



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN KAFE INDIGO

ANDHIKA PRASETIADJI



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2023**



©Hak cipta milik IPB University

IPB University



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 mengulik kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan 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 Kepuasan Konsumen Kafe Indigo” 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, 22 Juni 2023

Andhika Prasetyadi
NIM H24170137

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 mengulik kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

ANDHIKA PRASETIADJI. Analisis Kepuasan Konsumen Kafe Indigo. Dibimbing oleh HARDIANA WIDYASTUTI.

Pada dunia usaha kepuasan konsumen menjadi hal yang harus diprioritaskan dengan memperhatikan berbagai faktor. Pada kesempatan ini peneliti mengambil satu sampel kafe untuk melihat sejauh mana konsumen merasa puas dengan pelayanan serta produk mereka. Objek penelitian ini adalah Kafe Indigo. Penelitian ini dilakukan dari Agustus 2021 hingga Februari 2022 di kafe Indigo. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung ke kafe Indigo selama periode Juli 2021 sampai Juni 2022. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana konsumen kafe Indigo merasa puas terhadap kinerja yang diberikan pihak kafe Indigo. Metode pengolahan data menggunakan teknik analisis deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data dikumpulkan melalui alat bantu berupa kuesioner yang diberikan kepada 100 responden konsumen Kafe Indigo. Hasil dari analisis IPA terdapat tiga atribut yang harus diperbaiki yaitu variasi produk makanan dan minuman, bentuk atau tampilan produk makanan dan minuman, dan promosi melalui media sosial. Analisis CSI menunjukkan nilai tingkat kepuasan konsumen sebesar 72,81% dimana konsumen merasa ‘puas’ dengan kinerja kafe Indigo.

Kata kunci: bauran pemasaran, *CSI*, *IPA*, kafe, kepuasan konsumen

ABSTRACT

ANDHIKA PRASETIADJI. Indigo Cafe Consumer Satisfaction Analysis. Supervised by HARDIANA WIDYASTUTI.

In the business world, customer satisfaction is something that must be prioritized with several factors. In this opportunity the author took one sample of cafe to saw the extent which consumers were satisfied with their services and products. The object of this research was Indigo cafe. This research was conducted from August 2021 to February 2022 at Indigo cafe. The Sample for this research was consumers who had visited Indigo cafe during the period July 2021 to June 2022. The purpose of this study to saw how satisfied consumer to Indigo cafe perfomance. The data processing method uses descriptive analysis techniques, Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The data was collected with google form that shared to 100 respondent who were visited Indigo Cafe. Based on data from the questionnaire, the results of the study showed there were three attribute that should be fixed, variation of food and drink, appearance of food and drink, social media promotion. CSI analysis showed the value of customer satisfaction level of 72,81% which is consumers were satisfied with performance of Indigo Cafe.

Keywords: cafe, consumer satisfaction, *CSI*, *IPA*, marketing mix



©Hak cipta milik IPB University

IPB University



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 mengulik kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



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 mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2023
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB

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



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN KAFE INDIGO

ANDHIKA PRASETIADJI

Skripsi

Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi pada Departemen Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2023**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.

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

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Nisa Zahra, S.T.P, M.Si.
2. Nurul Hidayati, S.E., M.Si.



Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Kafe Indigo

Nama : Andhika Prasetyadiji

NIM : H24170137

Disetujui oleh



Pembimbing:

Hardiana Widayastuti, S.Hut., M.M.

Diketahui oleh



Ketua Departemen Manajemen:

Dr. Wita Juwita Ermawati, S.T.P, M.M

NIP. 197509072005012001

Tanggal Ujian:
10 Februari 2023

Tanggal Lulus:



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 mengulang kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa ta'ala* atas rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema penelitian yang telah dilaksanakan sejak bulan Agustus 2021 hingga Februari 2022 ini adalah pemsaran digital dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Kafe Indigo”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah membantu penelitian ini yaitu Hardiana Widayastuti, S.Hut., M.M karena arahan dan masukannya penelitian ini dapat diselesaikan. Selain itu ucapan terimakasih juga peneliti sampaikan kepada dosen penguji yang telah memberikan saran dan memastikan kelayakan dari penelitian, dan juga kepada keluarga dan teman-teman, khususnya kepada Tommy, Alfath, Aena yang telah memberikan dukungan dan do'a nya kepada peneliti agar penelitian ini dapat terselesaikan.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan bagi majunya ilmu pengetahuan.

Bogor, 22 Juni 2023

Andhika Prasetyadi
H24170137



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	5
2.2 Pengertian Jasa	5
2.3 Bauran Pemasaran Jasa	5
2.4 Kepuasan Konsumen	7
2.5 Importance Perfomance Analysis (IPA)	7
2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)	7
2.7 Penelitian Terdahulu	8
III METODE PENELITIAN	
3. 1 Kerangka Pemikiran	10
3. 2 Atribut Penelitian	11
3. 3 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
3. 4 Metode Pengumpulan Data	12
3. 5 Metode Pengambilan Sampel	12
3. 6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4. 1 Gambaran Umum Kafe Indigo	16
4. 2 Karakteristik Konsumen	17
4. 3 Importance Perfomance Analysis (IPA)	19
4. 4 Strategi Pemasaran – Bauran Pemasaran 7P	24
4. 5 Customer Satisfaction Index (CSI)	27
4. 6 Implikasi Manajerial	29
V SIMPULAN DAN SARAN	
5. 1 Simpulan	31
5. 2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	35
RIWAYAT HIDUP	46

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 mengulang kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



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 mengulik kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1. Kafe Pesaing Dengan Harga yang Sama di Kota Bogor	2
2. Penelitian Terdahulu	8
3. Atribut Penelitian	11
4. Pembobotan Kriteria Pengukuran Tingkat Ekspektasi dan Tingkat Kinerja	14
5. Karakteristik Konsumen	17
6. Deskripsi Penilaian Tingkat Ekspektasi	19
7. Deskripsi Penilaian Tingkat Kinerja	20
8. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	27
9. Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen	28
10. Implikasi Manajerial	29

DAFTAR GAMBAR

1. Peningkatan jumlah kafe di Kota Bogor tahun 2013 – 2021	1
2. Data konsumen Kafe Indigo selama 1 tahun terakhir	3
3. Kerangka Pemikiran Penelitian	10
4. Diagram Cartesius Importance Performance Analysis (IPA)	15
5. Kafe Indigo	17
6. Diagram Cartesius Importance Performance Analysis (IPA) untuk atribut-atribut Kafe Indigo	22
7. Logo Kafe Indigo	25

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	36
2. Dokumentasi Kafe Indigo	43
3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44