

Survey Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan, Tempat, dan Menu di Homely Koffe Menggunakan Metode SAW

¹Imam syafi'i maulana, ²Fifin kumala sari, ³Erna daniati

¹ Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail: imamsmaulana07@gmail.com , fifinkumalasari9@gmail.com , ernadaniati@unpkediri.ac.id

Penulis Korespondens : Erna Daniati

Abstrak — Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan, suasana tempat, dan menu yang ditawarkan di Homely Koffe yang berlokasi di Mojoroto, Kota Kediri. Metode Simple Additive Weighting (SAW) digunakan untuk menilai berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan data survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa sangat puas, terutama terhadap kenyamanan tempat dan layanan yang diberikan. Selain itu, pendekatan SAW terbukti efektif dalam mendukung pengambilan keputusan secara objektif serta dalam menyusun peringkat kepuasan. Temuan ini dapat dijadikan masukan berharga untuk peningkatan kualitas layanan Homely Koffe di masa mendatang.

Kata Kunci — Kepuasan pelanggan; SAW; Homely Koffe; kualitas layanan; lingkungan; menu.

Abstract — This research aims to evaluate customer satisfaction regarding service quality, ambiance, and menu offerings at Homely Koffe, located in Mojoroto, Kediri City. The Simple Additive Weighting (SAW) method is applied to assess various factors influencing customer satisfaction based on survey data. The results indicate that most customers express high levels of satisfaction, particularly with the venue's comfort and the service received. Furthermore, the SAW approach effectively supports objective decision-making and ranking of satisfaction levels. These outcomes serve as valuable input for enhancing service quality at Homely Koffe in the future.

Keywords — Customer satisfaction; SAW; Homely Koffe; service quality; environment; menu

This is an open access article under the CC BY-SA License.



I. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang semakin ketat, khususnya di sektor UMKM kuliner, menjadikan kepuasan pelanggan sebagai aspek krusial dalam menjamin keberlangsungan usaha. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi berperan penting dalam membentuk loyalitas dan memberikan kontribusi pada pertumbuhan usaha yang berkesinambungan. Hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan, harga, dan mutu produk sangat memengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan. Hal ini diperkuat oleh hasil studi dari Arsyanti [1], Lestari [2], dan tim Suntani [3].

Homely Koffe, sebagai UMKM kedai kopi di Mojoroto, Kediri, menghadapi tantangan kompetisi yang cukup tinggi di pasar. Oleh sebab itu, dibutuhkan pengukuran yang objektif terhadap kepuasan pelanggan untuk dapat terus bertahan dan berkembang. Santoso [4] menyatakan bahwa evaluasi kepuasan yang sistematis dapat membantu pelaku usaha dalam menetapkan strategi peningkatan layanan secara efektif.

Dalam penelitian ini, metode Simple Additive Weighting (SAW) digunakan karena dinilai mampu membantu proses pengambilan keputusan berdasarkan berbagai kriteria secara terukur. Metode ini telah digunakan di banyak sektor seperti penilaian karyawan [5] dan pemilihan lokasi layanan kesehatan [6].

Penelitian ini berfokus pada tiga aspek: pelayanan staf, kenyamanan tempat, dan kualitas serta variasi menu, sebagaimana disarankan oleh Diyan Ningsih [7], Sueni & Loebis [8], dan Jannah & Hayuningtias [9]. SAW terbukti mampu meningkatkan efektivitas evaluasi, seperti dikemukakan oleh Daniati [10] dan Anas et al.

II. METODE

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap Homely Koffe menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW). SAW merupakan metode pengambilan keputusan berbasis multi-kriteria yang sederhana dan efektif, serta telah banyak digunakan dalam berbagai konteks seperti seleksi hotel [11], café [12], karyawan [13], bibit lele [14], dan preferensi mahasiswa [15].

B. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 57 pelanggan. Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 untuk menilai tiga kriteria utama, yaitu:

1. C1: Kualitas Makanan dan Minuman
2. C2: Kenyamanan Tempat
3. C3: Pelayanan Staf

C. Penerapan Model SAW

Penerapan metode SAW dilakukan melalui lima tahapan berikut:

1. Penentuan Kriteria dan Bobot

Tiga kriteria ditentukan berdasarkan kebutuhan evaluasi, dengan bobot sebagai berikut:

Tabel 1. penentuan kriteria dan bobot

Kriteria	Kode	Bobot
Kualitas Makanan/Minuman	C1	0,40
Kenyamanan Tempat	C2	0,35
Pelayanan Staf	C3	0,25

Rumus Total Bobot:

$$\sum_{j=1}^n w_j = w_1 + w_2 + w_3$$

Keterangan:

1. w_j = bobot dari kriteria ke-j

2. n = jumlah seluruh kriteria
3. $\sum$ = penjumlahan semua bobot

2. Penyusunan Matriks Keputusan

Nilai dari kuesioner disusun ke dalam matriks keputusan, di mana setiap alternatif mewakili satu responden, dan setiap kolom mewakili nilai pada kriteria tertentu.

