

**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.

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *COSTUMER SATIFICATIONS INDEX* (CSI) (STUDI
KASUS: *REPUBLIC CAFE*)**

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh:

DUMERIO RURISON HARRY SANTAMA
11850214696



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024**



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 PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *COSTUMER SATIFICATIONS INDEX* (CSI) (STUDI
KASUS: *REPUBLIC CAFE*)**

TUGAS AKHIR

Oleh:

DUMERIO RURISON HARRY SANTAMA
11850214696

Telah diperiksa, disetujui, dan disahkan Sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada 09 Juli 2024

Pembimbing I

Dr. Rika, S.Si., M.Sc
NIK : 130514005

Pembimbing II

Muhammad Nur, S.T., M.Si
NIP : 198205282023211006

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

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



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 PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
DAN *COSTUMER SATIFICATIONS INDEX* (CSI) (STUDI
KASUS: *REPUBLIC CAFE*)**

TUGAS AKHIR

Oleh:


DUMERIO RURISON HARRY SANTAMA
11850214696

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 tanggal 09 Juli 2024

Pekanbaru, 09 Juli 2024
Mengesahkan,

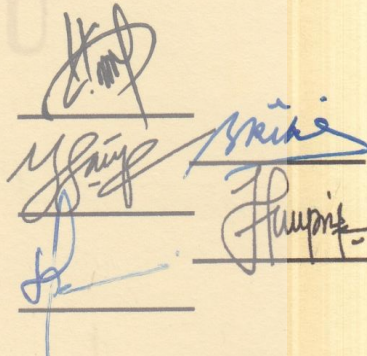

Dr. Hartono, M.Pd.
NIP : 1964030119922031003

Ketua Jurusan


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

DEWAN PENGUJI

Ketua : Misra Hartati, S.T., M.T
Sekretaris I : Dr. Rika, S.Si., M.Sc.
Sekretaris II : Muhammad Nur, S.T., M.Si.
Anggota I : Harpito, S.T., M.T.
Anggota II : Suherman, S.T., M.T.





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 pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

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.



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.

Lampiran Surat :

Nomor : 25/2024
 Tanggal : 09/07/2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dumerio Rurison Harry Santama
 NIM : 11850214696
 Tempat/Tanggal Lahir : Duri, 24 Mei 1999
 Fakultas : Sains dan Teknologi
 Prodi : Teknik Industri
 Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Costumer Satifications Index* (CSI) (Studi Kasus: Republic Cafe)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 09 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Dumerio Rurison Harry Santama
 NIM. 11850214696



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.

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada Orang Tua tercinta yang telah berpulang. Terima kasih atas segala cinta, doa, dan dukungan yang selalu menguatkan langkah saya, meski kini tak lagi hadir secara fisik. Semoga setiap usaha dan pencapaian ini dapat menjadi tanda bakti dan rasa hormat saya kepada Mama dan Papa. Kehadiran Mama dan Papa senantiasa terasa dalam setiap langkah perjalanan ini. Semoga Allah memberikan tempat terbaik untuk Mama Papa di sisi-Nya, Aamiin..

Pekanbaru, 09 Juli 2024

Dumerio Rurison Harry Santama



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATIFICATIONS INDEX* (CSI) (STUDI KASUS: *REPUBLIC CAFE*)

Oleh :

DUMERIO RURISON HARRY SANTAMA
NIM. 11850214696

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

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat telah mendorong persaingan ketat dalam industri jasa dan manufaktur, di mana kualitas layanan menjadi kunci utama dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan di Republic Cafe di tengah persaingan dengan kedai kopi lainnya. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). CSI mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan atribut kualitas layanan, sementara IPA membantu menganalisis kinerja organisasi berdasarkan pentingnya atribut-atribut tertentu menurut pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Republic Cafe mencapai 79,51%, yang berada pada level puas. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan meliputi fasilitas yang disediakan, respons cepat terhadap pelanggan, keterampilan dalam prosedur pelayanan, dan keberadaan aturan yang jelas. Usulan perbaikan mencakup penambahan fasilitas seperti colokan listrik dan kipas angin di ruang terbuka, kotak saran untuk menampung aspirasi atau kritik pelanggan, serta pemasangan CCTV di area parkir. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berdasarkan analisis CSI dan IPA dapat membantu Republic Cafe bersaing lebih efektif di pasar yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Persaingan

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVICE QUALITY USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (CASE STUDY: REPUBLIC CAFE)

By :

**DUMERIO RURISON HARRY SANTAMA
NIM. 11850214696**

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

ABSTRACT

The rapid development of technology and information has driven intense competition in the service and manufacturing industries, where service quality is key to meeting customer needs and satisfaction. This study aims to analyze the level of customer satisfaction at Republic Cafe amidst competition with other coffee shops. The methods used are the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). CSI measures overall customer satisfaction by considering service quality attributes, while IPA helps analyze organizational performance based on the importance of specific characteristics according to customers. The study results show that the customer satisfaction level at Republic Cafe reaches 79.51%, indicating a satisfied level. Factors that need improvement include the facilities provided, quick response to customers, skills in service procedures, and the presence of clear rules. Suggested improvements include adding facilities such as electrical outlets and fans in open areas, a suggestion box to gather customer feedback or criticism, and installing CCTV in the parking area. The conclusion of this study indicates that enhancing service quality based on CSI and IPA analysis can help Republic Cafe compete more effectively in the increasingly competitive market.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, Customer Satisfaction, Competition.*





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. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T, selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Nazarudin, S.ST., M.T, selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Dr. Rika, S.Si., M.Sc dan Bapak Muhammad Nur, S.T., M.Si selaku dosen Pembimbing 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.
7. Ibu Nofirza, S.T., M.Sc selaku Penasehat Akedemis yang telah banyak membimbing, menasehati dan memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis selama masa perkuliahan, serta menjadi sosok orang tua pengganti ketika



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.

penulis menjadi mahasiswa di Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Teristimewa Almarhum Papa dan Almarhumah Mama selaku Kedua Orang tua penulis yang telah berpulang dan Abang Pitra Marwa selaku saudara penulis, yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan, serta motivasi agar penulis dapat sukses dalam menyelesaikan laporan ini dengan baik dan benar.
9. 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 tugas akhir ini.
10. Bimby Rizki, Ihsan Pahlevi, Billy, Adly Risky Pratama, Fadhlhan, Prayogo dan Refky Refanza selaku teman – teman yang membantu dan menyemangati saya saat proses pembuatan tugas akhir.
11. Keluarga Besar Teknik Industri Angkatan 2018 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan dorongan semangat dan motivasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan laporan tugas akhir 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 tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri khususnya, serta memberikan hikmah dan ide bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Pekanbaru, 09 Juli 2024
Penulis,

Dumerio Rurison Harry Santama
NIM. 11850214696



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.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
SURAT PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Posisi Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2 Kualitas Produk	10
2.3 Keputusan Pembelian	11
2.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.5 Loyalitas Pelanggan	13
2.6 Manfaat Loyalitas Konsumen Terhadap Perusahaan	13



2.7	<i>Customer Satisfactions Index (CSI)</i>	14
2.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	15
2.9	Uji Validitas	18
2.10	Uji Reliabilitas	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan	24
3.2	Rumusan Masalah.....	24
3.3	Studi Literatur	24
3.4	Tujuan	24
3.5	Penentuan Populasi Dan Sampel	24
3.6	Penentuan Variabel	25
3.7	Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner	26
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
3.9	Pengumpulan Data	27
3.10	Pengolahan Data	28
3.11	Perhitungan Tingkat Kesesuaian	28
3.12	Penjabaran Atribut Berdasarkan Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
3.13	Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan	29
3.14	Analisa	29
3.15	Penutup	29

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	30
4.1.1	Profil Perusahaan.....	30
4.1.2	Struktur Organisasi	30
4.1.3	Data Kepuasan Pelanggan	31
4.2	Pengolahan Data	34
4.2.1	Uji Statistik.....	34
4.2.1.1	Uji Validitas	35
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	37
4.2.2	Perhitungan Tingkat Kesesuaian	37

4.2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
4.2.4 <i>Customer Service Index (CSI)</i>	45

BAB V ANALISA

5.1 Analisa Uji Statistik.....	51
5.1.1 Uji Validitas.....	51
5.1.2 Uji Reliabilitas.....	51
5.2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	51
5.3 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i>	52

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

DOKUMENTASI

BIOGRAFI

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.





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.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1.1 <i>Republic Cafe</i>	2
1.2 Grafik Penjualan pada Tahun 2022.....	3
2.1 Grafik IPA.....	17
3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	22
3.2 <i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....	23
4.1 Logo <i>Republic Cafe</i>	30
4.2 Struktur Organisasi <i>Republic Cafe</i>	30
4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden ...	32
4.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	32
4.6 Diagram IPA	43



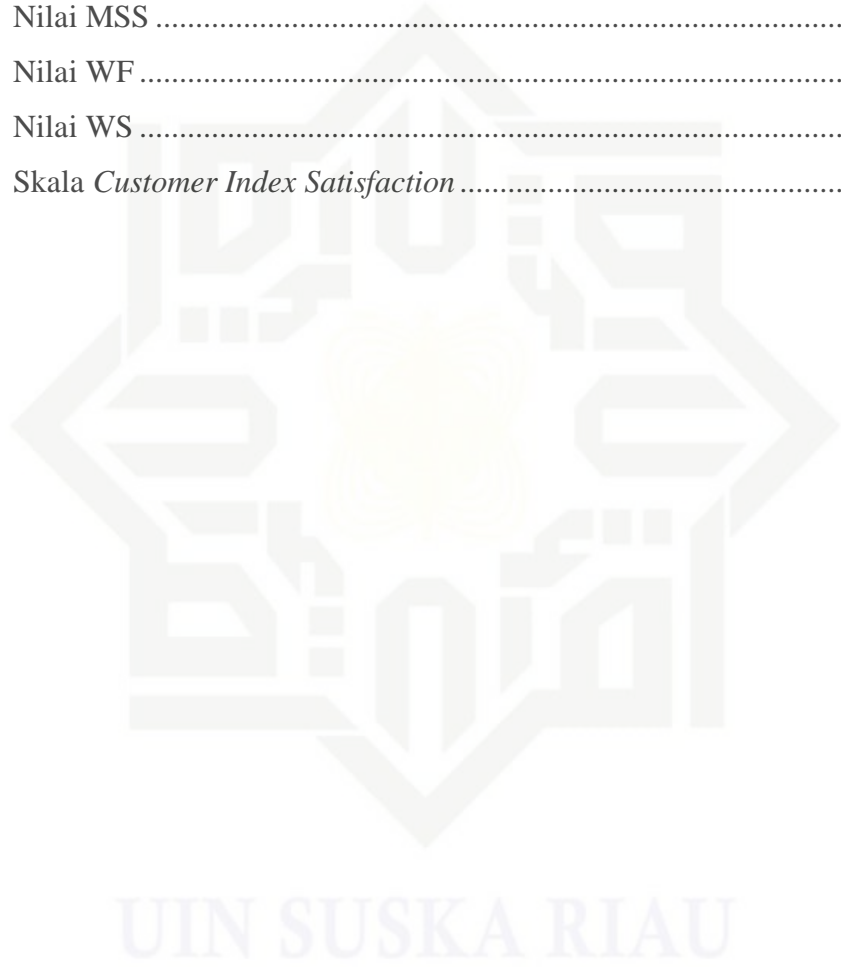
DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1.1 Data penjualan <i>Republic Cafe</i> pada Tahun 2022.....	3
1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	4
1.3 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan	4
1.4 Ketidakpuasan Konsumen <i>Republic Cafe</i>	5
1.5 Posisi Penelitian.....	7
2.1 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	15
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	31
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	32
4.4 Skor Rata-rata Bukti Langsung	33
4.5 Skor Rata-rata Daya Tanggap.....	33
4.6 Skor Rata-rata Kehandalan.....	33
4.7 Skor Rata-rata Jaminan.....	34
4.8 Skor Rata-rata Empati.....	34
4.9 Rekapitulasi Uji Validitas Angket Kinerja	35
4.10 Rekapitulasi Uji Validitas Angket Harapan	36
4.11 Uji Reliabilitas Angket Kinerja	37
4.12 Uji Reliabilitas Angket Harapan.....	37
4.13 Pernyataan 1 Angket Kinerja.....	37
4.14 Pernyataan 1 Angket Harapan	38
4.15 Pernyataan 2 Angket Kinerja.....	38
4.16 Pernyataan 2 Angket Harapan	38
4.17 Pernyataan 3 Angket Kinerja.....	38
4.18 Pernyataan 3 Angket Harapan	39
4.19 Pernyataan 4 Angket Kinerja.....	39
4.20 Pernyataan 4 Angket Harapan	39
4.21 Pernyataan 5 Angket Kinerja.....	39
4.22 Pernyataan 5 Angket Harapan	40



- 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.

