

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN  
JASA ETASIA COFFEE AND KITCHEN TLATAR BOYOLALI JAWA  
TENGAH**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Sebelas Maret**

**Oleh:**

**Taufan Putra Prasetya**

**F0116099**

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa ETASIA  
Coffee And Kitchen Tlatar Boyolali Jawa Tengah**

Ditulis oleh mahasiswa: Taufan Putra Prasetya (F0116099) Telah disetujui dan  
diterima dengan baik oleh:

Surakarta, 25 Juni 2020



Dr.AKHMAD DAEROBI, M.S

NIP.195708041986011002




**HALAMAN PENGESAHAN****SKRIPSI****ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PELAYANAN JASA ETASIA COFFEE AND KITCHEN TLATAR  
BOYOLALI JAWA TENGAH**

Diajukan oleh:

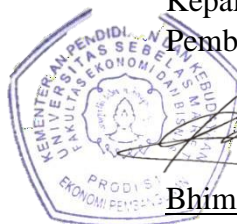
**TAUFAN PUTRA PRASETYA**  
**F0116099**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada tanggal: 16 Juli 2020

**Susunan Tim Penguji**

1. Ketua Penguji : Dr. Suryanto, S.E., M.Si. (  )  
NIP. 197501222008121002
2. Sekretaris Penguji : Lely Ratwianingsih S.E., M.Sc (  )  
NIP. 1983072220130201
3. Pembimbing : Akhmad Daerobi, M. S (  )  
NIP. 195708041986011002

Mengetahui,

Kepala Program Studi Ekonomi  
Pembangunan**Bhimo Rizky Samudro, S.E., M.Si., Ph.D**  
NIP. 19800314200641003

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama : Taufan Putra Prasetya  
NIM. : F0116099  
Program Studi : Ekonomi Pembangunan  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Etasia Coffee and Kitchen Tlatar Boyolali Jawa Tengah

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Skripsi yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 25 Juni 2020

Mahasiswa



Taufan Putra Prasetya

NIM. F0116099

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Ayah dan Ibu tercinta, saudara-saudara kandung dan sepupu, serta seluruh teman teman Ekonomi Pembangunan angkatan 2016 dan untuk seluruh dosen yang membimbing saya dari awal hingga saat ini. Terimakasih telah mendampingi perjalanan ini dengan segenap doa dan dukungan yang tiada henti.



## MOTTO

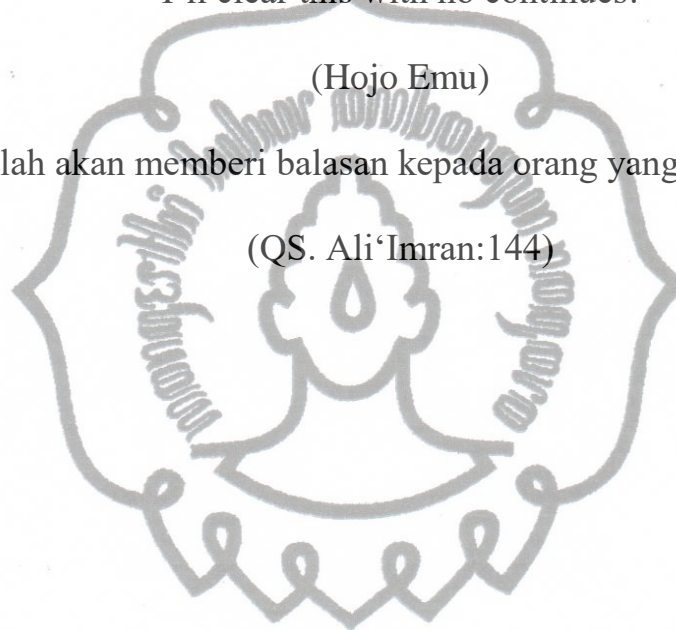
“Kekurangan merupakan suatu proses pengembangan diri untuk menjadi sesuatu yang sempurna, karna sesungguhnya kesempurnaan hanya bisa didapat atas izin Allah”

“I’ll clear this with no continues!”

(Hojo Emu)

“Allah akan memberi balasan kepada orang yang bersyukur”

(QS. Ali‘Imran:144)



## ABSTRAK

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA ETASIA COFFEE AND KITCHEN TLATAR BOYOLALI JAWA TENGAH

**Taufan Putra Prasetya**  
**NIM. F0116099**

Tumbuhnya industri makanan dan minuman di Indonesia menjadikan persaingan di bidang kuliner, terutama restoran semakin ketat khususnya di Tlatar Boyolali. Pemilik usaha kuliner dituntut agar dapat memahami apa yang menjadi dasar kebutuhan dan keinginan konsumen supaya tetap sustain dalam industri kuliner. Salah satu pelaku usaha dibidang kuliner yang ada di Tlatar adalah ETASIA Coffee and Kitchen. Berdiri sejak tahun 2000 ETASIA cukup mampu bertahan dari ketatnya persaingan kuliner yang keras ini selama 20 tahun lamanya, akan tetapi jumlah pengunjung yang datang dari waktu ke waktu selalu mengalami fluktuasi. ETASIA Coffee and Kitchen adalah restoran yang dikembangkan menjadi obyek wisata berwawasan lingkungan serta didirikan didekat sumber mata air umbul Tlatar, sehingga restoran ini menjadikan lokasinya sebagai tempat pemancingan serta pemandian. ETASIA Coffee and Kitchen juga menjadi rumah makan yang mampu menyajikan dan menjamin semua menu masakannya terdiri dari bahan-bahan organik sehingga rasa masakan yang disajikan memiliki cita rasa yang khas dilidah para konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen serta tingkat kinerja dan kepentingan dari atribut pelayanan jasa dari ETASIA Coffee and Kitchen. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index(CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan konsumen adalah 84,15 persen yang dikategorikan “sangat puas.”

**Kata Kunci:** Restoran, Kepuasan konsumen, CSI, IPA, Mikro modern, Kabupaten Boyolali

## ABSTRACT

### ***ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION LEVELS ON SERVICES OF ETASIA COFFEE AND KITCHEN IN TLATAR BOYOLALI, CENTRAL JAVA***

**Taufan Putra Prasetya**  
**NIM. F0116099**

*The growth of the food and beverage industry in Indonesia makes the competition increasingly tighter in the culinary field, especially restaurants, in Tlatar, Boyolali. Culinary business owners are demanded to be able to understand the basic needs and demands of consumers in order to remain sustainable in the culinary industry. One of the culinary businessmen in Tlatar is ETASIA Coffee and Kitchen. Established since 2000, ETASIA is able to survive the intense culinary competition for 20 years, but the number of visitors from time to time is fluctuating. ETASIA Coffee and Kitchen is a restaurant developed into an environmentally friendly tourist site and located near Tlatar umbul spring, so they also developed the place as a fishing and bathing place. ETASIA Coffee and Kitchen is also able to present and guarantee all of their menu consist of organic ingredients so that the taste of the food served has a distinctive taste for the consumers. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction, the level of performance and the importance of the service attributes in ETASIA Coffee and Kitchen. The respondents in this study were 100 people. The method used in this study is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that the value of the Consumer Satisfaction Index was 84.15 percent which was categorized as "very satisfied."*

**Keywords:** *Restaurants, Consumer satisfaction, CSI, Natural Sciences, Modern Micro, Boyolali Regency*



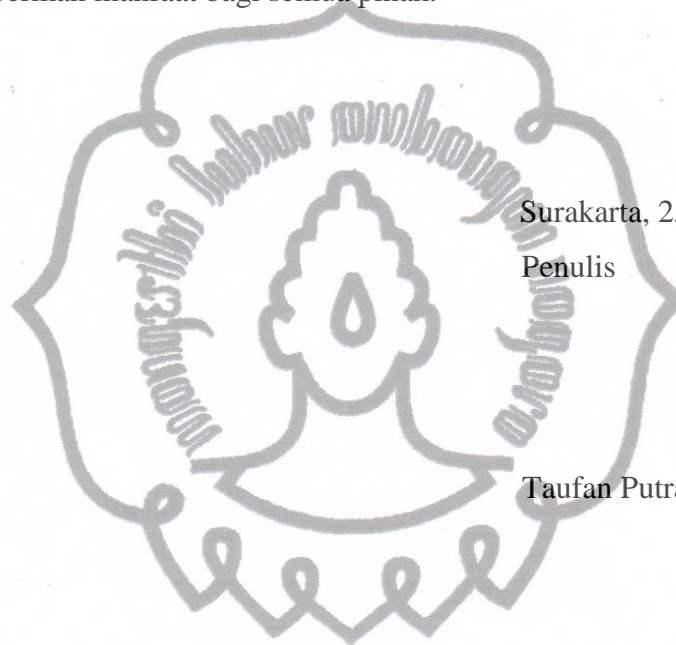
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan ETASIA Coffee and Kitchen Tlatar Boyolali Jawa Tengah”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Pembangunan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dalam penyusunan skripsi ini banyak kendala yang penulis hadapi, namun berkat arahan, bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati yang mendalam, penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Jamal Wiwoho, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com.(Hons)., Ph.D., Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Bhimo Rizky Samudro, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
4. Bapak Dr. Vinc Hadi Wiyono WS, M.S. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan motivasi selama masa perkuliahan.
5. Bapak Dr. Akhmad Daerobi, M.S.. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membimbing saya dengan sepenuh hati.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan pelayanan terbaik.
7. Ibu Evi dan Mas widodo serta seluruh staf karyawan ETASIA Coffee and Kitchen yang telah membimbing serta membantu saya saat mencari data dilokasi.
8. Bapak Joko dan Ibu Titik, kedua orang tuaku yang selalu mendoakan, menasehati, dan memberikan motivasi.

9. Sahabatku, Fajar, Fajri, Cindy, Yonika, Rifqi, dan Ivan yang selalu membantu saya dari awal skripsi hingga sekarang.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendoakan serta membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai bahan perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.



Surakarta, 25 Juni 2020

Penulis

Taufan Putra Prasetya

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kajian Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Perilaku Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Preferensi Konsumen dan Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Pasar <i>Output</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Restoran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Preferensi Konsumen terhadap Jasa Restoran....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

D. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Ukuran Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Analisis Kinerja Kepentingan (IPA) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Deskripsi ETASIA Coffee and Kitchen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Karakteristik Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Kota Asal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Status Pernikahan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Pendidikan Terakhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Pekerjaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Pendapatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Proses Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Biaya yang dikeluarkan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Keputusan Berkunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Waktu Berkunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Sumber Informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5. Intensitas Berkunjung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Validitas dan Reliabilitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Kepuasan Konsumen ETASIA Coffee and Kitchen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Indeks Kepuasan Konsumen ETASIA Coffee and Kitchen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Prioritas Perbaikan Atribut ETASIA Coffee and Kitchen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Implikasi Manajerial dalam Peningkatan Kepuasan Konsumen ETASIA Coffee and Kitchen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1.</b> Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 1</b> Atribut Kepuasan Konsumen ETASIA Coffee and Kitchen...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 2.</b> Interpretasi Angka Indeks Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 3. 3.</b> Skor Penilaian Importance Performance Analysis..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 1.</b> Karakteristik Konsumen ETASIA Coffee and Kitchen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 2.</b> Proses Keputusan Pembelian ETASIA Coffee and Kitchen ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 3.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X) dan Kepentingan (Y) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 4.</b> Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 5.</b> Perhitungan Customers Satisfaction Index (CSI) ETASIA Coffee and Kitchen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 6.</b> Perhitungan Important Performance Analysis (IPA) ETASIA Coffee and Kitchen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 7.</b> Tingkat kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut Kebersihan Wadah Saji bagi Konsumen ETASIA Coffee and Kitchen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 8.</b> Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja Keseuaian Atribut Harga Makanan dan Minuman dengan Kuantitas ETASIA Coffee and Kitchen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 9.</b> Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Menjaga Lingkungan Makan Konsumen Tetap Bersih .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 10.</b> Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee And Kitchen Menjaga Lingkungan Makan Konsumen Tetap Nyaman. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 11.</b> Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee And Kitchen Fasilitas Cuci Tangan dan Toilet yang Berfungsi dengan Baik.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 12.</b> Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee And Kitchen Fasilitas Mushola yang Memadai dan Bersih. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 13.</b> Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee And Kitchen Fasilitas Tempat Parkir yang Luas dan Memadai. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 14.</b> Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee And Kitchen Karyawan Cepat dalam Menyajikan Menu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 15.</b> Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee And Kitchen Karyawan Selalu Melayani Konsumen dengan Ramah. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 16.</b> Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee And Kitchen Cita Rasa Makanan dan Minuman. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabel 4. 17.</b> Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Tampilan Makanan dan Minuman yang Menarik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- Tabel 4. 18.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Harga Makanan dan Minuman Terjangkau ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Harga Makanan dan Minuman Sesuai dengan Cita Rasa. .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Memiliki Papan Nama untuk Dikenali..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Iklan yang Menarik. .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Promosi/Iklan Mudah Ditemukan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 23.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Brosur Promosi Sangat Menarik. .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 24.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Hubungan Konsumen dan Karyawan dalam Promosi. .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 25.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Karyawan Menguasai Tentang Menu yang Dipesan. .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 26.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Memiliki Fasilitas Wifi yang Cepat. .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 27.** Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut ETASIA Coffee and Kitchen Karyawan Memiliki Penampilan yang Rapi. .... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 1. 1** Pertumbuhan Restoran di kabupaten Boyolali tahun 2012-2017 ..**Error! Bookmark not defined.**

**Gambar 2. 1** Bagan Kerangka Pemikiran ..... **Error! Bookmark not defined.**5

**Gambar 3. 1** Skor Penilaian Importance Performance Analysis .... **Error! Bookmark not defined.**9

**Gambar 4. 1** Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan ETASIA Coffee and Kitchen ..... **Error! Bookmark not defined.**5





## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian.....	<b>82</b>
<b>Lampiran 2</b> Correlation.....	Error! Bookmark not defined.8
<b>Lampiran 3</b> Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.4
<b>Lampiran 4</b> Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.8

