

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN NOEMANI COFFEESHOP BEKASI, JAWA BARAT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program  
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

**Oleh :**

**FERNANDO SIANTURI**  
**NIM. 1815744028**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN NOEMANI COFFEESHOP BEKASI, JAWA BARAT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program  
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

**Oleh :**

**FERNANDO SIANTURI**

**NIM. 1815744028**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
(Studi Kasus Noemani Coffeeshop Bekasi, Jawa Barat)

2. Penulis

a. Nama : Fernando Sianturi

b. Nim : 1815744028

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

Ir. I Wayan Putrana, M.Agb.

NIP. 195720219890310001

Pembimbing II,

I Wayan Wirga, SE., MBA.

NIP. 19610726188111001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN NOEMANI COFFEESHOP BEKASI, JAWA BARAT

Oleh:

FERNANDO SIANTURI

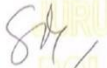
Nim: 1815744028


Disahkan:

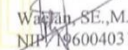
Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II

  
I Gusti Ketut Gede, SE.,MM  
NIP. 196112081988111001

  
Ir I Wayan Putrana, M.Ag  
NIP. 195712021989031001

  
Wawan, SE.,M.Sc  
NIP. 196004031989101001

Mengetahui,

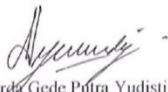
Ketua

  
Universitas Administrasi Niaga  
Dr. Ketut Santra, M.Si.  
NIP. 196710211992031002

Badung, 16 Agustus 2022

Ketua

Prodi Manajemen Bisnis Internasional

  
Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM.  
NIP. 196808271993031002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto:**

“Kalau tidak bisa jadi orang baik setidaknya jangan jadi orang jahat “

### **Persembahan:**

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Bapa, Putra, dan Roh Kudus karena atas berkat rahmat dan kasih karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus Noemani Coffeeshop Bekasi, Jawa Barat” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada keluarga saya yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk keberhasilan saya.
2. Keluarga besar Noemani Coffeeshop yang telah memberikan arahan, motivasi dan izin untuk melakukan penelitian sehingga dapat memperlancar proses pembuatan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah membimbing serta memberikan banyak arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi dapat terselesaikan.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan secara menyeluruh yang telah membantuk serta memberikan dorongan sehingga terselesaikannya skripsi.

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini atas nama Fernando Sianturi menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis dengan judul **Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noemani Coffeeshop** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajikan sebagai karya saya.

Badung, 26 Juli 2022

Yang menyatakan



Fernando Sianturi

## ABSTRAK

Noemani Coffeeshop merupakan salah satu kedai kopi yang sudah berdiri sejak 2017. Terletak di Bekasi, Jawa Barat. Banyak yang menyukai produk-produk yang ditawarkan oleh Noemani Coffeeshop, namun ada beberapa atribut pelayanan yang harus diperbaiki dalam waktu yang dekat. Kualitas Layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika kualitas layanan diberikan dengan baik kepada pelanggan akan mendapatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki oleh Noemani Coffeeshop. Atribut yang diteliti tentunya bagian dari lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian. Jika dimensi-dimensi pelayanan tersebut terpenuhi akan menciptakan kepuasan Metode yang dipakai untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepuasan pelanggan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari hasil analisis IPA terdapat dua atribut yang menjadi prioritas utama yang ada di kuadran I untuk segera diperbaiki oleh Noemani Coffeeshop yaitu kesopanan dan keramahan karyawan, melayani pelanggan tanpa memandang status. Selanjutnya nilai kepuasan yang didapat berdasarkan CSI yaitu 89%.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, IPA, CSI.**

## **ABSTRACT**

*Noemani Coffeeshop is one of the coffee shops that has been established since 2017. It is located in Bekasi, West Java. Many like the products offered by Noemani Coffeeshop, but there are some service attributes that must be improved in the near future. Service Quality greatly affects customer satisfaction. If the quality of service is provided well to customers will get customer satisfaction. The purpose of this study is to find out what attributes need to be improved by Noemani Coffeeshop. The attributes studied are certainly part of the five dimensions of service, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. If these dimensions of service are met, it will create satisfaction. The methods used to determine the level of performance and customer satisfaction are Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). From the results of the IPA analysis, there are two attributes that are the top priority in quadrant I to be immediately corrected by Noemani Coffeeshop, namely employee politeness and friendliness, serving customers regardless of status. Furthermore, the satisfaction value obtained based on CSI is 89%.*

**Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, IPA, CSI.**



## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa, Putra, dan Roh Kudus, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noemani Coffeeshop” tepat pada waktunya. Skripsi terapan ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Noemani Coffeeshop dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta atribut indikator apa saja yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE, MM selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional.
4. Bapak Ir. I Wayan Putrana, M.Ag sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan Skripsi Terapan ini.

5. Bapak I Wayan Wirga, SE, M.BA sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk untuk meminimalkan kesalahan dalam penyusunan Skripsi Terapan ini.
6. Bapak, Ibu Dosen, dan staff pegawai Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan materi pembelajaran dan memfasilitasi kegiatan administrasi selama perkuliahan.
7. Seluruh keluarga besar di Noemani Coffeeshop yang telah membantu skripsi penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak, Mama, Adik-Adik, Keluarga, Teman-teman, Sahabat, dan semua pihak yang selalu memberi support serta dorongan secara tidak langsung dalam membantu penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih perlu disempurnakan, maka penulis menerima saran dan masukan yang bersifat konstruktif.

Badung, 26 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Kontribusi Hasil Penelitian.....	5
1.5    Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1    Telaah Teori .....	8
2.1.1    Pengertian Jasa.....	8
2.1.2    Pengertian Kualitas Layanan.....	10
2.1.3    Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan Jasa .....	11
2.1.4    Persepsi Pelanggan.....	14
2.1.4    Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.5    Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	16

2.1.6	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	19
2.1.7	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	22
2.2	Penelitian Terdahulu.....	24
2.3	Kerangka Konsep .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>34</b>
3.1	Populasi dan Sampel .....	34
3.1.1	Populasi.....	34
3.1.2	Sampel.....	34
3.2	Data Penelitian .....	36
3.2.1	Sumber Data .....	36
3.2.2	Jenis Data .....	37
3.2.3	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.2	Variabel Penelitian .....	38
3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.3.2	Uji Validitas .....	39
3.3.3	Uji Reliabilitas .....	40
3.4	Metode Analisis.....	40
3.4.2	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	40
3.4.3	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran.....	44
4.1.1	Sejarah dan Bidang Usaha Noemani Coffeeshop .....	44
4.1.2	Visi dan Misi Noemani Coffeeshop.....	46
4.1.3	Lokasi Noemani Coffeeshop.....	47
4.1.4	Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan.....	47
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	49
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	49
4.2.2	Karakteristik Responden .....	53

4.2.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> .....	54
4.2.4	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	64
4.3	Implikasi Hasil Penelitian .....	68
4.3.1	Implikasi Teori .....	68
4.3.2	Implikasi Praktik .....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		71
5.1	Simpulan.....	71
5.2	Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....		73

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Noemani Coffeeshop .....	4
Tabel 2. 1 Kriteria Index Kepuasan .....	23
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 2. 4 Indikator Penelitian Sesuai dengan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4. 1 Validitas .....	50
Tabel 4. 2 Reliabilitas .....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden .....	53
Tabel 4. 4 Tingkat Kesesuaian .....	55
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	56
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produksi Kopi Indonesia .....	3
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius .....	21
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	32
Gambar 4. 1 Logo Noemani Coffeeshop .....	44
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Analisis *Importance Performance Analysis*
- Lampiran 5 : Analisis *Customer Satisfaction Index*
- Lampiran 6 : Noemani Coffeeshop
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan bisnis di bidang kuliner di Indonesia kini mulai berkembang pesat. Tidak hanya berbagai jenis persiapan yang dikemas dalam berbagai format presentasi yang menarik, tetapi juga mencakup desain tempat yang terus berubah dalam menanggapi minat konsumen yang terus meningkat. Ini juga merupakan strategi ekonomi yang digunakan untuk tetap mengunjungi konsumen. Dalam perkembangannya, persaingan di industri kuliner saat ini sangat ketat dan tidak sedikit pengusaha yang salah kaprah karena kualitas pelayanan dan strategi perdagangan yang optimal. Hal ini banyak pengusaha berusaha bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas biasanya lebih setia, lebih sering membeli, dan rela lebih banyak membeli produk yang dijual.

