

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI RESTORAN BUMI SEMBOJA

AUDRA PUTI ZURACHMA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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 Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Restoran Bumi Semboja” 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 2025

Audra Puti Zurachma
K1401211060

- 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.



ABSTRAK

AUDRA PUTI ZURACHMA. Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Restoran Bumi Semboja. Dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO dan LINDA KARLINA SARI.

Peningkatan kunjungan wisatawan ke Kota Bogor serta pertumbuhan restoran yang meningkat menyebabkan persaingan bisnis yang semakin ketat. Restoran Bumi Semboja perlu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan kinerja yang terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen, menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas, serta memberikan rekomendasi perbaikan atribut. Analisis data dilakukan pada 100 responden dengan menggunakan metode analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan piramida loyalitas. Hasil CSI menunjukkan mayoritas konsumen sangat puas dengan Restoran Bumi Semboja. Analisis IPA memperlihatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan diantaranya ketersediaan menu, kecepatan dan ketepatan penyajian, dan ketersediaan area parkir. Tingkat loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja berada pada kategori *Satisfied Buyer* namun belum menunjukkan loyalitas konsumen yang sempurna. Oleh karena itu, Restoran Bumi Semboja perlu segera melakukan perbaikan terutama pada atribut-atribut prioritas utama agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen secara signifikan.

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

ABSTRACT

AUDRA PUTI ZURACHMA. Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty at Restaurant Bumi Semboja. Supervised by ARIF IMAM SUROSO and LINDA KARLINA SARI.

The increase in tourist visits to Bogor City and the increasing growth of restaurants have led to increasingly tight business competition. Bumi Semboja Restaurant needs to understand the needs and desires of consumers and provide the best performance. This study aims to identify consumer characteristics, analyze the level of satisfaction and loyalty, and provide recommendations for attribute improvements. Data analysis was conducted on 100 respondents using descriptive analysis methods, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), and loyalty pyramid. The results of the CSI calculations show that the majority of consumers are very satisfied with Bumi Semboja Restaurant. The IPA analysis showed attributes that were a priority for improvement, including menu availability, speed and presentation, and availability of parking areas. The level of consumer loyalty at Bumi Semboja Restaurant is in the Satisfied Buyer category but has not shown perfect consumer loyalty. Bumi Semboja Restaurant needs to immediately make improvements, especially on the main priority attributes in order to significantly increase consumer satisfaction and loyalty.

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



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 TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI RESTORAN BUMI SEMBOJA

AUDRA PUTI ZURACHMA

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

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Achmad Fadillah, S.E., M.Sc., Ph.D.
- 2 Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M.



IPB University
— Bogor Indonesia —

Perpustakaan IPB University

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di Restoran
Bumi Semboja
Nama : Audra Puti Zurachma
NIM : K1401211060

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc.

Pembimbing 2:
Dr. Linda Karlina Sari, S. Stat., M.Si.



Diketahui oleh

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



Tanggal Ujian:
17 Juli 2025

Tanggal Lulus:
16 Agustus 2025



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari sampai bulan Juli 2025 ini ialah tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen, dalam hal ini Restoran Bumi Semboja, dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas di Restoran Bumi Semboja”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc dan Dr. Linda Karlina Sari, S. Stat., M.Si. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Astari Puspa Adrianti S.I.A, M.Sc. yang telah memberi izin penelitian di Restoran Bumi Semboja. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada papa, mama, Kak Bella serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada Caca, Dania, Ola, Saffa, dan Cipa yang senantiasa kebersamaan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan perkuliahan. Selain itu, terima kasih juga untuk teman-teman “Dahsyat”, “NAKALZ”, “Admin”, “Pricenolimit”, “Trio” dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu atas dukungan moral, semangat, serta motivasi yang telah diberikan sepanjang perjalanan akademik ini.

