

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN COSTUMER SATISFACTION (CSI)* (Studi Kasus: Kedai Kopi Kanda)**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi*

*Disusun Oleh:*

**AHMAD FAUZI**  
**11552104951**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN COSTUMER  
SATISFACTION (CSI)* (Studi Kasus: Kedai Kopi Kanda)

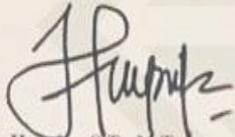
TUGAS AKHIR

Oleh:

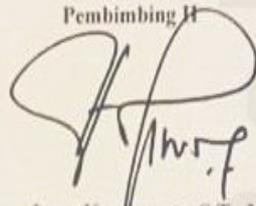
AHMAD FAUZI  
11552104951

Telah diperiksa, disetujui, dan disahkan Sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 24 Januari 2023

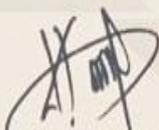
Pembimbing I

  
Harinto, S.T., M.T.  
NIP : 1982205302015031001

Pembimbing II

  
Ismu Kusumanto, S.T., M.T.  
NIP : 197504122007101002

Ketua Jurusan

  
Misa Hartati, S.T., M.T.  
NIP : 198205272015032002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN COSTUMER SATISFACTION (CSI)* (Studi Kasus: Kedai Kopi Kanda)

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**AHMAD FAUZI**  
11552104951

Telah dipertahankan didepan sidang dewan penguji  
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada 20 Januari 2023

Pekanbaru, 24 Januari 2023  
Mengesahkan,

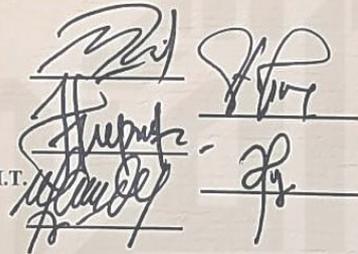


Ketua Jurusan

  
**Misra Hartati, S.T., M.T.**  
NIP : 198205272015032002

#### DEWAN PENGUJI

Ketua : Muhammad Rizki, M.T., M.B.A.  
Sekretaris I : Ismu Kusumanto, S.T., M.T.  
Sekretaris II : Harpito, S.T., M.T.  
Anggota I : Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.  
Anggota II : Muhammad Ihsan Hamdy, S.T., M.T.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Fauzi  
NIM : 11552104951  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/25 Maret 1996  
Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi  
Prodi : Teknik Industri

Judul Disertai/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus: Kedai Kopi Kanda)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
2. Semua kutipan pada karya tulis ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 Januari 2023

Yang membuat Pernyataan



Ahmad Fauzi  
11552104951

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diararang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminkamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 18 Januari, 2023

**Ahmad Fauzi**  
**11552104951**

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduan pada sang revolusioner Islam, pembangun peradaban manusia yang beradab*

*Muhammad Shallallahu 'Alaihi  
Wasallam.*

*Tetes peluh yang membasahi asa, ketakutan yang memberatkan langkah, tangis keputus asa yang sulit dibendung, dan kekecewaan yang pernah menghiasi hari-hari kini menjadi tangisan penuh kesyukuran dan kebahagiaan yang tumpah dalam sujud panjang. Alhamdulillah maha besar Allah, sembah sujud sedalam qalbu hamba haturkanatas karunia*

*dan rizki yang melimpah, kebutuhan yang tercukupi, dan kehidupan yang layak,*

*Ku  
persembahkan.....*

.....

*Kepada kedua orang tuaku, Mama dan Papa yang selalu ada untukku berbagi, mendengar segala keluh kesahku serta selalu mendoakan anakmu ini dalam meraih impian dan cita-cita serta mendapat RidhoNya...*

*Pekanbaru, Januari 2023*

*Ahmad Fauzi*



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI)* (Studi Kasus : Kedai Kopi Kanda)

Oleh :

Ahmad Fauzi

Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. HR. Soebrantas KM. 15 No.  
155 Pekanbaru

## ABSTRAK

Kedai Kopi Kanda merupakan salah satu kedai kopi yang baru berkembang pesat di Kota Pekanbaru. Kedai ini perlu memperhatikan kepuasan pelanggan agar pelanggan setia dan tidak berpaling kepada kedai kopi lain sebagai kompetitor. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, faktor yang menjadi kelemahan dalam pelayanan, dan upaya perbaikan peningkatan pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode IPA digunakan untuk mengetahui faktor yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan, sementara metode CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan Kedai Kopi Kanda yaitu 80,23%, angka ini menunjukkan kualitas pelayanan berada pada level puas. Faktor yang menurunkan kualitas pelayanan di Kedai Kopi Kanda yang harus segera dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu : kebersihan, kenyamanan, informasi yang akurat yang diberikan pelayan, keamanan, inisiatif tinggi dari karyawan, dan menjaga hubungan baik antara pelayan dengan konsumen. Usulan perbaikan mengenai perbaikan kualitas pelayanan di Kedai Kopi Kanda yaitu : menambah jumlah tempat sampah, membuat *display* informasi yang jelas, serta memberlakukan *reward* dan *punishment* untuk meningkatkan kinerja karyawan.

**Kata kunci:** CSI, IPA, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Case Study: Kanda Coffee Shop)**

By :

Ahmad Fauzi

*Industrial Engineering Departement  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
HR. Soebrantas Street No. 155  
Pekanbaru*

## ABSTRACT

*Kanda Coffee Shop is one of the fastest growing coffee shops in Pekanbaru City. This shop needs to pay attention to customer satisfaction so that customers are loyal and don't turn to other coffee shops as competitors. The purpose of this research is to determine the level of customer satisfaction, factors that become weaknesses in service, and efforts to improve service improvement. The method used is the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The IPA method is used to determine the priority factors in improving service quality, while the CSI method is used to determine the level of service satisfaction. The results of this research show that the level of customer satisfaction at Kanda Coffee Shop is 80.23%, this figure indicates the quality of service is at the satisfied level. Factors that reduce the quality of service at the Kanda Coffee Shop that must be repaired immediately to improve service quality are: cleanliness, comfort, accurate information provided by waiters, security, high initiative from employees, and maintaining good relations between waiters and consumers. Proposed improvements regarding improving the quality of service at the Kanda Coffee Shop, namely: increasing the number of trash cans, making clear information displays, and imposing rewards and punishments to improve employee performance.*

**Key Word:** CSI, Customer Satisfaction, IPA, Service Quality.



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum wr.wb*

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah S.W.T atas segala rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Shalawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad S.A.W.

Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa Kedua Orang tua dan saudara-saudara penulis, yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan, serta motivasi agar penulis dapat sukses dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik dan benar.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Hartono, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Anwardi, S.T., M.T, selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Nazarudin, S.ST., M.T, selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Harpito, S.T., M.T dan Ismu Kusumanto, S.T., M.T selaku dosen pembimbing I dan II tugas akhir penulis yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berguna saat penulis menyelesaikan laporan tugas akhir ini.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah banyak memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk berkonsultasi guna menyelesaikan laporan tugasakhir ini.

9. Keluarga Besar Teknik Industri Angkatan 2015 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan dorongan semangat dan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan tugasakhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan serta kesalahan, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menerima segala saran serta kritik yang bersifat membangun, agar lebih baik dimasa yang akan datang.

Harapan penulis, semoga laporan tugasakhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri khususnya, serta memberikan hikmah dan ide bagi pembaca pada umumnya. Amin.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Pekanbaru, Januari 2023  
Penulis,

Ahmad Fauzi  
11552104951

UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	6
1.6 Posisi Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.3 Keputusan Pembelian.....	10
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	12
2.5.1 Manfaat Loyalitas Konsumen Terhadap Perusahaan.....	13
2.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	13
2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau Site Iaric c n i e t h g o f S u l a r S y a r i f K a s i m R i a u

2.8	Uji Validitas .....	17
2.9	Uji Reliabilitas .....	20

**BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Studi Pendahuluan.....	23
3.2	Rumusan Masalah.....	23
3.3	Studi Literatur .....	23
3.4	Tujuan .....	23
3.5	Pengumpulan Data.....	23
3.6	Pengolahan Data .....	24
3.7	Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	25
3.8	Penjabaran Atribut Berdasarkan Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> .....	25
3.9	Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	25
3.10	Analisa .....	25
3.11	Penutup .....	25

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data.....	27
4.1.1	Profil Perusahaan .....	27
4.1.2	Struktur Organisasi .....	27
4.1.3	Data Kepuasan Pelanggan .....	28
4.2	Pengolahan Data .....	30
4.2.1	Uji Statistik .....	30
4.2.1.1	Uji Validitas .....	30
4.2.1.2	Uji Reliabilitas .....	32
4.2.2	Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....	33
4.2.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	37
4.2.4	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB V ANALISA**

5.1 Analisa Uji Statistik.....46

5.1.1 Uji Validitas ..... 46

5.1.2 Uji Reliabilitas .....46

5.2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian .....46

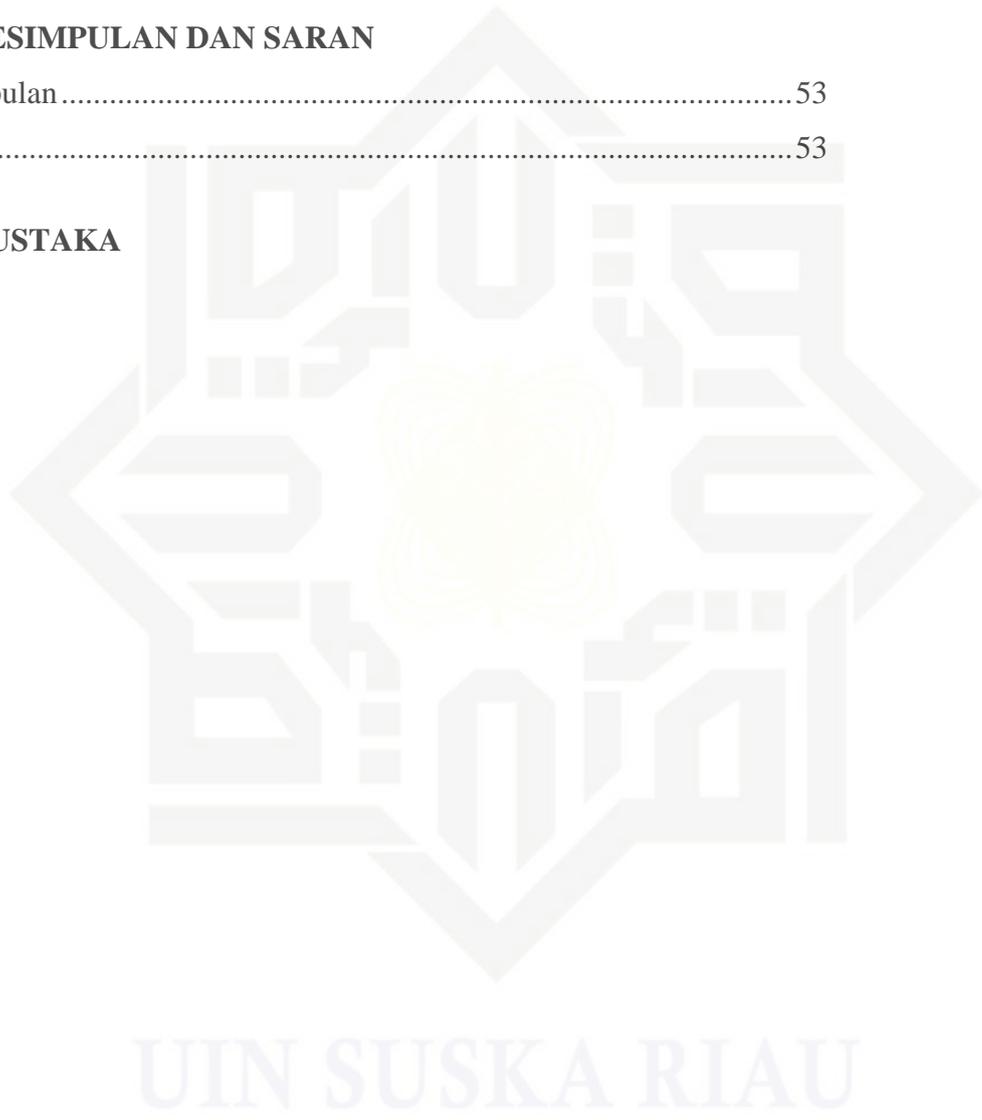
5.3 Analisa *Importance Performance Analysis*(IPA) .....47

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....53

6.2 Saran .....53

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR GAMBAR

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### GAMBAR

### HALAMAN

Gambar 2.1	Grafik IPA.....	16
Gambar 3.1	<i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian.....	22
Gambar 4.1	Kedai Kopi Kanda.....	27
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kedai Kopi Kanda .....	27
Gambar 4.3	Diagram IPA .....	38



UIN SUSKA RIAU



Tabel 4.25 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	37
Tabel 4.26 Keterangan Diagram IPA.....	38
Tabel 4.27 Jumlah Nilai Kinerja dan Kepentingan.....	40
Tabel 4.28 Nilai MIS.....	41
Tabel 4.29 Nilai MSS.....	42
Tabel 4.30 Nilai WF.....	43
Tabel 4.31 Nilai WS.....	44
Tabel 4.32 Skala <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	45

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR RUMUS

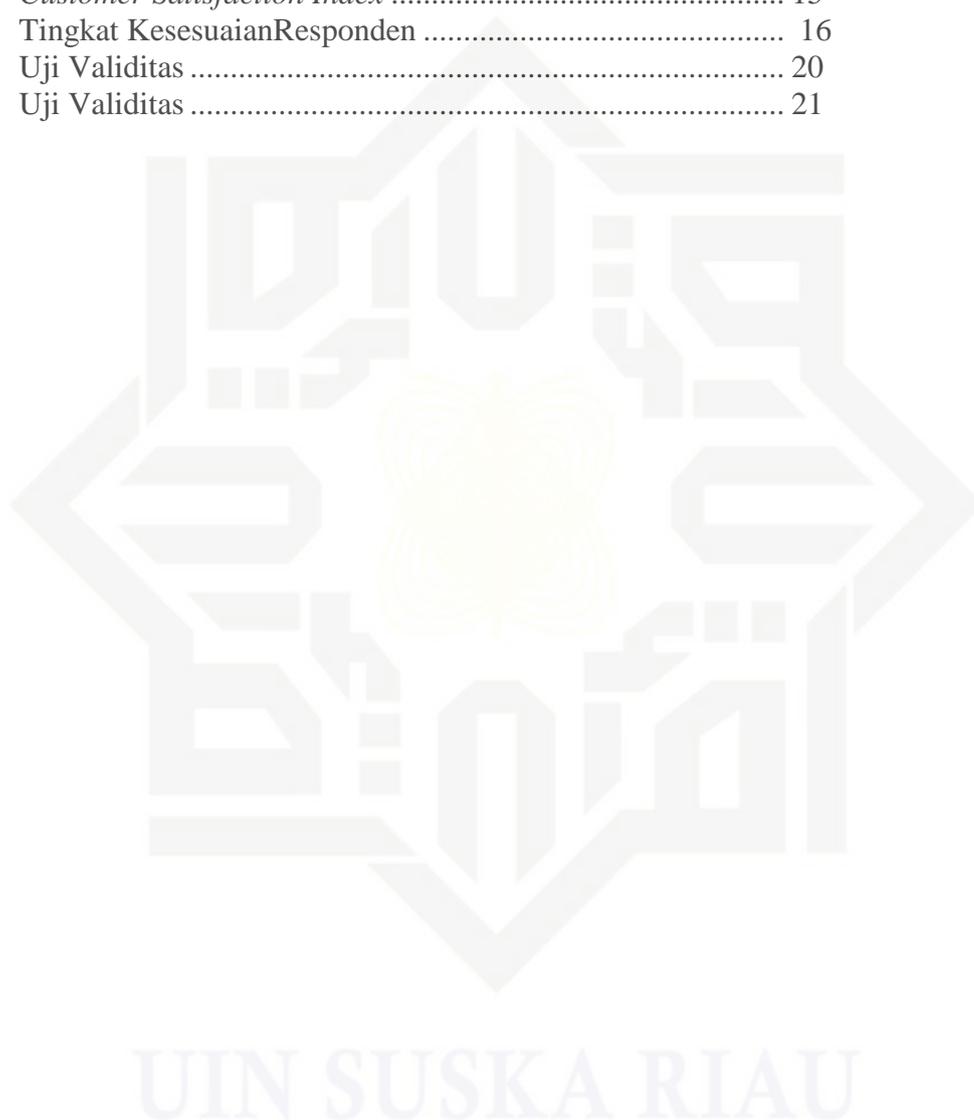
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### RUMUS

