

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN CAFÉ XYZ SETIABUDI BERDASARKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX

Nyoman Apriyansa¹, Arie Desrianty, S.T., M.T.¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Bandung

Email : nyomanskinhead@mhs.itenas.ac.id

Received 02 09 2023 / Revised 09 09 2023 | Accepted 09 09 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memberikan usulan strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi dineserv menilai pandangan pelanggan dari kualitas pelayanan pada Cafe XYZ Setiabudi, metode Importance Performance Analysis (IPA) mengetahui atribut kualitas pelayanan yang nantinya dapat menghasilkan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan dan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang diukur. Berdasarkan pengolahan data Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 5 atribut dari 21 atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) didapatkan nilai sebesar 84,97% menunjukkan nilai tersebut termasuk kedalam kriteria sangat puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dineserv, IPA, CSI

ABSTRACT

This study aims to provide proposals for service quality improvement strategies based on the dineserv dimension to assess customer views from service quality at Cafe XYZ Setiabudi, the Importance Performance Analysis (IPA) method knows the attributes of service quality which can later produce improvement priorities based on the level of importance and level of customer satisfaction and the Customer Satisfaction Index (CSI) method determines the level of customer satisfaction as a whole taking into account the importance of the measured attributes of service quality. Based on the processing of Importance Performance Analysis (IPA) data, there are 5 attributes out of 21 service quality attributes that are the top priority for improvement. The results showed that the overall level of customer satisfaction based on the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) obtained a value of 84.97%, indicating that this value was included in the criteria of very satisfied.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Dineserv, IPA, CSI

1. PENDAHULUAN

Wisata kuliner merupakan aktivitas jalan-jalan yang berkaitan dengan konsumsi makanan. Pada saat ini wisata kuliner di Bandung semakin berkembang, terdapat banyak makanan kaki lima, restoran dan *Café*. *Cafe* yang sering dipergunakan mahasiswa sebagai tempat untuk berkumpul menjadikan *Cafe* mempunyai fungsi sebagai ruang sosial (Nur et al., 2021). Kualitas pelayanan pada *Café* dapat mempengaruhi keputusan pembelian, pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pengunjung sehingga akan meningkatkan pendapatan.

Café XYZ merupakan usaha yang bergerak dibidang kuliner yang pertama dibuka pada tahun 2015 di Jl. Gegerkalong Hilir No. 179. Pada saat ini *Café XYZ* memiliki beberapa cabang di Bandung yaitu Gegerkalong (cabang utama), Setiabudi, Cihanjuang, Kota Baru Parahyangan, Gandapura, dan Cihampelas. Kawasan jalan Setiabudi merupakan daerah metropolitan yang ramai di Bandung, terutama untuk kalangan anak muda dan mahasiswa. *Cafe XYZ Setiabudi* memiliki target pasar yaitu pelajar dan mahasiswa. Saat ini *Café XYZ Setiabudi* memiliki beberapa fasilitas, seperti wifi, colokan listrik, mushola, toilet, area *indoor* dan *outdoor*. Terkait fasilitas tersebut ditawarkan untuk mencapai tujuan utama *Café XYZ Setiabudi* yaitu kepuasan pelanggan.

Cafe XYZ Setiabudi belum pernah melakukan survei atau pengukuran kepuasan pelanggan terkait fasilitas, pelayanan hingga lokasi. *Cafe XYZ Setiabudi* memiliki Google rating sebesar 4,7 dari 331 pelanggan yang memberi rating. Berdasarkan Google *review* dan hasil dari wawancara dengan beberapa pelanggan yang pernah mengunjungi *Cafe XYZ Setiabudi* terdapat kelebihan yang dimiliki *Café XYZ Setiabudi* seperti memiliki sistem pelayanan (*self service*) dan juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap *Café XYZ Setiabudi*. Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukannya pengukuran kepuasan pelanggan serta menganalisis mengenai kualitas pelayanan yang diberikan *Cafe XYZ Setiabudi* untuk mengetahui segala kekurangan berdasarkan dimensi *dineserv*, metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customers Satisfaction Index* (CSI).

2. METODOLOGI

2.1 Identifikasi Penentuan Metode Pemecahan Masalah

Metode pemecahan masalah yang sesuai dengan permasalahan yang ditemukan di *Cafe XYZ Setiabudi* yang mengarah pada kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ialah metode *Importance Performance Analysis*, dan Kano. Metode yang digunakan untuk memecahkan masalah yang terjadi pada *Cafe XYZ Setiabudi* ialah metode *importance performance analysis* untuk menentukan prioritas atribut yang harus dipertahankan dan dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas layanan yang diukur.

