

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI DELISH RESTO & CAFE

ALTHROF ATWUTSANI



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
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 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 dan Loyalitas Konsumen di Delish Resto & Cafe” 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 peneliti 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

Althrof Atwutsani
K1401201089

- 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.



ABSTRAK

ALTHROF ATWUTSANI. Analisis Kepuasan dan Loyalitas konsumen di Delish Resto & Cafe. Dibimbing oleh ALFA CHASANAHA dan RADEN ISMA ANGGRAINI.

Omset Delish Resto & Cafe belum mencapai titik stabil selama tiga tahun terakhir. Tingginya persaingan membuat Delish Resto & Cafe harus memperbaiki kinerjanya dalam mempertahankan loyalitas dan kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi karakteristik, kepuasan, loyalitas konsumen, dan memberikan rekomendasi perbaikan atribut. Kuesioner dibagikan kepada 100 konsumen untuk pengumpulan data, dari bulan Juni-Juli 2024. Data dianalisis menggunakan CSI dan IPA. Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan konsumen pada Delish Resto & Cafe adalah sebesar 78,13 persen atau masuk dalam kategori “puas”. Hasil analisis piramida loyalitas konsumen menunjukkan bahwa tingkat loyalitas konsumen Delish Resto & Cafe sudah cukup baik yang didominasi oleh *satisfied buyer* dan *liking the brand*, namun belum menggambarkan loyalitas konsumen yang sempurna. Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja meliputi pengetahuan pramusaji tentang produk, kesigapan pelayan dalam melayani konsumen, serta kecepatan dan ketepatan dalam penyajian.

Kata kunci: Cafe, CSI, IPA, omset, restoran

ABSTRACT

ALTHROF ATWUTSANI. Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty at Delish Resto & Cafe. Supervised by ALFA CHASANAHA and RADEN ISMA ANGGRAINI.

Delish Resto & Cafe's revenue had not reached a stable point for the past three years, necessitating the need for improvement measures. The high level of competition had also compelled Delish Resto & Cafe to continuously enhance its performance to maintain customer satisfaction and loyalty. This research aimed to identify customer characteristics, satisfaction, loyalty, and provide recommendations for attribute improvement. A questionnaire was distributed to 100 consumers for data collection from June to July 2024. The data was analyzed using CSI and IPA. The results of the CSI calculation showed that the customer satisfaction index value at Delish Resto & Cafe was 78.13%, categorized as "satisfied." The analysis of the customer loyalty pyramid indicated that the level of customer loyalty at Delish Resto & Cafe was fairly good, dominated by satisfied buyers and liking the brand, but did not yet represent perfect customer loyalty. The IPA mapping results showed that the attributes that were the top priority for performance improvement included the waiter's knowledge of products, the waiter's responsiveness in serving customers, and the speed and accuracy of service.

Keywords: Cafe, CSI, IPA, restaurant, revenue



- 



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

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

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

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



- 

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI DELISH RESTO & CAFE

ALTHROF ATWUTSANI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Sekolah Bisnis

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



@Hak cipta milik 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 merugikan 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 Dr. Suhendi, S.P., M.M.
- 2 Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.



Judul Skripsi : Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Delish Resto & Cafe

Nama : Althrof Atwutsani
NIM : K1401201089

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dra. Alfa Chasanah, M.A.

Pembimbing 2:
Raden Isma Anggraini, S.P.,M.M.



Diketahui oleh

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



Tanggal Ujian: 13 Agustus 2024

Tanggal Lulus : 23 Agustus 2024





PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini yaitu dengan judul “Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Delish Resto & Cafe”. Penelitian ini dilaksanakan untuk memenuhi syarat dalam meraih gelar Sarjana Bisnis (S.Bns) di Sekolah Bisnis Institut Pertanian Bogor. Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada para pembimbing, Dra. Alfa Chasanah, M.A dan Raden Isma Anggraini, S.P., M.M. yang telah membimbing, memberikan saran, memberikan dukungan, dan bersedia untuk meluangkan waktunya kepada peneliti. Ucapan terima kasih juga kepada Ani Nuraisyah, S.T.P., M.Si., selaku dosen moderator pada presentasi bisnis peneliti yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan masukan saat pelaksanaan presentasi bisnis. Selain itu, peneliti juga ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada Muhammad Riamudin selaku pemilik dari Delish Resto & Cafe yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian tugas akhir di Delish Resto & Cafe.

Peneliti menyadari bahwa selama penyelesaian tugas akhir ini juga didukung oleh beberapa pihak termasuk keluarga dan teman-teman peneliti. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada kedua orang tua peneliti, yaitu Bapak Atip Triadi dan Ibu Lusi Yulianingsih yang telah membesarkan, memberikan dukungan penuh, serta memberikan doa untuk peneliti. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Khansa Haura Zhafirah selaku orang terdekat peneliti yang selalu memberikan dukungan dan bantuan selama pengerjaan tugas akhir. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Dirgham, Fadly, Devano, Raihan, Dzul, Yusuf, Andika, Ariq, dan Rendy selaku sahabat-sahabat peneliti yang bersedia menemani peneliti selama perkuliahan serta memberikan masukan dan dukungan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan dan dapat berkontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2024

Althrof Atwutsani



@Hak cipta milik 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 merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Bisnis Restoran	5
2.2 Bisnis Cafe	5
2.3 Karakteristik Konsumen	5
2.4 Kepuasan Konsumen	6
2.5 Bauran Pemasaran 7P	6
2.6 <i>Customer Loyalty</i> (loyalitas)	6
2.7 Penelitian Terdahulu	8
2.8 Kerangka Pemikiran	11
III METODE	13
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.2 Jenis dan Sumber Data	13
3.3 Teknik Penentuan Responden	14
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	15
3.5 Identifikasi Atribut Penelitian	22
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	23
4.2 Karakteristik Konsumen Delish Resto & Cafe	24
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	27
4.4 Analisis Kepuasan Konsumen	28
4.5 Analisis <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas)	29
4.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
4.7 Prioritas Perbaikan Kinerja Atribut Delish Resto & Cafe	36
4.8 Rekomendasi Perbaikan Kinerja Atribut	43
V SIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Simpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51
RIWAYAT HIDUP	73

DAFTAR TABEL

1. Kompetitor sekitar Delish Resto & Cafe	2
2. Penelitian terdahulu	8
3. Jenis, sumber, dan cara pengumpulan data	13
4. Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen	17
5. Perhitungan switcher buyer	18
6. Perhitungan habitual buyer	18
7. Perhitungan satisfied buyer	19
8. Perhitungan liking the brand	19
9. Perhitungan committed buyer	20
10. Skala tingkat kinerja dan tingkat kepentingan konsumen	21
11. Atribut Penelitian	22
12. Karakteristik konsumen Delish Resto & Cafe	24
13. Hasil uji validitas	27
14. Hasil uji reliabilitas	28
15. Hasil analisis CSI	29
16. Hasil perhitungan switcher buyer Delish Resto & Cafe	30
17. Hasil perhitungan habitual buyer Delish Resto & Cafe	31
18. Hasil perhitungan satisfied buyer Delish Resto & Cafe	32
19. Hasil Perhitungan liking the brand Delish Resto & Cafe	32
20. Perhitungan committed buyer Delish Resto & Cafe	33
21. Hasil IPA	35

DAFTAR GAMBAR

1. Perkembangan industri makanan dan minuman di Indonesia	1
2. Omset Delish Resto & Cafe	3
3. Piramida <i>Customer loyalty</i>	8
4. Kerangka pemikiran penelitian	12
5. Diagram kartesius	21
6. Tampak depan Delish Resto & Cafe	23
7. Perbandingan tingkat piramida loyalitas konsumen di Delish Resto & Cafe.	34
8. Diagram Kartesius Delish Resto & Cafe	37

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner kepuasan dan loyalitas konsumen	52
2. Tampilan Google Form untuk Survey Kepuasan dan Loyalitas Konsumen	57
3. Hasil perhitungan uji validitas kinerja dan kepentingan <i>Product</i>	58
4. Hasil perhitungan uji validitas kinerja dan kepentingan <i>Price</i>	59
5. Hasil perhitungan uji validitas kinerja dan kepentingan <i>Promotion</i>	60

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



6.	Hasil perhitungan uji validitas kinerja dan kepentingan <i>Place</i>	61
7.	Hasil perhitungan uji validitas kinerja dan kepentingan <i>People</i>	62
8.	Hasil perhitungan uji validitas kinerja dan kepentingan <i>Process</i>	63
9.	Hasil perhitungan uji validitas kinerja dan kepentingan <i>Physical Evidence</i>	64
10.	Hasil perhitungan uji reliabilitas kinerja dan kepentingan <i>Product</i>	65
11.	Hasil perhitungan uji reliabilitas kinerja dan kepentingan <i>Price</i>	66
12.	Hasil perhitungan uji reliabilitas kinerja dan kepentingan <i>Promotion</i>	67
13.	Hasil perhitungan uji reliabilitas kinerja dan kepentingan <i>Place</i>	68
14.	Hasil perhitungan uji reliabilitas kinerja dan kepentingan <i>People</i>	69
15.	Hasil perhitungan uji reliabilitas kinerja dan kepentingan <i>Process</i>	70
16.	Hasil perhitungan uji reliabilitas kinerja dan kepentingan <i>Physical Evidence</i>	71
17.	Dokumentasi Tempat Penelitian	