4.23	Rekapitulasi Angket Kinerja.....	40
4.24	Rekapitulasi Angket Harapan	41
4.25	Perhitungan Tingkat Kesesuaian	41
4.26	Keterangan Diagram IPA	43
4.27	Jumlah Nilai Kinerja Dan Harapan.....	45
4.28	Nilai MIS	46
4.29	Nilai MSS	47
4.30	Nilai WF	48
4.31	Nilai WS	49
4.32	Skala <i>Customer Index Satisfaction</i>	50





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.

DAFTAR RUMUS

RUMUS	HALAMAN
2.1 <i>Mean Importance Score</i>	15
2.2 <i>Weight Factor</i>	15
2.3 <i>Mean Satisfaction Score</i>	15
2.4 <i>Weight Score</i>	15
2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	15
2.6 Tingkat Kesesuaian Responden.....	16
2.7 Uji Validitas.....	20
2.8 Uji Reliabilitas.....	21
3.1 Penentuan Populasi dan Sampel	25
3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
3.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran A	Dokumentasi A-1
Lampiran B	Biografi Penulis B-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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

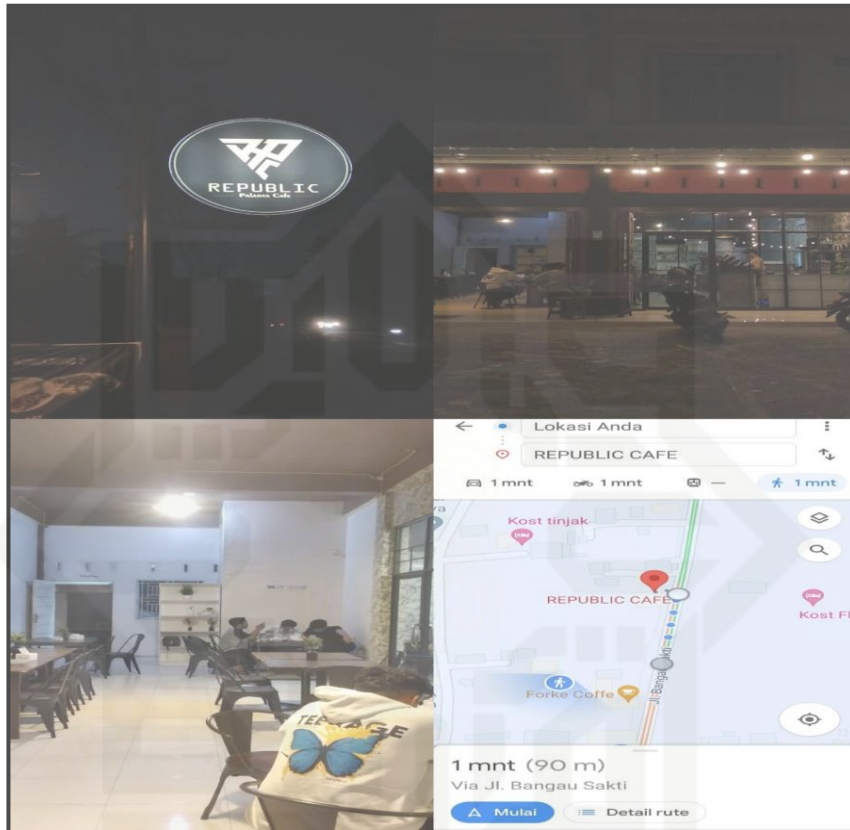
1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan informasi yang semakin pesat menyebabkan industri jasa dan manufaktur berada dalam persaingan yang sangat ketat. Di tengah persaingan yang semakin sengit dalam dunia industri jasa, perusahaan atau usaha kecil menengah diharuskan untuk menyediakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Rangkaian bentuk produksi atau pelayanan tertentu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dikenal sebagai kualitas layanan. Dalam situasi seperti ini, bisnis yang menyediakan layanan membutuhkan komunikasi langsung antara konsumen dan bisnis. Perilaku karyawan, seperti sikap dan kemampuan untuk menyampaikan informasi, adalah komponen penting yang menentukan kualitas layanan yang baik. Oleh karena itu, bisnis berkualitas tinggi akan dapat bertahan dan menguasai pasar (Ibrahim & Thawil, 2019).

Untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan, peningkatan kualitas produk atau jasa sangat penting. Salah satu indikator keberhasilan dalam pengembangan bisnis adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk dengan apa yang mereka harapkan. Pelanggan tidak hanya berhenti pada proses penerimaan layanan; mereka juga akan menilai layanan yang mereka terima. Evaluasi menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan pelanggan menjadi ukuran kualitas layanan yang ditawarkan dan dapat mendorong perkembangan bisnis. Ini berarti bahwa ketika kepuasan pelanggan tercapai, kualitas layanan memenuhi harapan konsumen, yang dapat mendorong pembelian ulang dan meningkatkan penjualan (Sumartini & Tias, 2019).

Industri kopi merupakan salah satu bidang usaha yang menjadi pilihan masyarakat. Produksi kopi Indonesia pada tahun 2021 akan mencapai 774,60 ribu ton, naik sekitar 1,62% dari 762,20 ribu ton tahun sebelumnya, menurut laporan statistik Indonesia. Data menunjukkan bahwa orang Indonesia sangat menyukai

kopi. Pada acara pembukaan Indonesia Premium Coffee Expo & Forum 2022, Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Airlangga Hartanto menyatakan bahwa industri kopi Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan sebesar 250% dalam sepuluh tahun terakhir (Kusuma & Kusumasari, 2023).



Gambar 1.1 *Republic Cafe*
(Sumber: *Republic Cafe*, 2023)

Republic Cafe merupakan salah satu *Cafe* yang ada di kota Pekanbaru. *Cafe* ini menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau. Pada *Cafe* ini didapat rata-rata kunjungan sebanyak 850 konsumen per bulan. *Republic Cafe* baru berdiri sejak tahun 2021, sehingga *owner* dari *Republic Cafe* ingin mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui tingkat kinerja produk dan pelayanan untuk meningkatkan kunjungan dan penjualan produk. Secara geografis *Republic Cafe* terletak di jalan Bangau Sakti No.94, Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28292. Letak *Republic Cafe* sangat strategis yaitu terletak diantara dua Universitas Riau (UNRI) dan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN). Hal ini membuat peluang bisnis



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.

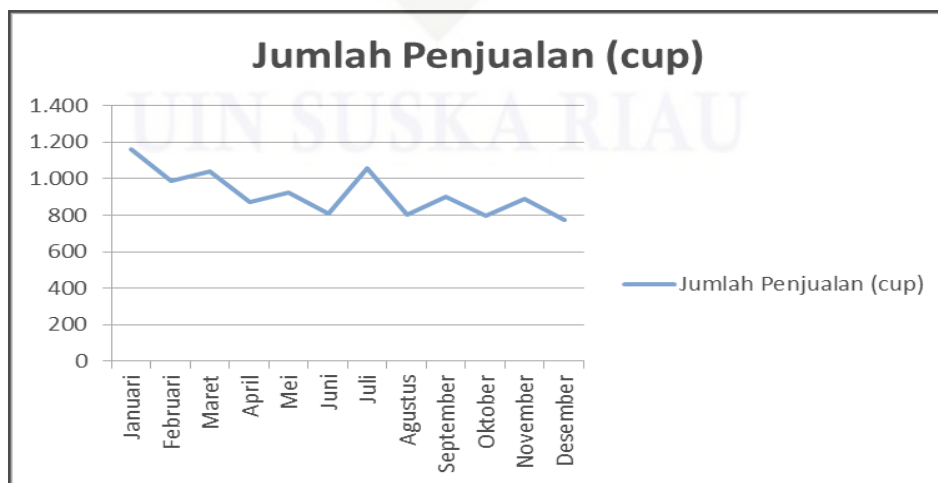
menjadi besar sehingga menjadikan profit yang tinggi. Faktor lain yang mendukung *Republic Cafe* ini adalah fasilitas dan infrastruktur yang mumpuni yang membuat pelanggan nyaman dan tertarik untuk berkunjung.

Berikut adalah data penjualan *Republic Cafe* pada tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1 Data penjualan *Republic Cafe* pada Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Penjualan	Target	Keterangan
1.	Januari	1.160	850	Tercapai
2.	Februari	990	850	Tercapai
3.	Maret	1.042	850	Tercapai
4.	April	870	850	Tercapai
5.	Mei	925	850	Tercapai
6.	Juni	810	850	Tidak Tercapai
7.	Juli	1.058	850	Tercapai
8.	Agustus	802	850	Tidak Tercapai
9.	September	898	850	Tercapai
10.	Oktober	794	850	Tidak Tercapai
11.	November	892	850	Tercapai
12.	Desember	776	850	Tidak Tercapai
Total		11.017		

(Sumber : *Republic Cafe*, 2023)



Gambar 1.2 Grafik Penjualan pada Tahun 2022
(Sumber: *Republic Cafe*, 2023)

Berdasarkan grafik tersebut, penjualan dari bulan Januari hingga Desember 2022 mengalami fluktuasi, dengan peningkatan dan penurunan yang beragam. Menurut hasil wawancara dengan pemilik Republic Cafe, seiring waktu, semakin banyak cafe serupa seperti Nallar, Phocinki, Tress Kopi, dan Kopi Chitoss yang menawarkan menu, harga, dan konsep baru, sehingga persaingan antar cafe semakin ketat. Hal ini mengharuskan Republic Cafe untuk menemukan strategi yang tepat guna memenangkan pangsa pasar terbesar. Akibatnya, jumlah pelanggan yang datang untuk berbelanja di cafe tersebut terpengaruh.

Secara demografis pelanggan bisa juga mempengaruhi tingkat penjualan berdasarkan kebutuhan pelanggan tersebut. Setelah melakukan pengamatan dapat dilihat pada Tabel 1.2 karakteristik responden berdasarkan umur sebagai berikut:

Tabel 1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
<20 Tahun	9	30
20-30 Tahun	15	50
>30 Tahun	6	20
Total	30	100

(Sumber: *Republic Cafe*, 2023)

Dari pengamatan awal yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pendahuluan terhadap 30 orang responden, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.3 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan

No	Pertanyaan	Persentase Jawaban (%)				
		Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
1	Apakah karyawan <i>Republic Cafe</i> tanggap dalam melayani keebutuhan pelanggan?	0	6.67	23.33	53.33	16.67
2	Apakah <i>Republic Cafe</i> bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan pada minuman?	0	3.33	33.33	40.00	23.33
3	Apakah <i>Republic Cafe</i> memiliki tempat yang bersih?	0	10.00	16.67	66.67	6.67
4	Apakah karyawan <i>Republic Cafe</i> bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan?	0	16.67	33.33	43.33	6.67
5	Apakah <i>Republic Cafe</i> memperhatikan dengan baik setiap keluhan pelanggan?	0	10.00	23.33	46.67	20.00

(Sumber : *Republic Cafe*, 2023)

Berdasarkan Tabel 1.3, mayoritas penilaian pelanggan terhadap Republic Cafe menunjukkan hasil yang positif. Rata-rata responden memberikan penilaian dengan proporsi 14,67% sangat baik, 50% baik, dan 26% cukup baik. Namun, ini tidak berarti bahwa tidak ada penilaian negatif. Pelanggan atau responden memberikan penilaian negatif dengan rata-rata sebesar 9,33%, yang mengindikasikan bahwa masih ada pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Republic Cafe.

Berdasarkan wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 20 Desember 2023, peneliti mewawancarai sejumlah pelanggan Republic Cafe dan hasil ketidakpuasan yang ditemukan dirangkum dalam Tabel 1.4 berikut:

Tabel 1.4 Ketidakpuasan Konsumen

No	Nama	Umur (Tahun)	Ketidakpuasan
1	DW	21	Minuman dating lama
2	CD	19	Pelayana tidak ramah
3	DE	25	Porsi sedikit
4	AN	23	Harga Mahal
5	SR	21	Menu sedikit

(Sumber : *Republic Cafe*, 2023)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat dilihat pada Tabel 1.4 terdapat beberapa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan mendapat citra yang baik, diperlukan analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan *Republic Cafe*.

Customer Satisfaction Index (CSI) dan *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah dua metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada. CSI mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari berbagai atribut kualitas produk atau layanan. Hasil analisis CSI ini dapat digunakan untuk merencanakan dan menetapkan sasaran manajemen perusahaan (Fadillah, dkk., 2020). *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah model multi-atribut yang berguna untuk mengevaluasi kinerja organisasi. *Importance Performance Analysis (IPA)* berfungsi untuk menilai tingkat kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan

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.

dan tingkat kepuasan yang sebenarnya diterima oleh mereka. Tujuan utama *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai alat diagnostik yang mempermudah mengidentifikasi atribut berdasarkan kepentingannya, sehingga dapat diketahui apakah produk atau layanan tersebut berkinerja buruk atau berlebihan (Arghisa, dkk., 2021).

1.2 Rumusan Masalah

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

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan di *Republic Cafe*
2. Untuk menganalisa faktor penurunan kualitas pelayanan di *Republic Café*
3. Untuk memberikan rekomendasi mengenai perbaikan kualitas pelayanan di *Republic Cafe*

1.4 Manfaat Penelitian

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 *Republic Cafe*
Hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah menggunakan sampel dalam penelitian sebanyak 73 Responden.

1.6 Posisi Penelitian

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

Tabel 1.5 Posisi Penelitian

No	Nama	Judul	Tujuan	Metode
1	Wiwik Widiyanti, 2022	Evaluasi <i>Servqual</i> pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi <i>servqual</i> dengan menemukan fitur yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan serta mengukur tingkat kepuasan konsumen yang dicapai.	CSI dan IPA
2	Hasna Rahagi Sampurno dan, Osa Omar Sharif, 2020	Penerapan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung)	untuk mengetahui seberapa puas pelanggan dan apa yang harus dipertahankan, diperbaiki, atau dikurangi untuk meningkatkan kepuasan mereka.	CSI dan IPA
3	Tri Joki Wibowo & Muhammad Nurul Ardhi, 2019	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK	Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memengaruhi keputusan pembelian ulang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahuinya.	CSI dan IPA
4	Okta Jaya Harmaja Windania Purba HenryTriadi Manurung FransiscoAndreas Sirait, 2022	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Rudang Berastagi.	CSI

5	Saula Lestari Tampubolon, Devis Wawan Saputra Simanjuntak, dan Mariana Simanjuntak, 2020	Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Atribut Wisata Menggunakan Metode CSI Dan IPA pada Wisata Pemandian Di Kabupaten Tapanuli Utara	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan wisatawan terhadap fitur-fitur wisata serta menentukan kriteria- kriteria yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan pelayanan.	CSI
6	Dumerio Rurison Harry Santama, 2023	Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus : <i>Republic Cafe</i>)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini akan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan	CSI dan IPA

(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

Pendahuluan membahas pokok permasalahan yang akan dibahas, dengan beberapa subtopik termasuk latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

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



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan proses penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data, kesimpulan dan saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini secara terstruktur menjelaskan proses pengumpulan data, yang mencakup data primer dan sekunder, serta metode pengolahan data untuk menyelesaikan masalah.

BAB V ANALISA

Analisis hasil pengolahan data dilakukan atas dasar teori yang digunakan untuk menjelaskan pemecahan masalah dan merencanakan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah terkait kepuasan pelanggan.

BAB VI PENUTUP

Pada penutup mencakup hasil penelitian, tujuan, dan saran untuk pengembangan penelitian serupa di masa mendatang.



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

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

Penjual melayani pelanggan dengan tujuan membuat pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan barang atau jasa yang mereka inginkan. J. Paul Peter dan Jerry C. Oleson menerangkan konsep ini pada tahun 2000, sebagaimana dikutip dalam Faradiba (2013) oleh Peburiyanti dan Sabran (2020).

Tjiptono (2011) mengatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup upaya untuk memenuhi permintaan pelanggan untuk produk dan jasa dengan cara yang sesuai dengan harapan pelanggan dan dengan tujuan memenuhi harapan pelanggan. Rohaeni dan Marwa (2018) mendefinisikan definisi ini sebagai kepuasan pelanggan melalui produk dan jasa yang lebih baik dan sesuai dengan harapan mereka.

Kotler (Fandy Tjiptono, 2016), yang dikutip oleh Ismail dan Yusuf (2021), mengatakan bahwa ada lima dimensi yang memengaruhi atau kriteria kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni:

1. Kepastian (*Assurance*), yang mencakup kemampuan pegawai untuk membangun keyakinan terhadap kesepakatan dengan pelanggan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan secara andal dan tepat.
3. Empati, yaitu kemampuan memberikan informasi atau memahami masalah yang dihadapi pelanggan.
4. Responsif (*Responsiveness*), dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
5. Berwujud (*Tangible*), yang melibatkan penampilan yang rapi dan penggunaan peralatan yang mendukung dalam pelayanan.

2.2 Kualitas Produk

Menurut Philip Kotler (2008) seperti yang dikutip dalam Sari dan Prihartono (2021), kualitas produk atau jasa secara langsung berdampak pada kinerjanya, sehingga kualitas jelas terhubung dengan nilai dan kepuasan

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.

pelanggan. Bagi perusahaan, produk memegang peranan krusial karena tanpa produk, bisnis tidak dapat berjalan. Oleh karena itu, produksi suatu produk akan lebih efektif jika disesuaikan dengan kebutuhan pasar dan preferensi serta kebutuhan konsumen. Kualitas produk mencerminkan identitas produk dalam hal kemampuannya untuk memenuhi baik kebutuhan yang diungkapkan maupun yang tersirat dari pelanggan. Siemens menjelaskan bahwa kualitas tercapai saat produk tidak dikembalikan oleh konsumen. Oleh karena itu, kualitas barang dagangan menjadi penting dalam menciptakan nilai yang berpusat pada konsumen. Dengan demikian, jika produk atau layanan sebuah penjual memenuhi atau melampaui harapan konsumen, itu menandakan bahwa kualitas produk telah terpenuhi. ISO 9000 mengartikan kualitas produk sebagai "karakteristik umum dan khusus dari produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi persyaratan tertentu". Ini mengimplikasikan bahwa penting untuk mengenali karakteristik dan sifat produk yang berkontribusi pada kualitas, yang nantinya akan menjadi dasar untuk pengukuran dan pengendalian.

Menurut Gito Sudarma seperti yang dikutip oleh Putra pada tahun 2021, indikator untuk mengukur kualitas produk mencakup aspek berikut menurut Pramudita dan rekan-rekannya (2022):

1. Ragam produk yang beragam
2. Produk yang bertahan lama
3. Kesesuaian kualitas produk dengan spesifikasi pelanggan
4. Desain kemasan produk
5. Kualitas produk yang superior dibandingkan dengan merek lain

2.3 Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian, menurut Swastha (2007), yang dikutip dalam Aryandi dan Onsardi (2020), adalah pertimbangan yang dilakukan oleh orang ketika mereka memutuskan untuk membeli barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Pengenalan kebutuhan dan keinginan, mencari informasi, menilai opsi pembelian, membuat keputusan, dan bertindak setelah pembelian adalah bagian dari proses ini. Konsumen selalu mempertimbangkan

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.

banyak hal sebelum memilih produk, dan kualitas produk adalah salah satunya. Dengan meningkatkan kualitas produk, pengusaha dapat membuat produk berkualitas tinggi yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Nilai yang diciptakan bagi pelanggan sebagian besar terkait dengan kepentingan kepuasan pelanggan. Bisnis mendapat manfaat dari hal ini dengan memperkuat hubungan positif antara bisnis dan pelanggannya serta mendorong rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Akibatnya, bisnis dapat menarik minat pelanggan untuk membeli barang atau jasa mereka (Sasongko, 2021).

Ketika kebutuhan atau keinginan seseorang terpenuhi, mereka merasakan kepuasan. Ketika pelanggan menghargai fitur barang atau jasa yang mereka gunakan untuk memenuhi kebutuhan mereka, mereka merasa puas, terutama jika kinerjanya memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan dapat dinilai dengan empat cara, yaitu (Sasongko, 2021):

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berfokus pada pelanggan harus memungkinkan pelanggan memberikan kritik, pendapat, dan keluhan dengan cara yang praktis dan mudah.

2. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan akan mendapatkan respons langsung dari pelanggan melalui investigasi, yang juga akan menunjukkan bahwa perusahaan memberikan perhatian istimewa kepada pelanggannya.

3. *Ghost shopping*

Beberapa *ghost shopping* dipakai untuk mengamati atau mengklaim sebagai pelanggan potensial dari produk dan pesaing perusahaan. Mereka kemudian diundang untuk berinteraksi dengan staf penyedia layanan dan menggunakan produk atau layanan perusahaan. Umumnya, mereka diundang untuk mengobservasi dengan cermat dan mengevaluasi bagaimana perusahaan dan pesaingnya memenuhi permintaan khusus pelanggan, menjawab pertanyaan, serta menangani setiap keluhan.

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.

4. *Lost customer analysis*

Jika memungkinkan, perusahaan sebaiknya menghubungi pelanggan yang telah mengakhiri berbelanja atau pemasok yang berpindah, agar dapat memahami penyebab kejadian ini dan merancang strategi perbaikan lebih lanjut. Monitoring tingkat kepuasan konsumen sangat penting; peningkatan tingkat kehilangan pelanggan mengindikasikan ketidakpuasan mereka terhadap perusahaan.

2.5 **Loyalitas Pelanggan**

Tujuan utama bisnis adalah loyalitas pelanggan. Menciptakan kepuasan pelanggan memicu keuntungan, seperti hubungan yang kuat antara bisnis dan pelanggan. Dengan cara ini, bisnis dapat membangun fondasi yang kokoh, mengurangi keluhan, dan memperoleh saran yang menguntungkan. Loyalitas pelanggan mencakup kesetiaan terhadap merek dan pemasok yang dibangun melalui partisipasi aktif dalam transaksi jangka panjang. Menurut Tjiptono dalam Erica dan Rasyid (2018) yang dikutip oleh Pramudita, dkk (2022) Oleh karena itu, kohesi merek tercapai melalui kombinasi kepuasan dan pengalaman yang baik, di mana kinerja perusahaan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi keluhan pelanggan dalam jangka panjang.

2.6 **Manfaat Loyalitas Konsumen Terhadap Perusahaan**

Menurut Kotler, Hayes, dan Bloom dalam buku "Alma" (Erica dan Rasyid, 2018), terdapat enam alasan mengapa perusahaan perlu mempertahankan dan merawat konsumen mereka, seperti yang disampaikan oleh Pramudita dkk (2022):

1. Pelanggan yang sudah ada memiliki lebih banyak potensi untuk mendapatkan manfaat dari perusahaan.
2. Biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih rendah dibanding mencari pelanggan baru.
3. Pelanggan yang percaya pada perusahaan dalam bisnis cenderung juga percaya pada kasus lain.
4. Keberadaan banyak pelanggan lama bagi sebuah perusahaan tua memberikan keuntungan efisiensi. Pelanggan lama sudah terbiasa dengan produk,

sehingga perusahaan hanya perlu mempertahankan dan memuaskan mereka. Ini secara umum mengurangi biaya pelatihan untuk karyawan baru yang harus dilatih untuk melayani mereka, sehingga biaya layanan lebih murah.

5. Pelanggan lama umumnya memiliki banyak pengalaman positif dengan perusahaan, mengurangi biaya psikologis dan sosialisasi.
6. Pelanggan setia cenderung mempromosikan perusahaan kepada teman dan lingkungan mereka.

