

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain:

1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini Perusahaan memiliki Konsumen dari Remaja hingga Dewasa, maka dari itu untuk pengisian kuesioner dilakukan oleh para Konsumen yang setidaknya pernah melakukan pembelian terhadap produk Mixue sebanyak satu kali berdasarkan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Berikut ini hasil deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan jawaban responden.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	33	33%
2	Perempuan	67	67%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil olah data tahun 2025

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi yaitu perempuan. Oleh karena itu, Responden dalam Penelitian ini di Dominasi oleh

Responden berjenis kelamin Perempuan dengan Presentase 67%.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	17-24 Tahun	81	81%
2	25-35 Tahun	16	16%
3	36-45 Tahun	3	3%
4	>45 Tahun	1	1%
	Total	100	100%

Sumber: Hasil data diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia diketahui responden dengan usia 17-24 tahun. Oleh karena itu, Responden dalam Penelitian ini didominasi oleh Responden berusia 17-24 Tahun dengan Presentase sebesar 81%.

4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Jumlah	Presentase (%)
1	Bandar Lampung	89	89%
	Total	89	89%

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan Domisili diketahui responden yang berdomisili Bandar Lampung menempati tingkat tertinggi. Oleh karena itu, Responden dalam Penelitian ini didominasi oleh Responden yang berdomisili di Bandar Lampung.

1.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban Mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja yang disebarkan kepada 68 responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tingkat Harapan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5
Bukti Fisik (Tangibles)						
1	Fasilitas di Mixue terlihat bersih dan terawat dengan baik	1	0	31	47	21
2	Tempat di Mixue nyaman dan menyediakan area yang cukup untuk duduk dengan nyaman	3	4	20	44	24
3	Peralatan yang digunakan di Mixue modern dan dalam kondisi baik	2	4	29	33	34
Kepedulian (Empathy)						
4	Staf di Mixue dapat memahami kebutuhan pelanggan dengan cepat	1	5	31	40	25.
5	Staf di Mixue memberikan perhatian penuh kepada pelanggan saat melayani	2	6	35	36	23
6	Staf di Mixue ramah dan sopan saat berinteraksi dengan pelanggan	2	4	31	41	24
Keandalan (Reliability)						
7	Mixue selalu menyediakan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan	0	5	29	41	27
8	Mixue memberikan pengalaman yang konsisten setiap kali berkunjung	2	9	36	29	26
9	Mixue memenuhi harapan pelanggan mengenai kualitas produk	2	6	27	36	31

Daya Tanggap (Responsiveness)						
10	Proses pemesanan di Mixue berlangsung dengan cepat	3	6	26	34	33
11	Mixue memberikan waktu yang tepat untuk mempersiapkan pesanan pelanggan	3	6	31	35	27
12	Mixue mampu menangani antrean pelanggan dengan efisien	4	9	29	32	27
Jaminan (Assurance)						
13	Mixue memberikan informasi yang jelas tentang bahan baku produk yang digunakan	2	10	33	38	18
14	Mixue menjamin bahwa semua produk yang disajikan aman untuk dikonsumsi	1	5	31	37	28
15	Mixue memastikan bahwa semua proses produksi dilakukan dengan standar kebersihan yang tinggi	1	9	34	30	28

Sumber: data diolah tahun 2025

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 15 pertanyaan yang diajukan kepada 100 responden, pernyataan no.3 mengenai “Peralatan yang digunakan di Mixue modern dan dalam kondisi baik.” Memperoleh respon dengan jawaban “Sangat Puas” sebanyak 34 orang atau 34%, pernyataan no.1 mengenai ” Fasilitas di Mixue terlihat bersih dan terawat dengan baik”, memperoleh respon dengan jawaban “Puas” sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan pernyataan no.8 mengenai “Mixue memberikan pengalaman yang konsisten setiap kali berkunjung “Cukup Puas” sebanyak 36 orang atau 36%.

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kenyataan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5

Bukti Fisik (Tangibles)						
1	Fasilitas di Mixue terlihat bersih dan terawat dengan baik selama kunjungan saya	2	9	25	47	18
2	Tempat di Mixue nyaman, namun terkadang area duduk terasa kurang memadai	2	6	42	37	15
3	Peralatan yang digunakan di Mixue terkadang terlihat sudah lama dan tidak selalu dalam kondisi terbaik	8	19	28	31	16
Kepedulian (Empathy)						
4	Staf di Mixue seringkali memahami kebutuhan saya dengan cepat saat melayani	3	6	36	29	26
5	Staf di Mixue memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan, tetapi terkadang kurang responsif	1	11	34	38	18
6	Staf di Mixue ramah dan sopan, namun terkadang tidak cukup komunikatif dalam memberikan informasi	6	7	33	35	21
Keandalan (Reliability)						
7	Mixue umumnya menyediakan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan, meskipun terkadang ada sedikit perbedaan	2	9	31	40	20
8	Pengalaman saya di Mixue konsisten, tetapi ada kalanya kualitas produk yang saya terima tidak sesuai harapan	0	10	31	37	23
9	Mixue kadang mengalami ketidaksesuaian antara produk yang diinginkan dan yang diberikan, namun cukup jarang	4	11	35	35	17
Daya Tanggap (Responsiveness)						
10	Proses pemesanan di Mixue biasanya cukup cepat, namun ada beberapa momen antrean panjang	3	12	27	36	24
11	Mixue membutuhkan waktu sedikit lebih	3	12	33	34	19

	lama dari yang saya harapkan untuk mempersiapkan pesanan saya					
12	Mixue kadang-kadang kesulitan dalam menangani antrean pelanggan yang banyak	5	14	32	29	22
Jaminan (Assurance)						
13	Mixue menyediakan informasi yang cukup jelas tentang bahan baku produk, meskipun terkadang tidak lengkap	2	13	36	35	16
14	Mixue menjamin bahwa produk yang disajikan aman untuk dikonsumsi, namun terkadang tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang prosedur kebersihannya	4	9	34	31	23
15	Proses produksi di Mixue terlihat mengikuti standar kebersihan yang baik, meskipun ada kalanya saya merasakan kurangnya jaminan tersebut	2	14	34	33	19

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 15 pertanyaan yang diajukan kepada 100 responden, pernyataan no.4 mengenai “Staf di Mixue seringkali memahami kebutuhan saya dengan cepat saat melayani.” Memperoleh respon dengan jawaban “Sangat Puas” sebanyak 26 orang atau 26%, pernyataan no.1 mengenai ” Fasilitas di Mixue terlihat bersih dan terawat dengan baik selama kunjungan saya”, memperoleh respon dengan jawaban “Puas” sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan pernyataan no.2 mengenai “Tempat di Mixue nyaman, namun terkadang area duduk terasa kurang memadai.” memperoleh respon dengan jawaban “Cukup Puas” sebanyak 42 orang atau 42%.

1.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

1.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 25. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila sig > 0,05 (alpha), maka tidak valid dan apabila sig <0,05 (alpha), maka valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Berdasarkan Tingkat Harapan

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kondisi	Simpulan
H1	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H2	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H3	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H4	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H5	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H6	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H7	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H8	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H9	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H10	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H11	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H12	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H13	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H14	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
H15	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0,05). Dengan demikian seluruh item pernyataan berdasarkan harapan adalah valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Berdasarkan Tingkat Kenyataan

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kondisi	Simpulan
K1	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K2	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K3	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K4	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K5	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K6	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K7	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K8	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K9	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K10	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K11	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K12	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K13	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K14	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid
K15	,000	0,5	Sig>Alpha	Valid

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan Kenyataan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $Sig < \alpha (0,05)$. Dengan demikian seluruh item pernyataan berdasarkan kinerja dinyatakan valid.

1.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program IBM SPSS 25. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Daftar Interpretasi Koefisien

Koefisien r	Reliabilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang/Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah

Sumber: Sugiyono (2009)

Berdasarkan tabel 4.8 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil

pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach	Koefisien r	Simpulan
Harapan	0,897	0,8000-1,000	Sangat Tinggi
Kenyataan	0,926	0,8000-1,000	Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.9 nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,897 untuk kepuasan pelanggan berdasarkan Harapan dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi. Dan nilai Cronbach's Alpha 0,926 untuk tingkat Kenyataan dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi.

1.3 Hasil Analisis Data

1.3.1 Hasil Analisis Kepuasan

Kepuasan atau ketidak puasan adalah perasaan senang kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Harapan dan Kenyataan yang di harapkan, Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Perfomance Analysis (IPA) merupakan alat analisis yang dapat menunjukkan tingkat kepuasan dari responden terhadap pelanggan Mixue yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

1.3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan dalam customer satisfaction index mempertimbangkan nilai harapan suatu atribut dalam menentukan tingkat kepuasan atribut tersebut yang nantinya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan Pelanggan Mixue. Perhitungan customer satisfaction index ini diperoleh melalui nilai rata-rata pada tingkat

Harapan dan tingkat Kenyataan yang disesuaikan dengan bobot masing-masing harapan.

1. Menentukan MIS (Mean Importance Score)

Menentukan Mean Importance Score (MIS) MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Y_i : Harapan atribut ke i

Tabel 4.10 Hasil Rata Rata Tingkat Harapan (MIS)

Pernyataan	Jawaban					Total	Rata-Rata (MIS)
	SP	P	CP	TP	STP		
H1	21	47	31	2	1	391	3,82
H2	24	44	27	4	3	388	3,83
H3	34	33	29	4	2	399	3,94
H4	25	40	31	5	1	389	3,82
H5	23	36	35	6	2	390	3,70
H6	24	41	31	4	2	387	3,80
H7	25	40	31	5	1	389	3,86
H8	26	29	36	9	2	374	3,67
H9	31	36	27	6	2	394	3,87
H10	33	34	26	6	3	394	3,85
H11	27	35	31	6	3	383	3,77
H12	27	32	29	9	4	372	3,67
H13	18	38	33	10	2	363	3,56
H14	28	37	31	5	1	392	3,86
H15	28	30	34	9	1	381	3,76
					Total	5786	56,76

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Pada tabel 4.10 nilai rata-rata tingkat harapan (MIS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,94 pada pernyataan nomor 3.

2. Menentukan Mean satisfaction score (MSS)

MSS merupakan nilai rata – rata tingkat Kenyataan yang dirasakan Responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus

Rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{n}$$

Keterangan :

n : jumlah responden

Xi : nilai kinerja atribut ke i

Tabel 4.11 Hasil Rata Rata Tingkat Kenyataan (MSS)

Pernyataan	Jawaban					Total	Rata-Rata (MSS)
	SP	P	CP	TP	STP		
K1	18	47	25	9	2	373	3,69
K2	15	37	42	6	2	363	3,58
K3	16	31	28	19	8	334	3,26
K4	26	29	36	6	3	369	3,67
K5	18	38	34	11	1	367	3,58
K6	21	35	33	7	6	414	3,56
K7	20	40	31	9	2	373	3,65
K8	23	37	31	10	0	407	3,72
K9	17	35	35	11	4	356	3,48
K10	24	36	27	12	3	372	3,64
K11	19	34	33	12	3	357	3,54
K12	22	29	32	14	5	355	3,45
K13	16	35	36	13	2	356	3,48
K14	23	31	34	9	4	363	3,59
K15	19	33	34	14	2	359	3,48
					Total	5518	53,38

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Pada tabel 4.11 nilai rata-rata tingkat Kenyataan (MSS) berdasarkan perhitungan diatas didapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,69 pada pernyataan nomor 1.

3. Menentukan Weight Factor (WF)

Menentukan Weight Factor (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus :

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{15}$$

$$(2). WF = \frac{MIS_i}{\sum_i^p MIS_i}$$

Keterangan :

P : jumlah atribut kepentingan (k = 15) i : atribut pelayanan ke – i

Tabel 4.12 Hasil Nilai Weight Factor

Pernyataan	Nilai Harapan	Nilai WF
H1	391	0,0673
H2	388	0,0674
H3	399	0,0694
H4	389	0,0673
H5	390	0,0651
H6	387	0,0669
H7	389	0,0680
H8	374	0,0646
H9	394	0,0682
H10	394	0,0678
H11	383	0,0664
H12	372	0,0647
H13	363	0,0627
H14	392	0,0680
H15	381	0,0662

Sumber: Data diolah Tahun 2025

4. Menentukan Weight Score

Menentukan Weight Score (WS), skor ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata-rata tingkat kenyataan yang dirasakan responden sebagai Mean satisfaction score (MSS) dengan menggunakan rumus.

Rumus

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan :

i : atribut pelayanan

Tabel 4.13 Hasil Nilai Weight Score

PERNYATAAN	WEIGHT FACTOR (WF)	MEAN SATISFACTION SCORE (MSS)	WEIGHT SCORE (WS)
P1	0,0673	3,69	0,2481
P2	0,0674	3,58	0,2410
P3	0,0694	3,26	0,2264
P4	0,0673	3,67	0,2470
P5	0,0651	3,58	0,2328
P6	0,0669	3,56	0,2379
P7	0,0680	3,65	0,2480
P8	0,0646	3,72	0,2406
P9	0,0682	3,48	0,2377
P10	0,0678	3,64	0,2465
P11	0,0664	3,54	0,2351
P12	0,0647	3,45	0,2235
P13	0,0627	3,48	0,2185
P14	0,0680	3,59	0,2442
P15	0,0662	3,48	0,2307
		TOTAL	3,5580

Sumber: Data diolah Tahun 2025

5. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus (100).

Rumus :

$$\sum_{i=1}^n WSI = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_{15}$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSI}{HS} \times 100\%$$

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 1. Berikut merupakan tabel Skala Kriteria Customer Satisfaction Index :

Tabel. 4.14 Skala Kriteria Customer Satisfaction Index

Nilai index	Keterangan
81% - 100%	Sangat puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup puas
35% - 50%	Tidak puas
0% - 34%	Sangat tidak puas

Berdasarkan data diatas yang sudah diolah maka dapat dibuat tabel

Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai berikut :

Tabel 4. 15 Customer Satisfaction Index

PERNYATAAN	MIS		MSS		WF	WS	NILAI CSI
	Jumlah nilai Yi	Nilai MISi	Jumlah Nilai Xi	Nilai MSSi			
P1	382	3,82	369	3,69	0,0673	0,2481	71,16%
P2	383	3,83	358	3,58	0,0674	0,2410	
P3	394	3,94	326	3,26	0,0694	0,2264	
P4	382	3,82	367	3,67	0,0673	0,2470	

P5	370	3,70	358	3,58	0,0651	0,2328
P6	380	3,80	356	3,56	0,0669	0,2379
P7	386	3,86	365	3,65	0,0680	0,2480
P8	367	3,67	372	3,72	0,0646	0,2406
P9	387	3,87	348	3,48	0,0682	0,2377
P10	385	3,85	364	3,64	0,0678	0,2465
P11	377	3,77	354	3,54	0,0664	0,2351
P12	367	3,67	345	3,45	0,0647	0,2235
P13	356	3,56	348	3,48	0,0627	0,2185
P14	386	3,86	359	3,59	0,0680	0,2442
P15	376	3,76	348	3,48	0,0662	0,2307
TOTAL		56,76		53,38	1,0000	3,5580

Sumber: Data diolah Tahun 2025

$$CSI = \frac{3,5580}{5} \times 100\% = 71,16\%$$

Berdasarkan tabel 4. 15 tentang customer satisfaction index didapat nilai CSI sebesar 71,16% yang berada pada rentang skala 0,66 - 0,80 dinyatakan pelanggan Mixue puas atas pelayanan yang diberikan.

1.3.3 Important Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah diolah maka peneliti mendapatkan data olahan yang siap untuk dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai berikut :

1. Analisis Diagram Kartesius

Menghitung nilai tingkat kesesuaian responden, dengan cara perhitungan menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots (1)$$

Keterangan :

Tki: Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian Harapan perusahaan

Yi : Skor penilaian Kenyataan pelanggan

Berdasarkan rumus perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Tki = \frac{369}{382} \times 100\% = 96,60\%$$

Tabel 4. 16 Penilaian Tingkat Kesesuaian Harapan Yang Dilakukan Dengan Kenyataan Pelanggan

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Tingkat Kesesuaian
		X	Y	
Tangible (Bukti Fisik)				
1	Fasilitas di Mixue terlihat bersih dan terawat dengan baik	369	382	96,60
2	Tempat di Mixue nyaman dan menyediakan area yang cukup untuk duduk dengan nyaman	358	383	93,47
3	Peralatan yang digunakan di Mixue modern dan dalam kondisi baik	326	394	82,74
Emphaty (Empati)				
4	Staf di Mixue dapat memahami kebutuhan pelanggan dengan cepat	367	382	96,07
5	Staf di Mixue memberikan perhatian penuh kepada pelanggan saat melayani	358	370	96,76
6	Staf di Mixue ramah dan sopan saat berinteraksi dengan pelanggan	356	380	93,68
Reliability (Keandalan)				
7	Mixue selalu menyediakan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan	365	386	94,56
8	Mixue memberikan pengalaman yang konsisten setiap kali berkunjung	372	367	101,36

9	Mixue memenuhi harapan pelanggan mengenai kualitas produk	348	387	89,92
Responsiveness (Daya Tanggap)				
10	Proses pemesanan di Mixue berlangsung dengan cepat	364	385	94,55
11	Mixue memberikan waktu yang tepat untuk mempersiapkan pesanan pelanggan	354	377	93,90
12	Mixue mampu menangani antrean pelanggan dengan efisien	345	367	94,01
Assurance (Jaminan)				
13	Mixue memberikan informasi yang jelas tentang bahan baku produk yang digunakan	348	356	97,75
14	Mixue menjamin bahwa semua produk yang disajikan aman untuk dikonsumsi	359	386	93,01
15	Mixue memastikan bahwa semua proses produksi dilakukan dengan standar kebersihan yang tinggi	348	376	92,55

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Selanjutnya untuk menjabarkan atribut atribut pada diagram kartesius digunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana:

X: Skor rata rata tingkat Harapan

Y: Skor rata rata tingkat Kenyataan

Xi: Total skor tingkat Harapan

Yi: Total skor tingkat Kenyataan

n: Jumlah Responden

$$X = \frac{369}{100} = 3,69$$

$$Y = \frac{382}{100} = 3,82$$

Tabel 4. 17 Perhitungan Rata Rata Dari Penilaian Harapan Dan Penilaian Kenyataan Kepuasan Pelanggan Mixue

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	X	Y
Tangible (Bukti Fisik)					
1	Fasilitas di Mixue terlihat bersih dan terawat dengan baik selama kunjungan saya	369	382	3,69	3,82
2	Tempat di Mixue nyaman, namun terkadang area duduk terasa kurang memadai	358	383	3,58	3,83
3	Peralatan yang digunakan di Mixue terkadang terlihat sudah lama dan tidak selalu dalam kondisi terbaik	326	394	3,26	3,94
Emphaty (Empati)					
4	Staf di Mixue seringkali memahami kebutuhan saya dengan cepat saat melayani	367	382	3,67	3,82
5	Staf di Mixue memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan, tetapi terkadang kurang responsif	358	370	3,58	3,7
6	Staf di Mixue ramah dan sopan, namun terkadang tidak cukup komunikatif dalam memberikan informasi	356	380	3,56	3,8
Reliability (Keandalan)					
7	Mixue umumnya menyediakan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan, meskipun terkadang ada sedikit perbedaan	365	386	3,65	3,86
8	Pengalaman saya di Mixue konsisten, tetapi ada kalanya kualitas produk yang saya terima tidak sesuai harapan	372	367	3,72	3,67
9	Mixue kadang mengalami ketidaksesuaian antara produk yang diinginkan dan yang diberikan, namun cukup jarang	348	387	3,48	3,87
Responsiveness (Daya Tanggap)					
10	Proses pemesanan di Mixue biasanya cukup cepat, namun ada beberapa momen antrean panjang	364	385	3,64	3,85

11	Mixue membutuhkan waktu sedikit lebih lama dari yang saya harapkan untuk mempersiapkan pesanan saya	354	377	3,54	3,77
12	Mixue kadang-kadang kesulitan dalam menangani antrean pelanggan yang banyak	345	367	3,45	3,67
Assurance (Jaminan)					
13	Mixue menyediakan informasi yang cukup jelas tentang bahan baku produk, meskipun terkadang tidak lengkap	348	356	3,48	3,56
14	Mixue menjamin bahwa produk yang disajikan aman untuk dikonsumsi, namun terkadang tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang prosedur kebersihannya	359	386	3,59	3,86
15	Proses produksi di Mixue terlihat mengikuti standar kebersihan yang baik, meskipun ada kalanya saya merasakan kurangnya jaminan tersebut	348	376	3,48	3,76
	Total	5337	5678	53,37	56,78
	Rata Rata	356	379	3,56	3,79

Sumber: Data diolah Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.18 terdapat rata rata X sebesar 3,56 dan rata rata Y sebesar 3,79, yang didapat dari perhitungan :

Rumus:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^{n1} X1}{K}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^{n1} Y1}{K}$$

X = Rata rata skor tingkat Harapan

Y = Rata rata skor tingkat Kenyataan

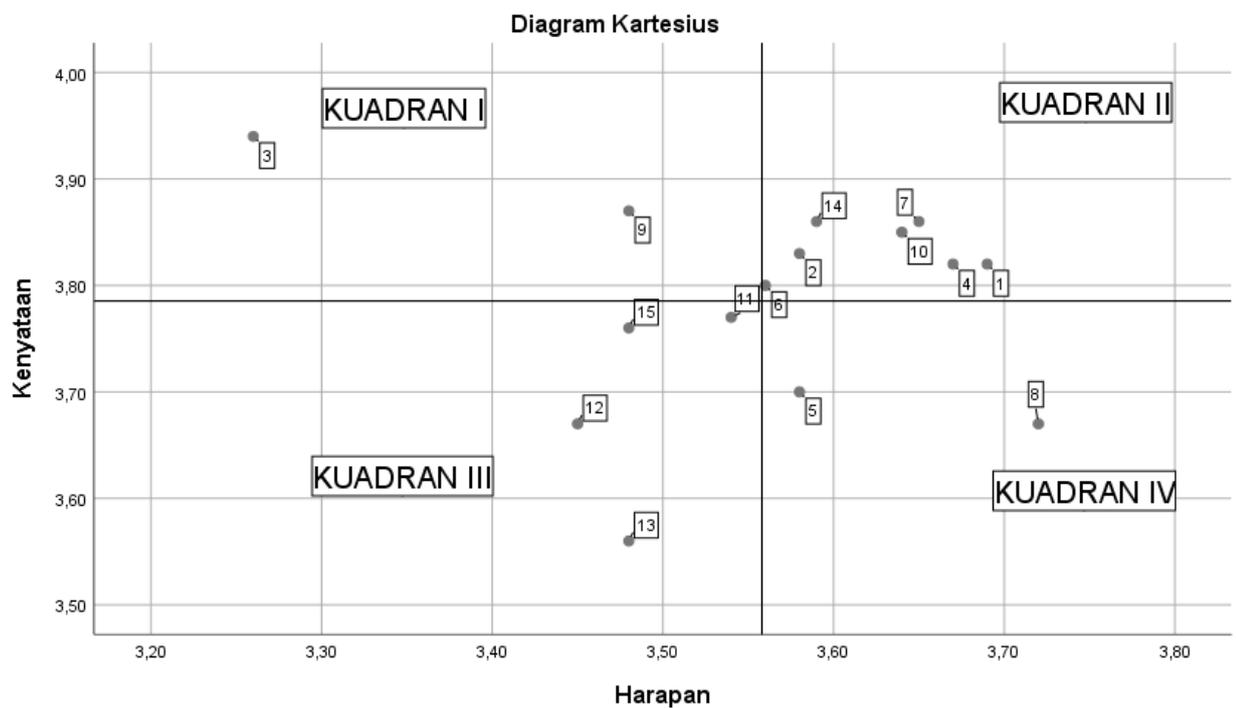
K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi Kepuasan

$$X = \frac{53,37}{15} = 3,56$$

$$Y = \frac{56,78}{15} = 3,79$$

Selanjutnya unsur-unsur diatas, digambarkan pada diagram berikut :

Gambar 4.1 Diagram Kartesius



Kuadrant I (Prioritas Utama)

- Tinggi Kepentingan, Rendah Kinerja
- Perlu perbaikan segera karena sangat penting bagi pelanggan tetapi belum memuaskan.

Jumlah responden yang mengeluhkan aspek ini cukup signifikan.

- **Reliability (Keandalan):** 35% responden menyatakan bahwa Mixue kadang mengalami ketidaksesuaian antara produk yang dipesan dan yang diberikan.

- **Responsiveness (Daya Tanggap):** 36% responden menganggap bahwa Mixue membutuhkan waktu lebih lama dari harapan mereka dalam mempersiapkan pesanan.
- **Empathy (Kepedulian):** 34% responden merasa staf Mixue kurang memperhatikan pelanggan secara personal.

Kuadran II (Prioritas Utama)

- Tinggi kepentingan, Tinggi Kinerja
- Harus dipertahankan karena sudah memenuhi ekspektasi pelanggan.

Mayoritas Responden merasa Puas terhadap Aspek ini

- **Assurance (Jaminan):** 93,90% tingkat kesesuaian terhadap keamanan produk dan standar kebersihan.
- **Tangibles (Bukti Fisik):** 96,60% responden menyatakan bahwa fasilitas Mixue bersih dan terawat.

Kuadran III (Prioritas Rendah / Low Priority)

- Rendah Kepentingan, Rendah Kinerja
- Tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tidak perlu menjadi prioritas.

Aspek yang dinilai kurang Penting bagi Responden

- **Tangibles (Bukti Fisik):** 42% responden merasa bahwa tempat duduk kurang memadai, tetapi ini bukan faktor utama yang memengaruhi kepuasan
- **Empathy (Kepedulian):** 36% responden merasa staf kurang komunikatif dalam memberikan informasi, tetapi tidak dianggap krusial

Kuadran IV (Berlebihan / Possible Overkill)

- Rendah Kepentingan, Tinggi Kinerja
- Perusahaan mungkin terlalu fokus pada aspek ini, padahal pelanggan tidak terlalu menganggapnya penting.

Aspek yang dinilai Berlebihan oleh Responden

- **Assurance (Jaminan):** 68% responden menyatakan bahwa informasi bahan baku sudah cukup jelas, tetapi tidak terlalu dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.
- **Tangibles (Bukti Fisik):** Dekorasi interior yang menarik, tetapi 50% responden tidak menganggapnya sebagai faktor utama kepuasan

Dibawah ini disajikan tabel rata rata variabel Harapan dan Kenyataan untuk mencapai kepuasan pelanggan :

Tabel 4.18 Perhitungan Rata-Rata Variabel Harapan Dan Kenyataan Pelanggan Untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	X	Y
		X	Y		
Tangible (Bukti Fisik)					
1	Fasilitas di Mixue terlihat bersih dan terawat dengan baik	3,69	3,82	8,36	8,96
2	Tempat di Mixue nyaman dan menyediakan area yang cukup untuk duduk dengan nyaman	3,58	3,83		
3	Peralatan yang digunakan di Mixue modern dan dalam kondisi baik	3,26	3,94		
Emphaty (Empati)					
4	Staf di Mixue dapat memahami kebutuhan pelanggan dengan cepat	3,67	3,82	8,44	8,79
5	Staf di Mixue memberikan perhatian penuh kepada pelanggan saat melayani	3,58	3,7		
6	Staf di Mixue ramah dan sopan saat berinteraksi dengan pelanggan	3,56	3,8		
Reliability (Keandalan)					
7	Mixue selalu menyediakan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan	3,48	3,86	8,23	8,82
8	Mixue memberikan	3,59	3,67		

	pengalaman yang konsisten setiap kali berkunjung				
9	Mixue memenuhi harapan pelanggan mengenai kualitas produk	3,48	3,87		
Responsiveness (Daya Tanggap)					
10	Proses pemesanan di Mixue berlangsung dengan cepat	3,48	3,85	8,23	8,84
11	Mixue memberikan waktu yang tepat untuk mempersiapkan pesanan pelanggan	3,59	3,77		
12	Mixue mampu menangani antrean pelanggan dengan efisien	3,48	3,67		
Assurance (Jaminan)					
13	Mixue memberikan informasi yang jelas tentang bahan baku produk yang digunakan	3,48	3,56	8,23	8,67
14	Mixue menjamin bahwa semua produk yang disajikan aman untuk dikonsumsi	3,59	3,86		
15	Mixue memastikan bahwa semua proses produksi dilakukan dengan standar kebersihan yang tinggi	3,48	3,76		
	Rata Rata	3,56	3,79		

Dibawah ini disajikan tabel yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Mixue:

Tabel 4.19 Tabel Nilai Rata-Rata yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Mixue

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan	Tingkat Kesesuaian
		X	Y	
1	Tangible (Bukti Fisik)	8,36	8,96	93,30
2	Emphaty (Empati)	8,44	8,79	96,01
3	Reliabiliti (Keandalan)	8,23	8,82	93,31
4	Responsiveness (Daya Tanggap)	8,23	8,84	93,09
5	Assurance (Jaminan)	8,23	8,67	94,92

Sumber: Data diolah Tahun 2025

1. **Tingkat Kepentingan (Important)**

Jika dilihat dari tingkat kepentingan pelanggan terdapat peringkat yang mereka harapkan dapat mereka terima/inginkan, sebagai berikut :

- Emphaty (Empati) nilai rata rata (8,44)
- Tangible (Bukti Fisik) nilai rata rata (8,36)
- Assurance (jaminan) nilai rata rata (8,23)
- Reliabilility (Keandalan) nilai rata rata (8,23)
- Responsiveness (Daya Tanggap) nilai rata rata (8,23)

Berdasarkan peringkat diatas terlihat bahwa pelanggan Mixue masih lebih memilih indikator Emphaty, maka yang diinginkan pelanggan Mixue adalah atribut hal ini akan memberikan dampak terhadap karakteristik pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan berkaitan dengan indikator realibility akan bertahan lama.

2. **Performance**

Dalam perfomance yang ditunjukkan oleh Mixue dari kelima yang mereka terima dapat diurutkan sesuai dengan nilai tertinggi sebagai berikut :

- Tangible (Bukti Fisik) nilai rata rata (8,96)
- Responsiveness (Daya Tanggap) nilai rata rata (8,84)
- Reliabilility (Keandalan) nilai rata rata (8,22)
- Emphaty (Empati) nilai rata rata (8,79)
- Assurance (jaminan) nilai rata rata (8,67)

Berdasarkan peringkat di atas terlihat bahwa kinerja Mixue yang dinilai paling baik oleh pelanggan Mixue adalah Tangible, karena itu, maka yang Mixue perlu

mempertahankan indikator Tangible agar memberikan dampak terhadap karakteristik pelayanan akan bertahan lama.

3. Tingkat Kesesuaian

Jika dibandingkan antara tingkat performance dengan Tingkat Important diperoleh tingkat kesesuaian yang dapat pula diurutkan sesuai dengan persentase tertinggi sebagai berikut :

- Variabel Emphaty, dengan Tingkat Kesesuaian (96,01)
- Variabel Assurance, dengan Tingkat Kesesuaian (94,92)
- Variabel Reliabilility, dengan Tingkat Kesesuaian (93,31)
- Variabel Tangible, dengan Tingkat Kesesuaian (93,30)
- Variabel Responsiveness, dengan Tingkat Kesesuaian (93,09)

Berdasarkan data diatas, terlihat bahwa tingkat kesesuaian antara performance dan important pelanggan Mixue berada diantara 93,09% sampai dengan 96,01%, jika dilihat dari tingkat important dan performance pelanggan Mixue yang lebih utama adalah Emphaty dan Tangible. Sedangkan untuk tingkat kesesuaian Emphaty sudah sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan pelanggan Lovely Bee Day Care karena sama sama diurutan paling atas (nilai rata rata tertinggi).

1.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan Mixue di Bandar Lampung dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA), ditemukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada angka 71,16%, yang tergolong dalam kategori puas. Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelanggan memiliki pengalaman yang baik

terhadap produk dan layanan Mixue, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar kepuasan pelanggan dapat meningkat ke tingkat yang lebih optimal. Dari hasil analisis yang dilakukan, aspek yang mendapatkan penilaian tertinggi dalam kepuasan pelanggan adalah kualitas produk dan kebersihan lingkungan outlet. Pelanggan merasa bahwa produk Mixue memiliki rasa yang sesuai dengan ekspektasi mereka, serta harga yang cukup terjangkau dibandingkan dengan kompetitor di industri yang sama. Selain itu, kebersihan di dalam outlet juga dinilai baik, sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pelanggan saat menikmati produk. Faktor kebersihan ini menjadi salah satu keunggulan yang membuat pelanggan merasa puas dan nyaman saat berkunjung ke Mixue.

