

TUGAS AKHIR

Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Jalanan di Kota Padang dengan Pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Jalani Kopi)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Teknik
Industri Pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung hatta

Oleh:
EDWIN SAKAYAN
2010017311040



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2026**

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Jalanan Di Kota Padang
Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis*(IPA)
(Studi Kasus Jalani Kopi)

Oleh :

Edwin Sakayan
NPM : 2010017311040

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Yusrizal Bakar, S.T., M.T., C.T., IPU.)
NIK : 1001027602

Diketahui Oleh :

Fakultas Teknologi Industri

(Prof. Dr. Eng. Rendi Desmiarti, S.T., M.T.)
NIK : 990500496

Jurusan Teknik Industri
Ketua,

(Ir. Ayu Bidiawati JR, S.T., M.Eng, IPM Asean Eng)
NIK : 960500440

BIODATA DIRI

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Edwin Sakayan
No. Buku Pokok :
Tempat/Tanggal Lahir : Teluk Bakung/ 07 September 2001
Alamat Tetap : Pesisir Selatan
Telp. : 082287071592
E-mail : Edwinsakayan@gmail.com
Nama Orang Tua : Erizal. M
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Pesisir Selatan



PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 09 Teluk Bakung
Sekolah Menengah Pertama : MTS N 3 Pesisir Selatan
Sekolah Menengah Atas : SMA 2 Bayang
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta (2020-Sekarang)

KERJA PRAKTEK

Judul : “ Analisis Pengendalian Persediaan Material Gypsum dengan Metode Min Max di PT. SEMEN PADANG”
Tanggal Kerja Praktek : 04 September 2023 s/d 6 Oktober 2023
Tanggal Seminar : 19 Januari 2024

TUGAS AKHIR

Judul : “Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Jalanan di Kota Padang dengan Pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Jalani Kopi)
Tempat Penelitian : Jalani Kopi di Kota Padang
Tanggal Seminar : Maret 2026

Padang, 05 Maret 2026

Penulis

(Edwin Sakayan)

NPM : 2010017311040

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EDWIN SAKAYAN

NPM : 2010017311040

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Jalanan di Kota Padang dengan Pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus Jalani Kopi)**” merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada Universitas lain ataupun pada gelar sarjana lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat: Padang

Tanggal: 09 Maret 2026

Yang Menyatakan

(Edwin Sakayan)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda di bawah ini :

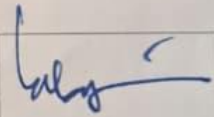
Nama : Yusrizal Bakar, S.T., M.T., C.T., IPU,
Nik : 1001027602

Menyatakan bahwa saya telah membaca Tugas Akhir dengan judul "**Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Jalanan Di Kota Padang Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis(IPA) (Studi Kasus Jalani Kopi)**" Dalam penelitian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan : Padang

Tanggal : 6 Maret 2026

Pembimbing Nama : <u>Yusrizal Bakar</u> , S.T., M.T., C.T., IPU, NIK : 1001027602
--



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan pada usaha Kopi Jalanan di Kota Padang dengan studi kasus pada Jalani Kopi menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada 138 responden dengan skala Likert lima tingkat untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan berdasarkan enam dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan harga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan sebesar 4,03 dan rata-rata kepentingan sebesar 4,23 dengan gap negatif sebesar -0,20, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Analisis diagram kartesius IPA menunjukkan beberapa atribut berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, terutama pada aspek kebersihan bahan baku, kecepatan pelayanan, respon terhadap keluhan, keramahan barista, dan kesesuaian harga dengan kualitas produk. Sementara itu, atribut pada Kuadran II perlu dipertahankan karena telah memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, diperlukan strategi perbaikan yang terfokus guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta memperkuat daya saing usaha Jalani Kopi di Kota Padang.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Jalani Kopi, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Kualitas Pelayanan, Tingkat Kesesuaian.

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction toward product quality and service performance of a street coffee business in Padang City, focusing on Jalani Kopi, using the Importance-Performance Analysis (IPA) method. This research employed a quantitative approach by distributing structured questionnaires to 138 respondents using a five-point Likert scale to measure importance and satisfaction levels based on six dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and price. The results show that the average satisfaction score was 4.03, while the average importance score was 4.23, resulting in a negative gap of -0.20, indicating that service performance has not fully met customer expectations. The IPA Cartesian diagram analysis revealed that several attributes fall into Quadrant I as top priorities for improvement, particularly raw material hygiene, service speed, complaint responsiveness, barista friendliness, and price-quality suitability. Meanwhile, attributes in Quadrant II should be maintained as they meet customer expectations. Therefore, focused improvement strategies are required to enhance customer satisfaction and loyalty while strengthening the competitiveness of street coffee businesses in Padang City.

Keywords: *Customer Satisfaction, Street Coffee, Importance-Performance Analysis (IPA), Service Quality, Conformity Level.*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbi ‘alamin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir “**Analisis Kepuasan Konsumen Kopi Jalanan di Kota Padang dengan Pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus Jalani Kopi)**” ini sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat dalam kelulusan yang harus dilaksanakan oleh setiap mahasiswa dalam jenjang pendidikan strata-1 (S1). Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari do’a dan pertolongan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih atas do’a dan pertolongan ini.

Dalam penyusunan dan penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dari Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi hasil yang lebih baik untuk kedepannya. Demikian pengantar laporan Tugas Akhir ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis sendiri, atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Padang, 05 Maret 2026

(Edwin Sakayan)

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa selesainya Laporan Tugas Akhir ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat, karunia serta hidayahnya kepada penulis dalam mengerjakan laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua, terima kasih atas kasih sayang, motivasi, *support* serta do'a yang tak henti-hentinya mengalir setiap waktu sebagai penyamangat bagi penulis. Mama, Papa terima kasih selalu menjadi yang terbaik, terhebat, dan selalu ada untuk penulis. Menyelesaikan Tugas Akhir dan mendapatkan gelar Sarjana Teknik ini merupakan persembahan istimewa yang penulis berikan kepada kedua orang tua dengan suka cita.
3. Bapak Yusrizal Bakar, S.T.,M.T., C.T.,IPU.selaku dosen pembimbing, terima kasih atas semua ide-ide, masukan-masukan, arahan, saran dan waktu serta kesabaran dalam membimbing penulis. Terima kasih untuk segalanya sehingga membuat penulis tidak merasa sendiri dalam berpikir dan berusaha.
4. Ibu Ayu Bidiawati, S.T., M.Eng., selaku ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Ibu Eva Suryani, S.T.,M.T., selaku dosen pembimbing akademik serta seluruh dosen di jurusan teknik industri.
6. Adek-adekku, terima kasih atas semua bentuk doa dan *support*, motivasi yang diberikan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman seperjuangan TI (Teknik Industri) yang telah saling *support* dalam kelancaran penyusunan tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

BIODATA

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMKASIH

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Sistematika Penulisan	3

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1. Kepuasan Pelanggan	5
2.1.1. <i>Peran Penting Kepuasan Pelanggan</i>	7
2.1.2. <i>Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan</i>	8
2.1.3. <i>Manfaat Kepuasan Pelanggan</i>	8
2.1.4. <i>Indikator Kepuasan Pelanggan</i>	9
2.2. Loyalitas pelanggan	9
2.3.1. <i>Manfaat Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.3.2. <i>Tahapan Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.3.3. <i>Perhitunagn Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Studi Pendahuluan	17
3.2. Studi Literatur	17
3.3. Identifikasi Masalah.....	17
3.4. Tujuan Penelitian	18

