

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI KUPIKUDAI *COFFEE AND EATERY*

**SHABRINA GH AISANI**



**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



**IPB University**  
Bogor Indonesia

- 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 IPB University.
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Kupikudai *Coffee and Eatery* adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Shabrina Ghaisani  
K1401201063

## ABSTRAK

SHABRINA GHAISANI. Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Kupikudai *Coffee and Eatery* di Kota Bogor. Dibimbing oleh HARTOYO dan AGUSTINA WIDI PALUPININGRUM.

Perubahan gaya hidup telah meningkatkan konsumsi kopi di Indonesia, menyebabkan pertumbuhan cafe dan restoran di Kota Bogor dan meningkatkan persaingan. Kupikudai *Coffee and Eatery* harus menganalisis karakteristik konsumen serta memahami keinginan dan kebutuhan mereka untuk tetap bersaing. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi karakteristik konsumen, menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas, serta memberikan rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan meliputi analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan piramida loyalitas. Hasil CSI menunjukkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 77,6%. Analisis IPA mengidentifikasi atribut prioritas untuk perbaikan, termasuk periklanan di media sosial, kecepatan penyajian, kebersihan toilet dan mushola, koneksi *wi-fi*, serta ketersediaan area parkir yang luas. Analisis piramida loyalitas menunjukkan bahwa konsumen didominasi oleh *Satisfied Buyer* dan tingkat loyalitas belum membentuk segitiga terbalik, menunjukkan bahwa loyalitas konsumen masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: CSI, IPA, kepuasan, loyalitas, piramida loyalitas

## ABSTRACT

SHABRINA GHAISANI. Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty at Kupikudai *Coffee and Eatery* in Bogor City. Supervised by HARTOYO and AGUSTINA WIDI PALUPININGRUM

*Lifestyle changes have increased coffee consumption in Indonesia, causing the growth of cafes and restaurants in Bogor City and increasing competition. Kupikudai Coffee and Eatery must analyze consumer characteristics and understand their wants and needs to remain competitive. This study aims to identify consumer characteristics, analyze the level of satisfaction and loyalty, and provide recommendations for improvement. The methods used include descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and loyalty pyramid. The CSI results show a customer satisfaction level of 77.6%. IPA analysis identified priority attributes for improvement, including advertising on social media, speed of serving, cleanliness of toilets and prayer rooms, wifi connection, and availability of a large parking area. Loyalty pyramid analysis shows that consumers are dominated by Satisfied Buyers and the loyalty level has not formed an inverted triangle, indicating that consumer loyalty still needs to be improved.*

Keywords: CSI, IPA, loyalty, pyramid of loyalty, satisfaction



Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Kupikudai  
*Coffee and Eatery*

Nama : Shabrina Ghaisani  
NIM : K1401201063

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M.Sc.



Pembimbing 2:  
Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.  
NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian: 13 Agustus 2024

Tanggal Lulus:  
(tanggal penandatanganan oleh Dekan  
Fakultas/Sekolah ...)

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 IPB University.  
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga penulisan tugas akhir dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Kupikudai Coffee and Eatery” berhasil diselesaikan. Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana pada Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Hartoyo, M,Sc. dan Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, motivasi, masukan dan dorongan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen seminar dan penguji yang telah membimbing serta membantu penulis dalam pelaksanaan ujian skripsi dan menyempurnakan skripsi ini.
3. Dosen dan tenaga kependidikan Sekolah Bisnis IPB yang telah mendidik dan membimbing penulis selama proses perkuliahan.
4. Orang tua penulis Bapak Engkos Kostaman dan Ibu Atin Warnengsih yang telah memberikan dukungan kepada penulis berupa doa, kasih sayang, motivasi, dukungan moral, materi, dan segala bentuk dukungan lain yang diberikan untuk keberhasilan penelitian skripsi ini.
5. Saudari penulis, Anisa Oktaviani dan Zahra Nur Shadrina yang telah memberikan semangat dan motivasi untuk penulis.
6. Pihak Cafe Kupikudai, Jabo Guchi sebagai narasumber yang sudah bersedia membantu penulis dalam memberikan izin dan meluangkan waktunya yang berharga selama melakukan penelitian dan pengumpulan data.
7. Gasela Nur Permana sahabat yang selalu memberikan bantuan, semangat dan dukungan yang tiada henti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Ampy Ranti Devila yang merupakan teman seperjuangan selama masa perkuliahan yang telah kebersamai dan berusaha bersama menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Thania, Shafa, Farah, Dwila, Alya, Elai, Nafa, Cindhe, Ismi, Siska sebagai teman seperjuangan di IPB yang selalu memberikan dukungan dan menemani penulis selama masa perkuliahan.
10. Malik, Rae, Zaim, Yoga sebagai teman yang banyak mendukung, berbagi cerita dan meluangkan waktunya untuk menemani penulis dalam pengambilan data dan membentuk pertemanan yang positif.
11. Teman-teman Sekolah Bisnis 57 Yang telah kebersamai selama 4 tahun masa perkuliahan.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan serta untuk kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2024

*Shabrina Ghaisani*



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
<b>I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Ruang Lingkup	7
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>8</b>
2.1 Cafe	8
2.2 Karakteristik Konsumen	8
2.3 Kepuasan Konsumen	9
2.4 Loyalitas Konsumen	9
2.5 Bauran Pemasaran	11
2.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	12
2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
2.8 Penelitian Terdahulu	13
2.9 Kerangka Pemikiran	16
<b>III METODE</b>	<b>18</b>
3.1 Waktu dan Tempat	18
3.2 Jenis dan Sumber Data	18
3.3 Metode Penentuan Sampel	18
3.4 Identifikasi Atribut Penelitian	20
3.5 Metode Analisis Data	21
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>30</b>
4.1 Gambaran Umum Cafe Kupikudai	30
4.2 Karakteristik Konsumen	31
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	34
4.4 Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen	43
4.5 Rekomendasi Perbaikan Kinerja Atribut Bauran Pemasaran	49
<b>V SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>57</b>
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	61
RIWAYAT HIDUP	71

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 IPB University.  
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

## DAFTAR TABEL

1	Tabel 1 Konsumsi kopi di Indonesia tahun 2019-2023	1
2	Tabel 2 Daftar <i>Coffee shop</i> di Sekitar Kupikudai	3
3	Tabel 3 Penelitian terdahulu	14
4	Tabel 4 Jenis dan sumber data	18
5	Tabel 5 Atribut penelitian	20
6	Tabel 6 Skala tingkat kinerja dan tingkat kepentingan konsumen	25
7	Tabel 7 Perhitungan <i>switcher buyer</i>	27
8	Tabel 8 Perhitungan <i>habitual buyer</i>	27
9	Tabel 9 Perhitungan <i>satisfied buyer</i>	28
10	Tabel 10 Perhitungan <i>liking the brand</i>	28
11	Tabel 11 Perhitungan <i>committed buyer</i>	29
12	Tabel 12 Karakteristik responden	32
13	Tabel 13 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Kupikudai	34
14	Tabel 14 Perhitungan <i>switcher buyer</i>	43
15	Tabel 15 Perhitungan <i>habitual buyer</i>	44
16	Tabel 16 Perhitungan <i>satisfied buyer</i>	45
17	Tabel 17 Perhitungan <i>liking the brand</i>	45
18	Tabel 18 Perhitungan <i>committed buyer</i>	46
19	Tabel 19 Akumulasi keseluruhan jawaban tingkat loyalitas	46
20	Tabel 20 Hasil analisis atribut produk pada Cafe Kupikudai	49
21	Tabel 21 Hasil analisis atribut harga pada Cafe Kupikudai	50
22	Tabel 22 Hasil analisis atribut promosi pada Cafe Kupikudai	50
23	Tabel 23 Hasil analisis atribut tempat pada Cafe Kupikudai	51
24	Tabel 24 Hasil analisis atribut orang pada Cafe Kupikudai	52
25	Tabel 25 Hasil analisis atribut proses pada Cafe Kupikudai	52
26	Tabel 26 Hasil analisis atribut bukti fisik pada Cafe Kupikudai	53
27	Tabel 27 Hasil uji validitas variabel kinerja dan kepentingan	67
28	Tabel 28 Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	67

## DAFTAR GAMBAR

1	Gambar 1 Jumlah Cafe dan Resto di Kota Bogor tahun 2019-2022	2
2	Gambar 2 Penjualan Cafe Kupikudai periode Maret 2023 – Februari 2024	4
3	Gambar 3 Ulasan konsumen Cafe Kupikudai	6
4	Gambar 4 Piramida loyalitas merek1	11
5	Gambar 5 Kerangka pemikiran	17
6	Gambar 6 Diagram kartesius IPA	26
7	Gambar 7 Tampak depan Cafe Kupikudai	30
8	Gambar 8 Struktur Organisasi Cafe Kupikudai	31
9	Gambar 9 Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Kupikudai	36
10	Gambar 10 Tingkat piramida loyalitas konsumen Kupikudai	48
11	Gambar 11 Rekapitulasi kritik dan saran	55

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, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Kuesioner penelitian	62
2	Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3	Lampiran 3 Dokumentasi cafe	68

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 IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.