

**STRATEGI PENINGKATAN MINAT PELANGGAN PADA
POP-UP CAFÉ MENGGUNAKAN METODE ANALISIS
FAKTOR DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Jessica Clarisa Lolong

21012006



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2025

**STRATEGI PENINGKATAN MINAT PELANGGAN PADA
POP-UP CAFÉ MENGGUNAKAN METODE ANALISIS
FAKTOR DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Gelar
Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri

Disusun Oleh:

Jessica Clarisa Lolong

21012006



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2025

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Jessica Clarisa Lolong
NIM : 21012006
Tempat/Tanggal Lahir : Manado/12 Juli 2003
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “Strategi Peningkatan Minat Pelanggan Pada *Pop-Up Café* Menggunakan Metode Analisis Faktor dan *Quality Function Deployment*” yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Manado, 25 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Jessica Clarisa Lolong

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang diterapkan oleh Fakultas Teknik, berupa pembatalan Tugas Akhir dan hasilnya.

LEMBAR PENGESAHAN



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

Nama : Jessica Clarisa Lolong
NIM : 21012006
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Strategi Peningkatan Minat Pelanggan Pada *Pop-Up Café* Menggunakan Metode Analisis Faktor Dan *Quality Function Deployment*
Pembimbing I : Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.
Pembimbing II : Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

Menyetujui,
iii

Manado, 27 Agustus 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

2

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

Mengetahui,

 Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi

 **Ronald Rachmadi, S.T., M.T.**

 **Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.**

UKDLSM

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala limpahan berkat dan rahmat, kasih sayang, serta penyertaannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Peningkatan Minat Pelanggan pada *Pop-Up Café* Menggunakan Metode Analisis Faktor dan *Quality Function Deployment*” ini dengan segala baik.

Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dengan memberikan pengarahan, bimbingan, nasihat, serta dukungan selama proses penyusunan Laporan Penelitian Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, dengan sungguh-sungguh penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerima beasiswa pendidikan.
2. Ronald Rachmadi, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado serta Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memotivasi, serta memberikan masukan dan saran bagi penulis.
3. Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik De La Salle Manado serta Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memotivasi, memberikan arahan serta masukan dan saran bagi penulis.
4. Yulius Raton., S.T., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu memberikan arahan serta masukan dan saran bagi penulis selama kegiatan akademik.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Teknik Industri yang sudah membantu penulis selama proses akademik.
6. Opa Terry Sumendap yang sudah membantu penulis sehingga bisa mendapatkan beasiswa selama perkuliahan.

7. Keluarga penulis, Papa Ferdinand Lolong dan Mama Verra Waha atas semua cinta, semua pengorbanan, serta semua dukungan dan doa, semangat, dan materi yang tak pernah putus.
8. Oma tercinta Juliana Ponamon dan Lintje Waha yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan serta kasih sayang yang tak tergantikan. Kehadiran dan perhatian oma memberikan kekuatan tersendiri bagi penulis.
9. Kakak terkasih Edward Lolong dan adik tersayang Jennifer Lolong atas semangat, perhatian, serta keceriaan yang selalu diberikan. Kehadiran kalian sangat berarti dan menjadi penyemangat dalam proses penulisan skripsi ini.
10. Alexandra Karutabe dan Lilian Silla karena telah menjadi sahabat baik bagi penulis selama masa perkuliahan ini. Terima kasih atas segala dukungan dan semua bantuan selama penulis menyelesaikan penelitian untuk tugas akhir ini, serta terima kasih juga karena sudah menemani dan mendengarkan segala keluh kesah penulis selama menyelesaikan proses perkuliahan ini.
11. Teman-teman angkatan 2021 Program Studi Teknik Industri, Dylan, Alexandra, Lilian, Sherina, dan Charmelita yang telah berperan banyak dalam memberikan pengalaman dan pembelajaran selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman angkatan 2021 Fakultas Teknik Eternal 21, terima kasih atas semua kerja sama dan dukungan serta kebersamaan selama masa perkuliahan.
13. Exo, Seventeen, Stary Kids, Lykn, Perth Tanapon, Pond Naravit, dan Phuwin Tangsakyuen karena secara tidak langsung telah menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis selama masa perkuliahan dan proses penyusunan tugas akhir ini melalui lagu dan karya yang membawa energi positif, memiliki pesan-pesan keberanian, serta menjadi pengingat untuk tetap percaya diri di tengah tekanan.

14. Semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas semua dukungan dan bantuan selama penulis menyusun laporan penelitian tugas akhir ini.
15. Diri saya sendiri, terima kasih karena telah berproses, berusaha, berjuang, dan tetap semangat selama perkuliahan, Terima kasih karena sudah tetap sabar dalam menghadapi setiap permasalahan yang terjadi. Terima kasih juga karena telah menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini serta tetap bertahan dan tidak menyerah dalam menghadapi momen-momen yang sulit.

Penulis menyadari Laporan Penelitian Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan saran yang berguna bagi penulis dan kritik yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Manado, 10 Juli 2025

UKDLSM

Jessica Clarisa Lolong

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Tugas Akhir	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Tugas Akhir	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan dan Asumsi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Minat Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Minat	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Minat Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 <i>Pop-Up Café</i> (Kopi Keliling).....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi <i>Pop-Up Café</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Konsep Kopi Keliling	Error! Bookmark not defined.

2.4	Analisis Faktor (<i>Factor Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Pengertian Analisis Faktor	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Tujuan Analisis Faktor	Error! Bookmark not defined.
2.5	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Manfaat <i>Quality Function Deployment</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.5.3	<i>House of Quality</i> (Rumah Kualitas).....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Metode dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Faktor	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Error! Bookmark not defined.
3.6	Langkah Pemecahan masalah	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
defined.		
4.1	Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Identifikasi Atribut Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.

4.2.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3	Analisis Faktor	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Langkah-Langkah Analisis Faktor	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Pembahasan Analisis Faktor	Error! Bookmark not defined.
4.4	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Analisis <i>Customer Requirements</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Analisis <i>Technical Requirements</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Analisis <i>Relationship Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Analisis <i>Correlation Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.5	Analisis <i>Technical Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5	Rumah Kualitas (HoQ)	Error! Bookmark not defined.
4.6	Rekomendasi Strategi Peningkatan Minat Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.6.1	Rekomendasi Strategi Komponen Faktor 1	Error! Bookmark not defined.
4.6.2	Rekomendasi Strategi Komponen Faktor 2	Error! Bookmark not defined.
4.6.3	Pengelompokan Rekomendasi Strategi...	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai <i>Kaiser Mayer Olkin (KMO)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Item Pernyataan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Hasil Uji KMO dan <i>Bartlett's Test</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Nilai MSA	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil <i>Communalities</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Total <i>Variance Explained</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil <i>Component Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil <i>Rotated Component Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Kesimpulan <i>Rotated Component Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 <i>Component Transformation Matrix</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Kebutuhan Pelanggan Komponen Faktor 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Kebutuhan Pelanggan Komponen Faktor 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Bobot Kepentingan Faktor 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Bobot Kepentingan Faktor 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Nilai Bobot Kepentingan dan <i>Relative Weight</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Karakteristik Teknis Faktor 1	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Karakteristik Teknis Faktor 2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Nilai <i>Technical Importance Rating</i> dan <i>Relative Weight</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Urutan Prioritas Faktor 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Urutan Prioritas Faktor 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22 Pengelompokan Strategi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Salah Satu Kopi Keliling di Kota Manado **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 *House of Quality* atau Rumah Kualitas **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Diagram Alir **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Usia Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Persentase Mengunjungi Kopi Keliling **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Kopi Keliling yang pernah di Kunjungi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Langkah Pertama..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 Langkah Kedua **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Langkah Ketiga **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 Langkah Keempat **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 Langkah Kelima **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 Langkah Keenam..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 *Customer Importance* dan *Relative Weight* Faktor 1 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 *Customer Importance* dan *Relative Weight* Faktor **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.13 Matriks Hubungan Faktor 1 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.14 Matriks Hubungan Faktor 2 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.15 Matriks Korelasi Faktor 1 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.16 Matriks Korelasi Faktor 2 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.17 Matriks Teknis Komponen Faktor 1 (Nilai *Technical Importance Rating* dan *Relative Weight*)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.18 Matriks Teknis Komponen Faktor 2 (Nilai *Technical Importance Rating* dan *Relative Weight*)..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.19 Rumah Kualitas Komponen Faktor 1 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 Rumah Kualitas Komponen Faktor 2 **Error! Bookmark not defined.**

UKDLSM

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN ...A-Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN B DATA HASIL KUESIONER...B-Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN C LANGKAH-LANGKAH UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....C-Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN D HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITASD-Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN E HASIL ANALISIS FAKTOR ..E-Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN F WAWANCARA PENELITIANF-Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN G DOKUMENTASI WAWANCARAG-Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN H DOKUMENTASI KOPI KELILING DI KOTA MANADO H-Error! Bookmark not defined.

UKDLSM

UKDLSM