UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From
Cafe (WFC)**
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGAJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR RUMUS xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
INTISARI xiv
ABSTRACT xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar belakang 1
1.2. Rumusan masalah 3
1.3. Batasan Masakah 4
1.4. Tujuan penelitian 4
1.5. Manfaat penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1. *Coffee Shop* 6
2.2. *Work From Cafe* (WFC) 7
2.3. Dasar Teori 8
2.3.1. Pengertian dan Kepuasan Pelanggan 8
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 10
2.3.3. Ciri-Ciri Konsumen yang Puas 11
2.4. Kualitas Pelayanan 12
2.5. Penentuan Jumlah Sampel 13
2.6. Uji CVR 14
2.7. Uji Validitas dan Reliabilitas 15
2.7.1. Uji Validitas 15
2.7.2. Uji Reliabilitas 15

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From Cafe (WFC)
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.8. Teori Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 16
2.9. Bauran Pemasaran 19
2.10. Penelitian Terdahulu 22
BAB III METODE PENELITIAN 24
3.1. Objek Penelitian 24
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 24
3.3. Data yang Diperlukan 24
3.4. Metode Pengumpulan Data 25
3.5. Populasi dan Sampel 26
3.5.1. Populasi 26
3.5.2. Sampel 26
3.6. Diagram Alir Penelitian 28
3.7. Tahapan Penelitian 29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 32
4.1. Gambaran Umum Perusahaan 32
4.2. Uji *Content Validity Ratio* (CVR) 33
4.3. Karakteristik Responden 34
4.3.1. Jenis Kelamin 34
4.3.2. Usia 35
4.3.3. Pekerjaan 36
4.3.4. Domisili 37
4.3.5. Frekuensi Pembelian 38
4.3.6. Durasi Ketika Berkunjung 39
4.3.7. Aktivitas Utama Ketika WFC 40
4.4. Variabel dan Kode Atribut 41
4.5. Uji Validitas Reliabilitas 42
4.5.1. Uji Validitas 42
4.5.2. Uji Reliabilitas 45
4.6. Analisis SERVQUAL 46
4.6.1. Deskriptif Kuantitatif Dimensi Kualitas Pelayanan 47
4.7. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) 52
4.7.1. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan 52

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From
Cafe (WFC)**
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.7.2. Pemetaan Diagram Kartesius 54
4.7.3. Interpretasi Hubungan Hasil SERVQUAL dan IPA 61
4.8. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan 63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 66
5.1. Kesimpulan 66
5.2. Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 68
LAMPIRAN 71

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From
Cafe (WFC)**
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Standar Minimum CVR berdasarkan SME..... 15
Tabel 4. 1. Variabel dan Kode Atribut.....41
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja 43
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan..... 44
Tabel 4. 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner 46
Tabel 4. 5. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)..... 47
Tabel 4. 6. Dimensi *Reliability* (Keandalan)..... 48
Tabel 4. 7. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) 49
Tabel 4. 8. Dimensi *Assurance* (Jaminan) 50
Tabel 4. 9. Dimensi *Empathy* (Perhatian) 50
Tabel 4. 10. Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan..... 52
Tabel 4. 11. Keterangan Diagram Kartesius IPA..... 56

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From
Cafe (WFC)**
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Diagram Kartesius IPA 18
Gambar 3. 1. Diagram Alir Penelitian.....28
Gambar 4. 1. Jenis Kelamin Responden..... 34
Gambar 4. 2. Usia Responden..... 35
Gambar 4. 3. Pekerjaan Responden 36
Gambar 4. 4. Domisili Responden 37
Gambar 4. 5. Frekuensi Pembelian Responden 38
Gambar 4. 6. Durasi Ketika Berkunjung Responden..... 39
Gambar 4. 7. Aktivitas Utama Ketika WFC Responden 40
Gambar 4. 8. Hasil Diagram Kartesius IPA..... 55

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From
Cafe (WFC)**
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR RUMUS

Rumus 2. 1. Penentuan jumlah sampel 14
Rumus 2. 2. Uji CVR 14
Rumus 2. 3. Uji validitas 15
Rumus 2. 4. Uji reliabilitas 16
Rumus 2. 5. Tingkat kesesuaian IPA 16
Rumus 2. 6. Rata-rata atribut persepsi konsumen 17
Rumus 2. 7. Rata-rata seluruh atribut kepentingan dan kinerja 17

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Antologi Collaboractive Space Terhadap Tren Work From
Cafe (WFC)**
Ghina Septrinesyah, Dr. Ir. Didik Purwadi, M. Ec.; Dr. Ir. Guntarti Tatik Mulyati, M. T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambar Antologi *Collanboractive Space* 72
Lampiran 2. Struktur Manajemen Antologi *Collaboractive Space* 75
Lampiran 3. Visualisasi Kuesioner *Onlin*e 76
Lampiran 4. Hasil Uji *Content Validity Ratio* (CVR*)*..... 86
Lampiran 5. Hasil Jawaban Responden pada Kuesioner Tingkat Kinerja..... 88
Lampiran 6. Hasil Jawaban Responden pada Kuesioner Kepentingan..... 93
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja..... 98
Lampiran 8. Hasil Uji Valditas Tingkat Kepentingan 103
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja..... 108
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan..... 109