3. Normalisasi Matriks

Nilai pada setiap kriteria dinormalisasi menggunakan rumus:

$$N_{ij} = \frac{X_{ij}}{X_j^{max}}$$

4. N_{ij} merupakan hasil normalisasi untuk responden ke-i pada kriteria ke-j.
5. X_{ij} menunjukkan nilai awal yang diberikan oleh responden ke-i terhadap kriteria ke-j.
6. X_j^{max} adalah nilai tertinggi dari seluruh responden pada kriteria ke-j.

4. Perhitungan Skor SAW

Skor kepuasan dihitung dengan menjumlahkan hasil perkalian nilai normalisasi dengan bobot tiap kriteria:

$$\text{Skor SAW} = (N_{nc1} \times 0,4) + (N_{nc2} \times 0,35) + (N_{nc3} \times 0,25)$$

5. Pengurutan Skor

Skor akhir tiap responden diurutkan dari tertinggi ke terendah. Semakin tinggi skor SAW, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Pendekatan ini juga diadopsi oleh Jayanti [16] dalam studi evaluasi preferensi pengguna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Kuesioner

Kuesioner diberikan kepada 57 pelanggan Homely Koffe untuk mengevaluasi tiga aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: C1 – Kualitas Makanan/Minuman, C2 – Kenyamanan Tempat, dan C3 – Pelayanan Staf. Skala Likert 1 sampai 5 digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, dengan arti sebagai berikut: 1 = Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Cukup Puas, 4 = Puas, 5 = Sangat Puas.

Tabel 2. Rata-rata Skor per Kriteria

Aspek yang Dinilai	Rata-rata Skor	Keterangan
--------------------	----------------	------------

Kualitas Makanan/Minuman (C1)	4.13	Puas
Kenyamanan Tempat (C2)	4.37	Sangat Puas
Pelayanan Staf (C3)	4.27	Sangat Puas

Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa sangat puas terhadap kenyamanan tempat dan pelayanan staf. Sementara itu, kualitas makanan/minuman dinilai memuaskan namun memiliki potensi untuk ditingkatkan.

B. Matriks Keputusan

Berikut adalah contoh bagian dari matriks keputusan berdasarkan 10 responden pertama. Nilai-nilai diperoleh dari kuesioner pada tiga kriteria.

Tabel 3. Matriks Keputusan

Responden	C1 (Makanan)	C2 (Tempat)	C3 (Pelayanan)
R001	5	5	5
R002	5	5	5
R003	5	5	5
R004	5	5	5
R005	5	4	5
R006	5	5	5
R007	5	5	5
R008	5	5	5
R009	4	5	2
R010	5	5	5

C. Normalisasi dan Perhitungan Skor SAW

Normalisasi dilakukan dengan rumus:

$N_{ij} = X_{ij} / X_j(\max)$, di mana X_{ij} adalah nilai asli dari responden ke-i pada kriteria ke-j, dan $X_j(\max)$ adalah nilai maksimum pada kriteria tersebut. Nilai maksimum masing-masing kriteria adalah 5.

Contoh perhitungan normalisasi untuk R001:

$$NC1 = 5/5 = 1.00$$

Tabel 4. Hasil Normalisasi Matriks

Responden	NC1	NC2	NC3
R001	1.00	1.00	1.00
R002	1.00	1.00	1.00
R003	1.00	1.00	1.00
R004	1.00	1.00	1.00
R005	1.00	0.80	1.00
R006	1.00	1.00	1.00
R007	1.00	1.00	1.00
R008	1.00	1.00	1.00
R009	0.80	1.00	0.40
R010	1.00	1.00	1.00

Skor SAW dihitung menggunakan rumus:

$$\text{Skor SAW} = (\text{NC1} \times 0,40) + (\text{NC2} \times 0,35) + (\text{NC3} \times 0,25)$$

Contoh perhitungan untuk R001:

$$\text{Skor SAW} = (1.00 \times 0.4) + (1.00 \times 0.35) + (1.00 \times 0.25) = 1.00$$

Tabel 5. Hasil Perhitungan Skor SAW

Responden	NC1	NC2	NC3	Skor SAW
R001	1.00	1.00	1.00	1.00
R002	1.00	1.00	1.00	1.00
R003	1.00	1.00	1.00	1.00
R004	1.00	1.00	1.00	1.00
R005	1.00	0.80	1.00	0.94
R006	1.00	1.00	1.00	1.00
R007	1.00	1.00	1.00	1.00
R008	1.00	1.00	1.00	1.00

R009	0.80	1.00	0.40	0.82
R010	1.00	1.00	1.00	1.00

D. Interpretasi Hasil

Hasil menunjukkan bahwa 8 dari 10 responden memiliki skor SAW sempurna (1.00), yang berarti mereka sangat puas dengan seluruh aspek. R005 memperoleh skor 0.94 akibat penilaian sedikit lebih rendah pada kenyamanan tempat. R009 mendapat skor 0.82 karena memberikan nilai lebih rendah pada aspek makanan dan pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas makanan dan pelayanan masih dapat diupayakan untuk mencapai kepuasan optimal.

IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, mayoritas pelanggan Homely Koffe menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi, khususnya terhadap aspek kenyamanan tempat, harga yang ditawarkan, serta mutu makanan dan minuman. Ketiga elemen ini terbukti berperan dalam memengaruhi keputusan pembelian serta meningkatkan loyalitas konsumen. Temuan ini mengikuti temuan penelitian sebelumnya di mana faktor harga, lokasi, fasilitas dan kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui proses pengambilan keputusan [17]. Meskipun demikian, masih ditemukan sedikit ketidakpuasan, terutama pada aspek pelayanan dan kenyamanan, yang dapat dijadikan masukan untuk peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. M. Arsyanti, S. Rahayu, and T. Astuti, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle , Semarang)," vol. 5, pp. 1–11, 2016.
- [2] S. Lestari, "Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan pada MNC PLAY Jakarta," *STIKOM Cipta Karya Inform.*, vol. 11, no. 1, 2018.
- [3] S. Suntani, S. Politeknik, K. Bandung, and C. Sitasi, "Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Widya Cipta*, vol. 2, no. 2, 2018.
- [4] A. Santoso, "Analisis Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Bale Rasa Ponorogo," *J. Perilaku dan Strateg. Bisnis*, vol. 7, no. 2, Sep. 2019, doi: 10.26486/jpsb.v7i2.657.
- [5] A. F. Nur'aini, E. Daniati, and A. Ristyawan, "Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Simple Addictive Weighting (SAW) di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Kediri," *J. Borneo Inform. dan Tek. Komput.*, vol. 3, no. 1, 2023, doi:

10.35334/jbit.v3i1.2751.

- [6] D. R. Dinata and Y. A. Susetyo, "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENDIRIAN FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN SEMARANG DENGAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING," *IT-Explore J. Penerapan Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 3, no. 1, 2024, doi: 10.24246/itexplore.v3i1.2024.pp34-48.
- [7] J. Jurnal, I. Mea, P. Harga, D. D. A. N. Promosi, P. Harga, and D. Dan, "LOYALITAS PELANGGAN PADA KEDAI KOPI COFFEE 19 JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)," vol. 5, no. 3, pp. 465–493, 2021.
- [8] I. Sueni, P. Honneyta Loebis, M. Jurusan Manajemen, F. Ekonomi dan Bisnis, U. Syiah Kuala, and D. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN J&T EXPRESS BLANGKEJEREN," 2019.
- [9] S. A. Jannah and K. A. Hayuningtias, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN," *Jesya*, vol. 7, no. 1, 2024, doi: 10.36778/jesya.v7i1.1421.
- [10] Y. I. Anas, R. Firliana, and E. Daniati, "Decision Support System Pemilihan Bibit Unggul Tanaman Kelengkeng Menggunakan Metode Saw (Simple Additive Weighting)," *Semin. Nas. Inov. Teknol. UN PGRI Kediri*, vol. 4, no. 3, pp. 17–22, 2020, [Online]. Available: <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/inotek/article/view/26%0Ahttps://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/inotek/article/download/26/3>
- [11] D. C. Hartini, E. L. Ruskan, A. Ibrahim, J. Sistem, I. Fakultas, and I. Komputer, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Hotel Di Kota Palembang Dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW)," no. 0711, pp. 546–565, 2013.
- [12] M. Nur, H. Alvianto, and S. Saifullah, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Café Bagi Pelajar Pendaftar di Yogyakarta Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Decision Support System for Cafe Selection for New Student in Yogyakarta Using Simple Additive Weighting (SAW) Method," vol. 2, no. 01, pp. 47–55, 2020.
- [13] M. Fahmi, E. Daniati, R. Firliana, K. Kunci -SPK, and P. Kinerja Karyawan, "Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Karyawan Terbaik Menggunakan Metode SAW (Simple Additive Weighting) Abstrak-Best Employee Assessment Decision Support Systems Using Methods SAW (Simple Additive Weighting)," pp. 73–78, 2020.
- [14] M. I. Amrulloh, A. Nugroho, and E. Daniati, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan

Bibit Lele Dengan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW),” *J. Tecnoscienza*, vol. 7, no. 1, pp. 134–148, 2022, doi: 10.51158/tecnoscienza.v7i1.808.

[15] N. Hanin and A. C. Adi, “Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Cafe Bagi Mahasiswa Kota Pontianak Dengan Metode SAW,” *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 9, no. 2, pp. 95–102, 2023, doi: 10.25077/teknosi.v9i2.2023.95-102.

[16] N. K. D. Ari Jayanti, “Implementasi Metode SAW Dan AHP Pada Sistem Informasi Penilaian Kinerja Dosen,” *CSRID (Computer Sci. Res. Its Dev. Journal)*, vol. 8, no. 2, p. 86, 2016, doi: 10.22303/csrid.8.2.2016.86-98.

[17] A. Muhtarom, M. I. Syairozi, and H. L. Yonita, “Analisis Persepsi Harga , Lokasi , Fasilitas , dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Umkm Skck (Stasiun Kuliner Canditunggal Kalitengah) Metode Structural Equation Modelling (SEM) - Partia,” vol. 10, pp. 391–402, 2022.