### HALAMAN

Rumus 2.1	<i>Mean Importance Score</i> .....	15
Rumus 2.2	<i>Weight Factor</i> .....	15
Rumus 2.3	<i>Mean Satisfaction Score</i> .....	15
Rumus 2.4	<i>Weight Score</i> .....	15
Rumus 2.5	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	15
Rumus 2.6	Tingkat Kesesuaian Responden .....	16
Rumus 2.7	Uji Validitas .....	20
Rumus 2.8	Uji Validitas .....	21



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Foto Produk .....	A-1
Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan (Kinerja) .....	A-2
Kuesioner Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan (Harapan) .....	A-3
Biografi Penulis .....	A-4

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman perusahaan berupaya bersaing dengan menunjukkan keunggulan pada produk dan jasa dibandingkan yang dihasilkannya oleh competitor. Hal ini dilakukan untuk memuaskan dan memenuhi keinginan dari setiap konsumen. Banyaknya perusahaan sejenis mengakibatkan konsumen membandingkan kualitas dan pelayanan antar perusahaan demi mendapatkan produk atau jasa yang terbaik. Konsumen tidak hanya tertarik untuk membeli produk tetapi juga menikmati suasana tempat, penawaran, dan menerima informasi dari penjualan tentang produk. Hal ini terjadi karena kemajuan pemikiran yang membuat masyarakat lebih pintar dalam memilih produk dan jasa.

Kualitas produk atau jasa harus ditingkatkan untuk memuaskan konsumen dan kepuasan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran keberhasilan perkembangan perusahaan. Menurut Sangadji (2013) dikutip dari Rohaeni dan Marwa (2018) kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau kecewa seseorang ketika membandingkan kesannya konsumen dari tingkat aktual atau kinerja produk, dan layanan yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan peran penting dalam membangun loyalitas konsumen. Perusahaan mendapatkan banyak manfaat dengan mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi, yang tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga mencegah pergantian pelanggan, sensitivitas harga konsumen, mengurangi pelanggan yang sensitif terhadap harga, mengurangi kegagalan pemasaran dan meningkatkan citra perusahaan.

Perkembangan bisnis kedai kopi atau *caffee shop* sangat pesat, hal ini terjadi karena adanya perubahan *lifestyle* dari masyarakat terutama pada kalangan muda yaitu *trend* nongkrong di *caffee shop* (kedai kopi). Fenomena ini menajadi peluang bisnis tersendiri bagi pengusaha kedai kopi. Menurut Saefudin, dkk (2020) pertumbuhan usaha kedai kopi di Indonesia meningkat setiap tahunnya mencapai 15% sampai 20%.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu kedai kopi yang ada di Kota Pekanbaru adalah Kedai Kopi Kanda. Kedai kopi yang beralamat di Jalan Teladan, Garuda Sakti KM.01, Kec. Bina Widya, Kota Pekanbaru. Kedai Kopi Kanda didirikan oleh bapak Musa Silitonga pada tahun 2019. Kedai kopi ini menjual berbagai varian kopi seperti *espresso*, *americano*, *latte*, *piccolo*, dan *affogato*. Tidak hanya kopi, kedai ini menjual berbagai *soft drink* juga seperti *milk tea*, *greentea*, *taro*, *red velved*, soda gembira dan *milkshake*. Kedai Kopi Kanda juga memiliki *signature* yaitu kopi kanda dan kopi adinda.

Berikut adalah data penjualan Kopi Kanda pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1.1 Data penjualan Kedai Kopi Kanda Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Penjualan (cup)
1.	Januari	1.110
2.	Februari	1.040
3.	Maret	992
4.	April	920
5.	Mei	875
6.	Juni	860
7.	Juli	858
8.	Agustus	852
9.	September	848
10.	Oktober	844
11.	November	842
12.	Desember	826
Total		10.867

(Sumber : Pengumpulan Data, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat penjualan pada tahun 2021 mengalami penurunan disetiap bulannya. Berdasarkan hasil wawancara dari pemilik Kedai Kopi Kanda, kedai kopi ini dulu pernah menjadi kedai kopi yang di minati oleh masyarakat tetapi seiring berjalannya waktu banyaknya muncul kedai kopi seperti



Nallar, Phocinki, Tress Kopi, dan Kopi Chitoss yang menawarkan menu, harga, dan konsep baru, sehingga membuat kontes untuk menemukan strategi yang tepat untuk memenangkan pangsa pasar terbesar. Hal ini mempengaruhi jumlah konsumen yang datang untuk berbelanja di kedai tersebut.

Menurut Rohaeni dan Marwa (2018) Untuk mempertahankan dan meningkatkan penjualan dan pangsa pasar yang ada, perusahaan juga harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kebiasaan pembelian konsumen, yang tidak hanya didorong oleh harga yang murah tetapi juga oleh kualitas layanan, lokasi dan kualitas perusahaan. dan kemurnian produk yang ditawarkan. Faktor seperti ini dapat menyebabkan konsumen beralih ke kedai kopi lain yang memiliki keunggulan dibandingkan Kedai Kopi Kanda. Dari pengamatan awal yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan terhadap 30 orang responden, dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 1.2 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan

No	Pertanyaan	Persentase Jawaban				
		Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
1	Apakah Kedai Kopi Kanda memiliki tempat yang bersih?	0%	3,33%	16,67%	46,67%	33,33%
2	Apakah karyawan Kedai Kopi Kanda bersikap ramah dan sopan keada pelanggan?	0%	0%	26,67%	33,33%	40%

(Sumber : Pengumpulan Data, 2023)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 1.2 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan (Lanjutan)

No	Pertanyaan	Persentase Jawaban				
		Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
3	Apakah karyawan Kedai Kopi Kanda tanggap dalam melayani keebutuhan pelanggan?	0%	3,33%	33,33%	50%	13,33 %
4	Apakah Kedai Kopi Kanda bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan pada minuman?	0%	0%	16,67%	36,67%	46,67 %
5	Apakah Kedai Kopi Kanda memperhatikan dengan baik setiap keluhan pelanggan?	0%	3,33%	26,67%	30%	40%
Total		0%	2%	24%	39,33%	34,67 %

(Sumber : Pengumpulan Data, 2023)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar penilaian pelanggan terhadap Kedai Kopi Kanda bernilai positif. Terlihat bahwa responden memberikan nilai sebesar 34,67% sangat baik, 39% baik dan 24% sedang. Tapi itu tidak serta merta menghilangkan penilaian negatif dari pelanggan. Pelanggan atau responden memberikan penilaian negatif rata-rata sebesar 12% yang artinya masih ada pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan Kedai Kopi Kanda yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka dapat diselesaikan dengan cara menganalisa tingkat kepuasan pelanggan melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Umam dan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hariastuti (2018) metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap layanan dengan memeriksa tingkat aktivitas dan kepentingan atau harapan dari atribut layanan. Metode ini memiliki beberapa keunggulan, antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi juga informasi mengenai dimensi/atribut yang akan ditingkatkan), kemudahan penggunaan, kesederhanaan dan penggunaan skala dengan sensitivitas dan reliabilitas tinggi.

*Importance Performance Analysis* (IPA) teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting yang harus ditunjukkan oleh organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna layanan (konsumen). IPA adalah alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan (Umam dan Hariastuti, 2018).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Bagaimana menganalisa tingkat kepuasan pelanggan di Kedai Kopi Kanda menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Kedai Kopi Kanda
2. Untuk mengetahui faktor penurunan kualitas pelayanan di Kedai Kopi Kanda
3. Untuk memberikan rekomendasi mengenai perbaikan kualitas pelayanan di Kedai Kopi Kanda



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti  
 Penelitian ini dilakukan sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST), sekaligus penerapan bidang teori yang dipelajari dalam perkuliahan.
2. Bagi Kedai Kopi Kanda  
 Hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

**1.5 Batasan Masalah**

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Kedai Kopi Kanda
2. Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan pelanggan
3. Penelitian dilakukan pada 1 Maret 2022

**1.6 Posisi Penelitian**

Posisi penelitian berguna sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian, berikut ini adalah penelitian sebelumnya untuk melihat studi serupa.

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

No	Nama	Judul	Tujuan	Metode
1	Risep Khairul Umam dan Niluh Putu Hariastuti	Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan.	CSI dan IPA

(Sumber : Pengumpulan Data, 2023)



Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Nama	Judul	Tujuan	Metode
3	Tri Joki Wibowo & Muhammad Nurul Ardhi	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang	CSI dan IPA
4	Wiwik Widiyanti	Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi servqual dengan memetakan atribut yang perlu perbaikan dan pemeliharaan, serta mengetahui seberapa besar indeks kepuasan konsumen telah mencapai	CSI dan IPA
5	Saula Lestari Tampubolon, Devis Wawan Saputra Simanjuntak, dan Mariana Simanjuntak	Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Atribut Wisata Menggunakan Metode CSI Dan IPA pada Wisata Pemandian Di Kabupaten Tapanuli Utara	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan wisatawan terhadap objek wisata yang diberikan dan menentukan kriteria yang diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan.	CSI

(Sumber : Pengumpulan Data, 2023)

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dijadikan acuan dalam pembuatan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang garis besar dari permasalahan yang dibahas. Dalam pendahuluan ini terdapat beberapa sub yang dibahas, adapuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sub-sub tersebut adalah latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan tentang teori-teori yang menjelaskan tentang kepuasan konsumen, metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan langkah dan prosedur penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, serta kesimpulan dan saran.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini secara sistematis menjelaskan langkah-langkah yang digunakan dalam proses pengumpulan data primer dan sekunder serta pengolahan data teknis untuk memecahkan masalah. Selain tingkat beban, data yang dikumpulkan digunakan untuk memecahkan masalah.

## **BAB V ANALISA**

Analisis hasil pengolahan data dilakukan berdasarkan teori yang menjelaskan pemecahan masalah, dan langkah-langkah yang direncanakan untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

## **BAB VI PENUTUP**

Berdasarkan tujuan penelitian, hasil penelitian dan rekomendasi yang dibuat untuk penelitian serupa untuk perbaikan di masa mendatang dikumpulkan di bagian kesimpulan.



## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan perlakuan antara penjual kepada pembeli dengan memberikan yang kesan terbaik bagi konsumen, pelayanan yang baik dilakukan agar konsumen merasa dihargai dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan keinginan hal ini dijelaskan oleh J .Paul Peter dan Jerry C.Oleson 2000 dalam Faradiba 2013 yang dikutip oleh Peburiyanti dan Sabran (2020)

Menurut (Tjiptono, 2011), Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi permintaan konsumen baik produk maupun jasa dan ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan konsumen. Menurut definisi para ahli di atas, kualitas pelayanan adalah pemuasan kebutuhan konsumen berdasarkan derajat keunggulan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan untuk dapat memenuhi harapan konsumen (Rohaeni dan Marwa, 2018).

Menurut Kotler dalam (Fandy Tjiptono, 2016) yang dikutip oleh Ismail dan Yusuf (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yang mempengaruhi atau kriteria kualitas pelayanan, kelima dimensi yang mempengaruhi tersebut antara lain:

1. *Assurance* (kepastian) berupa kemampuan seorang pegawai untuk menciptakan keyakinan atas kesepakatan yang telah disepakati dengan barisan pelanggan.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan menangani keluhan pelanggan secara andal dan akurat.
3. Empati, yaitu memberikan informasi atau memahami masalah yang dihadapi konsumen.
4. *Responsiveness* yaitu dengan memberikan informasi yang jelas dan dapat dimengerti.
5. *Tangible* (berwujud), yaitu penampilan rapi dan peralatan yang digunakan untuk menunjang pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diararang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 2.2 Kualitas Produk

Menurut (Philip Kotler, 2008) dalam Sari dan Prihartono (2021), Kualitas produk secara langsung mempengaruhi kinerja produk atau jasa, sehingga kualitas produk jelas diidentikkan dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Bagi sebuah perusahaan, produk memegang peranan yang sangat penting karena perusahaan tidak dapat menjalankan bisnis tanpa adanya produk. Jadi produksi suatu produk lebih baik bila ditempatkan di atas kepentingan pasar atau selera dan kebutuhan pembeli. Kualitas produk menggambarkan karakteristik mengidentifikasi produk berdasarkan seberapa baik dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang dinyatakan atau dirasakan. Menurut Siemens, kualitas adalah kondisi ketika konsumen mengembalikan produk tetapi produknya tidak dikembalikan. Kualitas produk adalah arti dari nilai customer-centric. Dapat disimpulkan bahwa jika layanan atau produk penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, berarti penjual telah memberikan produk berkualitas tinggi. Kualitas produk sebagai bagian dari standar ISO 9000 didefinisikan sebagai "karakteristik umum dari suatu produk atau jasa dan karakteristik yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan spesifik". Dengan kata lain, kita harus dapat mengidentifikasi karakteristik yang terkait dengan kualitas produk dan kemudian menggunakannya sebagai dasar tolok ukur dan metode pengendalian.

Menurut Gito Sudarma dalam (Putra 2021) mengungkapkan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas produk yaitu (Pramudita, dkk, 2022):

1. Banyaknya jenis produk
2. Produk tahan lama atau permanen
3. Mutu produk yang sesuai dengan keinginan konsumen
4. Tampilan paket produk
5. Perbandingan mutu produk terbaik dengan merek lain

## 2.3 Keputusan Pembelian

Menurut Swastha (2007) yang dikutip dalam Aryandi dan Onsardi (2020) Keputusan pembelian adalah aspek manusia dalam pembelian suatu produk atau jasa untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan seseorang, yang terdiri dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan, mencari informasi, mengevaluasi alternatif pembelian, membuat keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Dalam mengambil keputusan pembelian, konsumen selalu mempertimbangkan berbagai faktor sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk. Oleh karena itu, pengusaha harus lebih memperhatikan faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan untuk menarik konsumen, antara lain kualitas produk, kualitas produk menciptakan produk yang berkualitas dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

## 2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sebagian terkait dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena menciptakan kepuasan pelanggan itu bermanfaat bagi bisnis, terutama hubungan yang harmonis antara bisnis dan pelanggan, membangun fondasi yang baik atau membangun kepuasan pelanggan, dan menciptakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan agar pelanggan tertarik untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut (Sasongko, 2021).

Kepuasan adalah perasaan senang yang timbul dari sesuatu karena seseorang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Kepuasan yang dicapai pelanggan ketika mereka menghargai atau menghargai karakteristik produk atau jasa yang mereka gunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka, ketika kinerja memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu (Sasongko, 2021):

### 1. Sistem keluhan dan saran

Semua organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan pilihan aksesibilitas yang praktis dan nyaman bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan

### 2. Survei kepuasan pelanggan

Melalui investigasi perusahaan akan menerima tanggapan dan tanggapan langsung dari pelanggan dan juga akan mempersembahkan impresi actual bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. *Ghost shopping*

Berkat penggunaan beberapa *ghost shopping* yang berperan atau mengaku sebagai pelanggan potensial dari produk dan pesaing Perusahaan. Mereka kemudian diminta untuk berinteraksi dengan produk dan pesaing perusahaan, atau berpose sebagai pelanggan potensial. Dengan personel yang menyediakan layanan dan menggunakan produk atau layanan perusahaan. Secara umum, Toko Hantu diminta untuk mengamati dan mengevaluasi bagaimana Perusahaan dan pesaingnya menanggapi pertanyaan pelanggan tertentu, menanggapi pertanyaan pelanggan, dan mengatasi potensi keluhan.

### 4. *Lost customer analysis*

Jika memungkinkan, perusahaan harus menghubungi pelanggan yang telah membeli atau meninggalkan pemasok untuk memahami mengapa hal ini terjadi dan memulai strategi peningkatan lebih lanjut. Penting untuk memantau tingkat perputaran pelanggan ketika, selain membutuhkan wawancara keluar, peningkatan tingkat perputaran menunjukkan bahwa perusahaan tidak memuaskan pelanggan.

## 2.5 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas Pelanggan Seperti diketahui, tujuan awal dari sebuah bisnis adalah untuk membuat pelanggan merasa puas, menciptakan kepuasan dapat membawa sejumlah manfaat dimana hubungan antara bisnis melalui melalui pelanggan harus diselaraskan untuk menciptakan dasar yang baik untuk mengurangi dan menciptakan loyalitas. bagi mereka dan membuat rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) menguntungkan bagi perusahaan. Menurut Tjiptono dalam Erica dan Rasyid (2018) yang dikutip oleh Pramudita, dkk (2022) loyalitas pelanggan berarti loyalitas pelanggan terhadap merek, serta pemasok, berdasarkan cara yang sangat aktif dalam pembelian jangka panjang. Parafrase, seseorang dapat menafsirkan bahwa kohesi merek dicapai melalui kombinasi kepuasan dan asal yang tidak menyenangkan. Sementara itu, kepuasan pelanggan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagian besar berasal dari kinerja perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dengan meminimalkan keluhan dari pembelian konsumen dalam jangka panjang.

### 2.5.1 Manfaat Loyalitas Konsumen Terhadap Perusahaan

Menurut Kotler, Hayes dan Bloom dalam buchari alma (Erica and Rasyid 2018) ada enam alasan mengapa perusahaan harus menjaga dan mempertahankan konsumen, yaitu (Pramudita, dkk, 2022):

1. Pelanggan yang ada memiliki lebih banyak prospek untuk mendapat manfaat dari perusahaan.
2. Anggaran perusahaan untuk mempertahankan pelanggan lama jauh lebih kecil daripada mencari pelanggan baru.
3. Pelanggan yang percaya pada pendirian bisnis cenderung percaya pada kasus lain juga.
4. Jika perusahaan lama memiliki banyak pelanggan, perusahaan memperoleh efisiensi. Pelanggan lama merasa tidak ada lagi permintaan, perusahaan menyimpan dan memenuhi kebutuhan mereka. Pada umumnya pelayanan pegawai baru digunakan untuk pelatihan, sehingga biaya pelayanan lebih murah.
5. Pastinya, pelanggan lama memiliki banyak pengalaman positif dengan perusahaan untuk mengurangi biaya psikologis dan sosialisasi.
6. Pelanggan berulang mencoba merujuk perusahaan ke teman dan tetangga mereka.

### 2.6 Customer Satisfactions Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah metode yang populer dan banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan di perusahaan besar. Dapat digunakan untuk membandingkan tingkat kepuasan dua atau lebih produk dan melihat perkembangan kepuasan konsumen dan kepuasan produk dari waktu ke waktu (*time series*). Ukuran tingkat kepuasan pelanggan dinyatakan dalam skala 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), yaitu (Chandra dan Novia, 2019):

0.00-0.19 = Sangat tidak puas

0.20-0.39 = Kurang puas



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

0.40-0.59 = Cukup puas  
 0.60-0.79 = Puas  
 0.80-1.00 = Sangat Puas

Menurut Anggraini, Deoranto dan Ikasari (2013) dalam Siahaan, dkk (2022), Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini memiliki beberapa keunggulan, antara lain efisiensi (tidak hanya indeks isi, tetapi juga informasi tentang dimensi/karakteristik yang perlu diperbaiki), Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk menentukan kepuasan pelanggan dan digunakan sebagai acuan untuk menentukan tujuan masa depan.

Menurut Widodo dan Sutopo (2018) yang dikutip oleh Haeradi, dkk (2022) Keuntungan dari strategi CSI adalah keahlian (data kepatuhan dan akses ke data yang diidentifikasi untuk aspek/penilaian perbaikan), kemudahan penggunaan dan keterusterangan, amplifikasi daya ungkit yang tinggi, dan kualitas yang tak tergoyahkan. CSI memberikan informasi yang jelas, adil dan merata tentang loyalitas konsumen sehingga kualitas manajemen dapat dinilai secara berkala untuk pengembangan lebih lanjut.

Tabel 2.1 Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

No	Atribut	Rata-rata		Skor (S) = I x P
		<i>Importance</i> (I)	<i>Performance</i> (P)	
1	....	(Skala 1-5)	(Skala 1-5)	
2	....			
3	....			
Jumlah		Total (I) = Y		Total (S) = T

(Sumber: Haeradi, dkk, 2022)


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut langkah untuk mengetahui besarnya nilai CSI:

**1. Menentukan *Mean Importance Score***

$$MIS = \frac{\text{Jumlah nilai kepentingan}}{n} \quad \dots(2.1)$$

**2. Menentukan *Weight Factor***

$$WF = \frac{\text{nilai MIS}}{\text{total MIS}} \quad \dots(2.2)$$

**3. Menentukan *Mean Satisfaction Score***

$$MSS = \frac{\text{Jumlah nilai kinerja}}{n} \quad \dots(2.3)$$

**4. Menentukan *Weight Score***

$$WS = WF \times MSS \quad \dots(2.4)$$

**5. Menentukan *Customer Satisfaction Index***

$$MSS = \frac{\text{Total WS}}{S} \times 100\% \quad \dots(2.5)$$

**2.7 *Importance Performance Analysis (IPA)***

*Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martila dan James (1997) Tujuannya untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas perbaikan kualitas produk/jasa, yang dikenal dengan analisis kuadran. IPA mencakup ukuran faktor penting (*Performance*) dan tingkat kinerja (*Importance*) dalam diagram dua dimensi yang memudahkan penjelasan informasi dan rekomendasi praktis. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan keefektifan, kemudian rata-rata tingkat kepentingan dan keefektifan dianalisis menggunakan *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu X mewakili kinerja (*Importance*) sedangkan sumbu Y mewakili kepentingan (*Performance*) (Ariska, dkk, 2019).

Kesesuaian tersebut merupakan hasil perbandingan skor kinerja (*performance*) dan skor kepentingan (*importance*). Menentukan tingkat kesepakatan berdasarkan skala prioritas yang digunakan saat mengurutkan hasil



analisis kuadran. Nilai kepatuhan persen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Ariska, dkk, 2019):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \dots(2.6)$$

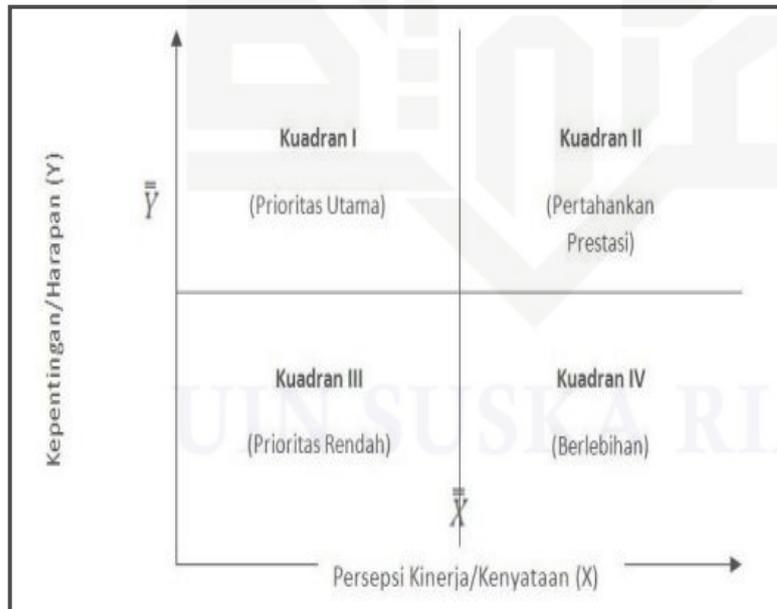
Keterangan:

*Tki* = Tingkat kesesuaian responden

*Xi* = Skor penilaian kinerja (Performance)

*Yi* = Skor penilaian kepentingan (Importance)

Sumbu mendatar (X) diisi oleh skor tingkat kinerja (*performance*), sedangkan sumbu (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan (*importance*). Gap analysis adalah suatu metode pengukuran untuk mengetahui perbedaan (gap) antara keefektifan suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut. Analisis gap dilakukan untuk melihat tingkat kualitas suatu website berdasarkan perbedaan (gap) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan (ideal). Untuk menganalisis perbedaan rata-rata skor kinerja dengan rata-rata skor kepentingan masing-masing indikator, skor kinerja dikurangi dengan rata-rata skor kepentingan. Analisis kuadran digunakan untuk menentukan respons pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*).



Gambar 2.1 Grafik IPA  
(Sumber: Ariska, dkk, 2019)

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun penjelasan dari gambar diatas adalah sebagai berikut (Ariska, dkk, 2019):

1. Kuadran I (Prioritas Utama), area yang berisi item yang relatif canggih, tetapi kenyataannya tidak memenuhi harapan pengguna. Unit-unit di kuadran ini membutuhkan peningkatan kinerja segera.
2. Kuadran II (Pertahankan prestasi), area yang relatif penting dan kepuasan yang relatif tinggi. Item yang termasuk dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang mendukung kepuasan pengguna dan karenanya harus dipertahankan, karena semua item ini meningkatkan produk atau layanan di mata pengguna.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), area yang mencakup item-item yang relatif tidak penting dan kinerjanya tidak terlalu istimewa dan kepuasannya relatif rendah. Elemen di kuadran ini berdampak sangat kecil pada keuntungan pengguna.
4. Kuadran IV (Berlebihan), area yang berisi masalah penting yang relatif sedikit yang menurut pengguna dilebih-lebihkan dan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Penghematan biaya dapat dicapai dengan mengurangi biaya yang digunakan untuk mendukung produk di kuadran ini

### 2.8 Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah validitas isi yang diberikan kepada ahli. Validitas isi menunjukkan bahwa sumber daya disusun sesuai dengan kurikulum, materi, dan tujuan pembelajaran yang diharapkan. Peralatan tersebut dapat digunakan untuk mengukur informasi yang diharapkan. Indikator validitas isi yang dipertimbangkan meliputi: (Yusup, 2018):

1. Ketepatan indikator dengan butir soal.
2. Ketepatan butir soal dengan aspek diteliti.
3. Kejelasan bahasa atau gambar dalam soal.
4. Kelayakan butir soal untuk sampel.
5. Ketepatan materi atau konsep yang diuji.

Validasi dapat dilakukan oleh beberapa validator yang mumpuni di bidangnya. Dalam memilih validator dianggap sudah mengetahui topik, isi dan


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tujuan penelitian. Misalnya dalam penelitian pendidikan dipilih validator ahli/fakultas yang mengetahui kebenaran konsep terapan, pedagogi dan paradigma pengajaran. Di bawah ini adalah contoh validasi yang diberikan kepada 6 validator. Analisis pertimbangan instrumental validator dianalisis dengan uji restriksi menggunakan SPSS. (Yusup, 2018)

Validitas instrumen dapat didukung oleh beberapa bukti. Bukti meliputi validitas isi yang dikenal dengan validitas isi atau validitas isi, validitas isi yang dikenal dengan validitas konstruk, dan secara kritis dikenal dengan validitas kriteria. termasuk.

1. Validitas Konten Validitas konten atau validitas isi fokus memberikan bukti pada elemenelemen yang ada pada alat ukur dan diproses dengan analisis rasional. Validitas konten dinilai oleh ahli. Saat alat ukur diuraikan dengan detail maka penilaian akan semakin mudah dilakukan.

Beberapa contoh elemen yang dinilai dalam validitas konten adalah sebagai berikut :

- a. Definisi operasional variabel
- b. Representasi soal sesuai variabel yang akan diteliti
- c. Jumlah soal
- d. Format jawaban
- e. Skala pada instrument
- f. Penskoran
- g. Petunjuk pengisian instrument
- h. Waktu pengerjaan
- i. Populasi sampel
- j. Tata bahasa
- k. Tata letak penulisan (format penulisan)

Setelah dilakukan uji validitas isi terhadap ahli, instrumen diimplementasikan sesuai dengan saran/masukan ahli. Tergantung ahlinya, perangkat dinyatakan sah menurut isinya. Para ahli berhak memutuskan apakah instrumen ini valid atau tidak. Validitas instrumen ditunjukkan dengan kenyataan bahwa ahli menerima instrumen baik isi maupun bentuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanpa revisi. Jika ahli masih memerlukan koreksi setelah pemeriksaan, hal ini tetap harus dilakukan sampai ahli menerima instrumen tanpa koreksi lebih lanjut.

### 2. Validitas Konstruk

Validitas konstruk berfokus pada sejauh mana pengukuran menunjukkan pengukuran yang sesuai dengan definisinya. Definisi variabel harus jelas untuk memudahkan penilaian validitas konstruk. Definisi berasal dari teori. Jika definisi didasarkan pada teori yang benar dan pertanyaan atau frase cocok, instrumen diterima valid untuk validitas konstruk.

### 3. Validitas Kriteria

Validitas kriteria berfokus pada membandingkan instrumen yang dikembangkan dengan instrumen lain yang dianggap sebanding dengan apa yang dinilai oleh instrumen yang dikembangkan. Alat-alat lain ini disebut kriteria. Ada dua jenis kriteria kelayakan:

- a. Validitas Kriteria Prediktif
- b. Validitas Kriteria Bersamaan (*Concurrent*)

Perbedaan uji validitas kedua kriteria tersebut terletak pada saat instrumen diuji kriterianya. Apabila instrumen dan kriteria diuji pada waktu yang berbeda disebut validitas kriteria prediktif, sedangkan apabila instrumen dan kriteria diuji pada waktu yang sama disebut validitas kriteria konkuren. Hasil uji perangkat dan kriteria kemudian digabungkan dengan uji korelasi. Rumus korelasi untuk menemukan hasil uji instrumen dan koefisien korelasi uji kriteria diberikan di bawah ini.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum X.Y) - (\sum X.\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}.N(\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots(2.7)$$

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi
- $n$  = jumlah responden
- $x_i$  = skor setiap item pada instrumen
- $y_i$  = skor setiap item pada kriteria



## 2.9 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti ukuran di mana pengukuran suatu fenomena atau informasi memberikan stabilitas pada hasil, yang juga mengacu pada konsistensi pengulangan. Sebagai contoh, suatu tes dikatakan reliabel jika pengukuran dilakukan berulang kali dalam kondisi yang berbeda dan tetap memberikan hasil yang sama. Reliabilitas adalah pengujian seberapa baik suatu alat ukur dapat digunakan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten ketika dilakukan dua kali atau lebih dengan data yang sama menggunakan alat ukur yang sama. (Anggraini, dkk, 2022).

Pengukuran perhitungan dinyatakan andal apabila dapat menghasilkan pengukuran yang sama, meskipun perhitungan dilakukan beberapa kali. Sebuah penelitian dianggap andal jika respons survei konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Alat ukur kuesioner harus memiliki reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya dapat dilakukan jika kuesioner valid pada saat dilakukan uji validitas. Oleh karena itu, validitas harus dihitung sebelum reliabilitas dapat dihitung. Ukuran reliabilitas yang paling umum dikenal adalah koefisien alfa *Cronbach*. Ini adalah ukuran reliabilitas yang paling tepat untuk digunakan ketika instrumen penelitian disusun dalam skala likert. Jika nilai *Cronbach's alpha* suatu variabel > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel atau konsisten dalam pengukurannya. (Anggraini, dkk, 2022).

$$\sigma = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \dots(2.8)$$

Keterangan:

