

## ABSTRAK

Genesisius Kusuma (00000020243)

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AWAL MULA COFFEE PADA DIMENSI *MARKETING MIX* (7P) MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX***

Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi (2021)

(xix + 132 halaman; 14 tabel; 29 gambar; 6 lampiran)

Pada zaman ini, *coffee shop* merupakan salah satu tempat yang dapat dijadikan untuk mendukung aktivitas mereka sehari-hari seperti belajar dan bekerja. Di Indonesia, konsumsi kopi yang terus meningkat dari tahun 2014 sampai 2020. Awal Mula Coffee belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan dan pada beberapa waktu lalu Awal Mula Coffee mendapatkan keluhan dari pelanggan melalui media sosial yang ditemukan dari Januari 2019 sampai Juli 2020. Awal Mula Coffee merupakan *coffee shop* yang terletak di Kota Bogor dan memiliki tiga kompetitor yang berada dibawah radius 150m. Dibuatlah dua kuesioner yang terdiri dari kuesioner pendahuluan mengenai tingkat kepentingan dan kuesioner kepuasan pelayanan terhadap tingkat kinerja dan persepsi kepada pengguna layanan Awal Mula Coffee untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil kuesioner dianalisis menggunakan *importance performance analysis* dan didapatkan tujuh variabel yang berada dalam kuadran satu yaitu jumlah kursi kurang memadai, kursi tidak nyaman untuk digunakan, meja tidak nyaman untuk digunakan, lokasi kurang terjangkau, lingkungan toilet kotor, lingkungan *outdoor* kotor, serta porsi minuman yang tidak sesuai. Selanjutnya digunakan *cause and effect analysis* untuk mengetahui akar penyebab dari variabel tersebut. Kemudian dilakukan wawancara dengan konsumen, pemilik, dan pengelola perusahaan untuk mengetahui akar masalah sehingga dapat diusulkan usulan perbaikan untuk variabel tersebut.

Kata kunci : *Service quality, Importance Performance Analysis, Cause and Effect Analysis.*

Referensi : 34 (1986-2019)

## **ABSTRACT**

Genesisius Kusuma (00000020243)

### **ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AT AWAL MULA COFFEE WITH MARKETING MIX DIMENSION (7P) USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD.**

Thesis, Faculty of Science and Technology (2021)

(xix + 132 pages; 14 tables, 29 images, 6 appendices)

In this day, the coffee shop is a place that can be used to support their daily activities such as studying and working. In Indonesia, coffee consumption has continued to increase from 2014 to 2020. Awal Mula Coffee has never measured service quality and some time ago Awal Mula Coffee received complaints from customers through social media that can be found on January 2019 until July 2020. Awal Mula Coffee is a coffee shop located in Bogor City and has three competitors who are under a 150m radius. There are two questionnaires which are preliminary questionnaire was made regarding the level of importance and a questionnaire on service satisfaction on the level of performance and perceptions of users of the Awal Mula Coffee service to evaluate the quality of service provided. The results of the questionnaire were analyzed using importance performance analysis and it was found that seven variables were in quadrant one, namely inadequate number of chairs, uncomfortable chairs to use, uncomfortable tables to use, less accessible location, dirty toilet environment, dirty outdoor environment, and the portion of drinks that were it is not in accordance with. Furthermore, cause and effect analysis is used to determine the root causes of these variables. Then conducted interviews with consumers, owners, and company managers to find out the root of the problem so that suggestions for improvements can be proposed for these variables.

**Keywords** : Service quality, Importance Performance Analysis, Cause and Effect Analysis.

**Reference** : 34 (1986-2019)