Kepuasan pelanggan adalah kunci kesetiaan pelanggan. Usaha bidang kuliner juga merupakan salah satu yang bergantung kepada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Umumnya pemasaran dari usaha kuliner dilakukan secara word of mouth atau dari mulut kemulut, sehingga jika ada saja satu pelanggan yang merasa puas maka ada kemungkinan ada pelanggan baru, begitu juga sebaliknya jika ada pelanggan yang tidak puas maka ada kemungkinan akan kehilangan pelanggan baru. Hal ini seperti yang dikatakan

Kotler (2007), bahwa seseorang yang merasa tidak puas akan menceritakan kesepuluh orang lain mengenai ketidakpuasannya tersebut. Namun masih banyak pengelola usaha kuliner yang mengabaikan satu hal yang penting yaitu kualitas sumber daya manusia dalam memberikan suatu pelayanan.

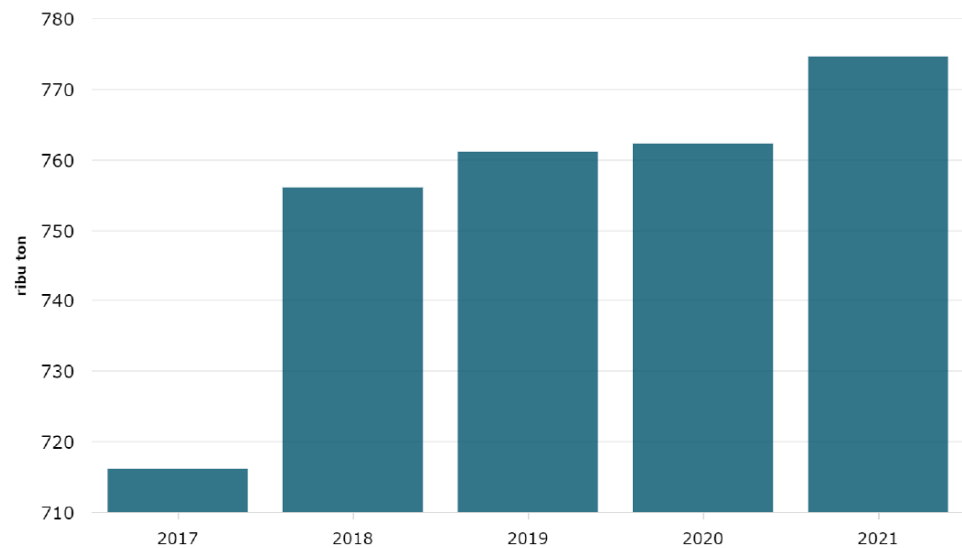
Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan antara produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Tjiptono (2006). Dalam membangun kepuasan pelanggan tidak dapat dilakukan begitu saja, tetap memerlukan proses yang panjang. Salah satunya yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam memenuhi harapan pelanggan

Menurut Tjiptono (2001), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai derajat sentimen pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan. Dengan mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yaitu tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga menghindari volatilitas pelanggan, mengurangi sensitivitas harga pelanggan, mengurangi biaya kesalahan pemasaran, dan beroperasi dengan meningkatkan jumlah.

Persentase pelanggan untuk meningkatkan efektivitas periklanan dan meningkatkan reputasi perusahaan (Fornell, 1992). Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya.

Apabila pelanggan puas maka kemungkinan besar akan kembali berkunjung pada tempat yang sama.

Saat ini tingkat produksi kopi domestik cukup meningkat dalam beberapa tahun terakhir yang berarti tingkat konsumsi kopi di Indonesia juga meningkat dapat dilihat pada gambar 1.1. Seiring berjalannya waktu perkembangan bisnis dibidang kopi saat ini juga sangat tinggi.



Gambar 1. 1 Produksi Kopi Indonesia  
Sumber: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)

Bekasi merupakan salah satu kota yang memiliki beragam jenis usaha kuliner seperti warung, cafe, angkringan, kedai, dll. Salah satu tempat unik di Bekasi adalah Noemani Coffee yang merupakan sebuah kedai kopi yang memiliki konsep sebuah garasi yang dijadikan kedai kopi. Hal ini yang membuat keunikan dari kedai kopi ini, bernuansa pinggir jalan menjadikan tempat ini banyak dikunjungi.

Noemani sendiri didirikan oleh seorang bapak yang sangat mencintai kopi dengan cita rasa nusantara. Noemani beralamat di Jalan Raya Jatimulya, Tambun Selatan, Bekasi. Kedai kopi ini menawarkan berbagai jenis minuman kopi maupun non kopi. Kopi di kedai ini juga beragam mulai dari Aceh, Jawa, Sulawesi, dan Papua. Tidak hanya itu Noemani juga menyediakan beberapa cemilan sebagai pelengkap. Di Bekasi kedai kopi sudah banyak tersebar diberbagai tempat, hal itu membuat persaingan antar kedai kopi untuk mendapat atau mempertahankan pelanggan juga menjadi ketat. Tentu perlu adanya kualitas layanan dari masing-masing kedai kopi untuk mendapatkan loyalitas pelanggan..

Noemani Coffeeshop sempat mengalami ketidakstabilan jumlah pelanggan pada tahun 2020 bisa dilihat dalam Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Noemani Coffeeshop

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2019	5450
2	2020	4500
3	2021	6400

Sumber : Data Sekunder diolah 2022

Hal ini mungkin disebabkan oleh berbagai hal tentunya, seperti semakin banyaknya bisnis kopi disekitaran Bekasi. Perkembangan bisnis kopi memang tidak bisa dihindari namun bisa diatasi dengan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan tentunya. Karena begitu banyaknya usaha kopi tersebut tentunya semua saling berlomba untuk mengembangkan usahanya dan salah satu adalah dimensi layanan. Berdasarkan tabel 1.1 terlihat jumlah pelanggan di Noemani Coffeeshop tidak stabil per tahunnya.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu Importance Performance Analysis (IPA) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas jasa (Maiyanti, 2010). Selain menggunakan metode IPA penelitian ini juga menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOEMANI COFFEE BEKASI”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan peneliti diatas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Noemani Coffee?
2. Apa saja yang harus diperhatikan dan diperbaiki oleh Noemani Coffee untuk mendapat kepuasan pelanggan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Noemani Coffeeshop
2. Mengetahui apa saja yang harus di perhatikan dan diperbaiki Noemani Coffeeshop

## **1.4 Kontribusi Hasil Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang sudah dipaparkan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

#### 1.4.1 Kontribusi Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi penelitian yang akan dilakukan kedepannya sebagai kontribusi untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan para pembaca yang ingin mencari informasi mengenai kualitas pelayanan serta menjadikan referensi untuk penelitian berikutnya

#### 1.4.2 Kontribusi Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran untuk Noemani Coffee dalam meningkatkan kualitas layanan untuk mendapat kepuasan pelanggan

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian ini dapat dijabarkan seperti berikut ini:

#### **BAB I: Pendahuluan**

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang telah dijabarkan menjadi dua bagian yaitu teoritis dan praktis.

#### **BAB II: Tinjauan Pustaka**

Bab ini merupakan tinjauan pustaka yang memberi pemaparan mengenai teori-teori yang telah didapat melalui studi literatur yang relevan dengan penelitian

yang akan dilakukan, kemudian ditambah lagi dengan adanya contoh-contoh penelitian terdahulu. Setelah itu adanya kerangka penelitian dan paradigmanya kemudian yang terakhir adanya hipotesis penelitian yang didasari oleh asumsi peneliti.