2.7 Customer Satisfactions Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah teknik yang umum digunakan oleh perusahaan besar untuk mengukur kepuasan konsumen. CSI memiliki kemampuan untuk membandingkan tingkat kepuasan antara dua atau lebih produk serta mengamati perkembangan kepuasan konsumen terhadap suatu produk dari waktu ke waktu, yang dikenal sebagai seri waktu. Peringkat kepuasan pelanggan berkisar dari 1 hingga 5 dan dianggap sangat tidak puas (Chandra dan Novia, 2019):

0.00-0.19 = Sangat tidak puas

0.20-0.39 = Kurang puas

0.40-0.59 = Cukup puas

0.60-0.79 = Puas

0.80-1.00 = Sangat Puas

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, menurut Anggraini, Deoranto, dan Ikasari (2013), yang dikutip oleh Siahaan et al. (2022). Metode ini sangat efektif karena selain menghasilkan indeks kepuasan, itu juga memberikan informasi tentang dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki. Metode ini praktis, sederhana, dan menggunakan skala yang sensitif dan reliabel. Untuk mengukur kepuasan pelanggan dan menetapkan tujuan masa depan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dibuat.

Menurut Widodo dan Sutopo (2018), yang dikutip oleh Haeradi, dkk (2022), Strategi CSI memiliki keunggulan dalam keahlian yang diperlukan (seperti





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.

pemenuhan catatan dan pengumpulan data yang teridentifikasi dengan baik), kemudahan penggunaan, serta kejelasan dalam pemanfaatan skala yang berpengaruh tinggi dan kualitas yang tidak diragukan. CSI memberikan informasi yang akurat mengenai loyalitas konsumen secara merata, memungkinkan evaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas administrasi. Ini merupakan pengujian kuantitatif terhadap kepuasan klien dalam studi tentang loyalitas konsumen

Tabel 2.1 Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

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

(Sumber: Haeradi, dkk, 2022)

Berikut langkah untuk mengetahui besarnya nilai CSI:

1. Menentukan *Mean Importance Score*

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

2. Menentukan *Weight Factor*

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

3. Menentukan *Mean Satisfaction Score*

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

4. Menentukan *Weight Score*

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

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index*

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

2.8 Importance Performance Analysis (IPA)

Marta dan James (1997) menciptakan analisis kinerja penting, yang dikenal sebagai analisis kuadran, untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen terkait dengan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. *Importance Performance Analysis* menggabungkan pengukuran tingkat kinerja (*Importance*) dan kepentingan (*Performance*) dalam grafik dua dimensi, yang memudahkan interpretasi data dan memberikan saran praktis. Metode ini meminta responden untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja, dan kemudian nilai rata-rata dari kedua faktor tersebut dianalisis dengan menggunakan kinerja matriks kepentingan. Sumbu X menunjukkan kinerja (*Importance*), dan sumbu Y menunjukkan kepentingan (*Performance*) (Ariska, dkk, 2019).

Hasil perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan menentukan tingkat kesesuaian. Skala prioritas yang digunakan untuk menilai hasil analisis kuadran juga menunjukkan tingkat kesesuaian dalam bentuk persentase. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Ariska, dkk, 2019):

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

Keterangan:

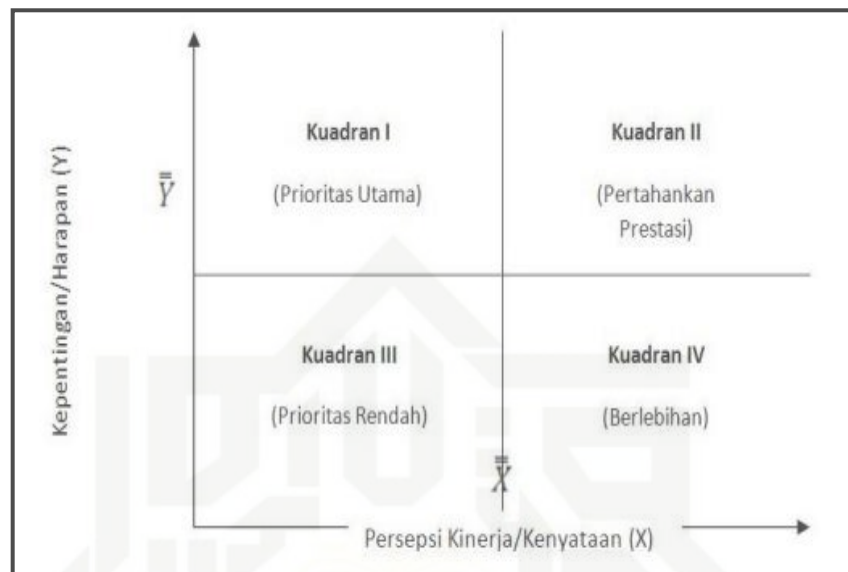
Tki = Tingkat kesesuaian responden

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 merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut. Analisis kesenjangan (gap) dilakukan untuk melihat tingkat kualitas website dilihat dari kesenjangan (gap) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan (ideal). Untuk menganalisis kesenjangan skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata kepentingan dari setiap indikator, kemudian skor kinerja dikurangi dengan skor rata-rata kepentingan. Analisis kuadran digunakan untuk

mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*).



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

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

1. Kuadran I (Prioritas Utama), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II (Pertahankan prestasi), wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul dimata pengguna
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah, Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

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.

4. Kuadran IV (Berlebihan), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran

2.9 Uji Validitas

Dalam penelitian ini, Validitas akan diuji melalui penilaian dari para ahli, yang menunjukkan bahwa instrumen yang dibuat sesuai dengan kurikulum, materi, dan tujuan pembelajaran yang diinginkan. Setiap item soal dalam instrumen dirancang untuk mengukur pengetahuan yang diharapkan. Indikator validitas isi yang ditimbang adalah (Yusup, 2018):

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

Beberapa orang yang ahli dalam bidangnya dapat melakukan pemeriksaan validitas. Pemilihan validator didasarkan pada pengetahuan mereka tentang ruang lingkup, konten, dan tujuan penelitian. Sebagai contoh, dalam studi pendidikan, validator yang dipilih bisa berupa ahli atau dosen yang menguasai konsep, metode pengajaran, dan paradigma pendidikan yang relevan. Sebagai contoh, validasi dilakukan oleh enam validator yang berbeda. Evaluasi pendapat validator terhadap instrumen penelitian dianalisis menggunakan uji statistik menggunakan bantuan SPSS (Yusup, 2018).

Uji validitas bertujuan untuk memastikan keakuratan pertanyaan dalam instrumen penelitian dan mengukur kejelasan kerangka dalam sebuah studi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian harus telah terbukti valid dan reliabel. Suatu indikator di dalam setiap instrumen dianggap valid jika nilai r hitung melebihi nilai r tabel yang telah ditetapkan. Hasil r hitung akan dibandingkan dengan r tabel dengan $df = n - 2$ dan tingkat signifikansi 5%. Semakin tinggi

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.

validitas instrumen menunjukkan bahwa alat pengukur tersebut semakin akurat dalam mengukur data yang ada (Utami, dkk., 2023).

Validitas instrumen dapat dibuktikan dengan beberapa jenis bukti. Bukti-bukti tersebut antara lain adalah validitas konten (validitas isi), validitas konstruk, dan validitas kriteria.

1. Validitas Konten

Validitas konten atau validitas isi berfokus pada pemberian bukti mengenai elemen-elemen yang ada pada alat ukur dan dianalisis secara rasional. Validitas konten ini dinilai oleh ahli. Semakin detail alat ukur diuraikan, semakin mudah ahli melakukan penilaian. 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 ahli menguji validitas informasinya, informasi tersebut diubah sesuai dengan rekomendasi atau masukan ahli. Validitas konten instrumen didasarkan pada penilaian profesional. Ahli memiliki kemampuan untuk menentukan validitas instrumen. Instrumen dianggap valid jika ahli telah menerimanya, baik dari segi isi maupun format, tanpa memerlukan perbaikan tambahan. Namun, jika ahli kemudian meminta perbaikan, revisi harus dilakukan terus-menerus hingga instrumen tersebut benar-benar diterima oleh ahli tanpa perbaikan.

2. Validitas Konstruk

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.

Validitas konstruk tergantung pada sejauh mana alat pengukur mencerminkan dengan baik konsep yang diukur sesuai dengan definisi yang telah ditetapkan. Definisi yang jelas dari variabel sangat krusial untuk memastikan bahwa validitas konstruk tercapai. Definisi ini umumnya didasarkan pada teori yang mendukung, dan saat pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen pengukur sesuai dengan definisi tersebut, maka alat pengukur dianggap valid secara konstruk.

3. Validitas Kriteria

Validitas kriteria menitikberatkan pada membandingkan instrumen yang dibuat dengan instrumen lain yang dianggap setara dalam menilai hal yang sama. Instrumen lain ini dikenal sebagai kriteria. Terdapat dua jenis validitas kriteria:

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

Kedua uji validitas kriteria berbeda dalam hal bagaimana pengujian instrumen dibandingkan dengan kriterianya. Uji validitas kriteria prediktif terjadi ketika pengujian instrumen dan kriteria dilakukan pada waktu yang berbeda, sedangkan uji validitas kriteria bersamaan (*concurrent*) terjadi ketika pengujian instrumen dan kriteria dilakukan pada waktu yang sama. Selanjutnya, rumus korelasi digunakan untuk mengetahui koefisien korelasi antara hasil pengujian instrumen dan kriteria.

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

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



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.

2.10 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada seberapa konsisten hasil suatu fenomena atau data ketika diukur lagi dan lagi, bahkan dalam kondisi yang berbeda. Sebuah tes dianggap reliabel jika hasilnya tetap sama jika dilakukan lagi dalam kondisi yang berbeda. Konsep ini menjelaskan sejauh mana alat pengukuran dapat diandalkan untuk memberikan hasil yang konsisten ketika pengukuran dilakukan pada data yang sama dengan alat yang sama berulang kali (Anggraini, dkk, 2022).

Alat ukur dianggap reliabel apabila menghasilkan hasil pengukuran yang konsisten bahkan setelah penggunaan berulang. Sebagai contoh, kuesioner dianggap reliabel jika jawabannya konsisten dari waktu ke waktu. Untuk dianggap valid sebagai alat ukur, kuesioner harus memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Ini penting sebelum melakukan perhitungan reliabilitas. Koefisien Cronbach Alpha adalah cara yang umum untuk mengukur reliabilitas, terutama dalam skala Likert. Jika nilai Cronbach Alpha suatu variabel lebih besar dari 0,60, maka variabel tersebut dapat dianggap konsisten atau reliabel (Anggraini, dkk, 2022).

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

Keterangan:

X = Jumlah Total

N = Jumlah Responden

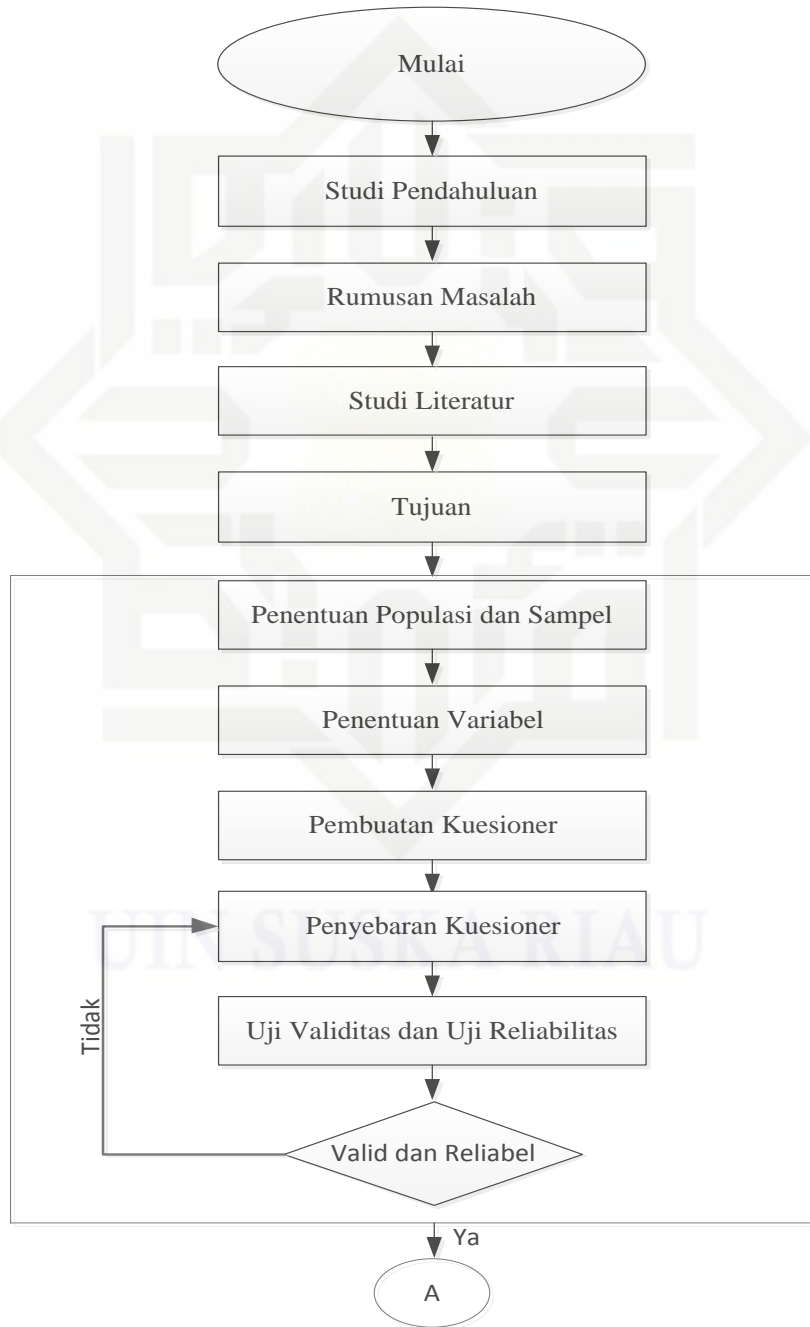
Σ = Jumlah Varian skor tiap item

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.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menggambarkan urutan kegiatan yang akan dilakukan ketika melakukan penelitian. Metodologi penelitian digambarkan seperti pada Gambar 3.1 dibawah ini :



Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian

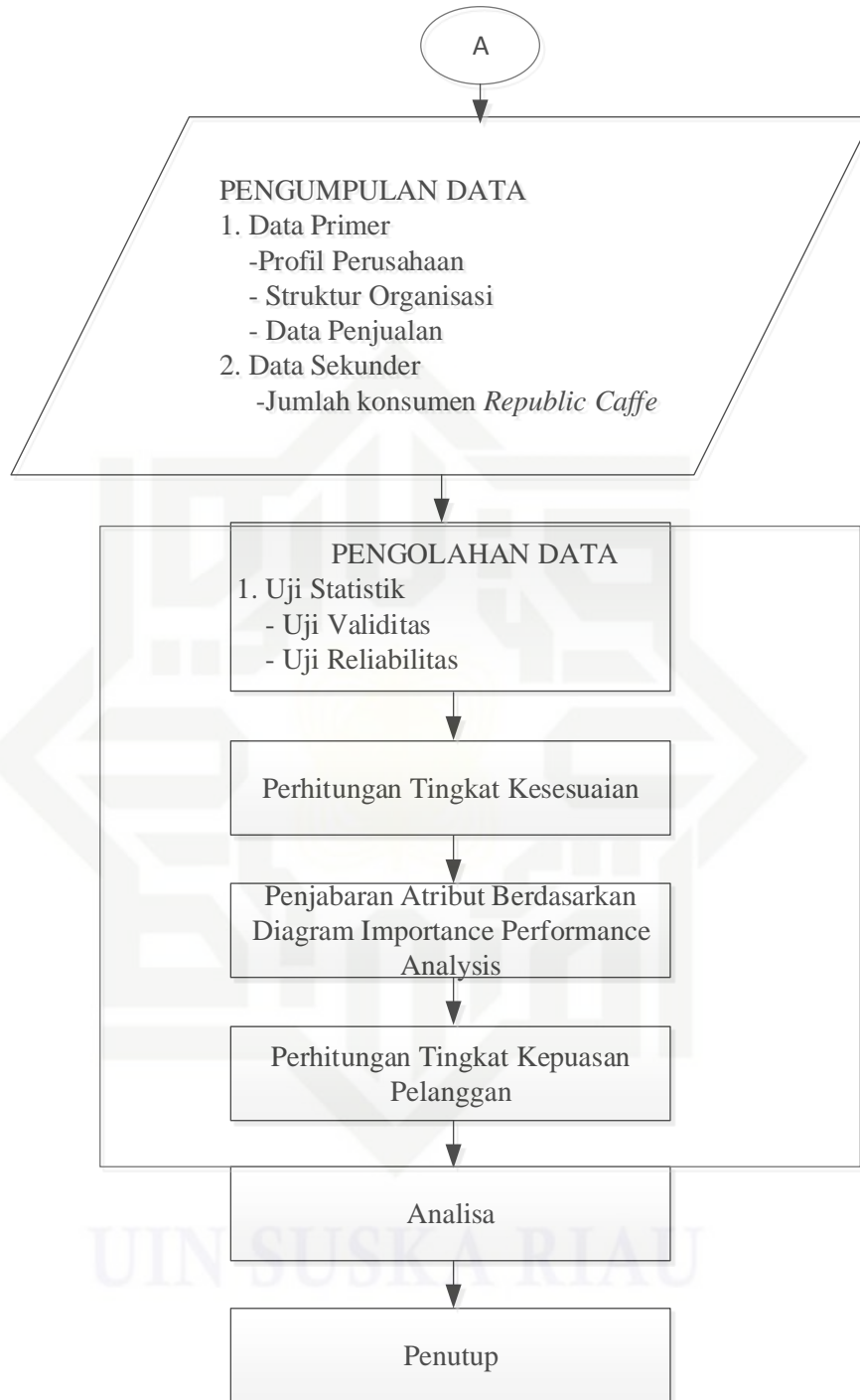
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian (Lanjutan)

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.

3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan adalah langkah pertama dalam penelitian untuk mendapatkan informasi tentang penelitian yang akan datang. Pada langkah ini, peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha *Republic Cafe* dan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

3.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah disusun berdasarkan hasil studi pendahuluan. Tujuan rumusan masalah adalah untuk mengidentifikasi permasalahan di lokasi penelitian, sehingga penelitian menjadi lebih terarah. Adapun rumusan masalah yang terdapat di *Republic Cafe* yaitu bagaimana menganalisa tingkat kepuasan pelanggan di *Republic Cafe*?

3.3 Studi Literatur

Studi literatur adalah proses mengumpulkan berbagai panduan, seperti buku dan jurnal, yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Panduan ini mencakup buku dan jurnal tentang kepuasan pelanggan, metode *Importance Performance Analysis*, dan *Customer Service Index*.

3.4 Tujuan

Tujuan penelitian adalah untuk menemukan jawaban atas masalah. Analisis tingkat kepuasan pelanggan, melihat penyebab penurunan kualitas pelayanan, dan memberikan saran untuk perbaikan kualitas pelayanan adalah tiga tujuan peneliti.

3.5 Penentuan Populasi Dan Sampel

Populasi adalah objek penelitian secara keseluruhan, sampel hanyalah bagian dari populasi yang akan menjadi fokus penelitian. Untuk menentukan pengambilan sampel, teknik *Non Probability Sampling* dengan jenis *Internal Sampling*. Dengan kata lain, pengambilan sampel dilakukan secara spontan, dan semua orang yang terlibat dalam bisnis *Coffeshop* dianggap memenuhi kriteria

sampel penelitian. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, rumus berikut digunakan untuk menghitung jumlah sampel.

$$n = \frac{\left(Z_{\frac{\alpha}{2}}\right)^2 p \cdot q}{d^2} \quad \dots(3.1)$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai Z dari distribusi normal yaitu, 1,96 (dengan tingkat kepercayaan 95%)

p = Proporsi yang dianggap benar (95%)

q = Proporsi yang dianggap salah (5%)

Berdasarkan rumus diatas, maka penentuan jumlah sampel pada penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{\left(Z_{\frac{\alpha}{2}}\right)^2 p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,95)(0,05)}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,0475}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,182476}{0,0025}$$

$$n = 72,9904$$

$$n = 73$$

Jadi, berdasarkan perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 73 responden

3.6 Penentuan Variabel

Assurance, reliability, empati, responsif, dan tangible adalah variabel penelitian. *Assurance*, juga dikenal sebagai kepastian, adalah kemampuan seorang pegawai untuk membuat kesepakatan yang telah disepakati dengan pelanggan diyakini. *Reliability*, atau keandalan, didefinisikan sebagai kemampuan untuk



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

menangani keluhan pelanggan secara akurat dan andal. Empati (empati) berarti memahami masalah konsumen atau memberikan informasi. *Responsiveness* (ketanggapan) berarti memberikan informasi yang jelas dan dapat dipahami. *Tangibles* (berwujud) mencakup peralatan yang membantu pelayanan dan penampilan yang menarik.

3.7 Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner

Pembuatan kuisisioner dilakukan dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal perusahaan. Untuk penyebaran kuisisioner dilakukan di Republic Cafe dijalan Bangau Sakti nomor 94, Simpang Baru Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Kuisisioner disebarakan kepada konsumen.

3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan pengukuran instrumen yang digunakan. Ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel, maka data dikatakan valid. Koefisien korelasi dihitung dengan menggunakan rumus korelasi. Hasil pemeriksaan instrumen serta standar pemeriksaan adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}} \quad \dots(3.2)$$

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

x_i = Nilai tiap item pada instrument

y_i = Nilai tiap item pada kriteria

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan responden dalam menjawab pertanyaan yang tersedia pada kuisisioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{st^2} \right) \quad \dots(3.3)$$

Keterangan :

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument

- k = banyak unit item
 Σs_i^2 = jumlah seluruh *varians* masing-masing soal
 s_i^2 = *varians* total

Perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* yang merupakan suatu rumus sistematis yang digunakan untuk melakukan uji tingkat reliabilitas terhadap suatu variabel. Artinya, apabila koefisien kehandalan (*alpha*) memiliki nilai sebesar 0,6 atau lebih, maka kuisisioner tersebut dapat dikatakan *reliable*.

Untuk efisiensi perhitungan, perhitungan dapat dilakukan dengan menggunakan *software SPSS (Statistical Program of Science) for windows*.

3.9 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 *Republic Cafe*. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer penelitian ini diperoleh secara langsung dari pelanggan yang membeli barang di *Republic Cafe*. Data ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi di tempat, dan hasil kuesioner. Selain itu, pihak *Republic Cafe* juga diwawancarai untuk mengetahui profil perusahaan, struktur organisasi, dan statistik penjualan dalam satu tahun terakhir. Kuesioner terbuka (pendahuluan) dan tertutup adalah dua kategori kuesioner yang digunakan. Fokus dari survei ini adalah lima aspek kepuasan pelanggan: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), dan *empathy* (empati).

2. Data Sekunder

Data yang tidak diperoleh langsung dari perusahaan atau melalui observasi langsung disebut sebagai data sekunder dalam penelitian ini. Sebaliknya, data ini diperoleh dari sumber data pihak ketiga. Peneliti menggunakan data ini untuk melengkapi dan mendukung hasil penelitian. Jumlah kedai kopi di Pekanbaru pada tahun 2023 adalah contoh data sekunder dari penelitian 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.10 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.

3.11 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian diperoleh melalui metode *Consumer Service Index* (CSI) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Perhitungan CSI digunakan untuk menentukan nilai kepuasan pelanggan, sementara perhitungan IPA digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki. Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan nilai kinerja (*performance*) dengan nilai kepentingan (*importance*).

