



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN KOPI KENANGAN  
CABANG CIPONDOH MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**LAPORAN SKRIPSI**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
MARISA REZZY RACHMAWATI  
41621010010

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2025**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN KOPI KENANGAN  
CABANG CIPONDOH MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE-  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**LAPORAN SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
MARISA REZZY RACHMAWATI  
41621010010

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2025**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marisa Rezzy Rachmawati  
NIM : 41621010010  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 17 Januari 2025

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Marisa Rezzy Rachmawati

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Marisa Rezzy Rachmawati  
NIM : 41621010010  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Resa Taruna Suhada, S.Si, M.T (  )  
NIDN : 428026801  
Ketua Penguji : Dr. Humiras Hardi Purba, ST, MT (  )  
NIDN : 0322027103  
Anggota Penguji : Diah Utami, ST., MT. (  )  
NIDN : 0301099102

Jakarta, 30 Januari 2025

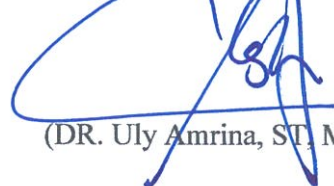
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

Ketua Program Studi Teknik Industri



(DR. Uly Amrina, ST, MM)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Zulfa Ikatrinasari, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik
3. Dr. Uly Amrina, ST, MM, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Resa Taruna Suhada, S.Si, MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Humiras Hardi Purba, S.T., M.T selaku Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Diah Utami, ST., MT, selaku Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Adi Nugroho dan Ibu Wiwin Erningsih, serta kedua nenek tersayang, Nenek Waini dan Nenek Mistin, skripsi ini dengan penuh rasa syukur penulis persembahkan. Terima kasih atas segala dukungan, kasih sayang, dan kerja keras yang telah diberikan selama ini, yang menjadi kekuatan bagi penulis untuk meraih impian. Semoga penulis dapat terus menjadi anak pertama yang membanggakan kedua orang tua dan nenek tercinta, yang senantiasa penulis hormati dan kasihi.
8. Saudara Penulis Alhaf Bagus Bachtiar, Gyllen Abriham Denandra, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis selama proses

penyusunan skripsi ini, terima kasih yang mendalam. Dukungan kalian berarti begitu besar bagi perjalanan penulis.

9. Teman seperjuangan penulis dari semester satu, Adilah Nur Imani , terima kasih telah menjadi *support system* penulis dari dimulainya perkuliahan ini, sampai dengan selesai.
10. Teman yang selalu menemani dan memberikan dukungan penuh dari awal penulisan skripsi hingga saat ini, Nanda Putri Utami, Siti Rahmah Aladawiyah Ainiyah, Widiastuti dan Geraldinda Bernadet simbolon, terima kasih atas support yang selalu diberikan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.
11. Rekan – rekan “Bakmi Mercu Luv” yang selalu memberikan doa terbaik untuk penulis walaupun sudah berada di kesibukannya masing- masing.
12. Diri saya sendiri, Marisa Rezzy Rachmawati terima kasih ya sudah berusaha sejauh ini, semoga kedepannya bisa lebih keren & gaul untuk menerjang rintangan selanjutnya.
13. Kopi Kenangan Cabang Cipondoh yang telah menjadi tempat penulis untuk menambah pengalaman serta wawasan yang diberikan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 17 Januari 2025

Marisa Rezzy Rachmawati



## HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marisa Rezzy Rachmawati  
NIM : 41621010010  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasi Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Januari 2025

Yang menyatakan,



Marisa Rezzy Rachmawati

## ABSTRAK

Nama : Marisa Rezzy Rachmawati  
NIM : 41621010010  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Kenangan Cabang  
Cipondoh Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*  
Pembimbing : Resa Taruna Suhada, S.Si. MT

Kualitas pelayanan di Kopi Kenangan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya di cabang Cipondoh. Laporan penelitian menunjukkan adanya keluhan terkait kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian pesanan, dan kenyamanan fasilitas, yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, analisis kualitas pelayanan diperlukan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian ini perlu dilakukan karena Kopi Kenangan cabang Cipondoh menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan dan produk yang berdampak pada kepuasan konsumen. Ulasan di Google Review menunjukkan bahwa kualitas produk menjadi sumber keluhan terbanyak, sejumlah 40 keluhan terkait rasa yang tidak konsisten dan 21 keluhan mengenai penyajian yang kurang memadai. Dengan menggunakan CSI dan IPA untuk menganalisis kepuasan pelanggan. Berdasarkan data survei, meskipun tingkat kepuasan menunjukkan peningkatan, nilai CSI masih berada dalam kategori "Cukup Puas," yang menandakan adanya peluang untuk perbaikan. Metode IPA memetakan atribut pelayanan yang memerlukan perhatian khusus, sementara CSI mengukur tingkat kepuasan secara kuantitatif. Analisis menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyajian, respons staf, kenyamanan fasilitas, dan konsistensi rasa produk sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Usulan perbaikan mencakup penerapan sistem digital untuk pemesanan dan pelatihan staf rutin. Implementasi ini diharapkan meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan daya saing Kopi Kenangan di pasar.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Kopi Kenangan, CSI, IPA.



