

ABSTRAK

Desi Sri Pasaribu (30420355)

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA *FRANCHISE* WEDRINK KELAPA DUA, TANGERANG.

Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Gunadarma, 2024.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

(xv+79 + Lampiran)

WeDrink adalah merek terkenal dalam industri makanan dan minuman yang dikelola oleh PT Runxiang International Indonesia, bagian dari grup yang berfokus pada produksi bahan baku, manajemen merek dan logistik. Wedrink Kelapa Dua merupakan salah satu *outlet* yang turut ikut serta dalam jaringan kemitraan *franchise* tersebut. WeDrink Kelapa Dua saat ini sedang menghadapi penurunan omset walaupun sudah menawarkan berbagai inovasi menu dan fasilitas yang menarik. Penurunan omset disebabkan oleh berkurangnya jumlah pelanggan yang datang, kualitas pelayanan yang kurang memuaskan dan responsivitas staf yang terbatas. Penurunan ini juga diperparah oleh persaingan ketat dengan kompetitor lokal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). CSI digunakan untuk mengukur sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi dan menentukan tingkat kepuasan keseluruhan sementara IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diperbaiki dan menentukan prioritas perbaikan dengan membandingkan kinerja atribut layanan dengan tingkat kepentingannya bagi pelanggan. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada pelanggan WeDrink Kelapa Dua, dan hasil analisis menunjukkan nilai CSI sebesar 89,63, yang menandakan tingkat kepuasan pelanggan sangat tinggi. Analisis IPA membagi atribut layanan ke dalam empat kuadran: Kuadran I mengidentifikasi atribut yang memerlukan perbaikan segera, kuadran II mencakup atribut yang perlu dipertahankan, kuadran III berisi atribut yang kurang penting dan kuadran IV berisi atribut yang sudah berlebihan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan omset, disarankan agar WeDrink Kelapa Dua fokus pada perbaikan atribut yang berada di kuadran I dan mempertahankan kinerja atribut yang berada di kuadran II. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya dapat membantu mengatasi penurunan omset dan bersaing lebih efektif di pasar.

DAFTAR PUSTAKA (2013 – 2023)