



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN SERENITY SPACE

RIFA HAENUN ALYA



**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.



@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.



@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.

ABSTRAK

RIFA HAENUN ALYA. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan Serenity Space. Dibimbing oleh SUHENDI dan SITI JAHROH.

Serenity Space adalah bisnis *creative workshop* yang muncul sebagai responss terhadap pertumbuhan ekonomi kreatif di Indonesia. Sebagai bisnis baru, Serenity Space menghadapi tantangan seperti fluktuasi peserta dan keluhan layanan. Penelitian ini bertujuan menggambarkan karakteristik pelanggan mengukur tingkat kepuasan, mengidentifikasi prioritas perbaikan, serta merumuskan strategi perbaikan layanan. Penelitian dilakukan pada Februari – April 2025 di Kota Bogor dengan 182 responsden dari total 264 peserta menggunakan teknik *voluntary responsse sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan Serenity Space adalah perempuan (92,31%) berusia 18–21 tahun (86,81%), berdomisili di Kota Bogor (96,70%), dan berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa (96,70%). Sebagian besar memiliki pendapatan bulanan di bawah Rp500.000,00 (81,32%) serta baru mengikuti satu kali sesi *workshop*, namun seluruh responsden (100%) menyatakan minat untuk kembali berpartisipasi. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan perhitungan CSI mencapai 79,96% (Puas). Analisis IPA menunjukkan terdapat empat atribut layanan sebagai prioritas perbaikan, yaitu responssivitas fasilitator, kecepatan akses informasi, kejelasan penyampaian materi dan ketepatan jadwal. Rekomendasi perbaikan layanan meliputi komunikasi dua arah, optimalisasi media digital, pelatihan fasilitator, dan sistem pengingat otomatis.

Kata kunci: *creative workshop, customer satisfaction index, importance performance analysis.*



@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.



- 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.



@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. Ir. Popong Nurhayati, M.M.

2. Sendy Watazawwadu'ilmi, S.E., M.M.

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan Serenity Space

Nama : Rifa Haenun Alya
NIM : K1401211022

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Suhendi, S.P, M.M.



Pembimbing 2:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.



Diketahui oleh

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



Tanggal Ujian:
24 Juni 2025

Tanggal Lulus:



@Hak cipta 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 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	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Industri Kreatif	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Kualitas Layanan	8
2.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	9
2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	9
2.6 Kerangka Pemikiran Operasional (alur penelitian)	10
III METODE	12
3.1 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	12
3.2 Metode Pengumpulan, Jenis, dan Sumber Data	12
3.3 Metode Pengambilan Sampel	12
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	13
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Serenity Space	20
4.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan secara Keseluruhan	24
4.3 Prioritas Perbaikan Layanan	27
4.4 Rekomendasi Perbaikan Layanan	37
V SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	47
RIWAYAT HIDUP	54

DAFTAR TABEL

1	Skala pengukuran <i>Likert and performance analysis</i>	12
2	Atribut penelitian kepuasan pelanggan Serenity Space	13
3	Tingkat reliabilitas	15
4	Interpretasi <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	17
5	Karakteristik responden Serenity Space	23
6	Perhitungan CSI Serenity Space	25
7	Perhitungan skor rata-rata dan <i>gap analysis</i>	27
8	Implementasi perbaikan layanan serenity space	40

DAFTAR GAMBAR

1	Pertumbuhan ekonomi kreatif di Indonesia pada tahun 2019–2022	1
2	Tingkat kegagalan bisnis baru	3
3	Jumlah peserta Serenity Space tahun 2024	5
4	Kerangka pemikiran operasional (alur penelitian)	11
5	Diagram Kartesius berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja	18
6	Dokumentasi kegiatan <i>workshop</i> Serenity	20
7	Akses informasi dan pendaftaran <i>workshop</i> Serenity Space	21
8	Pelaksanaan kegiatan <i>workshop</i> Serenity Space	22
9	Diagram gap analysis	29
10	Diagram kartesius Serenity Space	31

DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner penelitian	48
2 Hasil uji validitas dan reliabilitas	51