

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE
ALOOHA TROPICAL DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

OLEH



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KAFE ALOOHA TROPICAL DI KOTA PADANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Kafe Alooha Tropical di Kota Padang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini ialah menggunakan metode Non probability sampling dengan jenis *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 72 responden yang datang ke Alooha Tropical Kota Padang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis CSI dan IPA menggunakan SPSS 26.0. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan konsumen di Kafe Alooha Tropical menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), didapatkan bahwa konsumen Alooha Tropical ialah puas yaitu berada pada rentang skala 0,60- 0,80 dengan hasil nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari atribut kinerja Alooha Tropical adalah sebesar 77% atau sebesar 0,77. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut kinerja yang kurang memuaskan bagi konsumen ada beberapa aspek berikut yaitu aspek produk yang terdiri dari penampilan produk, porsi minuman dan makanan, variasi menu dan kebersihan makanan dan minuman, kedua aspek harga yaitu harga yang ditawarkan, ketiga, aspek tempat yaitu kemudahan akses transportasi, keempat aspek promosi yaitu tersedianya papan nama tempat, kelima aspek orang yaitu keramahan dalam pelayanan dan penampilan pelayan.

Kata kunci: *bauran pemasaran, coffee shop, CSI, IPA, kepuasan konsumen*



ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION AT ALOOHA TROPICAL CAFE IN PADANG CITY

ABSTRACT

This study analyses customer satisfaction at Alooha Tropical Cafe in Padang City. The method used is the quantitative descriptive method. The research sampling was chosen using the accidental sampling method. Data was collected using a questionnaire to 72 consumers of Alooha Tropical Caffee. Data analysis in this study used the Customer Satisfaction Index analysis (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The research found that the Customer Satisfaction Index of Alooha Tropical is 0.77, which means the consumers are satisfied because the CSI value is in the scale range of 0.60-0.80. Importance Performance Analysis (IPA) found that the performance attributes that are less satisfying for consumers are the product aspect, which consists of the appearance of the product, the portion of drinks and food, the variety of menus and the cleanliness of food and drinks, at the price aspect, including the price offered, at the place aspect, including the transportation access, at the promotion aspect, including the availability of place name sign, and at people aspect, including friendliness in service and the appearance of the waiter.

Keywords: *marketing mix, coffee shop, CSI, IPA, customer satisfaction*