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

Bogor, Agustus 2025

Audra Puti Zurachma

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	8
1.5 Ruang Lingkup	8
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Konsumen	9
2.2 Loyalitas Konsumen	9
2.3 Bauran Pemasaran	12
2.4 Kerangka Pemikiran	13
III METODE	16
3.1 Lokasi dan Tempat Penelitian	16
3.2 Jenis dan Sumber Data	16
3.3 Metode Penentuan Sampel	16
3.4 Identifikasi Atribut Penelitian	17
3.5 Metode Analisis Data	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Restoran Bumi Semboja	28
4.2 Karakteristik Konsumen	29
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	49
4.4 Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen	61
4.5 Rekomendasi Perbaikan Kinerja Atribut Bauran Pemasaran	67
V SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77
RIWAYAT HIDUP	86



DAFTAR TABEL

1	Daftar restoran di sekitar Restoran Bumi Semboja	4
2	Atribut penelitian	17
3	Perhitungan analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	21
4	Skala tingkat kinerja dan tingkat kepentingan konsumen	22
5	Perhitungan <i>switcher buyer</i>	24
6	Perhitungan <i>habitual buyer</i>	25
7	Perhitungan <i>satisfied buyer</i>	26
8	Perhitungan <i>liking the brand</i>	26
9	Perhitungan <i>committed buyer</i>	27
10	Karakteristik konsumen berdasarkan jenis kelamin	30
11	Karakteristik konsumen berdasarkan usia	30
12	Karakteristik konsumen berdasarkan domisili	31
13	Karakteristik konsumen berdasarkan status pernikahan	31
14	Karakteristik konsumen berdasarkan pendidikan terakhir	31
15	Karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan	32
16	Karakteristik konsumen berdasarkan pendapatan rata-rata per bulan	32
17	Karakteristik konsumen berdasarkan sumber informasi	33
18	Karakteristik konsumen berdasarkan tujuan utama berkunjung	33
19	Jenis kelamin dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja	33
20	Jenis kelamin dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	34
21	Jenis kelamin dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja	35
22	Jenis kelamin dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	35
23	Usia dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja	36
24	Usia dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	36
25	Usia dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja	37
26	Usia dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	38
27	Pekerjaan dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja	39
28	Pekerjaan dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	39
29	Pekerjaan dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja	40
30	Pekerjaan dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	41
31	Pendapatan dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja	42
32	Pendapatan dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	42
33	Pendapatan dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja	43
34	Pendapatan dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	43
35	Sumber informasi dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja	44
36	Sumber informasi dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	45

DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

37	Sumber informasi dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja	45
38	Sumber informasi dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	46
39	Tujuan utama berkunjung dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja	47
40	Tujuan utama berkunjung dengan kepuasan konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	47
41	Tujuan utama berkunjung dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja	48
42	Tujuan utama berkunjung dengan loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja (kategori baru)	49
43	Hasil analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	50
44	Perhitungan <i>switcher buyer</i>	62
45	Perhitungan <i>habitual buyer</i>	63
46	Perhitungan <i>satisfied buyer</i>	64
47	<i>Perhitungan liking the brand</i>	64
48	Perhitungan <i>committed buyer</i>	65
49	Hasil uji validitas tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	84
50	Hasil uji realibilitas tingkat kepentingan dan tingkat kinerja	84

DAFTAR GAMBAR

1	Laju pertumbuhan PDB industri makanan dan minuman (dalam persen)	1
2	Perkembangan kunjungan wisatawan Kota Bogor	2
3	Perkembangan jumlah restoran, rumah makan, dan cafe di Kota Bogor	3
4	Jumlah produk terjual di Restoran Bumi Semboja (Agustus 2024 - Januari 2025)	6
5	Ulasan konsumen Restoran Bumi Semboja	7
6	Piramida loyalitas merek	11
7	Kerangka pemikiran	15
8	Diagram kartesius tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja	23
9	Tampak depan Restoran Bumi Semboja	28
10	Struktur organisasi Restoran Bumi Semboja	29
11	Diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	53
12	Piramida loyalitas konsumen Restoran Bumi Semboja	66
13	Rekapitulasi kritik dan saran	70

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	78
2	Uji validitas dan reliabilitas	84
3	Dokumentasi Restoran Bumi Semboja	85