

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX (CSI) DI RUMAH MAKAN “WARUNG IJEN” MALANG

Oleh
DIKA NISFATUL FRISDIYANI
NIM. 1403000007

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Juni 2017
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Pembimbing

Theresia Puspita STP, MP
NIP. 19670820 199003 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Gizi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

Ketua Program Studi DIII Gizi
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

I Nengah Tanu K. DCN., SE., M.Kes
NIP. 19650301 198803 1 005

Sugeng Iwan Setyobudi, STP., M.Kes
NIP. 19660908 198903 1 003

Karya Tulis Ilmiah ini telah diuji dan dinilai
oleh panitia penguji pada
Program Studi DIII Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
Pada tanggal 22 Juni 2017

Panitia Penguji Karya Tulis Ilmiah

Ketua : Dra. Sulistiastutik, M.Kes

()

Anggota : Theresia Puspita STP, MP

()

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan hidayah Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan judul : “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Rumah Makan “Warung Ijen” Malang”. Tujuan dari penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan program pendidikan Diploma III Gizi. Sehubungan dengan selesainya Karya Tulis Ilmiah ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
2. Ketua Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
3. Ketua Program Studi Diploma III Gizi, Jurusan Gizi - Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang
4. Dra. Sulistiastutik, M.Kes selaku Dosen Penguji
5. Theresia Puspita STP, MP selaku Dosen Pembimbing
6. Kepala Perpustakaan Jurusan Gizi – Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang yang telah banyak menyediakan literatur
7. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kiritik untuk penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Malang, 22 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
IDENTITAS PENGUJI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Pikir Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi	6
B. Industri Jasa Boga Rumah Makan	7
C. Konsumen	8
D. Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan	9
E. Kepuasan Konsumen	10
F. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	16
G. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis dan Desain Penelitian	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Metode Sampling	18
1. Populasi	18
2. Subjek Penelitian.....	18
D. Definisi Operasional Variabel	19
E. Instrumen Penelitian	19
F. Metode Pengumpulan Data	20
G. Pengolahan, Penyajian dan Analisis Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Rumah Makan "Warung Ijen".....	25
B. Karakteristik Konsumen Rumah Makan "Warung Ijen"..	26
C. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Rumah Makan "Warung Ijen"	29
D. Kepuasan Konsumen Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
E. Kepuasan Konsumen berdasarkan <i>Costumer Satisfaction Index (CS)</i>	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38

A. Kesimpulan	38
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Karakteristik Konsumen Warung Ijen.....	27
4.2	Tingkat Kepentingan dan Kinerja Serta Nilai Rata-rata Atribut.....	29
4.3	Distribusi Atribut pada Kuadran I.....	32
4.4	Distribusi Atribut pada Kuadran II.....	33
4.5	Distribusi Atribut pada Kuadran III.....	34
4.6	Distribusi Atribut pada Kuadran IV	34
4.7	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Rumah Makan “Warung Ijen”	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	5
3.1	Diagram Kartesius.....	22
4.1	Diagram Kartesius Penilaian Konsumen terhadap Produk dan Pelayanan Rumah Makan Warung Ijen.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Wawancara Gambaran Umum Rumah Makan “Warung Ijen”	43
Lampiran 2	Kuesioner Identitas Konsumen Rumah Makan “Warung Ijen”	44
Lampiran 3	Kuesioner Penilaian Kinerja dan Harapan Konsumen terhadap Rumah Makan “Warung Ijen”	45
Lampiran 4	Penilaian Konsumen berdasarkan Skala Likert terhadap Tingkat Kepentingan Konsumen dan Tingkat Kinerja Rumah Makan “Warung Ijen”	48
Lampiran 5	Penilaian Kepuasan Konsumen Rumah Makan “Warung Ijen”	53
Lampiran 6	Perhitungan <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI) Rumah Makan “Warung Ijen”	54
Lampiran 7	Dokumentasi Kegiatan	55