## ***ABSTRACT***

Nama : Marisa Rezzy Rachmawati  
NIM : 41621010010  
Study Program : *Industrial Engineering*  
Thesis Title : *Analysis of Consumer Satisfaction of Kopi Kenangan Branch Cipondoh Using Method Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*  
Counsellor : Resa Taruna Suhada, S.Si. MT

*The quality of service at Kopi Kenangan is an important factor in determining the level of customer satisfaction, especially at the Cipondoh branch. Research reports show that there are complaints regarding speed of service, accuracy of order presentation, and comfort of facilities, which have the potential to influence customer satisfaction. Therefore, service quality analysis is needed to identify aspects that need to be improved in order to improve customer experience. This research needs to be carried out because Kopi Kenangan Cipondoh branch faces challenges in maintaining service and product quality which has an impact on consumer satisfaction. Reviews on Google Reviews show that product quality is the source of the most complaints, with 40 complaints regarding inconsistent taste and 21 complaints regarding inadequate presentation. By using CSI and IPA to analyze customer satisfaction. Based on survey data, although the level of satisfaction shows an increase, the CSI score is still in the "Quite Satisfied" category, which indicates there are opportunities for improvement. The IPA method maps service attributes that require special attention, while CSI measures satisfaction levels quantitatively. Analysis shows that timeliness of serving, staff response, comfort of facilities, and consistency of product taste greatly influence customer satisfaction. Proposed improvements include implementing a digital system for ordering and routine staff training. This implementation is expected to increase customer satisfaction, loyalty and competitiveness of Kopi Kenangan in the market.*

**Keywords** : *Service quality, Customer satisfaction, Kopi Kenangan, CSI, IPA.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Konsep dan Teori.....	8
2.1.1 Pelanggan ( <i>Customer</i> ).....	8
2.1.2 Kopi.....	8
2.1.3 Kualitas .....	9
2.1.4 Jasa (Layanan).....	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.6 Kualitas Produk.....	10
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	11

2.1.8	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.9	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.10	Kuesioner .....	14
2.1.11	Dimensi, Indikator, dan Atribut.....	16
2.1.12	Populasi dan Sampel.....	17
2.1.13	Validitas .....	18
2.1.14	Reliabilitas .....	19
2.1.15	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	21
2.1.16	<i>GAP Analysis</i> .....	24
2.1.17	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	25
<b>2.2</b>	<b>Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3</b>	<b>Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
<b>3.1</b>	<b>Jenis Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2</b>	<b>Jenis Data dan Informasi .....</b>	<b>35</b>
3.2.1	Data Primer .....	35
3.2.2	Data sekunder.....	35
<b>3.3</b>	<b>Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>36</b>
3.3.1	Observasi.....	36
3.3.2	Wawancara.....	36
3.3.3	Dokumentasi .....	36
3.3.4	Penyebaran kuesioner.....	36
3.3.5	Pengambilan Populasi dan Sampel .....	37
3.3.6	Studi Literatur .....	38
3.3.7	Target Responden.....	38
<b>3.4</b>	<b>Metode Pengolahan dan Analisis Data.....</b>	<b>39</b>
3.4.1	Uji Reliabilitas .....	40
3.4.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	40
3.4.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	40
<b>3.5</b>	<b>Langkah – Langkah Penelitian.....</b>	<b>41</b>

<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
<b>4.1 Pengumpulan Data.....</b>	<b>42</b>
4.1.1 Populasi dan Sampel .....	43
4.1.2 Kuesioner .....	44
<b>4.2 Pengolahan Data .....</b>	<b>46</b>
4.2.1 Rekap Data Kuesioner.....	46
4.2.2 Hasil Uji Validitas.....	48
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
4.2.4 Data Umum Responden .....	55
4.2.5 Pengolahan Data Metode CSI.....	58
4.2.6 Pengolahan Data IPA .....	63
<b>4.3 Hasil.....</b>	<b>71</b>
4.3.1 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Metode CSI.....	71
4.3.2 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Metode IPA.....	74
<b>4.4 Pembahasan.....</b>	<b>78</b>
4.4.1 Hasil rekap kuesioner .....	79
4.4.2 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction index</i> (CSI) .....	81
4.4.3 Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>87</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>88</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Skala Likert</i> .....	15
Tabel 2. 2 Dimensi, Indikator,dan Atribut yang digunakan.....	16
Tabel 2. 2 Dimensi, Indikator,dan Atribut yang digunakan (Lanjutan).....	17
Tabel 2. 3 Kriteria Validitas Instrumen Tes.....	18
Tabel 2. 3 Kriteria Validitas Instrumen Tes (Lanjutan).....	19
Tabel 2. 4 Interoretasi Reliabilitas .....	21
Tabel 2. 5 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	23
Tabel 2. 6 Kriteria Interpretasi Hasil Nilai Skor untuk presepsi dan Harapan .....	26
Tabel 2. 6 Kriteria Interpretasi Hasil Nilai Skor untuk presepsi dan Harapan (Lanjutan) .....	27
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	31
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	32
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	32
Tabel 3. 1 Penyebaran Kuesioner kepada Pelanggan Kopi Kenangan cabang Cipondoh. .....	39
Tabel 3. 3 lampiran Draft kuesioner .....	95
Tabel 4. 1 Data jumlah pengunjung .....	42
Tabel 4. 2 Jenis keluhan .....	43
Tabel 4. 3 Rekapitan kuesioner <i>index</i> kepentingan.....	45
Tabel 4. 4 Rekapitan kuesioner <i>index</i> kepuasan.....	46
Tabel 4. 5 Rekapitan Kuesioner <i>index</i> Kepentingan .....	47
Tabel 4. 6 Rekapitan Kuesioner <i>index</i> Kepuasan.....	48
Tabel 4. 7 Perhitungan <i>score</i> data <i>index</i> Kepentingan.....	49
Tabel 4. 7 Perhitungan <i>score</i> data <i>index</i> Kepentingan (Lanjutan).....	50
Tabel 4. 8 Variabel Kepentingan <i>Customer</i> Kopi Kenangan Cabang Cipondoh.....	50
Tabel 4. 8 Variabel Kepentingan <i>Customer</i> Kopi Kenangan Cabang Cipondoh.....	51

Tabel 4. 9 Perhitungan <i>score data index</i> Kepuasan.....	52
Tabel 4. 10 Variabel Kepuasan <i>Customer</i> Kopi Kenangan Cabang Cipondoh .....	53
Tabel 4. 11 Data rekapitulasi nilai yang berasal dari rata – rata tingkat kepentingan dan kepuasan kopi kenangan .....	59
Tabel 4. 11 Data rekapitulasi nilai yang berasal dari rata – rata tingkat kepentingan dan kepuasan kopi kenangan (Lanjutan).....	60
Tabel 4. 12 Hasil rekapitulasi perhitungan nilai WF ( <i>Weight Faktors</i> ).....	61
Tabel 4. 13 Hasil rekapitulasi perhitungan nilai WS ( <i>weight score</i> ) .....	62
Tabel 4. 13 Hasil rekapitulasi perhitungan nilai WS ( <i>weight score</i> ) (Lanjutan) .....	63
Tabel 4. 14 Kepentingan Item 1 .....	63
Tabel 4. 15 Tabel Kepuasan Item 1 .....	64
Tabel 4. 16 Hasil Rekapitulasi perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Rekapitulasi perhitungan Tingkat Kesesuaian (Lanjutan).....	65
Tabel 4. 17 Nilai Rata - Rata Kepuasan dan Kepentingan <i>Customer</i> Kopi Kenangan Cabang Cipondoh.....	67
Tabel 4. 18 Data kuesioner jenis kelamin .....	79
Tabel 4. 19 Data usia responden .....	80
Tabel 4. 20 Data pekerjaan responden .....	80
Tabel 4. 21 Data loyalitas pembelian.....	81
Tabel 4. 22 Usulan Perbaikan .....	85
Tabel 4. 22 Usulan Perbaikan (Lanjutan) .....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik jumlah pengunjung .....	3
Gambar 1. 2 Diagram batang jumlah keluhan .....	4
Gambar 2. 1 Respon Ketidakpuasan .....	13
Gambar 2. 2 Peta <i>Importance Analysis</i> .....	27
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3. 1 Langkah - Langkah Penelitian.....	41
Gambar 4. 1 Data Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4. 2 Data Usia Responden.....	56
Gambar 4. 3 Data Pekerjaan Responden.....	57
Gambar 4. 4 Data Loyalitas Penjualan.....	58
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius IPA .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Kuesioner Responden konsumen .....	92
Lampiran 2. Data Lengkap Hasil Pertanyaan .....	99
Lampiran 3. Hasil Perhitungan Uji Validitas Kepentingan .....	162
Lampiran 4. Perhitungan Uji Validitas Kepuasan.....	204
Lampiran 5. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kepentingan.....	246
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Kepuasan.....	250



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA