BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 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 sempel penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain:

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Gambaran umum mengenai responden Kopi Ketje Di Bandar Lampung berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki - laki	59	59%
Perempuan	41	41%
Total	**100**	**100%**

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa yang paling banyak responden Kopi Ketje Di Bandar Lampung adalah berjenis kelamin Laki - laki yaitu sebanyak 59 orang atau sebesar 59%.

2. Usia Responden

Gambaran umum mengenai responden Kopi Ketje Di Bandar Lampung berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17 Tahun – 25 Tahun	34	34%
26 Tahun – 35 Tahun	42	42%
36 Tahun – 45 Tahun	24	24%
Total	**100**	**100%**

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa yang paling banyak responden Kopi Ketje Di Bandar Lampung Diusia 26 Tahun – 35 Tahun yaitu sebanyak 42 orang atau sebesar 42%.

3. Pekerjaan Responden

Gambaran umum mengenai responden Kopi Ketje Di Bandar Lampung berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Usia	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	29	29%
Pegawai Negeri	12	12%
Pegawai Swasta	32	32%
Wiraswasta	13	13%
Lainnya	14	14%
Total	**100**	**100%**

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa yang paling banyak responden Kopi Ketje Di Bandar Lampung dengan pekerjaaan sebagai mahasiswa yaitu sebanyak 70 orang atau sebesar 47%.

4.1.2 Deskripsi Jawaban responden

Hasil jawaban responden mengenai Analiss Kepuasan Konsumen Kopi Ketje Di Bandar Lampung Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI berdasarkan tingkat kinerja dan harapan berdasarkan penyebaran kusioner kepada 100 orang responden dapat dijelaskan pada tabel 4.4 dan Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.4

Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban										
		STS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**STS**
		STS	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**STS**
1	Harga yang ditetepakan oleh kopi ketje masih terjangkau.	**STS**	0	0	0	0	11	10	35	41	3	SS
2	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dari produk kopi ketje	**STS**	0	0	0	0	1	17	28	49	5	SS
3	Karyawan di kopi ketje menangani keluhan dengan cepat	**STS**	0	0	0	0	1	9	5	49	36	SS
4	Karyawan menginformasikan kepada konsumen tentang produk-produk kopi ketje	**STS**	0	0	1	1	1	6	25	38	28	SS
5	Produk yang dijual di kopi ketje dibuat dengan bahan yang berkualitas	**STS**	0	0	0	0	0	5	11	51	33	SS
6	Produk di kopi ketje memiliki tampilan yang menarik.	**STS**	1	1	2	1	4	15	27	36	13	SS
7	Interior dari kopi ketje memberikan rasa kepuasan	**STS**	1	2	1	1	4	5	24	44	18	SS
8	Berada di kopi ketje memberikan rasa kepuasan	**STS**	0	0	1	0	3	6	13	55	22	SS

9	Proses pemesanan di kopi ketje sangat cepat.	**STS**	0	0	0	0	4	13	20	40	23	SS
10	Proses transaksi di kopi ketje sangat mudah	**STS**	0	0	0	0	4	13	20	40	23	SS

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 3 yaitu Karyawan di kopi ketje menangani keluhan dengan cepat dengan jumlah responden sebanyak 36 responden dan yang terkecil pada pernyataan yang terkecil pada pernyataan 1 yaitu Harga yang ditetepakan oleh kopi ketje masih terjangkau dengan jumlah responden sebanyak 3 responden

Tabel 4.5

Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan

No	**Pernyataan**	**Jawaban**										
		STS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**STS**
		STS	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**F**	**STS**
1	Harga yang ditetepakan oleh kopi ketje masih terjangkau.	**STS**	0	1	1	0	0	4	23	43	28	SS
2	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dari produk kopi ketje	**STS**	0	0	0	0	0	0	23	55	22	SS
3	Karyawan di kopi ketje menangani keluhan dengan cepat	**STS**	0	0	1	0	2	4	12	49	32	SS
4	Karyawan menginformasikan kepada konsumen tentang produk-produk kopi ketje	**STS**	0	0	0	1	0	1	9	42	47	SS
5	Produk yang dijual di kopi ketje dibuat dengan bahan yang berkualitas	**STS**	0	0	0	1	5	6	14	51	24	SS
6	Produk di kopi ketje memiliki tampilan yang menarik.	**STS**	0	0	0	3	0	4	3	48	42	SS
7	Interior Dari kopi ketje memberikan rasa kepuasan	**STS**	0	0	1	1	0	0	10	43	45	SS
8	Berada di kopi ketje memberikan rasa kepuasan	**STS**	0	0	1	1	0	6	10	47	35	SS

