atribut Kuadran IV	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Rata-Rata Omzet Kopi Picnic Per Bulan Tahun 2021	3
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	28
Gambar 4.2 Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	29
Gambar 4.3 Responden berdasarkan Frekuensi Pengunjung.....	30
Gambar 4.4 Hasil Diagram Kartesius	43

DAFTAR ISTILAH

<i>Demografis</i>	: Dinamika kependudukan manusia
<i>Software</i>	: Perangkat Lunak
<i>Kompetitif</i>	: Keinginan untuk mengungguli
<i>Saung Buleud</i>	: Bangunan kecil
<i>Purvosive sampling</i>	: Pemilihan sampel dalam satu populasi
<i>Afektif</i>	: Perasaan dan emosi
<i>Kuadran</i>	: Empat daerah pada bidang koordinat.
<i>Kognitif</i>	: Hubungan suatu peristiwa
<i>Kredibilitas</i>	: Suatu hal yang dapat dipercaya.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	57
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Harapan	59
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	62
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	63
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	66
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Tingkat Harapan.....	87
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja	71