

LAPORAN SKRIPSI

**ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TERHADAP
DIMENSI KUALITAS LAYANAN PADA RESTORAN DAPUR
KEMANGI DI KABUPATEN KUDUS**

Martinus Brihan Basuki

20.D1.0031



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2025

LAPORAN SKRIPSI

ANALISIS *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* TERHADAP DIMENSI KUALITAS LAYANAN PADA RESTORAN DAPUR KEMANGI DI KABUPATEN KUDUS

Diajukan dalam Rangka Memenuhi Salah

Satu syarat Memperoleh gelar

Martinus Brihan Basuki, S.M

Martinus Brihan Basuki

20.D1.0031



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG

2025

ABSTRAK

Dapur Kemangi adalah restoran bisnis keluarga yang berdiri pada tahun 2016 dimana restoran ini berlokasi di Jl. Museum Kretek, Getas Pejaten, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dimensi kualitas layanan terhadap Kepuasan Konsumen restoran Dapur Kemangi. Peneliti menggunakan alat penelitian *Customer satisfaction Index* untuk mengetahui kepuasan konsumen secara menyeluruh pada restoran Dapur Kemangi. Didapatkan hasil CSI 80,29% perhitungan ini menyimpulkan bahwa penilaian kepuasan konsumen “Puas” pada restoran Dapur Kemangi dan metode analisis IPA dengan rata-rata seluruh atribut 80,30% menunjukkan jika nilai masih dibawah 100%, hasil perhitungan tersebut menyimpulkan bahwa Restoran Dapur Kemangi belum memenuhi kepentingan responden. Dengan menggunakan analisis IPA pada olahan Diagram Kartesius juga didapatkan atribut yang masuk dalam Kuadran 1 (Prioritas Utama) yaitu : Kuadran I (Prioritas Utama) yaitu Ruang Nyaman, Restoran Bersih, Tempat makan nyaman, Alat makan bersih, kemudahan mendapatkan pelayanan.

Dapur Kemangi is a family-owned restaurant that was established in 2016. The restaurant is located at Jl. Museum Kretek, Getas Pejaten, Jati District, Kudus Regency. This research aims to understand how the dimensions of service quality affect consumer satisfaction at Dapur Kemangi restaurant. The researcher used the Customer Satisfaction Index (CSI) tool to assess overall customer satisfaction at Dapur Kemangi. The CSI result of 80.29% concluded that customer satisfaction at Dapur Kemangi is rated as "satisfied." The IPA (Importance-Performance Analysis) method, with an average of all attributes at 80.30%, indicates that the value is still below 100%, and the calculation concludes that Dapur Kemangi restaurant has not yet fully met the respondents' expectations. By using the IPA analysis with a Cartesian Diagram, attributes that fall into Quadrant 1 (Top Priority) include: Comfortable rooms, clean restaurant, comfortable dining area, clean eating utensils, and ease of receiving service.

Kata Kunci : CSI, IPA, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI