

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK DAN
PELAYANAN DI CAFÉ LOWKY GALAXY BEKASI
SELATAN**



Intelligentia - Dignitas

AZMIRA SALSABILA

1508520035

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
SENI KULINER DAN PENGELOLAAN JASA MAKANAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK DAN PELAYANAN DI CAFÉ LOWKY GALAXY BEKASI SELATAN

AZMIRA SALSABILA

Pembimbing : Dr. Cucu Cahyana. S.Pd.,M.Sc & Efrina, S.TP., M.Sc

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan di Café Lowky Galaxy Bekasi Selatan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam industri kuliner, terutama dalam menciptakan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing bisnis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 32 pelanggan Café Lowky. Analisis dilakukan untuk mengevaluasi berbagai aspek kepuasan pelanggan, termasuk fasilitas, kualitas produk, variasi menu, harga, kualitas pelayanan, dan aksesibilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh Café Lowky. Sebanyak 81,25% responden sangat puas dengan rasa makanan dan minuman yang disajikan, sementara 71,88% menyatakan bahan baku yang digunakan berkualitas. Dari segi pelayanan, 78,13% responden menyatakan sangat puas dengan keramahan pegawai, dan 71,88% merasa pesanan mereka selalu sesuai dengan deskripsi menu. Dalam aspek fasilitas, 75% responden menilai desain interior café menarik dan estetik, serta 78,13% sangat puas dengan fasilitas pendingin udara. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti kapasitas parkir mobil yang hanya mendapatkan tingkat kepuasan 40,63%, inovasi dalam menu yang masih perlu ditingkatkan menurut 56,25% responden, serta fasilitas hiburan yang hanya memperoleh tingkat kepuasan 43,75%. Sebaiknya melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk terus memantau dan mengevaluasi pengalaman pelanggan. Selain itu, memanfaatkan media sosial dan platform digital untuk meningkatkan visibilitas informasi mengenai café, termasuk promosi dan penawaran khusus dan dapat membantu menarik lebih banyak pelanggan. Secara keseluruhan, Café Lowky berhasil memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggannya, tetapi masih terdapat beberapa area yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara lebih menyeluruh. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemilik bisnis café dalam meningkatkan strategi layanan dan produk yang lebih optimal di masa mendatang.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Aksesibilitas.

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON PRODUCTS AND SERVICES AT CAFÉ LOWKY GALAXY BEKASI SELATAN

AZMIRA SALSABILA

Pembimbing : Dr. Cucu Cahyana. S.Pd.,M.Sc & Efrina, S.TP., M.Sc

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction levels regarding products and services at Café Lowky Galaxy Bekasi Selatan. Customer satisfaction is a crucial factor in the culinary industry, particularly in fostering customer loyalty and enhancing business competitiveness. This research employs a quantitative method with a survey approach, where data was collected through questionnaires distributed to 32 Café Lowky customers. The analysis was conducted to evaluate various aspects of customer satisfaction, including facilities, product quality, menu variety, pricing, service quality, and accessibility. The results indicate that most customers are satisfied with the quality of products and services provided by Café Lowky. A total of 81.25% of respondents were very satisfied with the taste of the food and beverages served, while 71.88% stated that the ingredients used were of high quality. In terms of service, 78.13% of respondents were very satisfied with the friendliness of the staff, and 71.88% felt that their orders always matched the menu descriptions. Regarding facilities, 75% of respondents rated the café's interior design as attractive and aesthetic, and 78.13% were very satisfied with the air conditioning facilities. However, some aspects still need improvement, such as parking capacity, which only received 40.63% satisfaction, menu innovation, which still requires enhancement according to 56.25% of respondents, and entertainment facilities, which only achieved 43.75% satisfaction. It is best to conduct regular customer satisfaction surveys to continuously monitor and evaluate customer experience. In addition, utilizing social media and digital platforms to increase the visibility of information about the café, including promotions and special offers, can help attract more customers. Overall, Café Lowky has successfully provided a satisfying experience for its customers; however, certain areas can be further improved to enhance customer satisfaction comprehensively. This study is expected to serve as a reference for café business owners in developing more optimal service and product strategies in the future.

Keywords: Customer satisfaction, product quality, service quality, Café Lowky, culinary industry.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Produk Dan Pelayanan Di Café Lowky Galaxy Bekasi Selatan
Penyusun : Azmira Salsabila
NIM : 1508520035
Tanggal Ujian : 6 Februari 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Cucu Cahyana. S.Pd., M.Sc
NIP. 1974091420011210001



Efrina, S.TP., M.Sc
NIP : 198202092008012012

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji,

Anggota Penguji I,

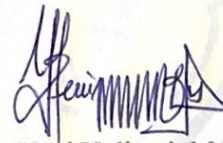
Anggota Penguji II,



Dr. Rusilanti, M.Si



Dra. Mariani, M.Si



Yeni Yulianti, M.Pd

NIP. 196306251988112001 NIP.196103291988112001 NIP. 199006132022032007

**Mengetahui, Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Seni Kuliner dan Pengolahan Jasa Makanan**



Dr. Cucu Cahyana, S.Pd., M.Sc
NIP. 19740914200112001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi sarjana terapan ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi sarjana terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Azmira Salsabila

NIM. 1508520035



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Azmira Salsabila
NIM : 1508520035
Fakultas/Prodi : Teknik/ Sarjana Terapan Seni Kuliner dan Pengelolaan Jasa Makanan
Alamat email : salsabilamira9@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK DAN PELAYANAN DI CAFÉ LOWKY GALAXY BEKASI SELATAN

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 03 Maret 2025
Penulis

(Azmira Salsabila)

KATA PENGANTAR


Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Produk dan Pelayanan di Café Lowky Galaxy Bekasi Selatan”** untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Seni Kuliner dan Pengelolaan Jasa Makanan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik karena dukungan dari banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Cucu Cahyana, S.Pd, M.Sc selaku Koordinator Program Studi Seni Kuliner dan Pengelolaan Jasa Makanan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing.
2. Dr. Ir. Mahdiyah, M.Kes, selaku Pembimbing Akademik Program Studi Sarjana Terapan Seni Kuliner dan Pengelolaan Jasa Makanan Tahun 2020.
3. Efrina, S.TP., M.Sc selaku Dosen Pembimbing dalam Penulisan Skripsi.
4. Seluruh Dosen Program Studi Sarjana Terapan Seni Kuliner dan Pengelolaan Jasa Makanan yang telah banyak membantu dalam memberikan ilmu selama masa perkuliahan
5. Kepada seluruh Tenaga Pendidikan dan Laboran pada Program Studi Seni Kuliner dan Pengelolaan Jasa Makanan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
6. Allah SWT atas rahmat dan karunianya. Juga kedua orang tua penulis Papa dan Mama yang sangat penulis sayangi, terimakasih atas segala doa dan pengorbanan yang selalu menyertai selama perjalanan perkuliahan penulis.
7. Kepada saudara dan kerabat kerja penulis yang mau menjadi pendengar sekaligus memberikan solusi, untuk Annisa Azzahra, Sofia Aini, Silvia, Herlizha, Nicole terimakasih atas support yang sangat berharga bagi penulis.
8. Kepada diri sendiri Azmira Salsabila terimakasih telah kuat sampai detik ini, terimakasih untuk tidak kalah sesulit apapun rintangan yang dihadapi selama penulisan skripsi.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 18 Februari 2025



Azmira Salsabila

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	6
2.1.2. Profile Cafe Lowky	8
2.1.3 Produk	11
2.1.4. Pelayanan	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	21
2.3 Penelitian Relevan.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1. Uji Analisis.....	33

4.1.2 Analisis Karakteristik Responden	38
4.1.3 Fasilitas Café.....	41
4.1.4 Kualitas Produk.....	45
4.1.5 Variasi Menu	48
4.1.6 Harga	50
4.1.7 Kualitas Pelayanan	51
4.1.8 Aksesibilitas Cafe.....	55
4.1.9 Rekapitulasi Data Kepuasan Pelanggan.....	57
4.1.10 Rekapitulasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Pelanggan.....	58
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan	22
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen	28
Tabel 3.2 Angket Kuesioner	30
Tabel 3.3 Indeks Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 4.1 Kisi-Kisi Instrumen setelah Uji Validasi	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	38
Tabel 4. 4 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 5 Berdasarkan Usia	39
Tabel 4. 6 Berdasarkan pendidikan terakhir	39
Tabel 4. 7 Berdasarkan domisili	40
Tabel 4. 8 Berdasarkan Kunjungan.....	40
Tabel 4.9 Rekapitulasi data kepuasan pelanggan	57
Tabel 4.10 Rekapitulasi Indeks Kepuasan Pelanggan	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Area Indoor Lowky	9
Gambar 2.2 Area Semi Outdoor Lowky	10
Gambar 2.3 Area Outdoor Lowky	10
Gambar 2.4 Akun Instagram Lowky	11
Gambar 2.5 Buku Menu Lowky	15
Gambar 4.1 Design Interior/Eksterior Cafe	41
Gambar 4.2 Kebersihan Cafe	411
Gambar 4.3 Kualitas Fasilitas Cafe	422
Gambar 4.4 Kualitas Peralatan Café	433
Gambar 4.5 Suasana Cafe	444
Gambar 4.6 Kualitas Rasa Produk	455
Gambar 4.7 Kesegaran Bahan	455
Gambar 4.8 Presentasi Produk	466
Gambar 4.9 Konsistensi Kualitas Produk	477
Gambar 4.10 Kualitas Kemasan	477
Gambar 4.11 Akses Menu	488
Gambar 4.12 Ketersediaan Menu	499
Gambar 4.13 Inovasi Dalam Menu	499
Gambar 4.14 Kesesuaian Harga	50
Gambar 4.15 Ketersediaan Promo/Diskon	511
Gambar 4.16 Ketersediaan Pegawai	511
Gambar 4.17 Kebersihan Dan Kerapian Pegawai	522
Gambar 4.18 Kecepatan Pelayanan	522
Gambar 4.19 Sikap dan Keramahan Pegawai	533
Gambar 4.20 Kemampuan Komunikasi Pegawai	533
Gambar 4.21 Product Knowledge	544
Gambar 4.22 Ketepatan Pesanan	555
Gambar 4.23 Informasi Operasional	555
Gambar 4.24 Aksesibilitas Lokasi	566
Gambar 4.25 Sistem Pembayaran	566

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-kisi Instrumen	70
Lampiran 2 Identitas Responden	73
Lampiran 3 Respon Identitas Kuesioner.....	74
Lampiran 4 Daftar Pernyataan Responden	76
Lampiran 5 Uji Validitas	81
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	93
Lampiran 7 Permohonan Uji Dosen Ahli	93
Lampiran 8 Validasi Dosen Ahli	94
Lampiran 9 Frekuensi Karakteristik Responden	97
Lampiran 10 Dokumentasi Responden.....	98
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup	99