9	Proses pemesanan di kopi ketje sangat cepat.	**STS**	1	1	1	0	0	1	19	53	24	SS
10	Proses transaksi di kopi ketje sangat mudah	**STS**	0	0	0	0	2	5	17	43	33	SS

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden diatas pernyataan yang terbesar pada jawaban sangat setuju terdapat pada pernyataan 4 yaitu karyawan menginformasikan kepada konsumen tentang produk-produk kopi ketje dengan jumlah responden sebanyak 47 responden dan yang terkecil pada pernyataan 2 harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dari produk kopi ketje dengan jumlah responden sebanyak 22 responden

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini. uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan terhadap 40 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil pengujian validitas mengguanakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah $r_{hitung}>r_{tabel}$ maka valid dan apabila $r_{hitung}<r_{tabel}$ maka tidak valid

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Kuisioner Berdasarkan Kinerja

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,458	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,537	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,532	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,598	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,798	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,927	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,788	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,361	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,861	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,816	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel kinerja dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung}>r_{tabel}$. Dengan demikian seluruh item pernyataan kinerja dinyatakan valid.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Kuisioner Berdasarkan Harapan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,689	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 2	0,573	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 3	0,719	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 4	0,594	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 5	0,574	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 6	0,878	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 7	0,727	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 8	0,750	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 9	0,517	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,739	0,312	$r_{hitung}>r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel harapan dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai variabel harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $r_{hitung}>r_{tabel}$. Dengan demikian seluruh item pernyataan kinerja dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel harapan dan variabel kinerja menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan tabel 4.10 di atas mengenai ketentuan reliable. maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Kondisi	Simpulan
Kinerja	0.831	0,8000 -1,0000	Sig>alpha	Sangat Tinggi
Harapan	0.848	0,8000 -1,0000	Sig>alpha	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.8 diatas nilai cronbach's alpha sebesar 0,831 untuk kinerja dengan tingkat reliabel sangat tinggi. 0,848 untuk variabel harapan dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan kepuasaan konsumen atas e-*servqual* pada Lazada menggunakan 2 (dua) alat analisis data yaitu *metode importance performance analysis* (IPA) dan *customer satifaction index* (CSI) dan adalah sebagai berikut:

4.3.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari kepuasan konsumen atas e-*servqual* pada Lazada. Dengan menggunakan analisis tingkat harapan dan kinerja atau *importance performance analysis.* Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka diperoleh data *importance performance analysis* (IPA) dan Analisis *customer satisfaction index* (CSI) sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} x100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingka Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tabel 4.9

Penilaian Tingkat Kesesuain Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan Kepuasan Konsumen Pada Kopi Ketje Di Bandar Lampung

No	Pernyataan	Skor Kinerja	Skor Harapan	Tingkat Kesesuaian
1	Butir 1	715	786	91,0%
2	Butir 2	740	799	92,6%
3	Butir 3	810	801	101,1%
4	Butir 4	779	832	93,6%
5	Butir 5	812	783	103,7%
6	Butir 6	717	819	87,5%
7	Butir 7	744	826	90,1%
8	Butir 8	783	795	98,5%
9	Butir 9	765	785	97,5%
10	Butir 10	737	800	92,1%
Total		**7602**	**8026**	**94,77%**

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan Tabel 4.9 mengenai Penilaian Tingkat Kesesuain Kinerja Yang Dilakukan Dengan Harapan pada kepuasan konsumen Kopi Ketje Di Bandar Lampung peroleh nilai tingkat kesesuaian seluruh item sebesar 94,77%

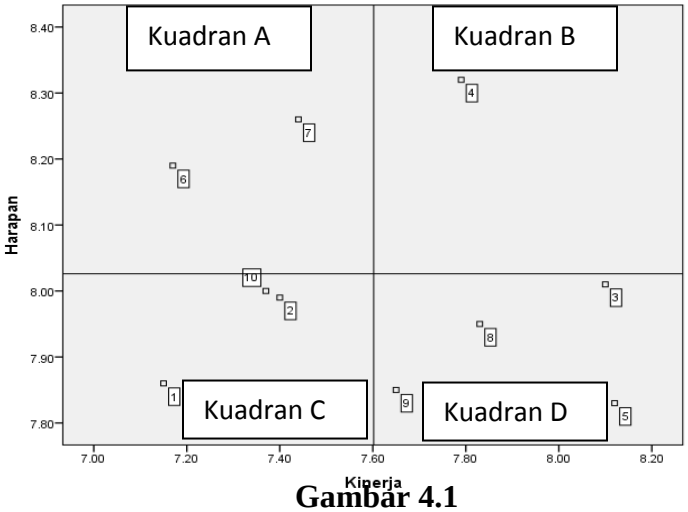
Table 4.10

Perhitungan Rata – Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Kepuasan Pada Kopi Ketje Di Bandar Lampung