2.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel penelitian ini dipilih dari beberapa referensi yang dilakukan oleh penelitian terdahulu dimana penelitian menggunakan dimensi *dineserv*. Terdapat lima indikator *DINESERV* meliputi *Food Quality*, *Atmosphere*, *Service Quality*, *Convenience*, *Price and Value* (Kim et al., 2009). Hasil identifikasi atribut kualitas pelayanan dapat dilihat pada Variabel penelitian yang terpilih terdiri dari 21 atribut pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Atribut Penelitian

No	Pernyataan
A1	Café XYZ Setiabudi menyajikan makanan dengan rasa yang enak
A2	Café XYZ Setiabudi menyajikan makanan yang baru dibuat secara langsung
A3	Café XYZ Setiabudi memiliki konsistensi rasa makanan
A4	Café XYZ Setiabudi memiliki variasi dari makanan
A5	Pegawai Café XYZ Setiabudi berpenampilan rapi
A6	Pegawai Café XYZ Setiabudi memiliki perilaku ramah dalam memberikan pelayanan
A7	Pegawai Café XYZ Setiabudi memberikan pelayanan yang baik dari awal sampai akhir
A8	Pegawai Café XYZ Setiabudi menguasai informasi menu
A9	Café XYZ Setiabudi memiliki harga yang terjangkau
A10	Café XYZ Setiabudi menyajikan porsi makanan yang sesuai dengan tampilan menu
A11	Café XYZ Setiabudi memberikan pengalaman makan yang menyenangkan
A12	Café XYZ Setiabudi menjaga kebersihan ruangan <i>café</i>
A13	Café XYZ Setiabudi menjaga kebersihan fasilitasnya (seperti meja, kursi, alat makan, dll)
A14	Merasa nyaman ketika berada di ruangan Café XYZ Setiabudi
A15	Café XYZ Setiabudi memiliki fasilitas penunjang (seperti toilet, wastafel, mushola, wifi)
A16	Café XYZ Setiabudi memiliki desain interior serta dekorasi yang menarik
A17	Café XYZ Setiabudi memiliki <i>smoking area</i>
A18	Café XYZ Setiabudi memiliki <i>no smoking area</i>
A19	Café XYZ Setiabudi memiliki lahan parkir yang luas
A20	Café XYZ Setiabudi memiliki lokasi strategis
A21	Café XYZ Setiabudi memiliki lokasi mudah untuk di akses

2.3 Identifikasi Karakteristik Responden

karakteristik responden pada penelitian ini ialah pelanggan yang sudah pernah merasakan 1 kali pelayanan di Café XYZ Setiabudi dalam 6 bulan terakhir Cafe XYZ Setiabudi. Dengan melakukan identifikasi karakteristik responden, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diambil adalah yang akurat dan dapat diandalkan.

2.4 Penentuan Teknik Sampling

Penentuan teknik sampling yang akan digunakan yaitu teknik sampel *non probability* dengan menggunakan jenis teknik *Purposive Sampling*, karena pada penelitian ini terdapat pertimbangan yaitu dengan karakteristik responden. Karakteristik responden yang telah ditentukan ialah pelanggan yang sudah pernah merasakan 1 kali pelayanan di Café XYZ Setiabudi dalam 6 bulan terakhir.

2.5 Penentuan Ukuran Sampel

Penentuan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow, karena populasi (N) tidak diketahui. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dapat dilihat sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

- Z = Nilai tabel normal dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,96
P = Maksimal estimasi = 50% = 0,5
d = Sampling error = 10% = 0,1

2.6 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Perancangan kuesioner menggunakan kuesioner dengan tipe pertanyaan tertutup agar memudahkan pelanggan mengisi kuesioner dengan opsi yang telah disediakan. Skala yang digunakan pada tahap ini ialah menggunakan skala pengukuran instrumen penelitian likert dimana pada skala ini menggunakan nilai derajat 1 sampai 4. penyebaran kuesioner pendahuluan untuk mengetahui valid dan reliabel sebelum disebar kepada responden lain. Kuesioner pendahuluan dilakukan pada 30 responden, karena dengan jumlah tersebut distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal. Penyebaran kuesioner ini dilakukan menggunakan media *google form*.

2.7 Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur tingkat kesesuaian alat ukur yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi Pearson. Berikut merupakan tahapan uji hipotesis dapat dilihat sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis awal (H0) dan Hipotesis alternatif (H1)
2. Menentukan nilai alpha
3. Statistik hitung dan daerah kritis

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(n\sum X^2) - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

n = Jumlah responden

$\sum X$ = Skor item

$\sum Y$ = Skor total

4. Daerah kritis
Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dinyatakan tidak valid
Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dinyatakan valid.
5. Kesimpulan Terima H0 dan Tolak H0

2.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur keandalan dari alat ukur atau instrumen, penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan metode Cronbach Alpha. Alat ukur dikatakan reliabel jika koefisien alpha lebih dari sama dengan 0,60 (Priyatno, 2013). Berikut rumus *koefisien Alpha Cronbach* dapat dilihat sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right] \quad (3)$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah item

$\sum \sigma^2_b$ = Jumlah varian butir

σ^2_t = Varian total

2.9 Penyebaran Kuesioner Penelitian

Penyebaran kuesioner disebarikan kepada responden sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan yaitu pelanggan Cafe XYZ Setiabudi. Penyebaran kuesioner dilakukan di Cafe XYZ Setiabudi dengan jumlah responden yang harus mengisi minimal 100 orang. Penyebaran kuesioner penelitian ini dilakukan menggunakan media *google form*.

2.10 Pengolahan Data *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pengolahan data *importance performance analysis* (IPA) yang didapatkan dari kuesioner penelitian. Data yang digunakan ialah data kuesioner mengenai kepuasan dan kepentingan. Setiap atribut akan dihitung skor rata-rata tingkat kepuasan, dan tingkat kepentingan untuk dilakukan pemetaan diagram cartesius dan akan dilihat skor tingkat kesesuaian.

2.11 Pengolahan Data *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pengolahan data *Customer Satisfaction Index* (CSI) setiap atribut akan dihitung perhitungan *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Mean Importance Score* (MIS), *Weight Factors* (WF), dan *Weighted Score* (WS) untuk menghasilkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diklasifikasikan dalam kategori yang sudah ada untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada pelayanan Café XYZ Setiabudi.

3. HASIL DAN USULAN

3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas didapatkan dari data penyebaran kuesioner dengan menggunakan sampel sebanyak 30 responden dimana nilai df yaitu 28 dengan alpha 5%. Uji validitas dihitung menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Diperoleh hasil nilai rhitung seluruh atribut $> 0,361$ sehingga semua atribut dapat dinyatakan valid.

3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah atribut-atribut yang telah dibuat dapat dikatakan reliabel, data yang dikatakan reliabel adalah apabila nilai *Alpha Cronbach* yang didapat lebih besar sama dengan 0,60 (Priyanto, 2013). Uji validitas dihitung menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Diperoleh hasil nilai Alpha Cronbach $0,962 > 0,60$ sehingga semua atribut dapat dikatakan sudah reliabel.

3.3 Hasil Pengolahan Data *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pengolahan data *Importance Performance Analysis* dilakukan berdasarkan hasil total perhitungan pada hasil penyebaran kuesioner tingkat kepuasan dan kepentingan untuk seluruh atribut. Berikut ini merupakan rekapitulasi nilai rata-rata tingkat kepuasan, tingkat kepentingan dan kesesuaian dari hasil pengolahan data *Importance Performance Analysis* yang dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3.