3.12 Penjabaran Atribut Berdasarkan Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Diagram *Indicator Performance Analysis* (IPA) diperoleh setelah melakukan perhitungan tingkat kesesuaian. Diagram ini terbagi menjadi empat kuadran yang berbeda. Kuadran I menunjukkan prioritas utama, Kuadran II menunjukkan prioritas prestasi, Kuadran III menunjukkan prioritas rendah, dan Kuadran IV menunjukkan berlebihan. Pada diagram ini, sumbu X mewakili nilai tingkat kinerja (*performance*), sementara sumbu Y mewakili nilai tingkat kepentingan (*importance*).

3.13 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan dihitung dengan menggunakan metode CSI, yang terdiri dari lima langkah untuk memperoleh nilai CSI. Langkah-langkah tersebut meliputi perhitungan *Mean Importance Satisfaction* (MIS), *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Factors* (WF), *Weight Score* (WS), serta perhitungan *Consumer Service Index* (CSI).

3.14 Analisa

Analisis dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data. Tujuan dari analisis dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman tentang makna nilai yang dihasilkan dari perhitungan data yang telah dilakukan.

3.15 Penutup

Bagian penutup mencakup kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, memberikan jawaban terhadap tujuan tersebut. Sementara itu, saran merupakan usulan dari peneliti kepada perusahaan, mengenai langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi permasalahan yang mungkin terjadi di *Republic Cafe*, baik untuk kemajuan bisnis maupun untuk penelitian di masa mendatang.

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.

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 IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi secara langsung ke *Republic Cafe*. Adapun pengumpulan data pada penelitian kali ini adalah:

4.1.1 Profil Perusahaan

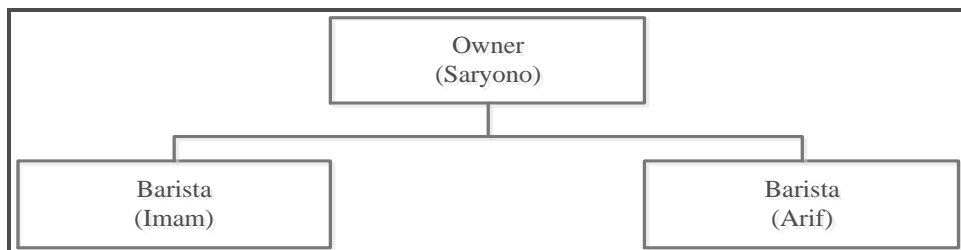
Republic Cafe adalah *cafe* yang berkonsep sebagai tempat kumpul dan bersantai bersama keluarga dan teman-teman. *Republic Cafe* ini beralamat di Jalan Bangau Sakti No.94, Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28292. *Republic Cafe* berdiri sejak tahun 2021. *Cafe* ini menjual berbagai varian kopi seperti *chocolate crunchy coffe*, *brown sugar coffe*, *salted caranel coffe*, *healthy smoothies*. Tidak hanya kopi, *cafe* ini menjual berbagai *juice* dan *milkshake* serta makanan.



Gambar 4.1 Logo *Republic Cafe*
(Sumber: *Republic Cafe*, 2024)

4.1.2 Struktur Organisasi

Republic Cafe memiliki 3 orang karyawan untuk posisi *waiter*, *cashier*, dan *barista*. Adapun struktur organisasi *Republic Cafe* sebagai berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi *Republic Cafe*
(Sumber: *Republic Cafe*, 2024)

4.1.3 Data Kepuasan Pelanggan

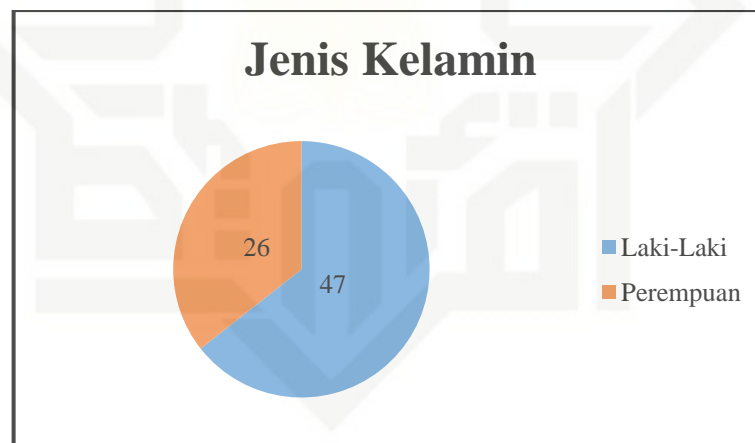
Responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 73 orang. Perhitungan responden dilakukan menggunakan teknik *non probability sampling* (sesuai dengan rumus 3.1). Hasil dari penyebaran kuesioner didapatkan karakter responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan profesi. Karakteristik responden digunakan untuk melihat apakah data yang diambil dapat menghasilkan informasi yang berkualitas atau tidak.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	47	64,38
Perempuan	26	35,62
Total	73	100

(Sumber: *Republic Cafe*, 2024)



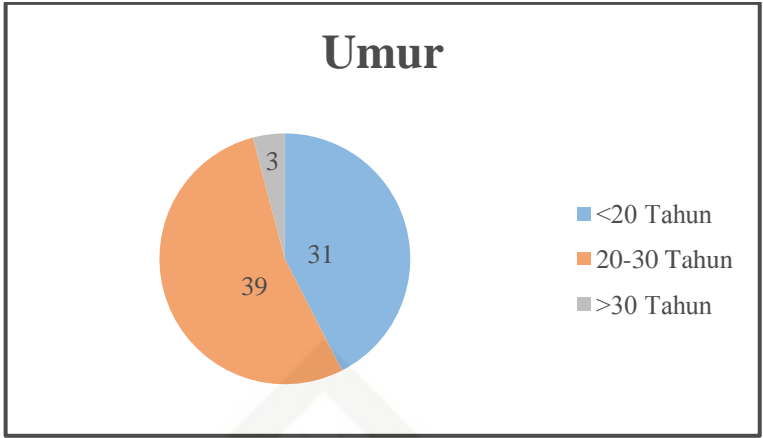
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
<20 Tahun	31	42,47
20-30 Tahun	39	53,42
>30 Tahun	3	4,11
Total	73	100

(Sumber: *Republic Cafe*, 2024)



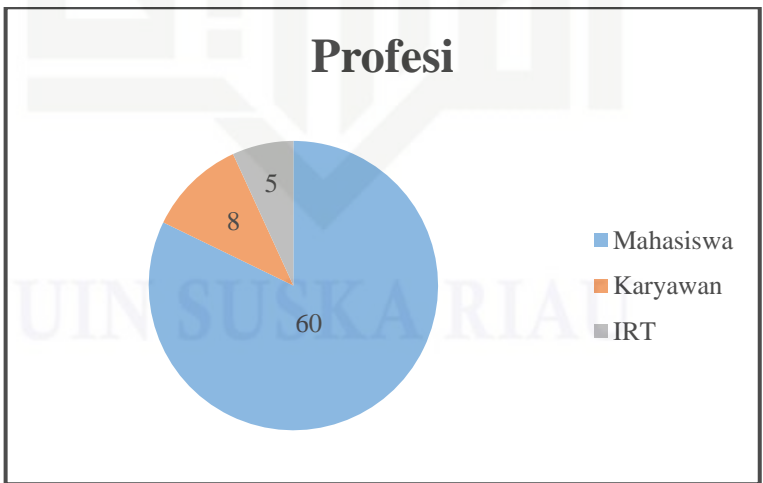
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden (Sumber : Republic Cafe, 2024)

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Profesi	Frekuensi	Persentase (%)
Mahasiswa	60	82,19
Karyawan	8	10,96
IRT	5	4,11
Total	73	100

(Sumber: Republic Cafe, 2024)



Gambar 4.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Sumber : Republic Cafe, 2024)

Berdasarkan rekapitulasi sesuai dengan tabel 4.1 hingga Tabel 4.3, diketahui bahwa pelanggan Republic Cafe mayoritas berisikan berjenis kelamin laki-laki, berumur antara 20-30 tahun dan berprofesi sebagai mahasiswa.

Penelitian ini didasarkan pada 5 aspek yaitu bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati.

1. Bukti Langsung

Tabel 4.4 Skor Rata-rata Bukti Langsung

Pertanyaan	Rata-rata Skor	
	Kinerja	Harapan
1	4,19	4,23
2	3,90	4,27
3	3,90	4,37
4	3,73	4,19

(Sumber: *Republic Cafe*, 2024)

2. Daya Tanggap

Tabel 4.5 Skor Rata-rata Daya Tanggap

Pertanyaan	Rata-rata Skor	
	Kinerja	Harapan
5	3,79	4,41
6	3,82	4,19
7	4,00	4,19
8	4,01	4,27

(Sumber: *Republic Cafe*, 2024)

3. Kehandalan

Tabel 4.6 Skor Rata-rata Kehandalan

Pertanyaan	Rata-rata Skor	
	Kinerja	Harapan
9	3,74	4,23
10	4,14	4,21
11	4,10	4,34
12	4,21	4,25

(Sumber: *Republic Cafe*, 2024)

4. Jaminan

Tabel 4.7 Skor Rata-rata Jaminan

Pertanyaan	Rata-rata Skor	
	Kinerja	Harapan
13	4,01	4,25
14	3,89	4,34
15	4,01	4,32
16	3,97	4,71

(Sumber: *Republic Cafe*, 2024)

5. Empati

Tabel 4.8 Skor Rata-rata Empati

Pertanyaan	Rata-rata Skor	
	Kinerja	Harapan
17	4,05	4,45
18	3,96	4,68
19	4,05	4,41
20	4,01	4,52

(Sumber: *Republic Cafe*, 2024)

4.2 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Republik Cafe. Pengolahan data menggunakan 2 metode yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Sebelum dilakukan pengolahan data menggunakan 2 metode tersebut, terlebih dahulu dilakukan uji statistik.

4.2.1 Uji Statistik

Uji statistik pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua cara, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas

4.2.1.1 Uji Validitas

Berikut adalah hasil pengukuran validitas dari kuesioner kinerja menggunakan aplikasi *SPSS Versi 25*.

Tabel 4.9 Rekapitulasi Uji Validitas Angket Kinerja

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,377	0,2303	Valid
2	0,526	0,2303	Valid
3	0,431	0,2303	Valid
4	0,548	0,2303	Valid
5	0,434	0,2303	Valid
6	0,409	0,2303	Valid
7	0,373	0,2303	Valid
8	0,551	0,2303	Valid
9	0,614	0,2303	Valid
10	0,529	0,2303	Valid
11	0,463	0,2303	Valid
12	0,405	0,2303	Valid
13	0,428	0,2303	Valid
14	0,420	0,2303	Valid
15	0,435	0,2303	Valid
16	0,286	0,2303	Valid
17	0,485	0,2303	Valid
18	0,301	0,2303	Valid
19	0,351	0,2303	Valid
20	0,490	0,2303	Valid

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

Berikut adalah hasil pengukuran validitas dari kuesioner harapan menggunakan aplikasi *SPSS VERSI 25*.

Tabel 4.10 Rekapitulasi Uji Validitas Angket Harapan

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,529	0,2303	Valid
2	0,492	0,2303	Valid
3	0,575	0,2303	Valid
4	0,671	0,2303	Valid
5	0,697	0,2303	Valid
6	0,685	0,2303	Valid
7	0,459	0,2303	Valid
8	0,486	0,2303	Valid
9	0,720	0,2303	Valid
10	0,359	0,2303	Valid
11	0,467	0,2303	Valid
12	0,513	0,2303	Valid
13	0,752	0,2303	Valid
14	0,595	0,2303	Valid
15	0,582	0,2303	Valid
16	0,508	0,2303	Valid
17	0,452	0,2303	Valid
18	0,499	0,2303	Valid
19	0,364	0,2303	Valid
20	0,526	0,2303	Valid

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

Sebuah pernyataan dikatakan valid ketika nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada tabel 4.10 dan 4.11

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.

tentang uji validitas kuesioner angket harapan dan kinerja, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan valid.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Berikut hasil pengukuran uji reliabilitas angket kinerja di *Republic Cafe* menggunakan aplikasi *SPSS VERSI 25*.

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Angket Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,784	20

(Sumber : Pengolahan Data, 2024)

Berikut hasil pengukuran uji reliabilitas angket harapan di *Republic Cafe* menggunakan aplikasi *SPSS VERSI 25*.

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Angket Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,874	20

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

Data dikatakan reliable ketika nilai cronbach alpha $> 0,6$. Berdasarkan tabel 4.11 dan 4.12, terlihat bahwa nilai uji reliabilitas angket kinerja adalah 0,784 dan nilai uji reliabilitas angket harapan yaitu 0,874. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka pernyataan yang terdapat pada angket kinerja dan harapan reliable.

4.2.2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Pengukuran tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pelanggan puas terhadap kinerja *Republic Cafe*, dan seberapa besar *Republic Cafe* memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

1. Pernyataan 1

Adapun rekapitulasi dari pernyataan 1 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Pernyataan 1 Angket Kinerja

STS	TS	N	S	SS
0	0	20	19	34

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)



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.

$$X1=(0x1)+(0x2)+(20x3)+(19x4)+(34x5)= 306$$

Tabel 4.14 Pernyataan 1 Angket Harapan

STS	TS	N	S	SS
0	0	0	56	17

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

$$Y1=(0x1)+(0x2)+(0x3)+(56x4)+(17x5)= 309$$

$$TK1= \frac{X1}{Y1} \times 100\%$$

$$TK1= \frac{306}{309} \times 100\%$$

$$TK1= 99,03\%$$

2. Pernyataan 2

Adapun rekapitulasi dari pernyataan 2 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 Pernyataan 2 Angket Kinerja

STS	TS	N	S	SS
0	0	23	34	16

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

$$X2=(0x1)+(0x2)+(23x3)+(34x4)+(16x5)= 285$$

Tabel 4.16 Pernyataan 2 Angket Harapan

STS	TS	N	S	SS
0	0	0	51	22

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

$$Y2=(0x1)+(0x2)+(0x3)+(51x4)+(22x5)= 314$$

$$TK2= \frac{X2}{Y2} \times 100\%$$

$$TK2= \frac{285}{314} \times 100\%$$

$$TK2= 90,76\%$$

3. Pernyataan 3

Adapun rekapitulasi dari pernyataan 3 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17 Pernyataan 3 Angket Kinerja

STS	TS	N	S	SS
0	0	25	30	18

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

$$X3=(0x1)+(0x2)+(25x3)+(30x4)+(18x5)= 285$$



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.

Tabel 4.18 Pernyataan 3 Angket Harapan

STS	TS	N	S	SS
0	0	0	46	27

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

$$Y3=(0 \times 1)+(0 \times 2)+(0 \times 3)+(46 \times 4)+(27 \times 5)= 319$$

$$TK3= \frac{X3}{Y3} \times 100\%$$

$$TK3= \frac{285}{319} \times 100\%$$

$$TK3= 89,34\%$$

4. Pernyataan 4

Adapun rekapitulasi dari pernyataan 4 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19 Pernyataan 4 Angket Kinerja

STS	TS	N	S	SS
0	0	32	29	12

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

$$X4=(0 \times 1)+(0 \times 2)+(32 \times 3)+(29 \times 4)+(12 \times 5)= 272$$

Tabel 4.20 Pernyataan 4 Angket Harapan

STS	TS	N	S	SS
0	0	0	59	14

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

$$Y4=(0 \times 1)+(0 \times 2)+(6 \times 3)+(59 \times 4)+(14 \times 5)= 306$$

$$TK4= \frac{X4}{Y4} \times 100\%$$

$$TK4= \frac{272}{306} \times 100\%$$

$$TK4= 88,89\%$$

5. Pernyataan 5

Adapun rekapitulasi dari pernyataan 5 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21 Pernyataan 5 Angket Kinerja

STS	TS	N	S	SS
0	0	24	40	9

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

$$X5=(0 \times 1)+(0 \times 2)+(24 \times 3)+(40 \times 4)+(9 \times 5)= 277$$

Tabel 4.22 Pernyataan 5 Angket Harapan

STS	TS	N	S	SS
0	0	0	43	30

(Sumber : Republic Cafe, 2024)

$$Y5 = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (43 \times 4) + (30 \times 5) = 322$$

$$TK5 = \frac{X5}{Y5} \times 100\%$$

$$TK5 = \frac{277}{322} \times 100\%$$

$$TK5 = 86,02\%$$

Berikut adalah rekapitulasi perhitungan angket kinerja dan angket harapan di Republic Cafe

Tabel 4.23 Rekapitulasi Angket Kinerja

Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Nilai
1	0	0	20	19	34	306
2	0	0	23	34	16	285
3	0	0	25	30	18	285
4	0	0	32	29	12	272
5	0	0	24	40	9	277
6	0	0	20	46	7	279
7	0	0	22	29	22	292
8	0	0	16	40	17	293
9	0	0	33	26	14	273
10	0	0	17	29	27	302
11	0	0	13	40	20	299
12	0	0	12	34	27	307
13	0	0	19	34	20	293
14	0	0	26	29	18	284
15	0	0	13	46	14	293
16	0	0	15	45	13	290
17	0	0	13	43	17	296
18	0	0	16	44	13	289
19	0	0	15	39	19	296
20	0	0	15	42	16	293

(Sumber : Republic Cafe, 2024)

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.

Tabel 4.24 Rekapitulasi Angket Harapan

Pernyataan	SR	R	N	T	ST	Nilai
1	0	0	0	56	17	309
2	0	0	0	51	22	314
3	0	0	0	46	27	319
4	0	0	0	59	14	306
5	0	0	0	43	30	322
6	0	0	0	59	14	306
7	0	0	0	59	14	306
8	0	0	0	53	20	312
9	0	0	0	56	17	309
10	0	0	0	58	15	307
11	0	0	0	48	25	317
12	0	0	0	55	18	310
13	0	0	0	55	18	310
14	0	0	0	48	25	317
15	0	0	0	50	23	315
16	0	0	0	21	52	344
17	0	0	0	40	33	325
18	0	0	0	23	50	342
19	0	0	0	43	30	322
20	0	0	0	35	38	330

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

Berikut adalah rekapitulasi perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan di *Republic Cafe*

Tabel 4.25 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

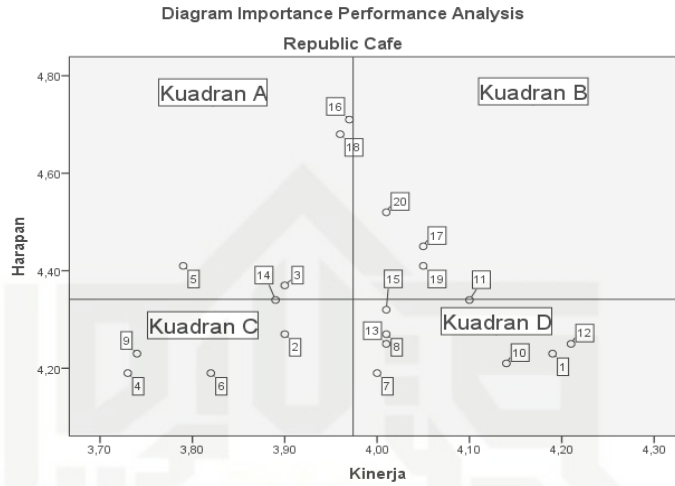
Pernyataan	Rata-Rata Kinerja (X)	Rata-Rata Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian
1	4,19	4,23	99,03%
2	3,90	4,27	90,76%
3	3,90	4,37	89,34%
4	3,73	4,19	88,89%
5	3,79	4,41	86,02%
6	3,82	4,19	91,18%
7	4,00	4,19	95,42%
8	4,01	4,27	93,91%
9	3,74	4,23	88,35%
10	4,14	4,21	98,37%
11	4,10	4,34	94,32%
12	4,21	4,25	99,03%
13	4,01	4,25	94,52%
14	3,89	4,34	89,59%
15	4,01	4,32	93,02%
16	3,97	4,71	84,30%
17	4,05	4,45	91,08%
18	3,96	4,68	84,50%
19	4,05	4,41	91,93%
20	4,01	4,52	88,79%
Rata-Rata	3,98	4,34	91,62%

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)

4.2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk mengetahui atribut atau pelayanan yang menjadi kelemahan dari *Republic Cafe*, maka dilakukan klasifikasi dengan menggunakan diagram

kartesian atau diagram IPA yang terbagi menjadi 4 bagian. Setiap bagian dari diagram menggambarkan situasi yang berbeda. Berikut diagram kartesian atau diagram IPA.



Gambar 4.6 Diagram IPA
(Sumber : Republic Cafe, 2024)

Dengan keterangan gambar :

Tabel 4.26 Keterangan Diagram IPA

Pernyataan	X	Y	Kuadran
1	4,19	4,23	D
2	3,90	4,27	C
3	3,90	4,37	A
4	3,73	4,19	C
5	3,79	4,41	A
6	3,82	4,19	C
7	4,00	4,19	D
8	4,01	4,27	D
9	3,74	4,23	C
10	4,14	4,21	D
11	4,10	4,34	B
12	4,21	4,25	D
13	4,01	4,25	D
14	3,89	4,34	A
15	4,01	4,32	B
16	3,97	4,71	A
17	4,05	4,45	B
18	3,96	4,68	A
19	4,05	4,41	B
20	4,01	4,52	B

(Sumber : Republic Cafe, 2024)

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.

Diagram IPA yang terbagi menjadi 4 yaitu prioritas pertama, prioritas prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan.

1. Prioritas pertama (Kuadran A)

Prioritas pertama yaitu pelayanan yang memiliki tingkat harapan tinggi tetapi kinerja dari *cafe* masih rendah. Atribut yang berada pada kuadran ini harus dijadikan prioritas dalam melakukan perbaikan. Berikut atribut atau pelayanan yang termasuk dalam prioritas utama :

- Fasilitas yang disediakan di *Republic Cafe*.
- Cepat tanggap dalam merespon pelanggan.
- Skill* dalam prosedur pelayanan sudah sesuai.
- Tersedianya aturan selama berada di *Republic Café*.
- Keamanan Ketika Berada di *Republic Cafe*.

2. Prioritas prestasi (Kuadran B)

Prioritas prestasi yaitu pelayanan yang memiliki tingkat harapan tinggi dan kinerja dari *cafe* juga tinggi. Atribut yang berada dalam kuadran ini harus dipertahankan kinerjanya. Berikut item atau pelayanan yang termasuk prioritas prestasi.

- Harga yang ditawarkan cukup terjangkau.
- Kesopanan dan keramahan karyawan *Republic Cafe*.
- Membantu pelanggan yang kebingungan memilih menu.
- Tersedianya tata cara dalam pengaduan masalah.
- Tersedianya tata cara penggunaan fasilitas di *Republic Cafe*.

3. Prioritas rendah (Kuadran C)

Prioritas rendah yaitu pelayanan yang memiliki tingkat harapan rendah dan kinerja yang juga rendah. Berikut pelayanan yang termasuk prioritas rendah.

- Terjangkaunya lokasi *Republic Cafe*.
- Rasa Kopi.
- Kemampuan pelayan terampil dan jelas dalam memberikan informasi.
- Informasi tentang menu jelas.



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.

4. Berlebihan (Kuadran D)

Berlebihan yaitu pelayanan yang memiliki tingkat harapan rendah tetapi kinerja dari *cafe* tinggi. Berikut pelayanan yang termasuk berlebihan.

- Kenyamanan dan kebersihan di *Republic Cafe*.
- Kecepatan proses pelayanan.
- Ketepatan jam buka dan tutup.
- Kemudahan pelayanan di *Republic Cafe*.
- Informasi dan kesesuaian standar pelayan baik.
- Mampu memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap pelanggan

4.2.4 Customer Service Index (CSI)

Adapun langkah pengolahan data nilai kepuasan pelanggan *Republic Cafe* yaitu berdasarkan *Customer Service Index* (CSI) adalah sebagai berikut

Tabel 4.27 Jumlah Nilai Kinerja Dan Harapan

No	Jumlah Nilai Kinerja	Jumlah Nilai Harapan
1	306	309
2	285	312
3	285	319
4	272	306
5	277	322
6	279	306
7	292	306
8	293	312
9	273	309
10	302	307
11	299	317
12	307	310
13	293	310
14	284	317
15	293	315
16	290	344
17	296	325
18	289	342
19	296	322
20	293	330

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)



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.

1. Nilai *Mean Importance Score* (MIS)

Nilai MIS adalah rata-rata tingkat harapan

$$MIS = \frac{\text{Jumlah Nilai Harapan}}{n}$$

a. Item 1

$$MIS = \frac{309}{73} = 4,23$$

Tabel 4.28 Nilai MIS

No	Jumlah Nilai Harapan	N	MIS
1	309	73	4,23
2	312	73	4,27
3	319	73	4,37
4	306	73	4,19
5	322	73	4,41
6	306	73	4,19
7	306	73	4,19
8	312	73	4,27
9	309	73	4,23
10	307	73	4,21
11	317	73	4,34
12	310	73	4,25
13	310	73	4,25
14	317	73	4,34
15	315	73	4,32
16	344	73	4,71
17	325	73	4,45
18	342	73	4,68
19	322	73	4,41
20	330	73	4,52
Total			86,85

(Sumber : *Republic Cafe*, 2024)



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.

2. Mean Satisfaction Score (MSS)

MSS adalah nilai rata-rata tingkat kinerja

$$MSS = \frac{\text{Jumlah Nilai Kinerja}}{n}$$

a. Item 1

$$MSS = \frac{306}{73} = 4,19$$

Tabel 4.29 Nilai MSS

No	Jumlah Nilai Kinerja	N	MSS
1	306	73	4,19
2	285	73	3,90
3	285	73	3,90
4	272	73	3,73
5	277	73	3,79
6	279	73	3,82
7	292	73	4,00
8	293	73	4,01
9	273	73	3,74
10	302	73	4,14
11	299	73	4,10
12	307	73	4,21
13	293	73	4,01
14	284	73	3,89
15	293	73	4,01
16	290	73	3,97
17	296	73	4,05
18	289	73	3,96
19	296	73	4,05
20	293	73	4,01
Total			79,51

(Sumber : Republic Cafe, 2024)

3. Weight Factor (WF)

Nilai WF berasal dari MIS dibagi dengan total nilai MIS

$$WF = \frac{\text{Nilai MIS}}{\text{Total MIS}}$$

a. Item 1

$$WF = \frac{4,23}{86,85} = 0,049$$

Tabel 4.30 Nilai WF

No	Nilai MIS	Total MIS	WF
1	4,23	86,85	0,049
2	4,27	86,85	0,049
3	4,37	86,85	0,050
4	4,19	86,85	0,048
5	4,41	86,85	0,051
6	4,19	86,85	0,048
7	4,19	86,85	0,048
8	4,27	86,85	0,049
9	4,23	86,85	0,049
10	4,21	86,85	0,048
11	4,34	86,85	0,050
12	4,25	86,85	0,049
13	4,25	86,85	0,049
14	4,34	86,85	0,050
15	4,32	86,85	0,050
16	4,71	86,85	0,054
17	4,45	86,85	0,051
18	4,68	86,85	0,054
19	4,41	86,85	0,051
20	4,52	86,85	0,052

(Sumber : Republic Cafe, 2024)

4. Weight Score (WS)

WS adalah hasil perkalian WF setiap atribut dengan MSS

$$WS = WF \times MSS$$

a. Item 1

$$WS = 0,049 \times 4,19$$

$$WS = 0,204$$

Tabel 4.31 Nilai WS

No	Nilai WF	Nilai MSS	WS
1	0,049	4,19	0,204
2	0,049	3,90	0,192
3	0,050	3,90	0,196
4	0,048	3,73	0,180
5	0,051	3,79	0,193
6	0,048	3,82	0,184
7	0,048	4,00	0,193
8	0,049	4,01	0,198
9	0,049	3,74	0,182
10	0,048	4,14	0,200
11	0,050	4,10	0,205
12	0,049	4,21	0,206
13	0,049	4,01	0,196
14	0,050	3,89	0,195
15	0,050	4,01	0,199
16	0,054	3,97	0,216
17	0,051	4,05	0,208
18	0,054	3,96	0,214
19	0,051	4,05	0,206
20	0,052	4,01	0,209
Total		79,51	3,98

(Sumber : Republic Cafe, 2024)



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.

5. *Customer Satistafaction Index (CSI)*

$$\begin{aligned}
 \text{CSI} &= \frac{\text{Total WS}}{5} \times 100\% \\
 &= \frac{3,98}{5} \times 100\% \\
 &= 79,51\%
 \end{aligned}$$

Jadi nilai kepuasan pelanggan *Republic Cafe* yaitu 79,51%. Berdasarkan tabel CSI di bawah ini:

Tabel 4.32 Skala *Customer Index Satisfaction*

No	Nilai Index	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	36% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 35%	Tidak Puas

(Sumber: Jufriyanto, 2020)

Angka 79,51% berada level kategori puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan puas dengan kualitas pelayanan yang dilaksanakan di *Republic Cafe*. Hal ini masih bisa ditingkatkan dengan melakukan perbaikan kinerja pelayanan dari pihak *Republic Cafe* terhadap atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas pertama perbaikan.



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.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, berikut kesimpulan pada penelitian ini, yaitu:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *Republic Cafe* adalah 79,51%, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berada pada tingkat yang memuaskan.
2. Faktor-faktor yang harus segera diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan di *Republic Cafe* adalah fasilitas yang tersedia, responsif terhadap pelanggan, keahlian dalam prosedur pelayanan yang sudah sesuai, dan keberadaan aturan yang jelas selama berada di *Republic Cafe*.
3. Adapun usulan perbaikan mengenai kualitas pelayanan di *Republic Cafe* adalah menambahkan beberapa fasilitas seperti colokan listrik dan kipas angin diruangan terbuka, menambahkan kotak saran untuk menampung aspirasi atau kritikan dari pelanggan, dan menambahkan CCTV kearah tempat parkir.

6.2 Saran

Adapun saran penulis terhadap penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penulis menyarankan *Republic Cafe* untuk melakukan perbaikan berdasarkan saran yang diajukan oleh peneliti
2. Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk mempertimbangkan faktor-faktor tambahan yang dapat meningkatkan kualitas layanan



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.
- Arghisa, D., Afriani, S., & Rahman, A. (2021). An Analysis of Service Quality Towards Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA) Method. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 2(4), 427-434.
- 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.
- Aryandi, J., & Onsardi, O. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA CAFE WAREG BENGKULU. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 117-127.
- 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.
- Harmaja, O. J., Purba, W., Siregar, M. P., Manurung, H. T., & Sirait, F. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi dan Komputer)*, 5(1), 147-152.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Kusuma, Y. B., & Kusumasari, I. R. (2023). ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN MODEL BISNIS BRICK AND MORTAR PADA COFFE SHOP PICNIC MELALUI BUSINESS MODEL CANVAS

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.

DAN TEKNIK SWOT ANALYSIS Yanda Bara Kusuma. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 14(1).

Manullang, L. H., Siahaan, R., & Sitindaon, C. (2022). ANALISIS PELAYANAN BUS ANTARKOTA RUTE MEDAN–PEMATANG SIANTAR DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *JURNAL MARITIM*, 4(1), 77-86.

Mu'jizah, F., Nur'aini, F., Nurjanah, E., & Pramudita, M. Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Melalui E-Commerce Shopee. *STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA*, 178.

Peburiyanti, D., & Sabran, S. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan, Variasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Butik Kanabini Di Tenggara. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 20(1).

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.

Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856-870.

Sari, R. M., & Prihartono, P. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 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

Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja. *Jurnal E-bis*, 3(2), 111-118.

Tampubolon, S. L., Simanjuntak, D. W. S., & Simanjuntak, M. (2020). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Atribut Wisata Menggunakan Metode Csi Dan Ipa Pada Wisata Pemandian Di Kabupaten Tapanuli

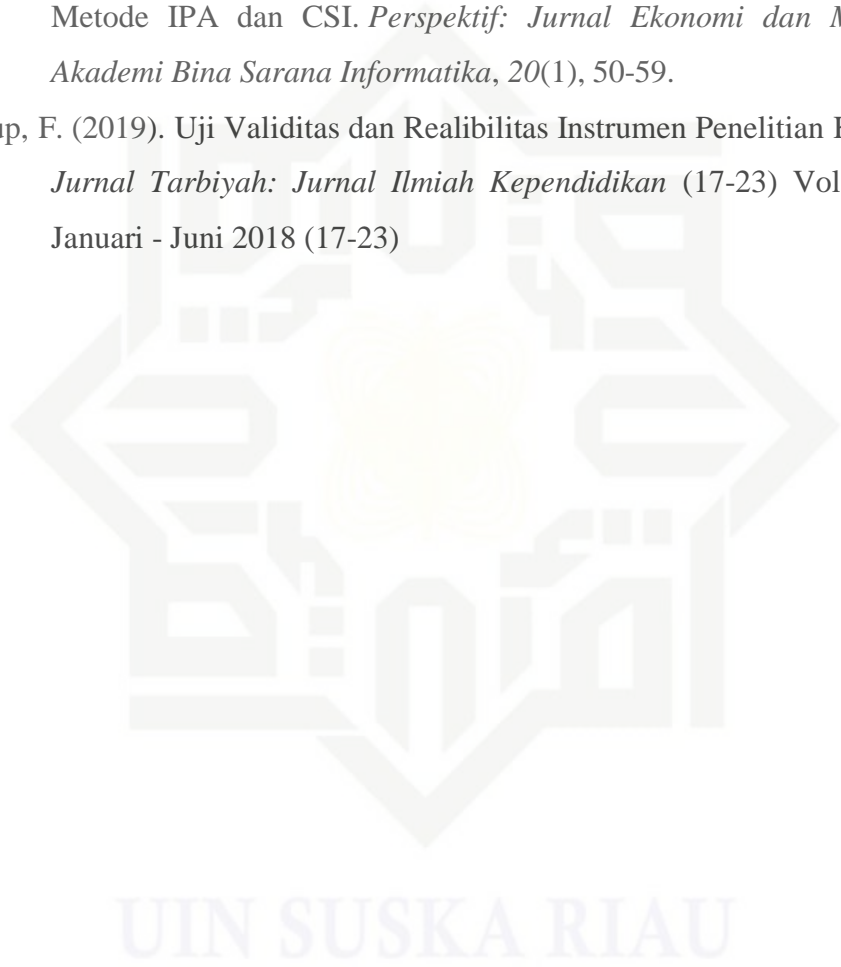


Utara. *Jurnal Sains dan Teknologi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 19(2), 141.

Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2019). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan pada Minimarket SK. *Tekinfor: Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*, 8(1), 34-49.

Widiyanti, W. (2022). Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. *Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 20(1), 50-59.

Yusup, F. (2019). Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan* (17-23) Vol. 7 No. 1. Januari - Juni 2018 (17-23)



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.



DOKUMENTASI



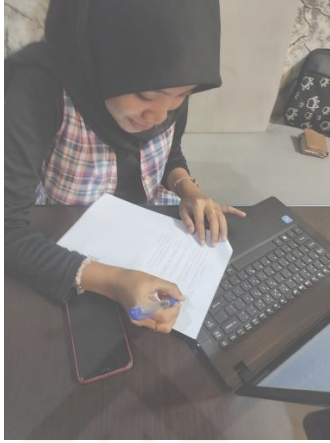
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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





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



BIOGRAFI PENULIS



Dumerio Rurison Harry Santama, lahir di Duri pada tanggal 24 Mei 1999. Anak kedua dari pasangan Alm. Papa Rudy Rinaldo dan Almh. Mama Dwi Ongkirini. Adapun riwayat pendidikan penulis dalam jenjang menuntut ilmu pengetahuan, penulis telah menuntuk pendidikan formal sebagai berikut :

Tahun 2005	Menempuh jenjang pendidikan di SD 034 Babussalam, Kecamatan Mandau, Duri, Provinsi Riau.
Tahun 2012	Menempuh pendidikan di SMP Negeri 01 Mandau, Duri, Provinsi Riau.
Tahun 2015	Menempuh pendidikan di SMA Negeri 8 Mandau, Duri, Provinsi Riau.
Tahun 2018	Menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Teknik Industri.

Nomor HP : 0895-6069-30608
 Email : harrisantama24@gmail.com

Tugas Akhir