No	Pernyataan	Skor Rata-Ratra Kinerja	Skor Rata-Rata Harapan
1	Butir 1	7,15	7,86
2	Butir 2	7,40	7,99
3	Butir 3	8,1	8,01
4	Butir 4	7,79	8,32
5	Butir 5	8,12	7,83
6	Butir 6	7,17	8,19
7	Butir 7	7,44	8,26
8	Butir 8	7,83	7,95
9	Butir 9	7,65	7,85
10	Butir 10	7,37	8,00
Total		**76,02**	**80,26**
Rata-Rata		**7,60**	**8,03**

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai perhitungan rata – rata dari penilaian kinerja dan penilaian harapan kepuasan konsumen atas *e-servqual* pada Lazada dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan dan kinerja terdapat hasil rata-rata nilai dari atribut harapan sebesar 7.60 dan kinerja sebesar 8,03.



Gambar 4.1

Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar 4.11 Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat Harapan yaitu sebesar 7.6 dan nilai rata-rata tingkat Kinerja yaitu sebesar 8.03. Dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi harapan mahasiswa terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Kuadran A**

   Kuadran A menunjukan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

a. Produk di kopi ketje memiliki tampilan yang menarik (6)
b. Berada di kopi ketje memberikan rasa kepuasan (7)

2. Kuadran B

Kuadran B menunjukan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

a. Karyawan menginformasikan kepada konsumen tentang produk-produk kopi ketje (4)

3. Kuadran C

Kuadran C menunjukan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

a. Harga yang ditetepakan oleh kopi ketje masih terjangkau. (1)
b. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas dari produk kopi ketje (2)
c. Proses transaksi di kopi ketje sangat mudah (10)

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukan variabel yang memuaskan. Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

Karyawan di kopi ketje menangani keluhan dengan cepat (3)

Produk yang dijual di kopi ketje dibuat dengan bahan yang berkualitas (5)

Berada di kopi ketje memberikan rasa kepuasan (8)

Proses pemesanan di kopi ketje sangat cepat. (9)

4.3.2 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. Mean Importance Score (MIS)

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

Keterangan :

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

n : Jumlah responden

Yi : Harapan atribut ke-i

Table 4.11

Hasil Skor Rata-Rata Harapan (MIS)

No	Pernyataan	Total	Rata-Rata
1	Butir 1	786	7,86
2	Butir 2	799	7,99
3	Butir 3	801	8,01
4	Butir 4	832	8,32
5	Butir 5	783	7,83
6	Butir 6	819	8,19
7	Butir 7	826	8,26
8	Butir 8	795	7,95
9	Butir 9	785	7,85
10	Butir 10	800	8,00
Jumlah		**8026**	**80,26**

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai hasil skor rata-rata harapan (MIS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 80,26 dan yang tertinggi pada pertanyaan (4) sebesar 8.32

Table 4.12

Hasil Skor Rata-Rata Kinerja (MSS)

No	Pernyataan	Total	Rata-Rata
1	Butir 1	715	7,15
2	Butir 2	740	7,40
3	Butir 3	810	8,10
4	Butir 4	779	7,79
5	Butir 5	812	8,12
6	Butir 6	717	7,17
7	Butir 7	744	7,44
8	Butir 8	783	7,83
9	Butir 9	765	7,65
10	Butir 10	737	7,37
Jumlah		**7602**	**76,02**

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai hasil skor rata-rata harapan (MIS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harapan terdapat total hasil rata-rata (MIS) sebesar 76,02 dan yang tertinggi pada pertanyaan (5) sebesar 8.8

2. Menentukan *Weight Factor* (WF)

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

$$(1).\sum_{i=1}^{n} MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + ...MIS_{25}$$

$$(2).WF = \frac{MIS}{\sum_{i}^{p} MISi}$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan (k=10)

i : Atribut pelayanan ke-i

Table 4.13

Hasil Nilai *Weight Factor*

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai WF
1	Butir 1	786	9,79
2	Butir 2	799	9,96
3	Butir 3	801	9,98
4	Butir 4	832	10,37
5	Butir 5	783	9,76
6	Butir 6	819	10,20
7	Butir 7	826	10,29
8	Butir 8	795	9,91
9	Butir 9	785	9,78
10	Butir 10	800	9,97
Jumlah		**8026**	**10,00**

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai hasil *wieght factor* (WF) dari seluruh hasil indikator kualitas pelayanan diperoleh rata – rata *wieght factor* (WF) sebesar 10,00

3. Menentukan *Weight Score* (WSi)

Bobot ini merupakan perkalian antara Weight Factor (WF) dengan rata- rata tingkat kepuasan(X) (MeanSatisfaction Score=MSS).

WSi = WFi x MSSi

Table 4.14

Hasil Nilai *Weight Score*

No	Pernyataan	Nilai MSS	Nilai WF	Nilai WS
1	Butir 1	7,15	9,79	70,02
2	Butir 2	7,40	9,96	73,67
3	Butir 3	8,10	9,98	80,84
4	Butir 4	7,79	10,37	80,75
5	Butir 5	8,12	9,76	79,22
6	Butir 6	7,17	10,20	73,17
7	Butir 7	7,44	10,29	76,57
8	Butir 8	7,83	9,91	77,56
9	Butir 9	7,65	9,78	74,82
10	Butir 10	7,37	9,97	73,46
Jumlah		**76,02**	**Jumlah WS**	**760,07**

Sumber : Data Diolah. 2020

Berdasarkan tabel 4.16 mengenai hasil *wieght score* (WSi) dari seluruh hasil indikator kualitas pelayanan diperoleh total *wieght score* (WSi) sebesar 760.07.

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^{p} WS_i}{HS} x\ 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan kep

HS = (Highest Scale)

Skala maksimum yang digunakan (skala5)

$$CSI = \frac{760.07}{9} x\ 100\% = 84.45\%$$

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 84.45%

Tabel 4.15
Kriteria nilai indeks kepuasan Konsumen

No	Nilai Indeks	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 34%	Tidak Puas

Sumber : Data Diolah. Tahun 2020

Berdasarkan tabel kriteria nilai indeks konsumen pada pada Kopi Ketje di Bandar Lampung diketahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebesar 84.45%. Jika didasarkan pada indeks kepuasaan konsumen maka nilai 84.45%. Berada pada range 81%-100%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks mengenai kepuasaan konsumen pada Kopi Ketje di Bandar Lampung atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria sangat puas.

4.4 Pembahasan

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan yang harus diprioritaskan dikarenakan dianggap penting dan belum terlaksanakan oleh Kopi Ketje di Bandar Lampung yaitu

Kuadran A menunjukan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Konsumen beranggapan bahwa Produk di kopi ketje memiliki tampilan yang kurang menarik, kopi ketje harus melakukan evaluasi karena hal ini menjadi factor Penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen(6)
2. Konsumen merasa kurang puas terhadap suasana tempat dari kopi ketje karena di nilai terlalu kecil (7)

Kuadran B menunjukan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan. untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

Karyawan menginformasikan kepada konsumen tentang produk-produk kopi ketjedengan sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan selera yang diinginkan (4)

Kuadran C menunjukan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

Harga yang ditetepakan oleh kopi ketje masih tergolong mahal sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan (1)

Harga yang mahal dirasa tidak sesuai dengan kualitas dari kopinya sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan (2)

Proses transaksi di kopi ketje sedikit lambat karena karyawan melum memahami mengenai transaksi dengan menggunkan e-money(10)

Kuadran D menunjukan variabel yang memuaskan. Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh konsumen. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

Karyawan di kopi ketje menangani keluhan dengan cepat (3)

Produk yang dijual di kopi ketje dibuat dengan bahan yang berkualitas (5)

Berada di kopi ketje memberikan rasa kenyaman (8)

Proses pemesanan di kopi ketje sangat cepat. (9)

Nilai kepuasan konsumen dengan menggunakan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) konsumen pada Kopi Ketje di Bandar Lampung secara umum indeks kepuasan konsumen untuk atribut-atribut yang diuji dan diperoleh hasil pada kriteria sangat puas. artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pada Kopi Ketje di Bandar Lampung sudah melampaui harapan konsumen. Hal ini harus tetap dipertahankan