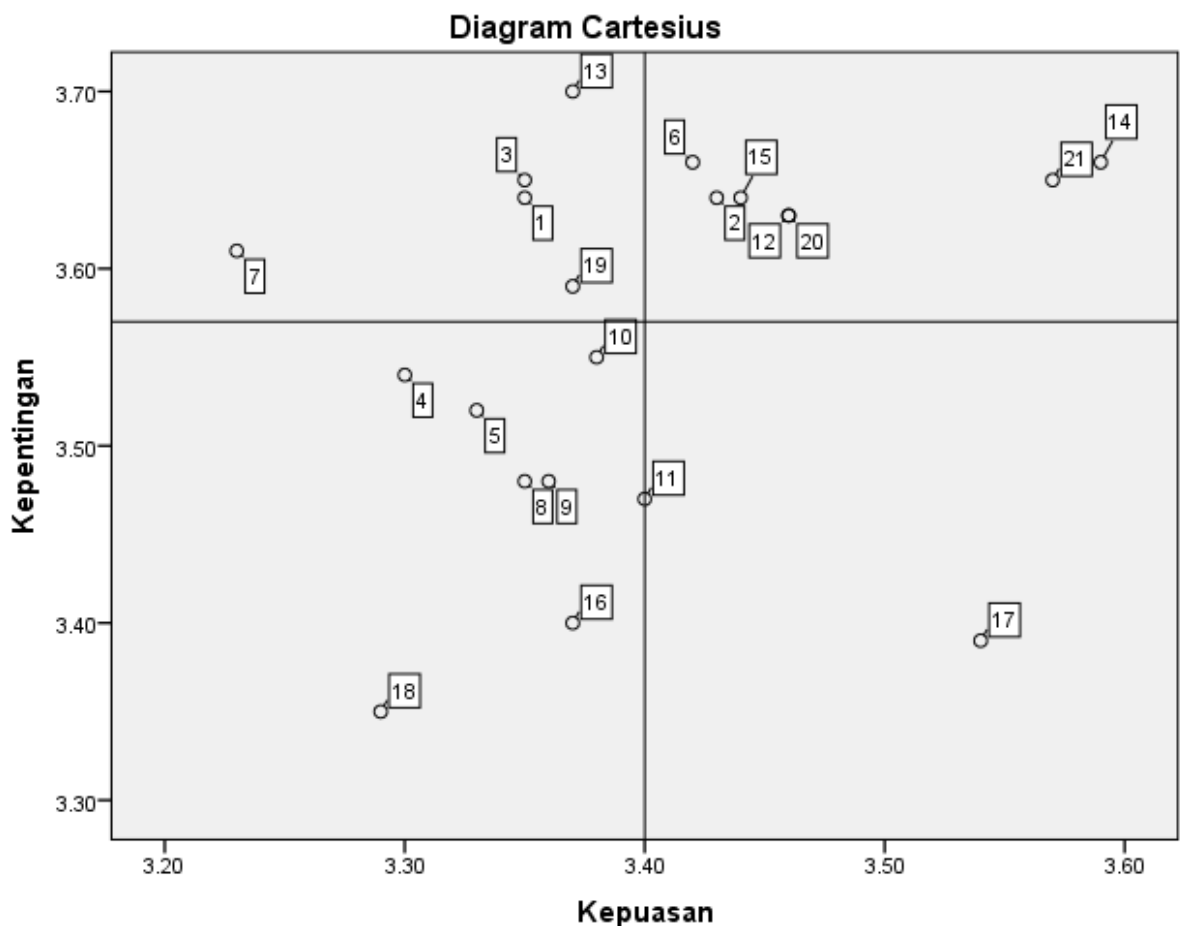
Tabel 2. Hasil Importance Performance Analysis

Atribut	Kepuasan	Kepentingan	Kesesuaian
A1	3.35	3.64	92.03%
A2	3.43	3.64	94.23%
A3	3.35	3.65	91.78%
A4	3.30	3.54	93.22%
A5	3.33	3.52	94.60%
A6	3.42	3.66	93.44%
A7	3.23	3.61	89.47%
A8	3.35	3.48	96.26%
A9	3.36	3.48	96.55%
A10	3.38	3.55	95.21%
A11	3.40	3.47	97.98%
A12	3.46	3.63	95.32%
A13	3.37	3.70	91.08%

Tabel 3. Hasil Importance Performance Analysis (Lanjutan)

Atribut	Kepuasan	Kepentingan	Kesesuaian
A14	3.59	3.66	98.09%
A15	3.44	3.64	94.51%
A16	3.37	3.40	99.12%
A17	3.54	3.39	104.42%
A18	3.29	3.35	98.21%
A19	3.37	3.59	93.87%
A20	3.46	3.63	95.32%
A21	3.57	3.65	97.81%
Total	71,36	74,88	95.30%
Rata-rata	3.40	3.57	

Setelah dilakukan pengolahan data selanjutnya dilakukan pemetaan diagram cartesius menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Berikut ini merupakan gambar pemetaan diagram yang dapat dilihat pada Gambar 1.

**Gambar 1. Pemetaan Diagram Cartesius**

Berdasarkan hasil yang didapat dari pemetaan diagram cartesius, diklarifikasikan pada setiap atribut yang termasuk sesuai kuadrannya yang terdiri dari kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Pertahankan Prestasi), kuadran III (Prioritas Rendah), kuadran IV (Berlebihan) dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Klasifikasi Pemetaan Diagram Cartesius

No	Pernyataan	Kuadran
1	Café XYZ Setiabudi menyajikan makanan dengan rasa yang enak	I
3	Café XYZ Setiabudi memiliki konsistensi rasa makanan	
7	Pegawai Café XYZ Setiabudi memberikan pelayanan yang baik dari awal sampai akhir	
13	Café XYZ Setiabudi menjaga kebersihan fasilitasnya (seperti meja, kursi, alat makan, dll)	
19	Café XYZ Setiabudi memiliki lahan parkir yang luas	
2	Café XYZ Setiabudi menyajikan makanan yang baru dibuat secara langsung	II
6	Pegawai Café XYZ Setiabudi memiliki perilaku ramah dalam memberikan pelayanan	
12	Café XYZ Setiabudi menjaga kebersihan ruangan café	
14	Merasa nyaman ketika berada di ruangan Café XYZ Setiabudi	
15	Café XYZ Setiabudi memiliki fasilitas penunjang (seperti toilet, wastafel, mushola, wifi)	
20	Café XYZ Setiabudi memiliki lokasi strategis	
2	Café XYZ Setiabudi memiliki lokasi mudah untuk di akses	III
4	Café XYZ Setiabudi memiliki variasi dari makanan	
5	Pegawai Café XYZ Setiabudi berpenampilan rapi	
8	Pegawai Café XYZ Setiabudi menguasai informasi menu	
9	Café XYZ Setiabudi memiliki harga yang terjangkau	
10	Café XYZ Setiabudi menyajikan porsi makanan yang sesuai dengan tampilan menu	
16	Café XYZ Setiabudi memiliki desain interior serta dekorasi yang menarik	
18	Café XYZ Setiabudi memiliki no smoking area	
11	Café XYZ Setiabudi memberikan pengalaman makan yang menyenangkan	IV
17	Café XYZ Setiabudi memiliki smoking area	

3.4 Hasil Pengolahan Data *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pengolahan data *Customer Satisfaction Index* (CSI) berisikan perhitungan *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Mean Importance Score* (MIS), *Weight Factors* (WF), dan *Weighted Score* (WS) untuk seluruh atribut dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 5. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Mean Satisfaction Score (MSS)	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factors (WF)	Weighted Score (WS)
A1	3.35	3.64	4.86	16.285
A2	3.43	3.64	4.86	16.674
A3	3.35	3.65	4.87	16.329
A4	3.3	3.54	4.73	15.601
A5	3.33	3.52	4.70	15.654
A6	3.42	3.66	4.89	16.716
A7	3.23	3.61	4.82	15.572

Tabel 6. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) (Lanjutan)

Atribut	Mean Satisfaction Score (MSS)	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factors (WF)	Weighted Score (WS)
A8	3.35	3.48	4.65	15.569
A9	3.36	3.48	4.65	15.615
A10	3.38	3.55	4.74	16.024
A11	3.4	3.47	4.63	15.756
A12	3.46	3.63	4.85	16.773
A13	3.37	3.7	4.94	16.652
A14	3.59	3.66	4.89	17.547
A15	3.44	3.64	4.86	16.722
A16	3.37	3.4	4.54	15.302
A17	3.54	3.39	4.53	16.026
A18	3.29	3.35	4.47	14.719
A19	3.37	3.59	4.79	16.157
A20	3.46	3.63	4.85	16.773
A21	3.57	3.65	4.87	17.402
Total	71.36	74.88	100.00	339.87

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebesar 84,97%. Nilai tersebut menunjukkan kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan Cafe XYZ Setiabudi yang termasuk kriteria sangat puas.

3.5 Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil pemetaan diagram cartesius terdapat beberapa atribut pernyataan yang masuk ke dalam kuadran I (Prioritas Utama) karena dianggap sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya belum memuaskan. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I tersebut perlu dilakukannya analisis perbaikan lebih lanjut.

