

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KAFE & RESTORAN *GREEN BAMBOO*, BANYUWANGI,
JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
guna mencapai derajat Sarjana Agribisnis



Oleh:

SITI NAIMATUL JANAH

200301004

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FALKUTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MARET, 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KAFE & RESTORAN *GREEN BAMBOO*, BANYUWANGI,
JAWA TIMUR**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Siti Naimatul Janah

200301004

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal dan
dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Dosen Penguji:

Ketua,



Lid Mufaidah, S. TP., M. P.
NIP 3510125902850004

Sekretaris,



Azwar Annas, S. E., M. Sc., M.Si.
NIP 3510020207920002

Anggota I



Fefi Nurdiana Widjayanti, S.P, M. P.
NIP 197603052005012002

Anggota II



Anisa Nurma Aulia, S. E., M. Sc.
NIK 1991030511909884

Banyuwangi, 11 Maret 2025

Universitas Muhammadiyah Jember
Dekan,




Saptya Prawitasari, S.P., M.P.
NIP: 197305242005012006



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS PERTANIAN
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

Jl. Karimata No. 49 Jember 68121 Jawa Timur Indonesia
Kotak Pos 104 Telp. 0331-336728 Fax. 0331-337957

Website :<http://www.unmuhjember.ac.id>E-mail:kantopusat@unmuhjember.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Judul Skripsi: Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kafe & Restoran
Green Bamboo Bamyuwangi, Jawa Timur

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana Pertanian) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Banyuwangi, Januari 2025

Mahasiswa



Siti Naimatul Janah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta para penerusnya yang telah menyebarkan Islam. Berkat pertolongan-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Agribisnis, Universitas Muhammadiyah Jember. Tugas Akhir berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kafe & Restoran *Green Bamboo* Banyuwangi, Jawa Timur" ini dapat terselesaikan berkat dukungan, bantuan, dan kesempatan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi., M. Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Saptya Prawitasari, S.P., M.P. selaku dekan Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Jember
3. Fefi Nurdiana Widjayanti, S.P, M. P selaku Ketua Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jember
4. Ibu Iid Mufaidah, S. TP., M. P. dan Bapak Azwar Annas, S. E., M. Sc., M.Si. selaku dosen Pembimbing utama dan pembimbing anggota yang dengan sabar telah membimbing memberikan ilmunya dan arahan dalam Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Jember
6. Kafe dan Restoran *Green Bamboo* yang telah memberikn ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, walaupun demikian Penulis berharap semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Banyuwangi, Januari 2025
Penulis,



Siti Naimatul Janah
NIM. 200301004

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Orangtua tercinta saya Bapak Mat Tamyis dan Ibu Nur Lailati atas dukungan dan doa yang tak henti-hentinya, sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini dengan baik sesuai dengan apa yang orang tua harapkan.
2. Saudara-saudara serta keluarga besar, yang selalu memberikan motivasi dalam setiap perjuangan saya.
3. Dosen pembimbing dan para pengajar, yang telah dengan sabar membimbing, memberikan ilmu, serta inspirasi yang tak ternilai harganya.
4. Teman-teman seperjuangan, yang selalu hadir dalam suka dan duka, berbagi semangat, dan menjadi bagian dari perjalanan akademik ini.
5. Almamater tercinta, yang telah menjadi tempat saya belajar, berkembang, dan menempa diri untuk masa depan.
6. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat dan menjadi langkah awal menuju perjalanan yang lebih besar.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.2 Kepuasan Konsumen	6
2.3 Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	7
2.4 Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	7
2.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen	8
2.5 <i>Importacet Performance Analysis (IPA)</i>	10
2.7 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	10
2.8 Penelitian Terdahulu	11
III. KERANGKA PEMIKIRAN	13
3.1 Kerangka Berpikir	13
IV. METODOLOGI PENELITIAN	14
4.1 Metode Penelitian	14
4.2 Tempat dan Pelaksanaan	14
4.3 Metode pengambilan Sampel	14
4.4 Metode Pengumpulan Data	16
4.5 Pengolahan Data	17
4.5.1 Uji Validitas	17

4.5.2. Uji Reliabilitas	18
4.6 Metode Analisis Data	19
4.6.1 <i>Importacet Performance Analysis</i> (IPA)	19
4.6.2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	21
4.7 Definisi Operasional variabel	22
V GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN	24
5.1 Lokasi dan Lingkungan Sekitar	24
5.2 Desain dan Konsep	25
5.3 Demografi Pengunjung	25
VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
6.1 Profil Responden	27
6.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
6.2.1 Tingkat Kesesuaian	29
6.2.2 Rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan	32
6.2.3 Diagram Kartesius	33
6.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	36
6.4 Rekomendasi Operasional	38
VII KESIMPULAN DAN SARAN	40
7.1 Kesimpulan	40
7.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
4.1	Indeks Koefisien Reliabilitas	18
4.2	Skala Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Reliabilitas	22
6.1	Jumlah Responden Menurut usia	27
6.2	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	27
6.3	Jumlah Responden Menurut Pekerjaan	28
6.4	Jumlah Responden Menurut Tingkat Penghasilan	28
6.5	Tingkat Kesesuaian	29
6.6	Keputusan <i>Hold & Action</i>	31
6.7	Nilai Rata-Rata Atribut	32
6.8	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	36
6.9	Rekomendasi Perbaikan Operasional	38



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
3. 1	Diagram Kerangka Berpikir.....	13
4. 1	Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	20
6. 1	Diagram Kartesius.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Rekapan Atribut Kepentingan dan Kinerja	44
2.	Rekap Skor Kepentingan dan Kinerja.....	53
3.	Rekapan Uji Validitas	54
4.	Uji Reliabilitas	55
5.	Contoh Perhitungan.....	55
6.	Kuesioner	56
7	Dokumentasi & Lokasi Penelitian	58