X = Jumlah Total

N = Jumlah Responden

$\Sigma$  = Jumlah Varian skor tiap item

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

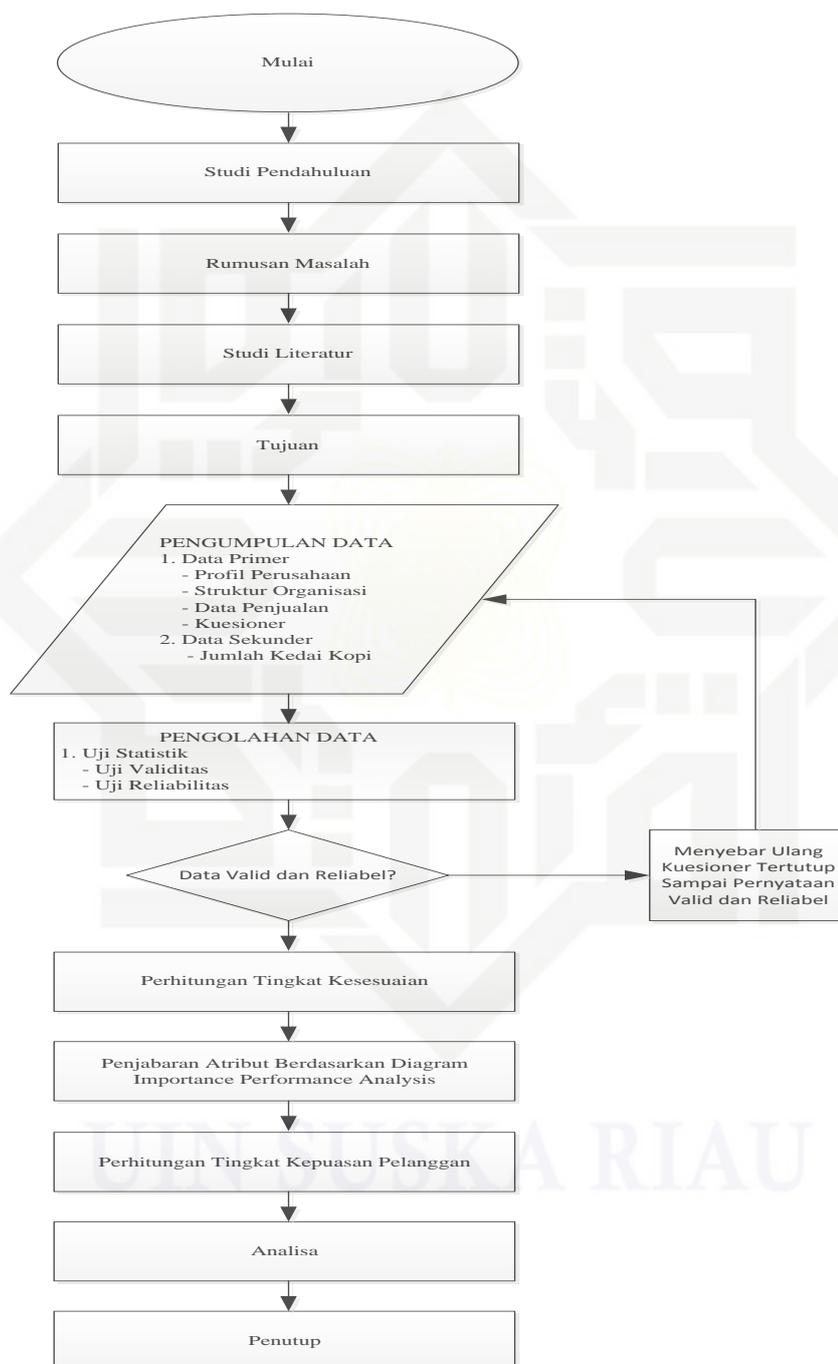
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menggambarkan urutan kegiatan yang akan dilakukan ketika melakukan penelitian. Metodologi penelitian digambarkan seperti pada *flow chart* dibawah ini :



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan langkah awal dalam penelitian untuk mendapatkan informasi mengenai penelitian yang akan dilakukan. Pengenalan penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen Kedai Kopi Kanda untuk mendapatkan data kepuasan pelanggan dan mewawancarai pengusaha untuk informasi dasar yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### 3.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah didapatkan setelah melakukan studi pendahuluan. Rumusan masalah bertujuan untuk mendapatkan permasalahan yang terdapat pada lokasi penelitian sehingga penelitian menjadi lebih jelas. Adapun rumusan masalah yang terdapat di Kedai Kopi Kanda yaitu bagaimana menganalisa tingkat kepuasan pelanggan di Kedai Kopi Kanda ?

### 3.3 Studi Literatur

Studi literatur merupakan pengumpulan sejumlah panduan seperti buku dan jurnal yang relevan dengan permasalahan yang akan dilakukan penelitiannya. Panduan tersebut berupa buku dan jurnal tentang kepuasan pelanggan, dan metode *importance performance analysis* dan *customer service index*.

### 3.4 Tujuan

Tujuan merupakan hasil yang diharapkan dalam sebuah penelitian sebagai upaya untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti. Tujuan dibutuhkan agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus untuk menjawab permasalahan. Tujuan yang ditetapkan oleh peneliti ada 3 yaitu menganalisa tingkat kepuasan pelanggan, menganalisa faktor penurunan kualitas pelayanan dan memberikan rekomendasi mengenai perbaikan kualitas pelayanan.

### 3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting yang mempengaruhi hasil penelitian. Langkah ini dilakukan dengan cara mencari data yang digunakan pada penelitian. Pengumpulan data diambil pada Kedai Kopi Kanda. Data yang



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan menyebarluaskan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diambil langsung dari konsumen yang membeli produk Kedai Kopi Kanda. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan dari wawancara, hasil kuesioner, dan observasi yang dilakukan di Kedai Kopi Kanda. Data primer juga diambil dari pihak Kedai Kopi Kanda melalui wawancara untuk mendapatkan data profil perusahaan, struktur perusahaan, dan data penjualan dalam setahun terakhir. Kuesioner yang dibagikan terbagi atas 2 kuesioner, yaitu kuesioner terbuka atau kuesioner pendahuluan dan kuesioner tertutup. Kuesioner ini berisi tentang 5 aspek tentang kepuasan pelanggan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (turut merasakan).

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak didapatkan dari pihak perusahaan atau observasi langsung, melainkan data yang didapat dari pihak ketiga. Data ini digunakan oleh peneliti untuk melengkapi data penelitian. Data sekunder pada penelitian ini adalah jumlah kedai kopi yang ada di pekanbaru pada tahun 2021.

### 3.6 Pengolahan Data

Pengolahan data dapat dilakukan ketika data yang dikumpulkan telah selesai. Pengolahan data bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian yang telah sesuai dengan permasalahan yang ada. Pada penelitian ini, pengolahan data bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen serta faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Data yang didapatkan dari kuesioner selanjutnya dilakukan uji-uji statistik berupa uji validitas dan reliabilitas. Data dikatakan valid apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , sedangkan data dikatakan reliabel apabila  $\alpha \geq 0,6$ . Apabila data tidak valid atau tidak reliabel, maka akan dilakukan penyebaran kuesioner ulang hingga mendapatkan hasil yang diinginkan.



untuk perusahaan tentang hal yang mungkin dilakukan untuk permasalahan yang terjadi pada perusahaan, baik untuk kemajuan usaha Kedai Kopi Kanda, ataupun untuk peneliti selanjutnya.

© *Ilmu cipta milik UIN Suska Riau*

*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB VI PENUTUP

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Kedai Kopi Kanda adalah sebesar 80,23%, artinya angka ini menunjukkan tingkat kepuasan berada pada level puas.
2. Faktor yang menurunkan kualitas pelayanan di Kedai Kopi Kanda yang harus segera dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu : kebersihan, kenyamanan, informasi yang akurat yang diberikan pelayan, keamanan, inisiatif tinggi dari karyawan, dan menjaga hubungan baik antara pelayan dengan konsumen.
3. Usulan perbaikan mengenai perbaikan kualitas pelayanan di Kedai Kopi Kanda yaitu : menambah jumlah tempat sampah, membuat *display* informasi yang jelas, serta memberlakukan *reward* dan *punishment* untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### 6.2 Saran

Saran penulis terhadap penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis menyarankan Kedai Kopi Kanda melakukan perbaikan sesuai usulan yang diberikan peneliti.
2. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mempertimbangkan faktor lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491-6504.
- Ariska, N. K. S., & Handayani, M. M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 5(1), 17-30.
- Chandra, T., & Novia, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Optik “Jakarta” Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 125-139.
- Dewi, A. S., Inayati, T., & Efendi, M. J. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Electronic Word of Mouth, dan Lifestyle terhadap Keputusan Pembelian pada Marketplace Shopee Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(3), 202-209.
- Haeradi, A. R., Hermawansyah, A., & Wahyuni, N. (2022). Analisis Aplikasi Mfin Terhadap Kepuasan Karyawan Pt. Mandala Multifinance, Tbk Dengan Framework Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(1), 87-102.
- Hamzah, M. L. Maintenance Of Raw Mill Machines Using Monte Carlo Simulation: A Case Study at Cement Company in Indonesia.
- Ismail, T. and Yusuf, R. 2021. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*. 5, 3 (Sep. 2021), 413-423.
- Lubis, F. S., Afifah, A. U., & Suherman, S. (2022). Strategi Pengembangan Usaha Tunas Jaya Paving dengan Metode BCG dan Evaluasi Price Strategy. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 254-266.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nazra, B. Y. Marketing Strategy Planning Using SOAR Method and Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)(Case Study: Computer Embroidery Business Jonifer Embroidery).
- Peburiyanti, D., & Sabran, S. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan, Variasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Butik Kanabini Di Tenggarong. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 20(1).
- Permata, E. G., Rizki, M., Papilo, P., & Silvia, S. (2020). Analisa Strategi Pemasaran Dengan Metode BCG (Boston Consulting Group) dan Swot. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(2), 92-99.
- Pramudita, D. T., Gunawan, N. F., Ningsih, M. C., & Adilah, R. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Harga dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 424-436.
- Rizki, M., Ghifari, A., Hui, W. L., Permata, E. G., Siregar, M. D., Umam, M. I. H., & Harpito, H. (2021). Determining Marketing Strategy At LPP TVRI Riau Using SWOT Analysis Method. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 3(1), 10-18.
- Rizki, M., Kusumanto, I., Nazaruddin, M. H., & Nohirza, F. L. Application of Data Mining Using the K-Means Clustering Method in Analysis of Consumer Shopping Patterns in Increasing Sales (Case Study: Abie JM Store, Jaya Mukti Morning Market, Dumai City).
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Sari, R. M., & Prihartono, P. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 1171-1184.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan



Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus UMKM Ahul Saleh).  
Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan, 1(4), 286-295.

Siahaan, L. H., Sasmita, G. M. A., & Putri, G. A. A. Website Quality Analysis Using Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 7(1), 186-194.

Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018, September). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (pp. 339-344).

Yuriandhan, M. R., Yamani, A. Z., & Karima, H. Q. (2022). Implementasi E-Sales Berbasis Open Source Sebagai Transformasi Dan Efisiensi Proses Bisnis (Studi Kasus Penjualan Lokal Pt Perkebunan Tambi). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 322-333.

Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## FOTO PRODUK



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ANGKET (KUESIONER) KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEDAI KOPI KANDA PEKANBARU (KINERJA)

Nama :  
 Umur :  
 Jenis Kelamin : (a) Laki – Laki (b) Perempuan  
 Tingkat Pendidikan : (a) SMP (b) SMA (c) Sarjana  
 Pekerjaan : (a) Pegawai Negeri (b) Pegawai Swasta / Wiraswasta  
 (c) Pelajar / Mahasiswa

Berilah tanda (✓) atau (x) atas jawaban yang anda anggap paling tentang kepuasan anda memilih Kedai Kopi Kanda sebagai kafe, yang telah anda dapatkan selama menjadi konsumen, dimana masing-masing pertanyaan diberi skor sebagai berikut :

SS : Sangat Setuju = 5  
 S : Setuju = 4  
 N : Netral = 3  
 TS : Tidak Setuju = 2  
 STS : Sangat Tidak Setuju = 1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tempat minum di Kedai Kopi Kanda Bersih					
2	Suasana di Kedai Kopi Kanda nyaman					
3	Kedai Kopi Kanda dapat diakses dengan mudah					
4	Karyawan Kedai Kopi Kanda berpenampilan rapi					
5	Pemesanan makanan dan minuman di Kedai Kopi Kanda dilayani dengan cepat					
6	Konsumen tidak memerlukan waktu yang lama bila ada tambahan makanan atau minuman					
7	Karyawan Kedai Kopi Kanda memberikan pelayanan sesuai permintaan					
8	Karyawan Kedai Kopi Kanda memberikan layanan					

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



	dengan cepat					
9	Kedai Kopi Kanda memiliki fasilitas lengkap					
10	Karyawan Kedai Kopi Kanda melayani dengan sabar apabila konsumen banyak bertanya					
11	Kedai Kopi Kanda menanggapi komplain yang dilakukan konsumen dengan baik					
12	Kedai Kopi Kanda memiliki ketepatan jam buka dan tutup					
13	Kedai Kopi Kanda menyediakan menu yang higienis atau bersih dan berkualitas					
14	Karyawan Kedai Kopi Kanda memberikan informasi yang akurat ketika konsumen bertanya mengenai makanan dan minuman					
15	Dalam melakukan perhitungan harga, jarang terjadi salah perhitungan					
16	Konsumen merasa aman ketika berada di Kedai Kopi Kanda					
17	Kedai Kopi Kanda melayani konsumen tanpa memandang penampilan / status sosial					
18	Karyawan Kedai Kopi Kanda membantu konsumen yang kebingungan memilih menu					
19	Karyawan Kedai Kopi Kanda memiliki inisiatif yang tinggi dalam memberikan pelayanan					
20	Karyawan Kedai Kopi Kanda berusaha menjalin hubungan yang baik dengan konsumen					

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## ANGKET (KUESIONER) KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEDAI KOPI KANDA PEKANBARU (HARAPAN)

Nama :  
 Umur :  
 Jenis Kelamin : (a) Laki – Laki (b) Perempuan  
 Tingkat Pendidikan : (a) SMP (b) SMA (c) Sarjana  
 Pekerjaan : (a) Pegawai Negeri (b) Pegawai Swasta / Wiraswasta  
 (c) Pelajar / Mahasiswa

Berilah tanda (✓) atau (x) atas jawaban yang anda anggap paling tentang harapan anda kepada Kedai Kopi Kanda sebagai kafe, yang telah anda dapatkan selama menjadi konsumen, dimana masing-masing pertanyaan diberi skor sebagai berikut:

ST : Sangat Tinggi = 5  
 T : Tinggi = 4  
 N : Netral = 3  
 R : Rendah = 2  
 SR : Sangat Rendah = 1

No	Pernyataan	ST	T	N	R	SR
1	Kebersihan Tempat minum Kedai Kopi Kanda					
2	Kenyamanan Kedai Kopi Kanda					
3	Kemudahan dalam mengakses Kopi Kanda					
4	Kerapian penampilan karyawan Kedai Kopi Kanda					
5	Kecepatan pemesanan makanan dan minuman di Kedai Kopi Kanda					
6	Kecepatan pelayanan apabila ada tambahan makanan dan minuman					
7	Kesesuaian pelayanan dengan permintaan					

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8	Kecepatan karyawan Kedai Kopi Kanda dalam memberikan pelayanan					
9	Kelengkapan fasilitas Kedai Kopi Kanda					
10	Kesabaran karyawan apabila konsumen banyak bertanya					
11	Kedai Kopi Kanda merespon komplain yang dilakukan oleh konsumen dengan baik					
12	Ketepatan jam buka dan tutup					
13	Menu yang higienis/bersih					
14	Memberikan informasi yang akurat mengenai makanan dan minuman					
15	Ketepatan perhitungan harga					
16	Keamanan ketika berada di Kedai Kopi Kanda					
17	Pelayanan tanpa memandang penampilan / status sosial					
18	Membantu konsumen yang kebingungan memilih menu					
19	Inisiatif yang tinggi dalam memberikan pelayanan					
20	Menjalin hubungan yang baik dengan konsumen					



## BIOGRAFI PENULIS

Ahmad Fauzi lahir di Pekanbaru pada tanggal 25 Maret 1996. Merupakan anak dari pasangan orang tua bernama almTaufik Darja dan almh Asmiwarti. Penulis bercita-cita menjadi seorang insinyur hebat dalam bidang Teknik Industri sehingga dapat berguna bagi keluarga, masyarakat, bangsa dan negara. Perjalanan penulis dalam menuntut ilmu pengetahuan dapat dilihat sebagai berikut:

Tahun 2002	Memasuki SDN 17 Mandau, Kabupaten Bengkalis.
Tahun 2008	Memasuki SMPN 1 Mandau, Kabupaten Bengkalis.
Tahun 2011	Memasuki SMAN 4 Mandau, Kabupaten Bengkalis.
Tahun 2015	Terdaftar sebagai mahasiswa UIN SUSKA RIAU, Fakultas Sains dan Teknologi, Jurusan Teknik Industri.
No HP	
E-mail	ahmaduzi73@gmail.com

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.