



## #27853 Summary

[SUMMARY](#) [REVIEW](#) [EDITING](#)

### Submission

Authors	Halim Qista Karima, Dina Rachmawaty, Encep Fauzi Sidik
Title	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya
Original file	27853-61690-1-SM.DOCX 2022-12-09
Supp. files	None
Submitter	Dina Rachmawaty
Date submitted	December 9, 2022 - 07:55 AM
Section	Manajemen Industri
Editor	Wiwiek Fatmawati
Abstract Views	0

### Status

Status	Published Vol 1, No 2 (2022)
Initiated	2022-12-30
Last modified	2023-01-08

### Submission Metadata

#### Authors

Name	Halim Qista Karima
Affiliation	Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Country	Indonesia
Bio Statement	—
Name	Dina Rachmawaty
Affiliation	Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Country	Indonesia
Bio Statement	—
Principal contact for editorial correspondence.	
Name	Encep Fauzi Sidik
Affiliation	Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Country	Indonesia
Bio Statement	—

#### Title and Abstract

Title	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya
Abstract	Perkembangan bisnis kedai kopi dipengaruhi oleh perkembangan sosial ekonomi masyarakat dan pergeseran gaya hidup. Kondisi inilah yang memacu untuk tumbuhnya kedai-kedai kopi dengan mengusung berbagai macam konsep dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Kedai kopi X merupakan salah satu kedai kopi yang berada di kabupaten Tasikmalaya yang termasuk dalam tahap perkembangan. Terjadinya penurunan jumlah konsumen di Kedai kopi X membuat usaha ini tidak mencapai target yang telah ditentukan dan semakin dituntut agar bergerak lebih cepat dalam hal menarik konsumen. Guna meningkatkan hal itu, perlu dilakukan analisis yang bertujuan dapat mengetahui kepuasan konsumen terhadap Kedai kopi X. Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan menggunakan instrumen dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan metode CSI didapatkan hasil sebesar 36.12% yang berarti konsumen kurang puas terhadap pelayanan yang telah disuguhkan.

#### Indexing

Language	en
----------	----

#### Supporting Agencies

Agencies	Institut Teknologi Telkom Purwokerto
----------	--------------------------------------

#### References

References	[1] E. P. Lectari, Manajemen Inovasi: Usaha Membina Keunggulan Kompetitif, Malang: UB Press, 2010.
------------	--

#### IMPORTANT PAGE

- » [Author Guideline](#)
- » [Download Article Template](#)
- » [Editorial Boards](#)
- » [How to Submit a Paper](#)
- » [Publication Ethics](#)
- » [SUBMIT Sekarang!](#)
- » [Contact Us](#)



#### USER

You are logged in as...

**dinarachma**

- » [My Journals](#)
- » [My Profile](#)
- » [Log Out](#)

#### Indexed by:



#### TOOLS:



#### AUTHOR

##### Submissions

- » [Active \(0\)](#)
- » [Archive \(1\)](#)
- » [New Submission](#)

#### JOURNAL CONTENT

Search

Search Scope



#### Browse

- » [By Issue](#)
- » [By Author](#)
- » [By Title](#)
- » [Other Journals](#)

#### INFORMATION

- » [For Readers](#)
- » [For Authors](#)
- » [For Librarians](#)

#### VISITORS

  
 View Visitors Stats

## REFERENCES

- [1] E. R. Lesani, *Manajemen Inovasi. Upaya Meraih Keunggulan Kompetitif*. Malang: UB Press, 2019.
- [2] D. Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bumi Aksara, 2022.
- [3] Suwanto, Rohiyati, and Giyono, "PENGARUH DIMENSI-DIMENSI SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT ( Studi Pada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Karanganyar )," *Smooting*, vol. 20, no. 1, p. pp 1-9, 2022.
- [4] S. Riyadi and A. Yulianto, "Pengaruh pembiayaan bagi hasil, pembiayaan jual beli, Financing to Deposit Ratio (FDR) dan Non Performing Financing (NPF) terhadap profitabilitas bank umum syariah di Indonesia," *Accounting Analysis Journal*, vol. 3, no. 4, 2014.
- [5] A. Purwanto, M. Asbari, and P. B. Santoso, "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen dan Budaya Kerja Sistem Manajemen Integrasi ISO 9001, ISO 14000 dan ISO 45001 Pada Industri Otomotif," *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, vol. 6, no. 2, 2019.
- [6] I. A. Syarif, E. Prihartanto, and E. B. Priyana, "FAKTOR-FAKTOR DALAM PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA DI PESISIR BARAT KOTA TARAKAN," *Jurnal Borneo Sainstek*, vol. 4, no. 1, pp. 1-9, 2021.
- [7] F. Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17-23, 2018, doi: 10.18592/tarbiyah.v7i1.2100.
- [8] S. H. A. Syukri, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan Trans Jogja," 2014.
- [9] H. R. Amri and R. T. Subagio, "Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen," *Jurnal Sistem Cerdas*, vol. 3, no. 3, pp. 241-252, 2020.

VIEW VISITORS STATS



Jurnal Teknik Industri diterbitkan oleh Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, Indonesia