3.5. Pengumpulan Data	18
3.6. Pengolahan Data	19
3.7. Analisa dan Pembahasan.....	21
3.8. Penutup	21

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	23
4.1.1. <i>Gambaran Umum Perusahaan</i>	23
4.1.2. <i>Data Kuesioner</i>	23
4.1.3. <i>Kuesioner Tertutup</i>	24
4.2. Penyebaran Kuesioner	24
4.2.1. <i>Penyebaran Kuesioner Kepentingan Dan Kepuasan Terhadap Jalani Kopi</i>	24
4.2.2. <i>Hasil Rekapitulasi Kepentingan Dan Kepuasan Terhadap Jalani Kopi</i>	26
4.2.3. <i>Uji Validitas</i>	27
4.2.4. <i>Uji Reliabilitas</i>	29
4.3. Pengolahan Data	30
4.3.1. <i>Perhitungan Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kepuasan</i>	30
4.3.2. <i>Perhitungan Grand Mean (Titik Potong Kuadran)</i>	30
4.4. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	32
4.5. Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan TKI Terendah	34

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Secara Umum	37
5.2. Analisis Tingkat Kesesuaian (Tingkat Kesesuaian / TKI).....	37
5.3. Analisis Berdasarkan Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	38
5.3.1. <i>Analisis Kuadran I (Prioritas Utama)</i>	38
5.3.2. <i>Analisis Kuadran II (Pertahankan Prestasi)</i>	38
5.3.3. <i>Analisis Kuadran III (Prioritas Rendah)</i>	39
5.3.4. <i>Analisis Kuadran IV (Berlebihan)</i>	39
5.4. Analisis Strategis Berdasarkan Prioritas Perbaikan	40
5.5. Keterkaitan Hasil dengan Tujuan Penelitian.....	40

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	41
6.2. Saran	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Lima Tingkat Skala Likert	18
Tabel 4.1. Variabel Kuesioner Tertutup Jalani Kopi	25
Tabel 4.2. Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Jalani Kopi	26
Tabel 4.3. Tingkat Kepuasan Jalani Kopi	27
Tabel 4.4. Rekapitulasi Uji Validitas	28
Tabel 4.5 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.6 Mean Kepentingan, Kepuasan dan Tingkat Kesesuaian	30
Tabel 4.7. Ranking Prioritas Perbaikan.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Matriks Kuadran.....	15
Gambar 3.1. Flowchart Penelitian.....	22
Gambar 4.1. Diagram Kartesius.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada awal abad ke-21 tepatnya tahun 2001, industri kedai kopi di Indonesia memasuki fase baru yang ditandai dengan pergeseran signifikan dalam perilaku konsumen. Jika sebelumnya kopi dikonsumsi sebagai pemenuh kebutuhan dasar (fungsional), seperti menghilangkan rasa kantuk atau meningkatkan konsentrasi, kini kopi telah menjelma menjadi symbol gaya hidup. Sudarso (2016) menjelaskan bahwa nilai fungsional dari suatu produk, seperti kopi, umumnya terkait dengan harga dan kualitas produk itu sendiri. Sementara itu, nilai emosional didapatkan dari perasaan positif yang muncul ketika mengonsumsi produk tersebut.

Pertumbuhan *coffe shop* di Indonesia sekarang semakin meningkat, diperkirakan pada tahun 2028 sebanyak 9.000 *coffe shop*, hal ini di buktikan setelah adanya peningkatan lebih dari setengah jumlah *coffe shop* yang ada di Indonesia yang tercatat sebanyak 4.000-an gerai pada 2023 (Kompas,2024). Angka tersebut telah mengalami peningkatan 2 kali lipat dari tahun 2019 yang hanya sekitar 2.950 gerai (iNews.id, 2019)

Salah satu kota di Indonesia yang mengonsumsi *coffe shop* yang tinggi adalah kota Padang. Berdasarkan pemuktahikran data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Kota Padang, diketahui bahwa usaha *coffe shop* mengalami perkembangan sejak tahun 2014 dan terus mengalami peningkatan yang cukup pesat hingga pada tahun 2021 telah terdapat 179 usaha *coffe shop* di kota Padang.

Seiring dengan perubahan gaya hidup yang semakin mengapresiasi budaya ngopi, minum ngopi tidak harus ke *coffe shop* yang datang langsung dan harus mengantri, tetapi saat ini sudah ada beroperasi dengan berkeliling yaitu Jalani Kopi. Jalani Kopi merupakan suatu bentuk usaha yang menjual berbagai jenis minuman kopi, biasanya beroperasi di lokasi-lokasi yang ramai dan menyediakan layanan antar. Usaha ini diminati masyarakat pecinta kopi karena harganya yang terjangkau.

Salah satu usaha Jalani Kopi ini bertempat di Jl. Khatib Sulaiman, Kota Padang dengan nama Jalani Kopi telah menjadi bagian dari budaya ngopi. Jalani

kopi hadir dengan konsep unik menggabungkan kualitas kopi yang tinggi dengan harga terjangkau, serta lokasi strategis yang mudah dijangkau oleh berbagai kalangan. Namun, dengan banyaknya pesaing seperti Kopi Takos, Kopi Adjoe, dan Jalani Kopi lain nya, penting bagi Jalani Kopi untuk memahami tingkat kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang memengaruhinya agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan bersaing secara efektif. Dalam persaingan tersebut Jalani Kopi mengalami beberapa permasalahan seperti, rasa kopi yang tidak konsisten, fasilitas yang tidak memadai, pelayanan masih kurang baik, apabila permasalahan ini segera tidak di perbaiki bisa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga bisa mengakibatkan penurunan jumlah konsumen pada usaha Jalani Kopi Keliling tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan elemen kunci untuk menjaga kelangsungan bisnis. Persaingan yang semakin ketat dalam industri kedai kopi mendorong setiap usaha untuk berupaya membuat konsumen merasa puas dan setia. Salah satu metode yang efektif untuk menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen dan kinerja aktual layanan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode ini membantu pemilik usaha untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih, serta strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas , peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Studi Kepuasan Konsumen Kopi Keliling di Kota Padang dengan Pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA): Kasus Jalani Kopi”**

1.2. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh Jalani Kopi di Kota Padang?
2. Atribut produk dan layanan apa saja yang dianggap paling penting oleh konsumen dan bagaimana kinerja menurut konsumen.
3. Bagaimana posisi atribut-atribut tersebut dalam matriks *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan prioritas perbaikannya.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan di capai berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh Jalani Kopi di Kota Padang
2. Mengidentifikasi atribut-atribut produk dan layanan yang dianggap penting oleh konsumen.
3. Menentukan posisi atribut-atribut tersebut dalam matriks IPA untuk menyusun rekomendasi perbaikan yang strategis.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian terbatas pada Jalani Kopi yang beroperasi di Jl. Khatib Sulaiman, Kota Padang.
2. Responden penelitian adalah konsumen yang pernah membeli produk Jalani Kopi.
3. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kusioner berbasis IPA
4. Variabel yang dianalisis mencakup atribut produk seperti: rasa, harga, variasi dan layanan seperti: kecepatan, keramahan, kenyamanan.
5. Data yang dikumpulkan melalui survey langsung dengan jumlah sampel yang dapat

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun *systematika* penulisan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, Batasan masalah dan manfaat yang ada pada tugas akhir dan *systematika* penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini berisikan tentang studi literatur mengenai konsep-konsep yang berkaitan mengenai penelitian ini. Teori-teori yang digunakan

sebagai dasar pengenalisaan yang berkaitan dengan teori untuk memperjelas pemecahan masalah dari persoalan yang akan dibahas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang kerangka pemecahan masalah untuk mendapatkan pemecahan masalah dari masalah menggunakan *flowchart*.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang pengumpulan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisan dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dibuat pada bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran yang direkomendasikan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA