

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN POSITIF SPACE & EATERY BANJARBARU
(Studi Kasus)**



MUHAMMAD RIZQI AULIA

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2024**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN POSITIF SPACE & EATERY BANJARBARU
(Studi Kasus)**

Oleh

MUHAMMAD RIZQI AULIA

1810514310006

**Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Pertanian pada
Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARBARU
2024**

RINGKASAN

Muhammad Rizqi Aulia. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Positif Space & Eatery Banjarbaru (Studi Kasus), dibawah bimbingan Hj. Umi Salawati dan H. Usamah Hanafie.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis tingkat harapan dan kinerja terhadap pelayanan konsumen di Positif Space & Eatery Banjarbaru; dan (2) Mengidentifikasi atribut yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Positif Space & Eatery Banjarbaru.

Penelitian ini dilakukan di Positif Space & Eatery yang terletak di Jalan Palam Raya Perumahan Pesona Rosella Modern Nomor A7 Banjarbaru yang dilaksanakan dari bulan Agustus 2024 hingga November 2024. Metode penarikan contoh untuk responden menggunakan teknik *accidental sampling* dibantu alat berupa kuesioner. Variabel yang dapat diukur menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu fasilitas fisik tempat, fasilitas fisik barista, kehandalan, tanggapan, kepastian, dan empati. Dimensi kepastian terbagi dalam 4 subdimensi, yaitu: *competence* (keahlian dan keterampilan); *credibility* (kejujuran dan tanggungjawab); *courtesy* (etika kesopanan, rasa hormat dan keramahan); dan *security* (keamanan). Dimensi empati terbagi dalam 3 subdimensi, yaitu: *access* (kemudahan untuk menghubungi); *communication* (menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti); dan *understanding customer* (memahami kebutuhan konsumen).

Pada penelitian ini, analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuannya untuk memudahkan mengidentifikasi atribut terhadap kinerja pelayanan itu kurang baik atau berlebih. Interpretasi terhadap kinerja pelayanan ditampilkan dalam sebuah grafik (derajat Kartesius) yang memiliki 4 (empat) kuadran, yaitu Kuadran A (prioritas diperbaiki), Kuadran B (pertahankan prestasi), Kuadran C (prioritas rendah), dan Kuadran D (berlebihan). Analisis ini juga memiliki kelemahan, yaitu data yang diperoleh dari responden mungkin tidak terwakili secara realitas pada saat mengisi kuesioner. Hal tersebut dikarenakan faktor psikologis yang sedang tidak baik (*badmood*)

dapat mempengaruhi terhadap perbedaan penilaian konsumen dengan realitas di lapangan.

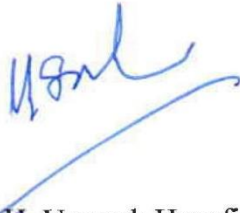
Berdasarkan hasil penelitian bahwa skor rata-rata pada tingkat harapan sebesar 4,30 dari 5,00 kategori penilaian “sangat penting”, dan tingkat kinerja sebesar 4,06 dari 5,00 kategori penilaian “memuaskan”. Artinya, konsumen menganggap kualitas pelayanan sangat penting dan memberikan kinerja pelayanan memuaskan. Terdapat 2 atribut pada kuadran A yang menjadi prioritas diperbaiki, yaitu: atribut C3 (kualitas dan konsistensi pesanan yang disajikan); dan atribut D1 (penyambutan, pelayanan dan penerimaan konsumen). Terdapat 16 atribut pada kuadran B yang memberikan hasil memuaskan, sehingga perlu mempertahankan kualitas. Terdapat 9 atribut pada kuadran C dianggap memiliki tingkat harapan dan kinerja yang sama-sama rendah. Terdapat 1 atribut pada kuadran D dianggap memberikan pelayanan melebihi harapan konsumen, yaitu: atribut A7 (tersedianya Wi-Fi, *soundsystem*, mikrofon dan proyektor).

Adapun saran yang dapat peneliti berikan kepada Positif Space & Eatery Banjarbaru berdasarkan hasil penelitian, yaitu: (1) Kuadran A sebaiknya mengawasi kualitas olahan produk secara intensif, dan karyawan yang berperan ganda sebagai barista dan pelayan mampu bersiaga di area bar untuk memberikan sambutan dan pelayanan bagi konsumen yang berkunjung, apabila ingin memberikan tanda depan area bar agar konsumen dapat memahaminya; (2) Kuadran B sebaiknya mempertahankan performa kinerja atribut agar kepuasan konsumen tetap terjaga dengan baik, dan menyediakan fasilitas pendukung berupa kotak saran agar konsumen bisa mengakses lebih mudah untuk memberikan *feedback* terhadap pelayanan; (3) Kuadran C sebaiknya dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya kecil terhadap kepuasan konsumen, apabila diperbaiki hal ini juga akan lebih baik; dan (4) Kuadran D sebaiknya dipertahankan, karena ketersediaan Wi-Fi merupakan standar yang harus dimiliki setiap *cafe*.

Judul : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Positif
Space & Eatery Banjarbaru (Studi Kasus)
Nama : Muhammad Rizqi Aulia
NIM : 1810514310006
Program Studi : Agribisnis

Menyetujui Tim Pembimbing:

Anggota,



Drs. H. Usamah Hanafie, M.Si.
NIP. 19590629 198403 1 002


Ketua,



Ir. Hj. Umi Salawati, M.Si.
NIP. 19650706 198903 2 001

Diketahui Oleh:

Ketua Jurusan
Sosial Ekonomi Pertanian



Mira Yulianti, SP., M.Si.
NIP. 19770714 200212 2 002

Tanggal Lulus: 18 Desember 2024

SERTIFIKAT

Nomor : *040* /UN8.1.23/SP/2025

Sertifikat ini diberikan kepada:

MUHAMMAD RIZQI AULIA

NIM : 1810514310006
Jurusan : Sosial Ekonomi Pertanian
Fakultas : Pertanian

Telah dilakukan pengecekan uji kemiripan Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa dengan indeks sebesar:

12%

Banjarbaru, 11 Februari 2025

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,


Dr. Ir. Ika Sumantri, S.Pt., M.Si., M.Sc., IPM.*x*
NIP. 197308071998031003

RIWAYAT HIDUP



MUHAMMAD RIZQI AULIA, dilahirkan di Banjarbaru pada tanggal 14 Agustus 2000 sebagai putra kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Husni dan almarhumah Ibu Maulidah.

Lulus Sekolah Menengah Atas Negeri 3 Banjarbaru pada tahun 2018 dan melanjutkan studi Strata 1 jurusan Sosial Ekonomi Pertanian program studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat di Banjarbaru pada tahun 2018 melalui jalur Mandiri.

Selama berkuliah, penulis mengikuti organisasi kemahasiswaan di tingkat Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) sebagai magang di Koperasi Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat pada tahun 2018. Hingga pada tahun 2020, penulis dilantik menjadi anggota pengurus di bidang Administrasi sebagai Koordinator Subbidang Kesekretariatan. Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2022 di Kelurahan Guntung Paikat, Kecamatan Banjarbaru Selatan, Kota Banjarbaru.

Pada tahun 2024 penulis melakukan penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Positif Space & Eatery Banjarbaru (Studi Kasus)” sebagai syarat terakhir untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian (SP) pada Fakultas Pertanian Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Positif Space & Eatery Banjarbaru (Studi Kasus)” tepat pada waktunya. Terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang terlibat selama masa perkuliahan penulis, mulai dari awal masa perkuliahan hingga selesainya penelitian skripsi penulis. Khususnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis (Bapak Husni dan almarhumah Ibu Maulidah) yang telah memberikan motivasi, doa, kasih sayang, perhatian dan dukungan baik secara moral maupun finansial.
2. Ibu Ir. Hj. Umi Salawati, M.Si dan Bapak Drs. H. Usamah Hanafie, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh *staf* dosen dan karyawan jurusan Sosial Ekonomi Pertanian yang telah memberikan banyak ilmu dan motivasi yang sangat berharga.
4. Pemilik usaha dan karyawan Positif Space & Eatery Banjarbaru yang telah mengizinkan penulis menjadikan tempat ini sebagai lokasi penelitian.
5. Seluruh mahasiswa/i Universitas Lambung Mangkurat, khususnya teman-teman Program Studi Agribisnis angkatan 2018 yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, semangat, dan kebersamaannya.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Banjarbaru, 18 Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
TINJAUAN PUSTAKA	5
Kopi dan Kedai Kopi	5
Pengertian Konsumen	6
Perilaku Konsumen	7
Loyalitas Konsumen	11
Kepuasan Konsumen	13
Kualitas Layanan	15
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
Penelitian Terdahulu	19
METODE PENELITIAN	22
Tempat dan Waktu Penelitian	22
Jenis dan Sumber Data	22
Metode Penarikan Contoh	22
Variabel Penelitian	23
Definisi Operasional	25
Analisis Data	26
GAMBARAN UMUM	30
Positif Space & Eatery Banjarbaru	30

	Halaman
Sejarah Terbentuknya Usaha Kopi Positif	31
Daftar Menu Positif Space & Eatery Banjarbaru	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
Karakteristik Responden	35
Harapan dan Kinerja Terhadap Pelayanan Positif Space & Eatery Banjarbaru	40
Kuadran Harapan dan Kinerja Konsumen Terhadap Pelayanan Positif Space & Eatery Banjarbaru	59
KESIMPULAN DAN SARAN	63
Kesimpulan	63
Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Pengambilan Sampel Responden	23
2. Variabel atau atribut kualitas pelayanan	24
3. Skala likert pengukuran skor harapan dan kinerja	25
4. Kategori harapan dan kinerja pelayanan	27
5. Karakteristik responden berdasarkan usia	35
6. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	36
7. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	37
8. Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan	38
9. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan	39
10. Skor rata-rata tingkat harapan dan kinerja konsumen terhadap pelayanan di Positif Space & Eatery Banjarbaru	41

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Tahap keputusan pembelian	11
2. Bentuk asli diagram Kartesius Martilla & James	19
3. Diagram Kartesius	28
4. Positif Space & Eatery Banjarbaru	30
5. Produk unggulan yang dimiliki Positif Space & Eatery	33
6. Tingkat harapan dan kinerja terhadap kenyamanan tempat	43
7. Tingkat harapan dan kinerja terhadap kebersihan dan kerapian tempat	43
8. Tingkat harapan dan kinerja terhadap tersedianya tempat parkir	44
9. Tingkat harapan dan kinerja terhadap tersedianya tempat cuci tangan dan <i>handsinitizer</i>	44
10. Tingkat harapan dan kinerja terhadap tersedianya buku menu makanan dan minuman	45
11. Tingkat harapan dan kinerja terhadap tersedianya transaksi pembayaran secara tunai, non-tunai (qris) dan bukti pemesanan (nota)	45
12. Tingkat harapan dan kinerja terhadap tersedianya wi-fi, <i>sound system</i> , mikrofon dan proyektor	46
13. Tingkat harapan dan kinerja terhadap tersedianya beberapa buku anak-anak hingga dewasa	46
14. Tingkat harapan dan kinerja terhadap kebersihan para barista	47
15. Tingkat harapan dan kinerja terhadap kerapian berpakaian barista	48
16. Tingkat harapan dan kinerja terhadap kecepatan waktu pesanan yang disajikan	48
17. Tingkat harapan dan kinerja terhadap ketepatan pesanan dan pengantaran yang akurat	49

Nomor	Halaman
18. Tingkat harapan dan kinerja terhadap kualitas dan konsistensi pesanan yang disajikan	50
19. Tingkat harapan dan kinerja terhadap kemampuan untuk membersihkan dan merapikan setiap ruangan	50
20. Tingkat harapan dan kinerja terhadap penyambutan, pelayanan dan penerimaan konsumen	51
21. Tingkat harapan dan kinerja terhadap penawaran menu sesuai kebutuhan konsumen	51
22. Tingkat harapan dan kinerja terhadap penawaran tambahan setelah memilih pesanan	52
23. Tingkat harapan dan kinerja terhadap cepat tanggap terhadap konsumen yang komplain	52
24. Tingkat harapan dan kinerja terhadap pelayanan terhadap reservasi tempat & peminjaman buku	53
25. Tingkat harapan dan kinerja terhadap keahlian dan keterampilan barista dalam menjalankan tugasnya	54
26. Tingkat harapan dan kinerja terhadap memastikan bahwa tidak ada biaya tambahan pada menu	54
27. Tingkat harapan dan kinerja terhadap adanya jaminan dalam peminjaman buku yang ada	55
28. Tingkat harapan dan kinerja terhadap memastikan reservasi tempat sesuai jadwal yang ditentukan	55
29. Tingkat harapan dan kinerja terhadap etika yang baik dan pelayanan secara adil kepada konsumen	56
30. Tingkat harapan dan kinerja terhadap memastikan adanya rasa aman terhadap konsumen	56
31. Tingkat harapan dan kinerja terhadap memiliki kemudahan dalam akses komunikasi terhadap pelayanan	57

Nomor		Halaman
32.	Tingkat harapan dan kinerja terhadap barista selalu berusaha memahami kebutuhan konsumen untuk memesan makanan dan minuman	58
33.	Tingkat harapan dan kinerja terhadap barista mampu berkomunikasi serta sedia mendengarkan komplain atau saran konsumen	58
34.	Diagram kartesius atribut Positif Space & Eatery Banjarbaru	59

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Area sekitar Positif Space & Eatery Banjarbaru	68
2. Daftar menu Positif Space & Eatery Banjarbaru	69
3. Dokumentasi pengambilan sampel	71
4. Data karakteristik responden	72
5. Data responden (tingkat harapan)	74
6. Data responden (tingkat kinerja)	76
7. Tabel total rata-rata skor harapan dan kinerja	78
8. Contoh perhitungan secara manual	79