



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI *MUST BREAK*
*COFFEE AND EATERY***

LAPORAN SKRIPSI

ATHARIC ALFADH

41621010037

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI *MUST BREAK*
*COFFEE AND EATERY***

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

ATHARIC ALFADH

41621010037

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

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atharic Alfadh
NIM : 41621010037
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan di *Must Break Coffee and Eatery*

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, 5 Juli 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Atharic Alfadh

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Atharic Alfadh
NIM : 41621010037
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan di *Must Break Coffee and Eatery*

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

Disahkan oleh:

Pembimbing	: Silvi Ariyanti S.T., M.Sc.	()
NIDN	: 0130107201	
Penguji 1	: Dr. Humiras Hardi Purba, S.T., MT.	()
NIDN	: 0322027103	
Penguji 2	: Resa Taruna Suhada, S.Si, MT.	()
NIDN	: 0428026801	

Jakarta, 11 Juli 2025

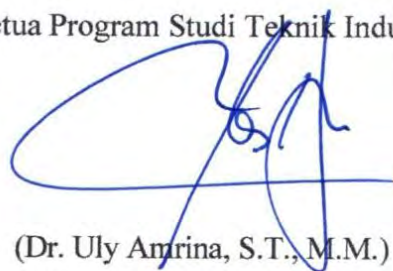
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

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. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasri, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Silvi Ariyanti, ST,M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Teknik Industri yang telah banyak memberikan pendidikan dan pengajaran yang sangat bermanfaat bagi Penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
6. Untuk Seno Prayoga R.A selaku pemilik *Must Break Coffee and Eatery* yang sudah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian ini
7. Kedua Orang Tua, yang telah mendidik, menanamkan serata menjadi teladan dan tidak kenal lelah memberi dukungan moril maupun materil, sehingga sampai saat ini bisa berkuliah dengan baik dan lancar.
8. Tidak lupa untuk Kakak dan Adik yang sudah membantu penulis baik dalam bentuk dukungan moral, maupun dukungan material. Tanpa dukungan mereka, laporan Skripsi ini mungkin tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
9. Semua pihak dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Skripsi

Praktik ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Laporan Skripsi ini. Akhir kata, semoga Laporan Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 12 Juli 2025

Atharic Alfadh



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Atharic Alfadh
NIM : 41621010037
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan di *Must Break Coffee and Eatery*

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, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang / Skripsi/ Tesis / Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 5 Juli 2025



Atharic Alfadh

ABSRTAK

Nama : Atharic Alfadh
NIM : 41621010037
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan di *Must Break Coffee and Eatery*
Pembimbing : Silvi Ariyanti, S.T., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan di *Must Break Coffee and Eatery* menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) yang membandingkan persepsi dan harapan pelanggan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan *Must Break Coffee and Eatery*. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan perhitungan skor Servqual, serta dilengkapi dengan identifikasi prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan memiliki nilai gap negatif, yang berarti kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *tangible* memiliki gap terbesar (-0,40) yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek fasilitas fisik. Sebaliknya, dimensi *assurance* memiliki gap terkecil (-0,10), menunjukkan bahwa rasa aman dan kepercayaan pelanggan tergolong baik. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi manajemen dalam menyusun strategi peningkatan layanan, khususnya pada dimensi dengan nilai rendah, guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, *Servqual*, *Must Break Coffee and Eatery*

ABSTRACT

Name : Atharic Alfadh
NIM : 41621010037
Study Program : Industrial Engineering
Title Thesis : Customer Satisfaction Analysis at Must Break
Coffee and Eatery
Counsellor : Silvi Ariyanti, S.T., M.Sc.

This study aims to analyze customer satisfaction at Must Break Coffee and Eatery using the Service Quality (Servqual) method, which compares customer perceptions and expectations across five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research applies a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents who are customers of Must Break Coffee and Eatery. Data analysis includes validity and reliability testing, Servqual score calculation, and identification of improvement priorities. The results show that all service dimensions have negative gap values, indicating that the service quality has not fully met customer expectations. The tangibles dimension recorded the largest gap (-0.40), suggesting the need for improvements in physical facilities. Conversely, the assurance dimension had the smallest gap (-0.10), indicating a relatively good level of customer trust and sense of security. These findings can serve as a reference for management to develop service improvement strategies, particularly in dimensions with lower scores, to enhance overall customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, Service quality, Servqual, Must Break Coffee and Eatery

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Konsep dan Teori.....	5
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	5
2.1.2 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.3 Pelayanan	6
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.1.5 Populasi dan Sampel	8
2.1.6 <i>Service Quality (Servqual)</i>	9
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	11
2.1.8 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	12

2.1.9 <i>House of Quality</i> (HOQ)	13
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	25
3.5 Langkah-Langkah Penelitian	32
BAB IV PEMBAHASAN	33
4.1 Pengumpulan Data	33
4.1.1 Gambaran Umum Kedai Kopi	33
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pengunjung	33
4.1.3 Karakteristik responden dianalisis berdasarkan kategori variabel jenis kelamin.....	34
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.2 Pengolahan Data	36
4.2.1 Uji Kecukupan data.....	36
4.2.2 Uji Validitas	37
4.2.3 Uji Reliabilitas	38
4.2.4 Analisis <i>Servqual</i> (Service Quality)	40
4.2.5 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	47
4.2.6 Perancangan HOQ (<i>House Of Quality</i>).....	49
4.3 Pembahasan	56
4.3.1 <i>Service Quality</i>	56
4.3.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	57
4.3.3 <i>House of Quality</i> (HOQ)	58
4.3.4 Usulan	62
4.3.5 Implementasi Industri	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengunjung <i>Must Break Coffe and Eatery</i> pada bulan Februari 2024 hingga Februari 2025	2
Gambar 2. 1 Model <i>Servqual</i>	9
Gambar 2. 2 Kuadran IPA.....	11
Gambar 2. 3 <i>The House of Quality</i>	14
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	47
Gambar 4. 2 Hubungan Respon Teknik.....	53
Gambar 4. 3 Hubungan Antar Matriks.....	54
Gambar 4. 4 <i>House of Quality</i> Rancangan Perbaikan Layanan	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	23
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban Pada Kenyataan	25
Tabel 4. 1 Data Pengunjung	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 3 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4. 5 Jumlah data Aktual dan Jumlah minimum.....	36
Tabel 4. 6 Uji Validitas	37
Tabel 4. 7 Nilai Cronbachs Alpha.....	38
Tabel 4. 8 Item Total <i>Statistics</i> (harapan)	38
Tabel 4. 9 Item Total <i>Statistics</i> (persepsi).....	39
Tabel 4. 10 Bobot Ekspetasi dan Harapan	40
Tabel 4. 11 Nilai Tingkat Harapan Pelanggan	42
Tabel 4. 12 Nilai Tingkat Persepsi Pelanggan	43
Tabel 4. 13 Gap Skor	44
Tabel 4. 13 Gap Skor (Lanjutan).....	45
Tabel 4. 14 Nilai Rata-rata Gap	46
Tabel 4. 15 Nilai target dan Nilai Kinerja.....	51
Tabel 4. 16 <i>Customer Importance</i> dan <i>Improvement Ratio</i>	51
Tabel 4. 17 <i>Raw Weight</i>	51
Tabel 4. 18 Respon Teknik Atribut Jasa	52
Tabel 4. 19 Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif	54