

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER  
VALUE (PGCV)***

**(Studi Kasus : Kafe Gandroeng Kopi, Sleman, Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi sebagian persyaratan

Gelar Sarjana Strata 1 Teknik Industri (S.T.)



**Diajukan Oleh :**

**Dimas Adji Saputra**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
 Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1861/Un.02/DST/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DIMAS ADJI SAPUTRA  
 Nomor Induk Mahasiswa : 16660044  
 Telah diujikan pada : Kamis, 20 Juli 2023  
 Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
 Ir. Taufiq Aji, S.T. M.T., IPM.  
 SIGNED

Valid ID: 64c7bf1345a9a8



Pengaji I  
 Ir. Khusna Dwijayanti, ST., M.Eng., Ph.D.,  
 ASEAN Eng.  
 SIGNED

Valid ID: 64c0c2a130ff1



Pengaji II  
 Ir. Titi Sari, S.T., M.Sc., IPM.  
 SIGNED

Valid ID: 64c75e5f022df



Yogyakarta, 20 Juli 2023  
 UIN Sunan Kalijaga  
 Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
 SIGNED

Valid ID: 64c8909bdd53

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Permohonan Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN

Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya , maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi/tugas akhir saudara:

Nama : Dimas Adji Saputra

NIM : 16660044

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatianya kami ucapan terima kasih .

*Wassalamu'alaikum wr wb*

Yogyakarta, 07 Juli 2023

Dosen Pembimbing Skripsi,

Ir. Taufi Ajie, S.T., M.T.

NIP. 19800715 200604 1 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Adji Saputra

NIM : 16660044

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejurnya bahwa skripsi saya yang berjudul:  
“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode  
*Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain Customer Value (PGCV)*”  
adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang  
dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil  
sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan  
sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 01 Agustus 2023  
Yang menyatakan,



Dimas Adji Saputra  
NIM 16660044

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini didesikasikan sepenuhnya kepada Mimi dan Abi atas segala keridhoan dan restu yang selalu diberikan, serta seluruh doa yang senantiasa terucap dan memberikan motivasi selama saya berproses dan menjalani studi dimanapun tempatnya.

Kakak Adik serta Keponakan yang juga tidak hentinya menyelipkan doa serta dukungan selama saya berproses.

Keluarga besar yang juga senantiasa memberikan doa dan support.

Teman-teman Teknik Industri 2016 yang menemani dan banyak membantu dalam suka-duka sedari awal menjalani Studi hingga selesai.

Keluarga besar Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan bantuan akademis sehingga penulis dapat menentukan langkah yang terbaik dalam menyelesaikan studi.

Sahabat-sahabat Panda yang senantiasa menjadi tempat sambut disaat senang maupun susah.

Dan tentu kepada diri saya pribadi yang telah kuat dan sabar dalam segala hal yang telah dilewati selama berada di perantauan.



**MOTTO**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Allhamdulillahhirabbil'alamin*, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'alaa* karena atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain Customer Value (PGCV)**”.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata Teknik Industri (ST). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan maupun dukungan. yaitu:

1. Baginda Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wasallam* yang senantiasa kita harapkan keberkahan serta syafa'atnya.
2. Prof. Dr. Phil. Al-Makin. S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Khurul Wardati, M.Si selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
4. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Sunan Kalijaga.
5. Ir. Taufiq Aji, S.T. M.T., IPM. selaku Dosen Penasehat Akademik.

6. Ir. Taufiq Aji, S.T. M.T., IPM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga laporan tugas akhir dapat terselesaikan.
7. Segenap Dosen Teknik Industri yang telah memberikan ilmu, pengarahan serta pengalaman selama proses perkuliahan.
8. Mimi dan Abi saya tercinta dan semua keluarga yang telah memberikan dukungan serta do'a selama saya hidup.
9. Sahabat Najmuddin Fitri yang telah membantu dalam penulisan naskah Tugas Akhir.
10. Segenap manajemen kafe Gandroeng kopi.
11. Sahabat-sahabat Panda yang menjadi teman sambut selama di Yogyakarta.
12. Teman-teman Mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam sunan Kalijaga angkatan 2016.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang tidak dapat saya tuliskan satu persatu.

Dengan terselesaikan skripsi ini, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Yogyakarta, 12 Juni 2023

Penulis,  
  
Dimas Adji Saputra

NIM. 16660016

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.4    Manfaat Penelitian.....	4
1.5    Batasan Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
2.1    Kualitas Pelayanan.....	7
2.2    Kepuasan.....	13
2.3    Teknik Pengujian Instrumen.....	14
2.4    Importance-Performance Analysis (IPA) .....	16

2.5 <i>Pontential Gain Customer Value (PGCV)</i> .....	24
<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	28
3.2 Tipe Penelitian.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.3.1 Uji Validitas .....	32
3.3.2 Uji Reliabilitas .....	33
3.4 Metode Pengambilan Data .....	35
3.5 Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	36
3.6 Skala .....	37
3.7 Diagram Alir.....	41
<b>BAB IV .....</b>	<b>42</b>
4.1 PENGUMPULAN DATA.....	42
4.1.1 PROFIL KAFE GANDROENG KOPI.....	42
4.1.2 VISI MISI KAFE GANDROENG KOPI .....	43
4.1.3 STRUKTUR KAFE GANDROENG KOPI .....	44
4.1.4 PELAYANAN KAFE GANDRONG KOPI .....	44
4.2 PENGUJIAN DATA.....	45
4.2.1 UJI VALIDITAS .....	45
4.2.2 UJI RELIABILITAS .....	47
4.3 Importance Performance Analysis (IPA) .....	49
4.3.1 KUADRAN I PRIORITAS UTAMA.....	52
4.3.2 KUADRAN II PERTAHANKAN PRESTASI .....	54

4.3.3 KUADRAN III PRIORITAS RENDAH .....	55
4.3.4 KUDRAN IV BERLEBIHAN .....	56
4.4 Analisis Potential Gain in Customer Value (PGCV) .....	56
<b>BAB V.....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>



**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Jawaban Setiap Instrumen Menggunakan Teknik Skala <i>Likert</i> .....	39
Tabel 3.2 Score Jawaban.....	39
Tabel 4.1 Hasil uji validitas Harapan .....	46
Tabel 4.2 Hasil uji validitas Kinerja .....	47
Tabel 4.3 atribut pertanyaan.....	49
Tabel 4.4 atribut kuadran I.....	52
Tabel 4.5 atribut kuadran II.....	54
Tabel 4.6 atribut kuadran III .....	55
Tabel 4.7 atribut kuadran IV .....	56
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Indeks PGCV.....	57
Tabel 4.9 Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan PGCV .....	58
Tabel 4.10 Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perhitungan IPA .....	58



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	20
Gambar 3.1 Diagram Alir .....	41
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kartesius .....	51



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN POTENTIAL GAIN  
CUSTOMER VALUE (PGCV)**  
**(Studi Kasus: Kafe Gandoeng Kopi)**

**Dimas Adji Saputra**

**(16660044)**

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Gandoeng memiliki peran penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mencapai keberhasilan dalam memenuhi harapan pelanggan, penting bagi Kafe Gandoeng untuk memberikan pelayanan terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka persepsi kualitas layanan akan dianggap buruk. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan di Kafe Gandoeng dengan mempertimbangkan lima dimensi kualitas layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 70 pelanggan yang menjadi responden dari Kafe Gandoeng. Selanjutnya, data tersebut digunakan untuk menghitung kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Dalam menentukan prioritas perbaikan dalam kualitas layanan digunakan dua metode, yaitu Importance Performance Analysis dan Potensial Gain Customer Value. Berdasarkan analisis IPA, atribut-atribut kualitas layanan tersebar di empat Kuadran, namun terdapat lima atribut yang memiliki prioritas perbaikan yaitu pada Kuadran satu. Dari indeks PGCV, disimpulkan

bahwa “Karyawan melayani konsumen dengan cepat” menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

**Keyword: Kualitas Pelayanan, IPA, PGCV**



***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD  
AND POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE (PGCV)***

**(Case Study: Gandoeng Kopi Cafe)**

**Dimas Adji Saputra**

(16660044)



**ABSTRACT**

The quality of service provided by Gandoeng Cafe has an important role because it can affect the level of customer satisfaction. To achieve success in meeting customer expectations, it is important for Gandoeng Cafe to provide the best service and in accordance with customer expectations. Conversely, if the service does not match expectations, the perception of service quality will be considered poor. This study was conducted to analyze service quality at Gandoeng Cafe by considering the five dimensions of service quality. Data were collected through questionnaires distributed to 70 customers who were respondents of Gandoeng Cafe. Furthermore, the data was used to calculate the gap between customer expectations and perceptions of service quality. Importance Performance Analysis and Potential Gain Customer Value methods were used to determine the priority of improvement in service quality. Based on IPA analysis, service quality attributes are spread across four Quadrants, but there are five attributes that have priority for improvement, namely in Quadrant one. From the PGCV index, it is concluded that "Employees serve consumers quickly" is the top priority that needs to be improved to improve service quality.

**Keywords:** Service Quality, IPA, PGCV

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Banyak pemilik modal di Indonesia yang gencar menggarap bisnis di bidang industri makanan, mulai dari bisnis angkringan hingga restoran, mulai dari harga yang murah hingga harga yang relatif mahal, tentunya dengan berbagai macam sajian yang ditawarkan kepada konsumen, seiring dengan pesatnya perekonomian di zaman yang serba praktis ini.

Namun, fasilitas dan layanan yang berkualitas tinggi adalah hal yang menarik perhatian pelanggan, bahkan jika pelanggan menerima layanan dan fasilitas di bawah standar dengan harga yang murahpun mereka tidak akan dapat bertahan lama dengan perusahaan tersebut.

Manajemen pemasaran, seperti yang didefinisikan oleh Putri (2017), adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendalian kegiatan pemasaran dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien. Tugas manajemen pemasaran adalah melihat pasar dan lingkungan di sekitarnya untuk melihat seberapa besar peluang yang ada untuk menarik pelanggan dan seberapa besar tantangan yang harus diatasi.

Jumlah produk dan merek yang bersaing di berbagai sektor jasa dan komersial telah meningkat secara signifikan di era persaingan yang ketat ini. Karena ketatnya persaingan di industri jasa, para pelaku bisnis harus mempertimbangkan strategi persaingan pasar. Oleh karena itu, sangat penting

untuk melakukan analisis perilaku konsumen untuk mengetahui sejauh mana pelanggan memiliki kebutuhan dan puas dengan pilihan produk mereka. Perilaku konsumen adalah proses dimana seorang individu atau kelompok memilih, membeli, atau bahkan menggunakan barang dan jasa.

Dari banyaknya bisnis atau usaha yang menghadapi persaingan ketat ialah bisnis kafe (warung kopi). Sudah menjadi hal umum bahwa eksistensi kafe di Yogyakarta menjadi pemandangan sehari-hari dikalangan masyarakat sekitar terlebih mahasiswa. Salah satu kafe di Yogyakarta yang menarik perhatian adalah Gandoeng kopi yang beralamat di Jl. Perumnas, Nologaten, Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Diantara beberapa hal yang membuat saya tertarik adalah karna menu kopi yang ada di Gandoeng kopi yang konsisten sejak awal saya kesana hingga saat ini, selain itu intensitas pengunjung yang ramai terutama saat malam hari. Selain itu Gandoeng kopi sering dijadikan tempat tempat berkumpul bagi para komunitas-komunitas atau organisasi. Selain itu yang menarik perhatian saya adalah adanya *event-event* yang dilaksanakan di Gandoeng kopi sehingga membuat banyak pelanggan yang tertarik untuk berkunjung.

K Kasinem (2020) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang mutlak dalam suatu industri, ketika pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan menimbulkan perasaan puas dalam benak konsumen. Perusahaan harus melakukan tindakan perbaikan secara berkala dan sistematis karena itu merupakan wadah yang menentukan dalam

menindak lanjuti suatu komplain dari kegagalan, sehingga pada akhirnya meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan juga tentu akan berdampak pada komitmen konsumen terhadap produk yang ditawarkan perusahaan dan tentu akan berdampak pada peningkatan penjualan dari perusahaan.

W Zulkarnain dan NN Amin (2018) menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan layanan atau produk yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka. Dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan, layanan yang berkualitas tinggi dapat mendorong konsumen untuk berkomitmen pada produk dan suatu layanan tertentu. Kualitas layanan perusahaan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik kemungkinan besar akan mengarah pada loyalitas konsumen pada satu perusahaan, bahkan jika mereka menerima penawaran yang lebih baik dari bisnis pesaing karena pelanggan akan merasa puas jika penyedia layanan memberikan layanan mereka sesuai dengan harapan. Akibatnya, pelanggan akan merasakan loyalitas terhadap produk dan layanan yang diberikan.

Tujuan utama perusahaan adalah mendapatkan konsumen yang puas dengan layanannya. Kepuasan pelanggan dapat memberikan sejumlah dampak positif, salah satunya adalah terbangunnya hubungan yang harmonis antara pelanggan dan pelaku usaha. Hal ini tentu akan membangun loyalitas pelanggan dan mendorong pelanggan untuk merekomendasikan bisnis tersebut kepada keluarga dan teman yang tentunya menguntungkan bagi bisnis tersebut.

Dari uraian yang telah disampaikan diatas, maka penulis tertarik untuk memberi judul “**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain Customer Value (PGCV)***” dengan studi kasus yang bertempat di kafe Gandoeng Kopi Yogyakarta.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa masalah yang perlu untuk dicari jawabanya pada penelitian ini :

1. Bagaimana prioritas perbaikan Kafe Gandoeng Kopi berdasarkan tingkat kesesuaian dengan metode IPA?
2. Bagaimana prioritas perbaikan Kafe Gandoeng Kopi berdasarkan indeks PGCV?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan perbandingan antara prioritas layanan berdasarkan tingkat kesesuaian dengan metode IPA.
2. Menjelaskan perbandingan antara prioritas layanan berdasarkan tingkat kesesuaian dengan metode PGCV.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah keuntungan dari penelitian ini:

1. Manfaat secara Teoritis

Manfaat teoritis dapat berfungsi sebagai referensi atau sumber informasi bagi peneliti lain yang ingin memperluas pemahaman mereka tentang kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan pandangan serta informasi bagi perusahaan guna melaksanakan kebijakan serta strategi pemasaran dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### b. Bagi Konsumen

Penelitian ini dapat memberi gambaran tentang kafe Gandoeng kopi, sehingga meningkatkan daya tarik konsumen.

## 1.5 Batasan Penelitian

1. Penelitian difokuskan untuk membahas kualitas pelayanan kafe Gandoeng Kopi.
2. Penelitian dilakukan pada tanggal 15 Februari 2023 - 15 Maret 2023 bertempat di Kafe Gandoeng Kopi.
3. Pengujung yang datang secara langsung ke kafe Gandoeng.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Agar dapat memaparkan gambaran kepenulisan skripsi secara jelas dan lugas, disini peneliti perlu mengembangkan dan membuat rincian skripsi. Adapun di dalam skripsi ini terbagi menjadi lima bab disertai dengan sub bab yang memperjelas suatu bab.

BAB I : Pendahuluan di dalam bab ini terdiri dari Latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : Untuk melengkapi laporan ini, Bab 2 berisi landasan teori yang berasal dari berbagai studi literatur untuk mendukung metode yang diperoleh. Premis hipotetis dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan konsumen melalui metode yang digunakan, yaitu *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain Customer Value (PGCV)*.

BAB III : Berisi periode waktu, lokasi penelitian, dan pengetahuan tentang data primer dan sekunder. Informasi ini berguna untuk menjelaskan bagaimana cara mengumpulkan data, bagaimana mendeskripsikan data yang telah diperoleh selama penelitian, dan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk memecahkan masalah guna mencapai tujuan penelitian.

BAB IV : Menjelaskan latar belakang perusahaan yang dijadikan lokasi penelitian, proses pengumpulan data, serta lingkungan internal dan eksternal perusahaan guna mengambil keputusan strategi alternatif. Untuk itu hasil pengolahan dan analisis data harus dijelaskan secara rinci.

BAB V : Temuan-temuan dari pemeriksaan setiap tahap perumusan strategi disajikan dalam Bab 5. Dari tahap input hingga tahap pencocokan dan akhirnya tahap keputusan. Selain itu, Penulis juga memberi rekomendasi kepada perusahaan dan untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil:

1. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan kafe Gandroeng Kopi berdasarkan tingkat kesesuaian metode IPA adalah :
  - a. Nomor 9 “Keamanan barang yang tertinggal”(TK 57,76%).
  - b. Nomor 4 “Karyaan mampu menjawab segala pertanyaan dan keluhan konsumen” (TK 58,46%).
  - c. Nomor 15 “Memiliki wifi gratis dan lancar” (TK 58,87%).
  - d. Nomor 2 “Bekerja dengan kesalahan yang minimal dan hasil yang maksimal” (TK 60%).
  - e. Nomor 6 “Jam buka yang jelas” (TK 60,49%).
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan kafe Gandroeng Kopi berdasarkan indeks PGCV secara berurutan adalah :
  - a. Nomor 5 “Karyawan melayani konsumen dengan cepat” (indeks: 10.5306).
  - b. Nomor 4 “Karyaan mampu menjawab segala pertanyaan dan keluhan konsumen” (indeks: 10.3755).
  - c. Nomor 15 “Memiliki wifi gratis dan lancar” (indeks: 10.3249).
  - d. Nomor 10 “Karyawan sopan dan ramah pada konsumen” (skor: 10.1739).

- e. Nomor 2 “Bekerja dengan kesalahan yang minimal dan hasil yang maksimal” (indeks: 10.15).

## 5.2 Saran

Saran dari penelitian ini adalah:

1. Pemilik kafe dapat melakukan evaluasi terhadap atribut yang memiliki nilai kepuasan rendah.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan dimensi dan metode lain.
3. Kafe Gandroeng Kopi sebaiknya memberikan perhatian lebih terhadap aspek yang dianggap penting oleh pelanggan dengan terus meningkatkan kualitas layanan atau mempertahankan serta meningkatkan pencapaian yang telah dicapai.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Febriansyah, A. (2017). Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Enterpreneur Academy Indonesia Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi*, 8(2). <https://doi.org/10.34010/jra.v8i2.525>
- Hayati, R. (2021). *Pengertian Skala Likert, Ciri, dan Contohnya*. Penelitianilmiah.Com.
- Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysisuntuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 3(2), 181–190.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1–11.
- Kemenkeu, D. P. K. (2021). Daftar Alokasi Dana Transfer Ke Daerah dan Dana Desa Tahun 2021 Provinsi Lampung. ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699.
- Maulana, D., & Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Pada Burger Garage Pandaan). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(6), 511. <https://doi.org/10.32493/drdb.v4i6.14527>
- Nafidah, L. N., & Suryaningtyas, M. (2016). Akuntabilitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 3(1), 214. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1480>
- Putri, D. B. R. T. (2017). *Manajemen Penasaran*. Fakultas Peternakan Univesitas Udayana.
- Rasul, S. (2017). *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja Dan Anggaran*. Detail Rekod.
- Rina Hayati. (2019). *Penelitian Kepustakaan (Libarary Research), Macam, dan Cara Menulisnya*. Penelitianilmiah.Com.
- Sonatasia, D., Onsardi, & Arini, E. (2020). Strategi meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curub Kab Rejang Lebong. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 1(1), 11–25.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro*, 11.
- Wardana, I. (2016). *Akuntabilitas Dalam Pengelolaan Keuangan Desa*.
- Wirawan, N., Indriani, S., & Studi Teknik Industri, P. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode Pgcv (Potential Gain in Customer Value). *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 3(2).
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA*, 2(1), 106–128.