Namun, berdasarkan analisis lebih lanjut dengan metode IPA, ditemukan beberapa aspek yang masih memerlukan peningkatan. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah kecepatan pelayanan, terutama dalam menangani antrean pada jam-jam sibuk. Beberapa pelanggan menyatakan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan pesanan masih cukup lama, terutama saat outlet sedang ramai. Hal ini berpotensi mengurangi kepuasan pelanggan dan bahkan dapat berdampak pada loyalitas mereka. Oleh karena itu, Mixue perlu mempertimbangkan strategi yang lebih efektif dalam manajemen antrean, seperti penambahan jumlah staf pada jam sibuk atau penerapan sistem pemesanan yang lebih efisien. Selain itu, pelanggan juga menyoroti kurangnya informasi terkait produk, terutama mengenai komposisi bahan dan varian menu yang tersedia. Beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa informasi mengenai menu tidak selalu tersedia dengan jelas di outlet maupun dalam komunikasi dengan karyawan. Untuk mengatasi hal ini, Mixue dapat menyediakan papan informasi yang lebih lengkap di setiap outlet serta memperbarui informasi secara rutin di media sosial dan aplikasi pemesanan online.

Selain hasil analisis CSI dan IPA, kepuasan pelanggan Mixue juga dapat dievaluasi melalui pendekatan TERRA, yang mencakup lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan: Tangibles (bukti fisik), Empathy (kepedulian), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan Assurance (jaminan).

Pada aspek Tangibles (bukti fisik), pelanggan memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap kebersihan outlet dan kualitas peralatan yang digunakan. Namun, masih terdapat beberapa keluhan terkait kapasitas tempat duduk yang kurang memadai pada saat outlet ramai.

Dalam aspek Empathy (kepedulian), pelanggan mengapresiasi keramahan dan kesopanan staf Mixue dalam melayani mereka. Namun, ada beberapa keluhan terkait perhatian staf yang terkadang kurang maksimal ketika pelanggan membutuhkan bantuan atau informasi tambahan.

Pada aspek Reliability (keandalan), Mixue dinilai cukup baik dalam menyajikan produk yang sesuai dengan standar yang dijanjikan. Pelanggan merasa bahwa kualitas produk relatif konsisten dari waktu ke waktu. Namun, dalam beberapa kesempatan, terdapat ketidaksesuaian antara produk yang dipesan dan produk yang diterima, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam aspek Responsiveness (daya tanggap), Mixue masih perlu meningkatkan kecepatan dalam menangani pesanan pelanggan, terutama saat antrean sedang panjang. Waktu tunggu yang terlalu lama menjadi salah satu faktor yang dapat menurunkan kepuasan pelanggan, sehingga perlu adanya strategi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyajian pesanan.

Terakhir, pada aspek Assurance (jaminan), pelanggan merasa cukup percaya terhadap keamanan dan kebersihan produk yang disajikan. Namun, mereka berharap Mixue dapat memberikan informasi yang lebih transparan mengenai bahan baku yang digunakan agar meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap produk yang dikonsumsi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Mixue telah berhasil mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang cukup baik, tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Dengan meningkatkan kecepatan pelayanan, memperjelas informasi produk, serta meningkatkan perhatian staf dalam melayani pelanggan, Mixue dapat semakin memperkuat posisinya sebagai salah satu merek favorit di industri minuman dan es krim di Indonesia.

Peningkatan kualitas layanan pada aspek-aspek yang masih kurang optimal akan memberikan dampak positif bagi Mixue dalam mempertahankan dan memperluas pangsa pasarnya di Bandar Lampung. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan mengoptimalkan **sumber daya manusia**, terutama dalam hal pelatihan karyawan agar lebih responsif dalam menangani pesanan pelanggan, memberikan informasi yang lebih jelas, serta meningkatkan keramahan dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Pelatihan yang berkelanjutan akan membantu meningkatkan kompetensi karyawan, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien. Selain itu, Mixue juga dapat memanfaatkan **teknologi digital** untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Misalnya, dengan menerapkan sistem pemesanan berbasis aplikasi atau QR code yang memungkinkan pelanggan untuk memesan dan membayar dengan lebih cepat tanpa harus mengantre terlalu lama di kasir. Penggunaan teknologi ini tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga dapat

memberikan pengalaman yang lebih modern dan nyaman bagi pelanggan.