

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat, pertolongan, dan kekuatan yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Laporan skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN DIMENSI *MARKETING MIX (7P)* DI AWAL MULA COFFE” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang dilakukan dari Agustus 2020 mulai hingga Januari 2021. Skripsi merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang harus ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapatkan dan memperoleh pengalaman baru yang tidak diperoleh dari perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberkati penulis
2. Orangtua dan satu kakak kandung peneliti, yaitu Mama Ike Tritama Wangsa, Nerissa Arviana. Terima kasih atas kasih sayang, doa, semangat, bantuan, dan kepercayaan yang selalu diberikan kepada peneliti.
3. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan.
4. Ibu Dr. Nuri Arum Anugrahati, selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan

5. Bapak Laurence, M.T., selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi.
6. Ibu Priskila Christine Rahayu S.Si, M.T. selaku Direktur Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan dan Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bimbingan, perhatian, dan dukungan yang diberikan Ibu Priskila dari awal perkuliahan hingga peneliti menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Rudy Vernando Silalahi, S.E., M.T. selaku pembimbing satu dan Ibu Agustina Christiani, M.Eng.Sc. selaku pembimbing dua. Terima kasih atas kesabaran, waktu, kritik, saran, dukungan, motivasi, dan arahan kepada peneliti selama enam bulan terakhir, dari pembuatan proposal hingga tugas akhir selesai. Terima kasih Bapak Rudy dan Ibu Agustina untuk segala pembelajaran yang diberikan selama proses pembuatan tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri Pelita Harapan yang telah mendidik penulis selama masa perkuliahan
9. Ricky Soekanto dan Nerissa Arviana selaku pemilik dan pengelola Awal Mula Coffee. Terima kasih telah mengizinkan peneliti untuk mengambil data di Awal Mula Coffee.
10. Angel, Grace, Irgi, Rheza, dan Kelvin selaku staf di Awal Mula Coffee yang sudah mendukung peneliti di dalam penelitian ini
11. Kepada Ayzha yang sudah mendukung dan menyemangati penulis di dalam penelitian ini.
12. Kepada Fransisca, Theodore, Elvan, Ricky, Indra, Nerissa, dan seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah menjadi teman baik.
13. Dan kepada pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan berbagai kritik dan saran dari pembaca

yang dapat membuat laporan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat menambah pengetahuan para pembaca

Tangerang, 15 Februari 2021

(Genesius Kusuma)



## DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR RUMUS .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah pada Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Pembatasan Masalah .....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Marketing Mix (Bauran Pemasaran) .....	6
2.1.1 Product (Produk) .....	6
2.1.2 Price (Harga) .....	6
2.1.3 Place (Lokasi/Distribusi).....	7
2.1.6 Process (Proses).....	8
2.1.7 Physical Evidence (Bentuk Fisik) .....	8
2.2 Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan) .....	9
2.3 Importance Performance Analysis .....	9
2.4 Cause and Effect Analysis.....	12
2.5 Uji Validitas .....	13
2.6 Uji Reliabilitas.....	13

BAB III	METODE PENELITIAN .....	16
3.1	Penelitian Pendahuluan .....	16
3.2	Identifikasi Masalah .....	16
3.3	Tujuan Penelitian.....	17
3.4	Tinjauan Pustaka .....	17
3.5	Pengumpulan Data .....	17
3.5.1	Perancangan Kuesioner Pendahuluan.....	17
3.5.2	Perancangan Kuesioner .....	22
3.5.3	Populasi dan Sampel.....	27
3.6	Pengolahan Data dan Analisis.....	28
3.7	Kesimpulan.....	29
3.8	Diagram Alir Metode Penelitian .....	29
BAB IV	PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA .....	31
4.1	Profil Perusahaan.....	31
4.2	Hasil Wawancara Awal.....	34
4.3	Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	36
4.3.1	Profil Responden .....	40
4.4	Uji Normalitas .....	45
4.5	Uji Validitas .....	46
4.6	Uji Reliabilitas.....	51
4.7	Importance Performance Analysis (IPA) .....	52
4.8	Root Cause Analysis (RCA) .....	59
4.8.1	Jumlah Kursi Tidak Memadai .....	60
4.8.2	Kursi Nyaman Digunakan .....	63
4.8.3	Kebersihan Outdoor Baik .....	65
4.8.4	Kebersihan Toilet Baik.....	68
4.8.5	Lokasi Mudah Dijangkau .....	71
4.8.6	Meja Nyaman untuk Digunakan.....	74
4.8.7	Menu Minuman Memiliki Porsi yang Sesuai.....	77
4.9	Usulan Perbaikan.....	80
4.9.1	Jumlah Kursi Memadai.....	80
4.9.2	Kursi Nyaman Digunakan .....	81
4.9.3	Kebersihan Outdoor Baik .....	82

4.9.4 Kebersihan Toilet Baik.....	83
4.9.5 Meja Nyaman Digunakan.....	85
4.9.6 Menu Minuman Memiliki Porsi yang Sesuai.....	85
4.10 Penentuan Prioritas terhadap usulan perbaikan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN .....	102



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Chart</i> Perkembangan konsumsi kopi tahun 2014-2019.....	1
Gambar 2.1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> .....	9
Gambar 3.2 Diagram alir metode penelitian.....	21
Gambar 4.1 Awal Mula Coffee.....	27
Gambar 4.2 Peta Awal Mula Coffee.....	27
Gambar 4.3 Suasana <i>Indoor</i> .....	28
Gambar 4.4 Suasana <i>Outdoor</i> .....	28
Gambar 4.5 Persentase Pengunjung.....	34
Gambar 4.6 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin.....	35
Gambar 4.7 Profil responden berdasarkan usia. ....	35
Gambar 4.8 Profil Responden berdasarkan tempat tinggal.....	36
Gambar 4.9 Profil responden berdasarkan frekuensi .....	36
Gambar 4.10 Profil responden berdasarkan darimana mengetahui tentang Awal Mula Coffee.....	37
Gambar 4.11 Profil responden berdasarkan dengan siapa mereka datang.....	37
Gambar 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	38
Gambar 4.13 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	39
Gambar 4.14 Contoh kursi lembab.....	40
Gambar 4.15 <i>Cause and Effect</i> Pertama.....	41
Gambar 4.16 <i>Cause and Effect</i> Kedua.....	45
Gambar 4.17 <i>Cause and Effect</i> Ketiga.....	48
Gambar 4.18 <i>Cause and Effect</i> Keempat.....	50
Gambar 4.19 Peta Lokasi Awal Mula Coffee.....	53
Gambar 4.19 <i>Cause and Effect</i> Kelima.....	54
Gambar 4.20 Contoh meja <i>indoor</i> .....	55
Gambar 4.21 Contoh meja <i>outdoor</i> .....	55
Gambar 4.22 <i>Cause and Effect</i> Keenam.....	56
Gambar 4.23 <i>Cause and Effect</i> Ketujuh.....	58

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Daftar Pernyataan Kuesioner Berdasarkan Dimensi 7P.....15
Tabel 4.1	Pernyataan Pada Kuesioner.....27-28
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas untuk Tingkat Persepsi.....31-32
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas untuk Tingkat Kepentingan.....32-33
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas untuk Tingkat Kepentingan.....34
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas untuk Tingkat Persepsi.....34
Tabel 4.6	Pengertian Angka.....35-36
Tabel 4.7	Rata-rata Skor Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....36-38
Tabel 4.8	Nilai x dan y.....43
Tabel 4.9	Tabel Rekapitulasi Akar Masalah dan Usulan.....66-67
Tabel 4.10	Bobot Penilaian Berdasarkan Persentase.....68
Tabel 4.11	Penilaian Terhadap Tiga Kriteria.....69
Tabel 4.12	Penilaian Skor Total.....70
Tabel 4.13	Urutan Prioritas Usulan.....71



## DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1	Rumus Sampel Cochran.....	18
-----------	---------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A-1.....	A-1
Lampiran A-2.....	A-2
Lampiran A-3.....	A-3
Lampiran A-4.....	A-4
Lampiran A-5.....	A-5
Lampiran A-6.....	A-6

