

BAB 8

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis dan pembahasan selama perancangan tugas akhir, kesimpulan yang dapat diambil yaitu :

- a. Setelah melakukan analisis *Sevqual*, Maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata gap yaitu -0,02313 yang artinya pelayanan yang diberikan Noble Coffee ke pelanggan tidak lebih baik dibanding harapan pelayanan yang diberikan Noble Coffee ke pelanggan. Dari pernyataan tersebut maka perlu adanya tindakan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
- b. Setelah membuat Diagram kartesius Metode *Importance Performance Analysis* terdapat 5 atribut pelayanan yang berada pada kuadran 1 yang dijadikan prioritas perbaikan. Lima atribut pelayanan tersebut yaitu Fasilitas pendukung Noble Coffee (Toilet, Wastafel, Tempat, dan Mushola) (T1), Mengucapkan ucapan salam pada saat konsumen datang maupun pergi(E2), Kualitas rasa dan minuman di Noble Coffee yang konsisten (tidak berubah-ubah)(R2), Harga yang tertera pada nota sesuai dengan harga yang tertera pada menu (R4), Karyawan bersedia mendampingi konsumen dalam menentukan menu yang dipesan(Ress2)
- c. Setelah mengumpulkan ulasan negatif yang ada pada *Google Review* dengan total keluhan 34 kemudian meringkas ulasan dan membagi menjadi 8 Atribut keluhan yang dikeluhkan yaitu Koneksi wifi, rasa kurang konsisten, penyajian lama, pelayanan service ke pelanggan, parkir, packing, mushola, maintenance. Dari 8 atribut tersebut yang memiliki keluhan paling tinggi yaitu penyajian makanan yang lama yaitu sebanyak 16 keluhan dari 34 keluhan negatif.
- d. Dari feature Google yaitu *Popular Time* rentang waktu di mana Noble Coffee mulai sibuk yaitu dari jam 18.00 – 00.000 dan hari yang memiliki jam sibuk paling tinggi yaitu pada hari Sabtu.
- e. Setelah mendapatkan atribut pelayanan yang menjadi fokus perbaikan kemudian menggunakan metode TRIZ usulan perbaikan yang didapat yaitu merancang SOP pada bagian OB, Merancang SOP cara melayani pelanggan pada bagian *Waitress/cashier*, membuat poster

mengenai pajak yang dikenakan, memberikan *Training* kepada *waitress* berupa pemahaman mengenai produk-produk yang ada di *Noble Coffee*, menambahkan karyawan pada bagian *kitchen*

- f. Dalam perancangan tugas akhir ini usulan perbaikan yang dapat dilakukan percobaan penerapan yaitu merancang SOP pada bagian OB, merancang SOP mengenai cara memberikan pelayanan ke konsumen pada *cashier/waitress*, membuat poster mengenai pajak yang dikenakan dan mengganti jadwal yang ada pada bagian *Kitchen*.
- g. Berdasarkan hasil kuesioner setelah dilakukan implementasi, dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan meningkat hal tersebut didasarkan pada jumlah responden yang mengisi “Ya” pada tiap-tiap atribut kuisisioner setelah dilakukan implemenetasi lebih banyak dibandingkan sebelum dilakukan implementasi
- h. Dari hasil kuesioner disimpulkan bahwa *Critical Success Factor* dalam perancangan tugas akhir ini telah tercapai karena kepuasan pelanggan terhadap upaya perbaikan yang menjadi fokus perbaikan telah meningkat

8.2 Saran

- a. Saran untuk *Noble Coffee* perlu mengidentifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan dan mengukur kepuasan pelanggan untuk tetap bisa meningkatkan pelayanan dan bersaing dengan *coffeshop* lainnya mengingat banyak sekali *Coffeeshop* yang ada di Jogja.
- b. Selain mengidentifikasi apa yang dibutuhkan pelanggan dan mengukur kepuasan pelanggan juga perlu melakukan *benchmark* pada *coffeshop* pesaing membandingkan dan menganalisis baik kualitas pelayanan yang diberikan maupun strategi pada *Coffeshop* lainnya supaya dapat menambah wawasan dan dapat mempertimbangkan ketertinggalan keunggulan dari *coffeshop* pesaing.



DAFTAR PUSTAKA

- Aswar, S. (1986). *Validalitas dan Realibilitas*, Jakarta: Rinerka Cipta.
- Azhar, H. M. (2018). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Trayek Bus Yogyakarta–Denpasar Mengguakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus Pada Bus Malam Po Safari Dharma Raya).
- Cerit, B., Küçükyazıcı, G., & Şener, D. (2014). TRIZ: theory of inventive problem solving and comparison of TRIZ with the other problem solving techniques. *Balkan Journal of Electrical & Computer Engineering*, 2(2).
- Darini, M. A. W., Hartiati, A., & Wiranatha, A. S. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Angkringan Jinggo Bu Jero, Kediri Tabanan). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 5(4), 61-70.
- Dianto, I. W. (2013). Analisis kepuasan konsumen waroeng steak & shake Jl. cendrawasih No. 30 yogyakarta. *Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2005). Quality management. *Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services*.
- Kasmir, (2017). *Customer Service Excellent*, PT Raja Grafindo Persada Depok
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, No. 2). Jilid.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Principles Of Marketing Kotler 14th Edition* Pearson.
- Martilia & James. (1977). Importance Performance Analysis, *The Journal of Marketing*, Vol 41, No 1, pp 77-99.

- Nawawi, (1983). *Metode Penelitian Deskriptif*, Gajah Mada *University Press*. Yogyakarta.
- Nazir, M., (2008). *Metode Penelitian*, Jakarta:Balai Pustaka.
- Novirasari, A., Desrianty, A., & Yuniar, Y. (2014). USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DI BARAY TRAVEL BANDUNG. *Reka Integra*, 2(3).
- Novitawati, R. A. D., Mahfud, A., & Sasongko, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sanger Warung Kopi Aceh Kota Malang. *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 7(2), 130-136.
- Paramitasari, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(01), 83-94.
- Rantanen, K., Domb, E., & Simplified, T. R. I. Z. (2002). New problem solving applications for engineers and manufacturing professionals. *Times Mirror, London, UK*.
- Sudrajad, J. S., & Andayani, N. R. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pt Ramajaya Copier. *Journal of Applied Business Administration*, 3(1), 119-131.
- Tjiptono & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik. Edisi Kedua*. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI.
- Wahid, F. A., & Puryantoro, P. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Produk Bunga Melati (studi Kasus Desa Talkandang, Kecamatan Situbondo, Kabupaten Situbondo). *AGRIBIOS*, 17(2), 72-85
- Wahyuningrum, H. (2000). *Buku ajar manajemen fasilitas pendidikan*. Yogyakarta: AP FIP UNY.
- Yani, J. A., Mangkunegara, A. A. A. P., & Aditama, R. (1995). Sugiyono. 2017, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku.

Yanti, N. (2019). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Ibnu Sina Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).



LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Perancangan Tugas Akhir KUESIONER PERANCANGAN TUGAS AKHIR

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI NOBLE COFFEE

Saya Mahasiswa Atma Jaya Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan penyusunan Skripsi saya yang berjudul "Perbaikan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Noble Coffee", oleh karena itu saya Christian Ishak Prasatya meminta sedikit waktu luang kesediaan anda untuk kesediannya dalam mengisi kuesioner perancangan tugas akhir saya. Mengingat keberhasilan perancangan tugas akhir yang saya lakukan ini sangat membutuhkan kelengkapan dari jawaban anda, Saya memohon kejujuran dan kesungguhan anda dalam melakukan pengisian jawaban dari pertanyaan - pertanyaan pada kuesioner yang saya berikan, dan juga sebelumnya saya ucapkan terimakasih karena sudah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang saya berikan.

