

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
USAHA MINUMAN KEKINIAN
(Studi Kasus di Segaar Thai Tea Mejayan)**

SKRIPSI



Oleh:

Panji Andy Satriabuana

NIM 41417010

**PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Juni 2022**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
USAHA MINUMAN KEKINIAN
(Studi Kasus di Segaar Thai Tea Mejayan)**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Rekayasa Industri



Oleh:

Panji Andy Satriabuana

NIM 41417010

**PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Juni 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Rekayasa Industri.

Atas Nama:

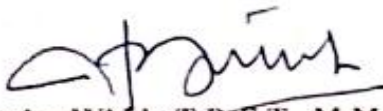
PANJI ANDY SATRIABUANA

NIM 41417010

Madiun, 29 Juni 2022

Dosen Pembimbing Skripsi:

Dosen Pembimbing I



Ir. Vinsensius Widdy T.P., S.T., M.M.
NIDN. 0702027402

Dosen Pembimbing II



Ir. Theresia Liris Windyaningrum, S.T., M.T.
NIDN. 0729077801

Mengetahui,

Kakil Dekan Fakultas Teknik



Ir. Chatarina Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN. 0708057903

Ketua PSDKU Rekayasa Industri



Ir. Chatarina Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN. 0708057903

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Skripsi Program Studi Rekayasa Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Rekayasa Industri.

Atas Nama:

PANJI ANDY SATRIABUANA

NIM 41417010

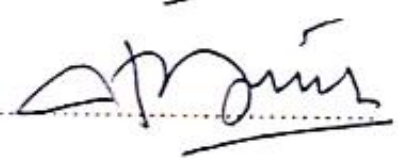
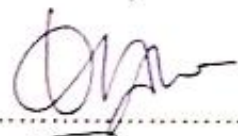
Madiun, 29 Juni 2022

Tim Penguji Skripsi:

Ir. Chatarina Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN. 0708057903

Dr. Ir. Petrus Setya Murdapa, S.T., M.Eng.
NIDN. 0729026801

Ir. Vinsensius Widdy T.P. S.T., M.M.
NIDN. 0702027402



Mengetahui,
Wakil Dekan Fakultas Teknik

Ir. Chatarina Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN. 0708057903

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Panji Andy Satriabuana

NIM : 41417010

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Usaha Minuman Kekinian
(Studi kasus di Segaar Thai Tea Mejayan)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 10 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Panji Andy Satriabuana)



PROGAM STUDI REKAYASA INDUSTRI (KAMPUS MADIUN)
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

1. Nama Mahasiswa : Panji Andy Satriabuana
2. NIM : 41417010
3. Fakultas : Teknik
4. Program Studi : PSDKU Rekayasa Industri
5. Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Usaha Minuman Kekinian (Studi Kasus di *Segaar Thai Tea* Mejayan)
6. Tanggal Pengajuan Skripsi : 10 Juni 2022
7. Dosen Pembimbing I : Ir. Vinsensius Widdy Tri P, S.T., M.M.
8. Dosen Pembimbing II : Ir. Theresia Liris Windyaningrum, S.T., M.T.
9. Konsultasi Skripsi :

No	Tanggal	Keterangan	Paraf Dosen Pembimbing	
			I	II
1	15/01/ 2021	Buat Bab III (alur, populasi, sampel)	Vinsensius	
2	19/01/ 2021	Lanjutkan Bab III (penentuan variabel dan teknik pengumpulan data)	Vinsensius	
3	22/01/ 2021	Perbaiki redaksional pengumpulan data, variabel, Buat pengolahan data	Vinsensius	
4	26/01/ 2021	Buat pengolahan data tujuan ke-2	Vinsensius	
5	29/01/2021	Sempurnakan pengolahan data bab III, Perbaiki latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan	Vinsensius	
6	4/02/2021	Sempurnakan pengolahan data ke-2 Bab II + teori faktor-faktor kepuasan yang ada di Bab III Teori IPA dan IPM	Vinsensius	



PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI (KAMPUS MADIUN)
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

No	Tanggal	Keterangan	I	II
7	9/02/2021	Bab II + teori IPA, IPM, Penelitian terdahulu, Siapkan PPT, Buat kuesioner	Vins	
8	10/02/2021	Perbaiki angket, segera ambil data	Vins	
9	10/02/2021	Teori Bab II belum menjawab tujuan no.1, Teori bab II belum mendasari/menjawab tujuan no. 2, Penelitian terdahulu harus ditampilkan dalam penelitian		HA
10	17/02/2022	Perbaiki kuesioner	Vins	
11	24/05/2022	Pengecekan turnitin, Kerjakan turnitin sampai 20%		HA
12	10/06/2022	ACC Skripsi	Vins	

10. Selesai Penyusunan SKripsi Tanggal :

Madiun, 10 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Ir. Vinsensius Widdy Tri P., S.T., M.M.
NIDN. 0702027402

Ir. Theresia Liris Windyaningrum, S.T., M.T.
NIDN. 0729077801

Wakil Dekan Fakultas Teknik

Ketua PSDKU Rekayasa Industri



Ir. Chatarina Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN. 0708057903



Ir. Chatarina Dian Indrawati, S.T., M.T.
NIDN. 0708057903

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Usaha Minuman Kekinian (Studi Kasus di *Segaar Thai Tea* Mejayan). Oleh Panji Andy Satriabuana. Pembimbing Ir. Vinsensius Widdy Tri P., S.T., M.T. dan Ir. Th. Liris Windyaningrum, S. T., M. T. Program Studi Rekayasa Industri, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan bagian dari proses perbaikan perusahaan. Kepuasan adalah membandingkan antara diterima dan diharapkan oleh konsumen atau pelanggan. Pada awal tahun 2020, khususnya minuman menjadi pusat perhatian banyak orang, pasalnya banyak sekali brand minuman yang ada, terutama di Kabupaten Madiun. Dengan perkembangan usaha minuman kekinian saat ini, peneliti dapat mengetahui tentang kepuasan pelanggan atau konsumen di usaha minuman kekinian *Segaar Thai Tea* store 09 yang berada di Caruban, Kabupaten Madiun. Maka peneliti akan mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap usaha tersebut dan memberikan saran dan perbaikan untuk perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan konsumen dan menyusun saran dan perbaikan untuk perusahaan. Kemudian peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kepuasan konsumen dengan menggunakan kuesioner dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui dua kuadran penting di dalam metode IPA. Dari hasil pengolahan data menggunakan metode IPA dan PGCV didapatkan hasil diagram matriks IPA dan kriteria penelitian dibagi menjadi empat kuadran, sedangkan hasil dari PGCV diketahui kriteria penelitian yang menjadi prioritas yaitu kuadran II dan kuadran III. Output dari kuadran prioritas yang paling utama untuk meningkatkan pelayanan yang ada pada kedai *Segaar Thai Tea* Mejayan, serta untuk dilakukan perbaikan. Kata kunci: Kepuasan, Minuman kekinian, Madiun, *Segaar thai tea*, *Importance performance analysis*, *Potential gain in customer value*

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Usaha Minuman Kekinian (Studi Kasus di *Segaar Thai Tea* Mejayan). Oleh Panji Andy Satriabuana. Pembimbing Ir. Vinsensius Widdy Tri P., S.T., M.T. dan Ir. Th. Liris Windyaningrum, S. T., M. T. Program Studi Rekayasa Industri, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

ABSTRACT

Customer or consumer satisfaction is part of the company's improvement process. Satisfaction is a comparison between what is received and expected by consumers or customers. At the beginning of 2020, drinks in particular became the center of attention of many people, because there were so many drink brands, especially in Madiun Regency. With the development of the current inuman business, researchers can find out about customer or consumer satisfaction in the contemporary beverage business Segaar Thai Tea store 09 which is located in Caruban, Madiun Regency. Then the researchers will find out how consumer satisfaction with the business and provide suggestions and improvements for the company. This study aims to analyze customer satisfaction and develop suggestions and improvements for the company. Then the researcher uses the Importance Performance Analysis (IPA) method to analyze consumer satisfaction by using a questionnaire and Potential Gain in Customer Value (PGCV) to find out two important quadrants in the IPA method. From the results of data processing using the IPA and PGCV methods, the results of the IPA matrix diagram and the research criteria are divided into four quadrants, while the results from the PGCV are known to be the priority research criteria, namely quadrant II and quadrant III. The output of the most important priority quadrant is to improve the existing services at the Segaar Thai Tea Mejayan shop, as well as to make improvements.

Keywords: Satisfaction, Contemporary Drinks, Madiun, Segaar thai tea, Importance performance analysis, Potential gain in customer value

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

“Masa depan kita adalah kepercayaan diri dan harga diri kita”

(Tupac)

“Neko kowe disik entenono, Nek aku disik tak enteni”

(Panji)

“Tetap andalkan Tuhanmu dalam segala permasalahanmu”

(Kakak)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Usaha Minuman Kekinian (Studi Kasus di *Segaar Thai Tea* Mejayan)” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas teknik, Program Studi Rekayasa Industri, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dorongan serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis memohon izin untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan atas segala dukungan, baik berupa moril maupun materil yang telah diberikan. Adapun pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini antara lain sebagai berikut.

1. Ibu Ir. Ch. Dian Indrawati, S. T., M. T. selaku Ketua Prodi Rekayasa Industri sekaligus wali studi pembimbing akademik selama masa perkuliahan.
2. Bapak Ir. Vinsensius Widdy Tri P., S.T., M.M. selaku Dosen pembimbing satu penulis yang telah memberikan bimbingan, kritikan, saran serta memberikan motivasi selama pengerjaan skripsi.
3. Ibu Ir. Th. Liris Windyaningrum, S. T., M. T. selaku Dosen pembimbing dua dan penyemangat penulis yang telah memberikan masukan, kritikan, saran serta motivasi terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
4. Bapak dan Ibu Dosen tim pengajar serta seluruh karyawan Program Studi Rekayasa Industri yang telah memberikan pembelajaran selama masa perkuliahan dan selama proses administrasi penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua kakak dan saudara keponakan penulis yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, nasihat dan semangat.
6. Teman-teman seperjuangan Rekayasa Industri Angkatan 2017 yaitu Arif, Yudho, Dhany, Okta

7. Teman-teman Keluarga Mahasiswa Program Studi Rekayasa Industri yang senantiasa mendampingi, memberikan semangat, pengetahuan, pengalaman, dan dukungan kepada penulis.
8. Kurniawan Setyo Budi Santoso yang telah merusak prospek usaha penulis yang semakin berkembang, dan mengganggu berjalannya tugas akhir penulis.

Dalam penulis tugas akhir ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun sehingga dapat membantu mengembangkan diri serta menyempurnakan isi dari tugas akhir ini.

Madiun, 10 Juni 2022

Hormat saya,

A handwritten signature in dark ink, featuring a large, sweeping oval loop at the top and several sharp, intersecting strokes below it.

Panji Andy Satriabuana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PULIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Asumsi Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas.....	6
2.1.1 Mengukur Kualitas Jasa	6
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	7

2.2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	9
2.2.3 <i>Importance Performance Matrix (IPM)</i>	9
2.2.4 <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	10
2.3 Penelitian Terdahulu.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	13
3.1 Desain Penelitian.....	13
3.2 Alur Penelitian.....	13
3.2.1 Studi Pendahuluan.....	15
3.2.2 Identifikasi Masalah	15
3.2.3 Rumusan Masalah	15
3.2.4 Tujuan Penelitian.....	15
3.2.5 Pengumpulan Data	15
3.2.6 Pengolahan Data.....	16
3.2.6.1 Teknik Pengumpulan Data	16
3.2.7 Analisis dan Hasil Interpretasi.....	17
3.2.7.1 Menyusun Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Terhadap Minuman Kekinian <i>Segaar Thai Tea</i> Mejayana.....	17
3.2.8 Kesimpulan dan Saran.....	18
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	19
4.1 Pengumpulan Data	19
4.1.1 Karakteristik Responden	19
4.1.2 Uji Validitas	21
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	23
4.2 Pengolahan Data.....	23
4.2.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
4.2.2 <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	27
BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	29
5.1 Analisis Kuadran Prioritas	29
5.2 Saran Perbaikan Kualitas Layanan.....	31
5.2.1 Saran Perbaikan Prioritas I (Kuadran II IPA)	31
5.2.2 Saran Perbaikan Prioritas II (Kuadran III IPA).....	32

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	36
6.1 Kesimpulan.....	36
6.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Variabel, Indikator Variabel dan Item Kepentingan dan Kinerja	15
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	19
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	20
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden	21
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	21
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	22
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	23
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan IPA	24
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan PGCV	27
Tabel 5.1 Pembahasan Kuadran II	29
Tabel 5.2 Pembahasan Kuadran III.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Tahun 2020	1
Gambar 1.2 Lokasi Kedai <i>Segaar Thai Tea</i> Mejayan.....	2
Gambar 2.1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	9
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	14
Gambar 4.1 <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM) Atribut Penelitian	26
Gambar 5.1 Tampilan Kedai <i>Segaar Thai Tea</i> saat ini	33
Gambar 5.2 Desain Usulan Perbaikan Kedai <i>Segaar Thai Tea</i> Mejayan	34
Gambar 5.3 Desain Belakang Kedai <i>Segaar Thai Tea</i> Usulan Perbaikan	35

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Kuesioner
LAMPIRAN II	Uji Validitas
LAMPIRAN III	Uji Reliabilitas
LAMPIRAN IV	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>
LAMPIRAN V	<i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>