### BAB III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan keterangan dimana lokasi penelitian akan dilaksanakan, populasi dan sampel penelitian meliputi apa saja, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data tersebut, metode analisis data, jadwal penelitian, dan yang terakhir ada sistematika penelitian.

### BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi profil singkat mengenai perusahaan dimana tempat penelitian akan dilakukan. Deskripsi singkat mengenai objek penelitian, pengolahan data serta hasil analisis yang membahas tentang kesenjangan antara ekspektasi atau harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Denpasar.

### BAB V: Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan laporan tugas akhir ini serta saran untuk perusahaan maupun pengembangan untuk penelitian selanjutnya.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa atribut yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan adalah kuadran I (kesopanan dan keramahan karyawan terhadap pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa memandang status). Pada atribut berikutnya yang termasuk kuadran II (kursi dan meja makan nyaman digunakan, ketelitian karyawan dalam melayani pelanggan, kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan, dan kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan) Harus dipertahankan agar tetap mendapat kepuasan dari pelanggan. Atribut yang masuk kuadran III (kerapian karyawan, ruang makan yang bersih, suasana ruang makan yang nyaman dan desain tempat menarik, toilet yang bersih dan wangi, kemampuan karyawan untuk menyajikan makanan dan minuman, pelayanan yang cepat) dan atribut kuadran IV (kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan pelanggan dan kesesuaian daftar menu dengan menu yang tersedia).

Berdasarkan perhitungan menggunakan Customer Satisfaction Index nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mencapai nilai 89%. Nilai tersebut berada diantara 81-100%, dengan demikian secara keseluruhan pelanggan merasakan sangat puas dalam pelayanan yang diberikan oleh Noemani Coffeeshop Bekasi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Pihak Noemani Coffeeshop perlu melakukan perbaikan dan peningkatan mutu dengan cara memberikan arahan langsung kepada karyawan Noemani Coffeeshop
- b. Memberlakukan program pelatihan *hospitality* bagi karyawan Noemani Coffeeshop dalam peningkatan kualitas layanan dan mendapatkan kepuasan pelanggan.
- c. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan indikator dan dimensi lainnya dari para ahli lainnya yang mencerminkan kualitas pelayanan perusahaan lebih mendalam. Selain itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperhatikan besaran atau jumlah sampel yang digunakan sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mendukung penelitian selanjutnya. Saran dari peneliti diharapkan peneliti selanjutnya mampu menyempurnakan apa yang kurang dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Eka, H. 2015. *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang.* Universitas Brawijaya : Malang.
- Fandy, T. 2011. *Pemasaran Jasa.* Bayumedia : Malang.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Dua.* Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2.:* PT. Indeks. Kelompok Gramedia : Jakarta.
- Kotler, P. (2016). *MARKETING MANAGEMENT 15E.*
- Kotler, P., & Amstrong, G. (1996). *Principles Of Marketing.* New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2010). *Marketing 3.0: From Products to Customers to the Human Spirit.*
- Kotler, P. (2017). *Marketing 4.0.*
- Maiyanti, S. (2009). *Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analisis (IPA) to know Student Satisfaction level of Sriwijaya University Library Services Jurusan Matematika Fakultas MIPA.* Universitas Sriwijaya. 08.
- Ni Wayan Ayu Jusiani, Ni Putu Ria Fitriani, Putri Bella Sagita, Ni Putu Intan Puspa  
Dewi, N. K. T. T. (2017). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG (Studi Kasus: JNE Cabang Denpasar Selatan).*
- Novel, H . 2013. *Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode Servperf (Service Performance) Dan Customer Satisfaction Index.* Jurnal Teknik Industri USU : Medan.
- Panjaitan, Januar Efendi, A. L. Y. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG*

*Januar. 11(2).*

- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010). *DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA ) DAN MODEL KANO ( Studi Kasus di PT . Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta )*. V(3), 185–198.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Wilson, A., Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2016). *SERVICES MARKETING INTEGRATING CUSTOMER FOCUS ACROSS THE*. McGraw-Hill Inc.,US.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). *PELAYANAN DAN HARGA PRODUK PADA SUPERMARKET DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA )*. 301–309.