



ANALISIS KINERJA ATRIBUT TERHADAP KEPENTINGAN DI KEDAI KOPI MASALALU JAKARTA TIMUR

MUHAMMAD RAFY ZILDAN



**DEPARETEMEN AGRIBISNIS
FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
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.



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 titik 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 Konsumen Terhadap Kedai Kopi Masalalu di Jakarta Timur” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun 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, Januari 2025

Muhammad Rafy Zildan
H3401201125



ABSTRAK

MUHAMMAD RAFY ZILDAN. Analisis Kinerja Atribut Terhadap Kepentingan di Kedai Kopi Masalalu Jakarta Timur. Dibimbing oleh **ANDRIYONO KILAT ADHI**

Bisnis kedai kopi merupakan bisnis populer di Indonesia, salah satunya Kedai Kopi Masalalu di Jakarta Timur. Namun dampak COVID-19 menyebabkan penutupan 5 cabang kedai kopi Masalalu. Analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja bisnis. Bisnis kedai kopi di Indonesia sangat pesat, menciptakan persaingan yang ketat. Salah satunya adalah Kedai Kopi Masalalu yang telah mengalami penurunan penjualan akibat munculnya pesaing baru. Dalam mengukur kinerja dan kepentingan Importance Performance Analysis (IPA) dapat digunakan. Karakteristik responden Kedai Kopi Masalalu beragam, yakni usia responden mayoritas berumur 21-25 tahun dan berstatus sebagai mahasiswa. Hasil IPA menunjukkan perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja dari berbagai atribut yang masuk dalam kuadran 1 adalah atribut kesesuaian harga dengan kualitas dan atribut kapasitas area parkir. Pihak pengelola Masalalu, lebih baik menjadikan atribut yang terdapat pada kuadran 1 menjadi prioritas utama.

Kata kunci: *IPA, Kepentingan, Kinerja*

ABSTRACT

MUHAMMAD RAFY ZILDAN. Analisis Kinerja Atribut Terhadap Kepentingan di Kedai Kopi Masalalu Jakarta Timur (skripsi). Supervised by **ANDRIYONO KILAT ADHI**.

The coffee shop business is a popular business in Indonesia, one of which is the Masalalu Coffee Shop in East Jakarta. However, the impact of COVID-19 caused the closure of 5 Masalalu coffee shop branches. Analysis of performance levels and levels of importance needs to be carried out to improve business performance. The coffee shop business in Indonesia is very fast, creating intense competition. One of them is Kedai Kopi Masalalu which has experienced a decline in sales due to the emergence of new competitors. In measuring performance and importance Importance Performance Analysis (IPA) can be used. The characteristics of Masalalu Coffee Shop respondents are varied, namely the majority of respondents are 21-25 years old and have the status of students. The IPA results show differences between the level of importance and performance of various attributes included in quadrant 1, namely the attribute of price suitability to quality and the attribute of parking area capacity. It is better for the Masalalu management to make the attributes in quadrant 1 the main priority.

Keywords: Importance, IPA, Performance



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 2025
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 apa pun tanpa izin IPB.



ANALISIS KINERJA ATRIBUT TERHADAP KEPENTINGAN DI KEDAI KOPI MASALALU JAKARTA TIMUR

MUHAMMAD RAFY ZILDAN

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

**DEPARTEMEN AGRIBISNIS
FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
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.



IPB University

©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 titik merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

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



Judul Skripsi : Analisis Kinerja Atribut Terhadap Kepentingan Di Kedai Kopi Masalalu
Nama : Muhammad Rafy Zildan
NIM : H3401201125

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

Disetujui oleh



Pembimbing:

Dr. Ir. Andriyono Kilat Adhi

Diketahui oleh



Ketua Departemen

Agribisnis: Dr. Ir.
Burhanuddin, M.M. NIP.
196802151999031001



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 titik merugikan 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 dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2024 sampai bulan Agustus 2024 ini ialah Kepuasan Konsumen, dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kedai Kopi Masalalu di Jakarta Timur". Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Dr. Ir. Andriyono Kilat Adhi selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan motivasi dalam penyusunan skripsi
2. Dr. Nia Rosiana, SP, M.Si. selaku dosen evaluator kolokium Eva Yolynda, SP, MM selaku dosen moderator seminar hasil, Dr. Yanti N. Muflikh, SP, M. Agribus dan Ir. Narni Farmayanti, M. Sc selaku dosen penguji
3. Seluruh dosen dan staf Departemen Agribisnis yang telah membantu dan memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
4. Seluruh responden yang telah membantu mengisi kuesioner dan membantu dalam proses pengumpulan data.
5. Kedua orang tua tercinta (Yurizal S.E, MM dan Nina Meilina S.T) serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan selama kuliah dan penyusunan skripsi.
6. Raihan Ihsani, Salman Al Muhammadi, Muh. Hilmy Sulthansyah, dan seluruh anggota keluarga agribisnis 57

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Januari 2025

Muhammad Rafy Zildan



DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Karakteristik Konsumen	6
2.2 Atribut-atribut yang Dapat Diperbaiki Demi Meningkatkan Kinerja Kedai Kopi Masalalu	6
III KERANGKA PEMIKIRAN	8
3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	8
3.2 Kerangka Pemikiran Operasional	13
IV METODE	14
4.1 Lokasi Penelitian	14
4.2 Jenis dan Sumber Data	14
4.3 Metode Penentuan Sampel	14
4.4 Metode Pengumpulan Data	14
4.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	15
V HASIL DAN PEMBAHASAN	21
5.1 Karakteristik Responden	21
5.2 Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan Atribut Kedai Kopi Masalalu	23
5.3 Importance Performance Index	29
5.5 Atribut-atribut yang Dapat Di Perbaiki Demi Meningkatkan Kinerja Kedai Kopi Masalalu	31
VI SIMPULAN DAN SARAN	30
6.1 Simpulan	32
6.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	35
RIWAYAT HIDUP	39

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 titik merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

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



1	Kedai kopi yang berada di Duren Sawit, Jakarta Timur	4
1	Atribut dari elemen 7P	15
	Skor skala likert	18
	Karakteristik responden kedai kopi masalalu nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan tiap atribut.	20
	Hasil Perhitungan Indeks Kinerja Kepentingan	22
		29

©H3i_4ipb milik IPB University

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 titik merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

DAFTAR GAMBAR

1	Tingkat penjualan produk bulan Januari-Desember tahun 2023	3
2	Kerangka pemikiran operasional	12
3	Diagram Kartesius	18
4	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	22
5	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> kelompok umur 21-25 tahun.	25

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Analisis kepuasan konsumen Kedai Kopi Masalalu	35
2	Hasil uji validitas tingkat kinerja (KE)	39
3	Hasil uji validitas tingkat kepentingan (KP)	40
4	Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	41

IPB University

@*Hak cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.