A. Data Responden

Cara pengisian dengan memberikan tanda checklist(√) pada lingkaran kosong yang sesuai dengan data diri anda.

Nama		
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-Laki	<input type="radio"/> Perempuan
Umur	<input type="radio"/> <20 tahun	<input type="radio"/> 20-30 tahun
	<input type="radio"/> 31-50 tahun	<input type="radio"/> >50 tahun
Pekerjaan	<input type="radio"/> Pelajar/ Mahasiswa	<input type="radio"/> PNS
	<input type="radio"/> Karyawan	<input type="radio"/> Lain-lain
	<input type="radio"/> Wirausaha	
Intensitas berkunjung dalam sebulan	<input type="radio"/> 1 kali	<input type="radio"/> 2 - 4kali
	<input type="radio"/> 4 - 10 kali	<input type="radio"/> > 10 kali

B. Keterangan Cara Pengisian

Cara pengisian dilakukan dengan memberikan tanda silang pada kolom kotak dari jawaban yang menurut anda sesuai dengan pertanyaan yang diberikan(X) pada penilaian terkait dengan **Tingkat Kepentingan** dan **Tingkat Kepuasan** dari pelayanan yang ada di *Noble Coffee* dengan skala 1 sampai 5, dengan kriteria nilai sebagai berikut:

Tingkat Kepentingan

Keterangan: Keterangan:

1 : Sangat Tidak Penting

2 : Tidak Penting

3 : Cukup Penting

4 : Penting

5 : Sangat Penting

Tingkat Kepuasan

1 : Sangat Tidak Puas

2 : Tidak Puas

3 : Cukup Puas

4 : Puas

5 : Sangat Puas

Harapan/ Ekspetasi (Tingkat Kepentingan): menunjukkan bahwa atribut yang anda pilih dibutuhkan/ diperlukan untuk pelayanan *Noble Coffee*

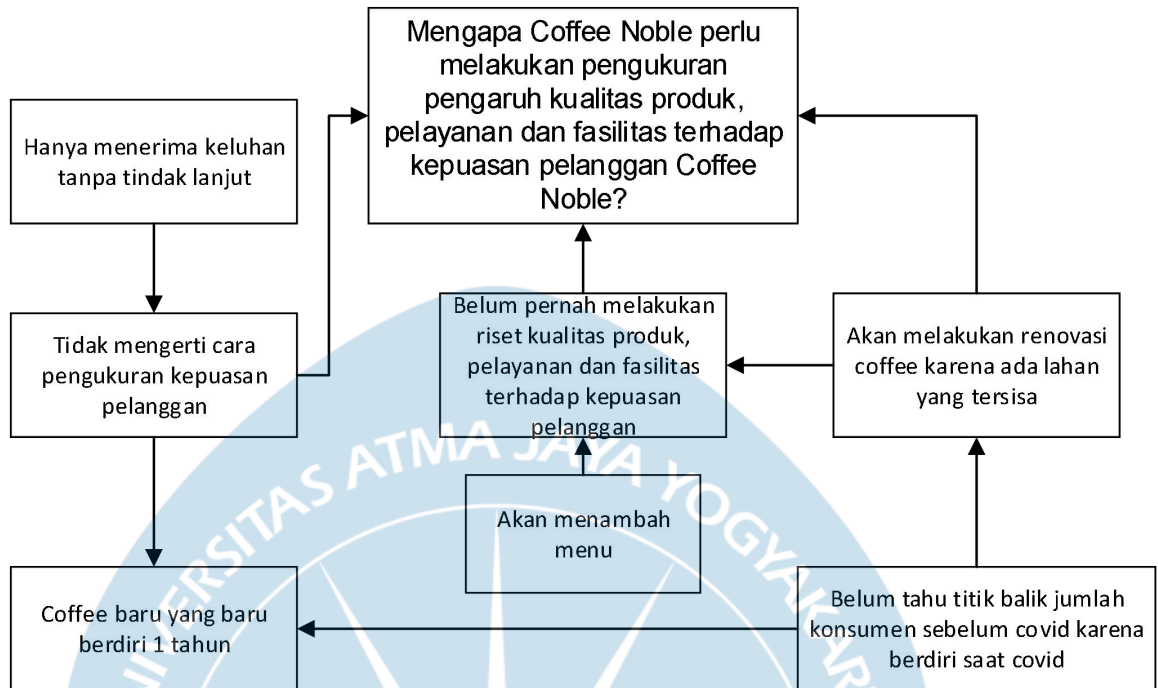
Kenyataan/ Presepsi (Tingkat Kepuasan): menunjukkan seberapa baik pelayanan yang ada di *Noble Coffee* saat ini.

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	Dimensi Tangible (Bukti Fisik)											
	Lahan parkir <i>Noble Coffee</i> yang Luas dan memadai											
	Fasilitas pendukung <i>Noble Coffee</i> (Toilet, Wastafel, Tempat & Wifi)											
	Penataan ditiap ruang <i>Noble Coffee</i> memudahkan untuk bergerak											
	Interior dan eksterior di <i>Noble Coffee</i> terpelihara dengan baik											

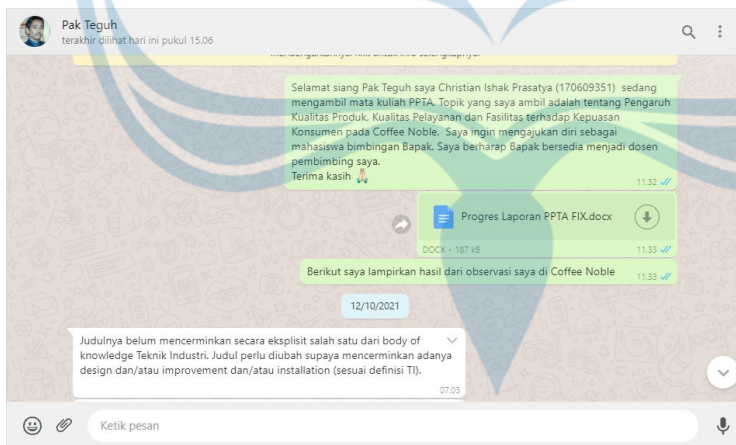
No	Atribut Pelayanan Dimensi Reliability (Kehandalan)	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	Kualitas rasa dan minuman di Noble <i>Coffee</i> yang Konsisten (tidak berubah-ubah)											
	Ketetapan Jadwal buka Noble <i>Coffee</i>											
	Kesesuaian makanan dan minuman pada menu dengan yang disajikan di Noble <i>Coffee</i>											
	Harga yang tertera pada nota sesuai dengan harga menu yang tertera											
	informasi pada internet atau sosial media yang diberikan sesuai dengan kondisi langsung Noble <i>Coffee</i>											
No	Atribut Pelayanan Dimensi <i>Responveness</i> (Daya Tanggap)	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	kesigapan karyawan saat menerima keluhan dari pelanggan											
	Karyawan yang selalu bersedia dalam membantu kebutuhan customer											
	Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi menu											
	Kesediaan karyawan mendampingi pelanggan dalam memilih menu											

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)												
	Makanan disediakan dalam keadaan fresh dan layak dikonsumsi												
	Karyawan memberikan penjelasan informasi yang jelas tentang menu												
	Kafe bersedia mengganti makanan/minuman dengan yang baru jika makanan/minuman tidak sesuai dengan menu												
	Memberikan pelayanan tepat waktu												
No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan						
	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan konsumen												
	Perusahaan memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan konsumen												
	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami												
	Mengucapkan ucapan Salam pada saat Customer datang maupun pergi												

Lampiran 2. Interrelationship Diagram



Lampiran 3. Bukti Bimbingan dan Persetujuan Calon Dosen Pembimbing



Lampiran 4. Bar Noble Coffee



Lampiran 5. Ruang Indoor Noble Coffee



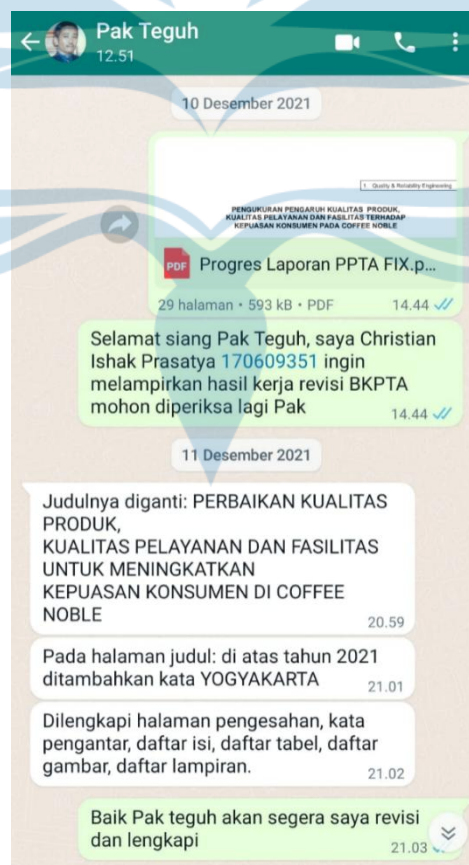
Lampiran 6. Menu kopi Noble Coffee

ESPRESSO BASED	
Espresso	15 K
Americano	22 K
Con Hielo	18 K
Piccolo	20 K
Cappuccino	25 K
Café Latte	25 K
Mochacino	27 K
Affogato	20 K
Flavour Latte	27 K

ES KOPI SUSU	
Queen <small>Creamy caramelized original iced coffee</small>	20 K
King <small>Sweet creamy iced coffee and milk mixed with delicate palm sugar</small>	22 K

FILTER COFFEE	
Regular Beans	25 K
Guest Beans	35 K
Iced Filter	27 K

Lampiran 7. Chat Bimbingan ke 3 Dengan Dosen



Lampiran 8. Hasil Turnitin

ta

ORIGINALITY REPORT

12%	12%	4%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	3%
2	dspace.uii.ac.id Internet Source	3%
3	industri.untag-sby.ac.id Internet Source	2%
4	jurnal.polibatam.ac.id Internet Source	1%
5	www.barantum.com Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	<1%
7	Submitted to St. Joseph's College Student Paper	<1%
8	jurnal.unitri.ac.id Internet Source	<1%
9	core.ac.uk Internet Source	<1%

Lampiran 9. Tabulasi Data Kuesioner

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan Saat Ini	Intensitas Berkunjung Setiap bulan
23	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	>10 kali
24	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
25	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	>10 kali
26	20-30 Tahun	Perempuan	Wirausaha	2-4 kali
27	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
28	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
29	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
30	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
31	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
32	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
33	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
34	20-30 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	1 kali
35	>50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
36	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
37	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
38	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
39	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
40	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	>10 kali
41	20-30 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	2-4 kali
42	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
43	>50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
44	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan Saat Ini	Intensitas Berkunjung Setiap bulan
44	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
45	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
46	20-30 Tahun	Laki-Laki	PNS	2-4 kali
47	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
48	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
49	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
50	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
51	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
52	>50 Tahun	Laki-Laki	Wirausaha	2-4 kali
53	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
54	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
55	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
56	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
57	<20 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
58	20-30 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	2-4 kali
59	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
60	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
61	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
62	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
63	20-30 Tahun	Perempuan	Lain-Lain	1 kali
64	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
65	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
66	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan Saat Ini	Intensitas Berkunjung Setiap Bulan
67	>50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
68	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
69	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
70	20-30 Tahun	Perempuan	PNS	2-4 kali
71	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
72	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
73	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
74	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
75	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
76	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
77	31-50 Tahun	Laki-Laki	Wirausaha	2-4 kali
78	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
79	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
80	31-50 Tahun	Laki-Laki	Karyawan	2-4 kali
81	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
82	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	2-4 kali
83	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
84	<20 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
85	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
86	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
87	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
88	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali

Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan Saat Ini	Intensitas Berkunjung Setiap Bulan
88	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
89	>50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
90	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
91	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
92	31-50 Tahun	Laki-Laki	PNS	1 kali
93	31-50 Tahun	Laki-Laki	Wirausaha	4-10 kali
94	31-50 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
95	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
96	20-30 Tahun	Perempuan	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
97	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
98	<20 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
99	31-50 Tahun	Laki-Laki	Wirausaha	1 kali
100	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	4-10 kali
101	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
102	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
103	31-50 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali
104	20-30 Tahun	Laki-Laki	Wirausaha	1 kali
105	20-30 Tahun	Laki-Laki	Pelajar/Mahasiswa	1 kali

Lampiran 10. Tabulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan

Responden	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R5	Ress1	Ress2	Ress3	Ress4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5
2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	4	5
3	5	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	2	4	5	4	5	4	4	4	4
4	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4
5	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4
6	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4

Responden	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R5	Ress1	Ress2	Ress3	Ress4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
7	3	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
8	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5
9	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4
10	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	2	3	3	3
11	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3
12	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4
13	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
14	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	5
15	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4
16	3	2	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
17	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
18	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	5	5
19	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
20	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	5

21	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	3
22	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3
23	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	4	2
24	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	3	4
25	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4
26	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	4
27	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	4
28	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4

Responden	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R5	Ress1	Ress2	Ress3	Ress4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
29	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
32	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
33	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
34	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4
35	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4
36	3	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	2	4	4	3	4
37	3	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
38	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
39	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5
40	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4

43	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	2	2	4	3
45	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2
46	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	3	3	3
47	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	2	3	3	4	5	5	5
48	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5
49	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5

Responden	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R5	Ress1	Ress2	Ress3	Ress4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
50	3	2	3	2	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4
51	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4
52	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3
53	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4
54	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	5
55	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4
56	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5
57	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5
58	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
59	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
60	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
61	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4
62	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5
63	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	5

65	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3
66	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	3	3	3
67	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3
68	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3
70	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4

Responden	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R5	Ress1	Ress2	Ress3	Ress4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	2	4	3	4	3	4	5	5
74	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5
75	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	4
76	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
77	2	2	2	4	2	2	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4
78	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4
79	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
80	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5
81	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
82	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5
83	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3
85	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3
86	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3

87	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3
88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5
89	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
90	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5
91	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden	T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	R5	Ress1	Ress2	Ress3	Ress4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
92	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4
93	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
94	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3
95	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
96	4	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3
97	5	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3
98	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
99	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3
100	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3
101	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4
102	3	3	4	4	4	3	3	2	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4
103	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4
105	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 11. Rangkuman Komentar *Google Review* di *Noble Coffee*

No	Nama	Ulasan Komentar Negatif <i>Google Review</i>	Rangkuman Ulasan
1	Arzaq Prabantoro	Wifi sangat lemot dan sering lost connect. Gak cocok banget utk nugas/kerja, sangat terganggu 🗑 Harga sama fasilitas tidak cocok. Hehe	Koneksi wifi
2	Thasya Latifah	minumannya makin kesini makin kurang enak, tempatnya juga gabisa untuk rame rame jadi kalau kesini mending sendirian atau sama temen berdua Suka	Rasa kurang Konsisten
3	Arief Suyono	Saya pesen makanan knp datengnya LAMA BANGET 1 JAM ,,ga seperti biasanya	Penyajian lama
4	Riyan Wira	Pesen 2 makanan dari jam 22.30 kelar jam 23.45 padahal ga antri,,,,,,,,,tolong ya di benahi	Penyajian Lama
5	Afan Subchan	MENGECEWAKAN banget sih ini, minumannya sama makanannya lumayan tapi pelayanannya MINUS sekali. Lain kali klo mau ada event diinfo dong dr sebelum pesen, udah pesen makan dan minum belum juga sejam udah diusir aja. Makanan baru dateng pulak jadinya keburu2 . KECEWA BANGET SIH SAMA PELAYANANNYA	Pelayanan Kurang memuaskan
6	Eko Witriyanto	Parah banget 2 makanan aja nunggunya sampe 1,5 jam....minta tolong koreksi untuk dapurnya jgn 1 orang yang masak...	Penyajian lama
7	Gabriel Sitohu	Pelayanannya baik TAPI MAKANANYA NUNGGUNYA LAMA YANG DIDAPUR 1 ORANG apa gimana	Penyajian lama
8	Thomas Litikwa	Lama menunggu makananya aja bisa 1 jam 1 makanan	Penyajian lama
9	Salsabila Azka Amalia	kok atos buanget ya? ini gigiku sakit	Rasa kurang Konsisten
10	Fattah Nilma	Kapok pesen makan disini 1 jam	Penyajian lama
11	Rosyid Diqi	Bukan recommended kalo mau pesen lewat online. Bilangnya 30menit jadinya 2x lebih dari 30menit, mengecewakan driver karena harus ngejar poin. Jika misal gak bisa cepat aplikasi mendingan di matikan karena sangat merugikan driver	Penyajian Lama
12	Riska Apriani	YANG MASAK SAMBIL TIDUR APA YA ,,KOK LAMA BANGET	Penyajian lama

13	Syairul Nur Aziz	Tukang parkirnya kurang disiplin katanya hahaha, padahal gak pernah ada yg komplek kehilangan barang apapun, dan tukang parkir yg baru disiplin banget sampai yg siang gak diparkirin	Parkir kurang disiplin
14	Susan Sugiarti	Sekarang pesen makanan di Noble kenapa LAMA YA !!!!	Penyajian lama
15	Dini Melanie	LAMA MAKANANYA	Penyajian lama
16	Tri Pancing	Lama buat online	Penyajian lama
17	Fransiscus WD	Lama	Penyajian lama
18	Deda Rainditya	Sudah downgrade, dibanding setahun yang lalu. Dari makanan ringan seperti French fries, potato wedges, onion rings, dll sepertinya digoreng dengan minyak yang sudah digunakan berkali-kali. Rasa kopi tidak nikmat yang dulu. Pelayanan masih oke sih. Tapi mungkin untuk kebersihan kafe terutama kamar mandi bisa lebih diperhatikan lagi.	Rasa kurang Konsisten
19	Aldi Cipta W	Wifinya kok no internet ya? Padahal saya dan teman-teman saya kesini ingin garap tugas	Koneksi wifi
20	Chusnul Chotimah	Setelah renovasi, makanan ga seenak dulu padahal harganya naik, pesan cordon bleu dagingnya masih agak mentah, dan dory crispy plain dan kadang asin bgt. Kurang konsisten rasanya. parkir mobil luas, tapi 5 ribu 😞😞😞 (agak nyesek) klo lg ngejar coffee morning hour 😊 Semoga masukan diperhatikan ya, karena pengen langganan lg di noble ♡	Rasa kurang Konsisten
21	bambang irawan	Tempat luas...ada area outdoor, meeting room (kl nda salah) & indoor Yg indoor kecil jd 1 dg espresso machine cuma krn toilet juga di indoor...jd sempet mlipir keluar aromanya...👃 Utk kopi belo yg signatur...sakura blossom coffee itulah (lupa nama) ya aneh aja pakai cream cheese & keju parut...	Kebersihan toilet

22	Ulya Nelawati	Baru aja beli salad take away, pas makan krenyes2 dikira ada apa, ternyata seladanya kotor belum dicuci hampir semuanya krenyes2 🤢, coklat2 dikiram seladanya sudah layu ternyata diusek2 pake sendok ada kotoran/tanahnya, mohon maaf sblmnya bnr bnr langganan krn suka saladnya tapi kali ini bener bener agak kecewa.. maaf harus memberi ulasan dg jujur semoga kedepannya diperbaiki	Makanan kurang bersih
23	Lang Bumi	Ak disini bli matcha, pelayanannya enak, mas mbaknya ramah bgt, tapi maaf tukang parkirnya jutek dan minta 5000 buat parkir mobil. Bukan pelit, cuma dibandingin sama clandys yg cuma beberapa meter dr situ, tukang parkirnya ramah dan ga mematok harga parkir, jd kadang kukasih lbh. Cuma untuk cafe ditengah desa dengan harga parkir mobil 5000 dan dipatok harus segitu, menurutku itu ga ngenakin banget buat customer yg mau beli atau nongkorng dsna	Parkir mahal
24	Bambang Irawan	It ok lah... Pernah beli dr ojol so penasaran kaya apa cafe nya... Luas ada indoor & outdoor... Utk indoor ac jd 1 dg barista &....toilet... Pas kesana sempet kliar tuh aroma toiletnya... So ya kudu cepet ² out Utk kopi beli signatur...enak aslinya...kl bkn krn ada campuran cream cheese & keju parut... Krn lidah kuno jd aneh rasanya kopi+keju...	Kebersihan toilet
25	Pandri Eko	Tolong ya kak untuk alat presing cup kopinya dgnti. Saya sdah 2 kali dapet orderan di cafe noble 2 kali tmpah.kasian yg beli tdak jadi minum..saya beri ulasanya bgini dgn fkta karena pas nggu sering lihat beberapa kali pas pres tutup kopinya selalu diulang ² tdak lengket di cup. Nya	<i>Packing</i> kurang rapi
26	Vendix Christo	Parkir mobil untuk kelas cafe di jogja mahal, 4-5rb.. rasa coffee so so lah	Parkir mahal
27	Nia	Indoornya dikit and panas and wifi lemot	Koneksi wifi
28	Anisa Nanindra Mahastrajaya	Pas hujan yang indoor bocor, tapi itsokaaay laa	Maintenance
29	Ihsanul Kamil	Meledak kitchennya	Penyajian lama

30	Anisa Rima	Kalau mau ke sini buat nugas kusaranin di ruangan indoornya aja (no smoking area). Mushola ada, tapi baru muat utk 1 orang aja dan blm disediakan sajadah & mukena (bawa sendiri dr rumah)	Mushola
31	Sandry Saraswati	Indoornya emang terbatas sih kapasitasnya. Outdoornya spacy dan gak gerah. Menu cemilan dan makanan beratnya variatif dan relatif enak! Kopinya juga enak. Cuma kadang wifi-nya suka putus nyambung sendiri dan kadang malah gak ada sinyalnya samsek 📶	Koneksi wifi
32	TITANIA MEILANISANUR	Tempatnya untuk nongkrong enak soalnya tempatnya luas. cuman harusnya kalau udah tau tempatnya luas dan pasti pengunjunnya banyak, wifinya di up lagi. soalnya kalau rame wifinya gabisa nyambung 📶 jadi ga nugas friendly Suka	Koneksi wifi
33	Kalyana Rupa Mahidhika	Pilihan menu banyak, makanan berat, cemilan, dan jenis minumannya. Cukup terjangkau harganya 20-30rb an. Baristanya juga ramah kalo minta saran menu. Tempatnya cocok buat nugas/kerja ga rame berisik gitu. Ada indoor dan outdoor. Colokan banyak di indoor. Cuma wifinya agak kurang, buat zoom/meet beberapa kali disconnect.	Koneksi wifi
34	Dessy Nuraulia	Di musholla gaada sajadah, sarung sama mukenah 😊	Mushola