Tabel 7. Prioritas Utama Perbaikan

Atribut	Pernyataan	Kesesuaian	Urutan Prioritas
A1	Café XYZ Setiabudi menyajikan makanan dengan rasa yang enak	92.03%	4
A3	Café XYZ Setiabudi memiliki konsistensi rasa makanan	91.78%	3
A7	Pegawai Café XYZ Setiabudi memberikan pelayanan yang baik dari awal sampai akhir	89.47%	1
A13	Café XYZ Setiabudi menjaga kebersihan fasilitasnya (seperti meja, kursi, alat makan, dll)	91.08%	2
A19	Café XYZ Setiabudi memiliki lahan parkir yang luas	93.87%	5

Berikut ini merupakan usulan perbaikan untuk masing-masing atribut pernyataan yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu:

1. Café XYZ Setiabudi menyajikan makanan dengan rasa yang enak (A1). Perbaikan dalam jangka pendek maupun jangka panjang ialah manajemen mengadakan kegiatan interaksi dengan pelanggan terkait masukan makanan dengan rasa yang enak mengenai keinginan dan kebutuhan pelanggan. Interaksi dengan

- pelanggan terkait masukan tersebut dapat dilaksanakan dalam 1 minggu sekali ataupun dalam 1 bulan sekali kepada pelanggan yang sedang mengunjungi Café XYZ setiabudi.
2. Café XYZ Setiabudi memiliki konsistensi rasa makanan (A3). Perbaikan dalam jangka pendek ialah manajemen melakukan *controlling* secara berkala terkait menerapkan standar resep dan standar porsi bahan makanan yang telah diterapkan. *Controlling* tersebut dapat dilakukan setiap hari pada shift pagi dan *shift* malam. Perbaikan dalam jangka panjang ialah manajemen melakukan sosialisasi terkait pentingnya menerapkan standar resep dan standar porsi bahan makanan.
 3. Pegawai Café XYZ Setiabudi memberikan pelayanan yang baik dari awal sampai akhir (A7). Perbaikan dalam jangka pendek ialah merubah prosedur pelayanan dan memaksimalkan karyawan yang ada untuk mengisi dibagian *Waiter/Waitress*. Memaksimalkan karyawan yang dimaksud ialah jumlah karyawan yang bekerja dalam shift diatur untuk salah satu karyawan mengisi dibagian *Waiter/Waitress*. Perbaikan dalam jangka panjang ialah manajemen mempertimbangkan untuk menambah karyawan khusus di bagian *Waiter/Waitress*.
 4. Café XYZ Setiabudi menjaga kebersihan fasilitasnya (seperti meja, kursi, alat makan, dll) (A13). Perbaikan dalam jangka pendek ialah manajemen melakukan _ secara berkala terkait kebersihan fasilitas. *Controlling*
 5. tersebut dapat dilakukan setiap hari pada *shift* pagi dan *shift* malam. Perbaikan dalam jangka panjang ialah memasang *CCTV* untuk memantau performansi kinerja karyawan dalam menjaga kebersihan fasilitas, manajemen mempertimbangkan untuk menambah karyawan khusus *cleaning service*, dan membuat *checklist* kebersihan.
 6. Café XYZ Setiabudi memiliki lahan parkir yang luas (A19). Perbaikan dalam jangka pendek ialah membuat tata letak parkir khusus pelanggan Café XYZ Setiabudi. Perbaikan dalam jangka panjang ialah manajemen mempertimbangkan untuk menyewa lahan parkir tempat sekitar.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh sebesar 84,97% menunjukkan tergolong kriteria sangat puas. Berdasarkan hasil pengolahan data *importance performance analysis* prioritas utama dilakukannya perbaikan yaitu Café XYZ Setiabudi menyajikan makanan dengan rasa yang enak (A1), Café XYZ Setiabudi memiliki konsistensi rasa makanan (A3), Pegawai Café XYZ Setiabudi memberikan pelayanan yang baik dari awal sampai akhir (A7), Café XYZ Setiabudi menjaga kebersihan fasilitasnya (seperti meja, kursi, alat makan, dll) (A13), dan Café XYZ Setiabudi memiliki lahan parkir yang luas (A19).

5. DAFTAR PUSTAKA

- Kim, Woo Gon, Christy Yen Nee Ng, and Yen-soo Kim. (2009). Influence of Institutional DINESERV on Customer Satisfaction, Return Intention, and Word of Mouth. *International Journal of Hospitality Management*. Vol 29. 10-17.
- Nur, R., & Widayati, C. (2021). Development in Bulukumba District (Case Study of Economic Growth T hrough the Leading Village Sector in Bulukumpa District). 525(Icsse 2020), 389–393.
- Priyatno, D. (2013). *Analisis korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Gava media.
- Ruhimat, D. (2008). Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo, H. S., Tunggal, G. J. W., & Jokom, R. (2015). Analisa Kepuasan Konsumen Di Restaurant "X" Di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(1), 203-214.