

**Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Model *Service Quality*
(*Servqual*) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Studi Kasus: Kafe Basabasi Sorowajan

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)



Disusun oleh:

Nama : Riyan Pamungkas

NIM : 18106060023

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2022



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1878/Un.02/DST/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Model Service Quality (Servqual) dan Metode Importance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Kafe Basabasi Sorowajan).

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RIYAN PAMUNGKAS
Nomor Induk Mahasiswa : 18106060023
Telah diujikan pada : Kamis, 18 Agustus 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Ir. Khusna Dwijayanti, ST., M.Eng., Ph.D, IPM
SIGNED

Valid ID: 6305a0f46a16c



Penguji I

Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM.
SIGNED

Valid ID: 63043e08f5eb



Penguji II

Titi Sari, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 63024d73387f5



Yogyakarta, 18 Agustus 2022

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6305c009d2e60

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riyan Pamungkas
NIM : 18106060023
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Model Service Quality (Servqual) dan Metode Importance Performance Analysis (IPA)” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Agustus 2022
Yang menyatakan,



Riyan Pamungkas
NIM 18106060023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Riyan Pamungkas

NIM : 18106060023

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Model Service Quality (Servqual) dan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kafe Basabasi Sorowajan).

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

5 Agustus 2022
Dosen Pembimbing Skripsi,



Khusna Dwijavanti, Ph.D
NIP 19851212 201903 2 018

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

Memberikan space untuk rehat sejenak dan kembali ke kehidupan real



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT dan dari hati yang terdalam, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ibu Siti Khasanah dan Bapak Agus Daliyanto yang saya hormati dan saya banggakan, selalu menguatkan, dan menjadi motivator terbesarku untuk segera menyelesaikan studi. Semoga Ibu Siti Khasanah dan Bapak Agus Daliyanto sehat selalu dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
2. Kakakku Senja Ayu Hapsari dan Yoga Pratama yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Ibu Khusna Dwijayanti, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah tulus meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga penelitian dan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
4. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
5. Rekan-rekan seperjuangan di Teknik Industri angkatan 2018.
6. Almamater tercintaku UIN Sunan Kalijaga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas taufik, hidayah, dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta guna memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Ibu Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Khusna Dwijayanti, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah tulus meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penelitian.
5. Serta seluruh staff Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
6. Bapak Imam selaku Manajer Kafe Basabasi yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

7. Bapak Zainul selaku supervisor Kafe Basabasi Sorowajan yang telah membantu dalam pengisian kuesioner serta seluruh karyawan Kafe Basabasi Sorowajan yang telah membantu peneliti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Teknik Industri.

Yogyakarta, 10 Agustus

2022

Peneliti,



Riyan Pamungkas

NIM 18106060023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian	5

1.6	Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		7
2.1	Penelitian Terdahulu	7
2.2	Landasan Teori.....	9
2.2.1	Konsep Kualitas	9
2.2.2	Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3	Model <i>Servqual</i>	10
2.2.4	Metode IPA.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....		17
3.1	Objek Penelitian.....	17
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	17
3.3	Validitas/Reliabilitas.....	19
3.4	Variabel Penelitian.....	22
3.5	Metode Analisis.....	24
3.6	Diagram Alir Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Karakteristik Responden.....	29
4.2	Uji Validitas	30
4.3	Uji Reliabilitas	38
4.4	Pengolahan Data <i>Servqual</i>	40

4.5	Pengolahan Data IPA	45
4.6	Rekomendasi perbaikan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		60



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Dimensi dan Variabel.....	22
Tabel 4.1 Uji Validitas Harapan.....	31
Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi.....	34
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Harapan.....	38
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi.....	39
Tabel 4.5 Pengolahan Data Servqual	40
Tabel 4.6 Pengolahan Data Servqual Per Dimensi	43
Tabel 4.7 Kuadran 1	46
Tabel 4.8 Kuadran 2	47
Tabel 4.9 Kuadran 3	48
Tabel 4.10 Kuadran 4	49
Tabel 4.11 Permasalahan dan Perbaikan Harga yang ditawarkan	50
Tabel 4.12 Permasalahan dan Perbaikan Jaminan Kualitas Produk Selalu diperhatikan.....	52
Tabel 4.13 Permasalahan dan Perbaikan Kebersihan Kafe Terjaga	53
Tabel 4.14 Permasalahan dan Perbaikan Kelengkapan Menu yang disajikan	54
Tabel 4.15 Permasalahan dan Perbaikan Tempat Charger Memadai	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Gap kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen.....	11
Gambar 2.2 Grafik Diagram Kartesius	16
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	27
Gambar 4.1 Kualifikasi Jenis Kelamin	29
Gambar 4.2 Kualifikasi Umur.....	30
Gambar 4.3 Hasil Diagram Kartesius	46
Gambar 4.4 Diagram Fishbone Harga yang ditawarkan.....	50
Gambar 4.5 Diagram Fishbone Jaminan Kualitas Produk Selalu diperhatikan	51
Gambar 4.6 Diagram Fishbone Kebersihan Kafe Terjaga.....	53
Gambar 4.7 Diagram Fishbone Kelengkapan Menu yang disajikan.....	54
Gambar 4.8 Diagram Fishbone Tempat Charger Memadai.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 LEMBAR PENGUMPULAN DATA.....	73
1.1 Lembar Kuesioner Kertas.....	74
1.2 Kuesioner Google Form	78
LAMPIRAN 2 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	90
2.1 Gambar Tabel Excel Harapan	70
2.2 Gambar Tabel Excel Persepsi.....	72
2.3 Uji Validitas Harapan SPSS	74
2.4 Uji Validitas Persepsi SPSS	78
2.5 Uji Reliabilitas Harapan	82
2.5.1 Dimensi Keandalan	82
2.5.2 Dimensi Jaminan	82
2.5.3 Dimensi Bukti Fisik.....	82
2.5.4 Dimensi Empati.....	82
2.5.5 Dimensi Daya Tanggap	82
2.6 Uji Reliabilitas Persepsi	83
2.6.1 Dimensi Keandalan	83
2.6.2 Dimensi Jaminan	83
2.6.3 Dimensi Bukti Fisik.....	83
2.6.4 Dimensi Empati.....	83

2.6.5	Dimensi Daya Tanggap	83
LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI KEGIATAN		84
3.1	Wawancara dengan Manajer Basabasi dan Supervisor Basabasi Sorowajan	85
3.2	Pembagian Kuesioner dan Wawancara	86
3.3	Daftar Wawancara	87
3.4	Foto Kafe Basabasi Sorowajan.....	87

ABSTRAK
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN MODEL
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

RIYAN PAMUNGKAS

18106060023

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan perlu meningkatkan kualitasnya agar bisa bertahan. Salah satu yang perlu ditingkatkan yaitu kualitas pelayanan. Semakin pelayanan yang diberikan baik maka kepuasan konsumen dapat didapatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan merancang perbaikan pada pelayanan di Kafe Basabasi Sorowajan. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Kafe Basabasi Sorowajan. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah pengunjung Kafe Basabasi Sorowajan atau yang pernah berkunjung selama bulan Juni. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus lameshow dengan jumlah 68 responden. Hasil dari perhitungan *servqual* pada setiap dimensi didapatkan nilai gap pada dimensi keandalan (*reliability*) sebesar -0,9411, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -0,5042, dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar -0,5245, dimensi empati (*emphaty*) sebesar -0,3911, dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar -0,5981. Kelima dimensi *Servqual* bernilai negatif yang berarti persepsi konsumen masih di bawah harapan konsumen. Berdasarkan pengolahan metode *IPA* terdapat 5 variabel yang ada di kuadran 1, yaitu harga yang ditawarkan (A2), jaminan kualitas produk selalu diperhatikan (B6), kebersihan kafe terjaga (C1), kelengkapan menu yang disajikan (C3), dan tempat charger memadai (C7). Selanjutnya dianalisis dengan diagram fishbone untuk mencari penyebab masalah. Analisis perbaikan untuk mengatasi masalah harga yang ditawarkan yaitu pemilihan bahan baku murah, desain interior kekinian tetapi harga tetap terjangkau, penentuan harga menyesuaikan dengan target pasar. Analisis perbaikan jaminan kualitas produk selalu diperhatikan yaitu supervisor perlu lebih memperhatikan kualitas produk, berkoordinasi dengan manajer, kafe harus membuat prosedur proses pembuatan dan mengadakan pelatihan. Analisis perbaikan kebersihan kafe terjaga yaitu karyawan harus selalu membersihkan meja, kursi, lantai, dan toilet, pihak kafe perlu merancang prosedur kebersihan, dan mengadakan pelatihan bagi karyawan. Analisis perbaikan kelengkapan menu yang disajikan manajer harus membeli aneka bahan baku varian menu yang lengkap. Analisis perbaikan tempat *charger* memadai yaitu manajer harus memperhatikan jumlah colokan dan menambah jumlah colokan.

Kata Kunci: Kualitas, Tingkat Pelayanan, *Service quality*, dan *Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT
ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING THE SERVICE QUALITY
MODEL (SERVQUAL) AND THE METHOD OF IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

RIYAN PAMUNGKAS

18106060023

Industrial Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology

Sunan Kalijaga State Islamic University, Yogyakarta

ABSTRACT

In increasingly competitive business competition, companies need to improve their quality in order to survive. One of the things that needs to be improved is the quality of service. The more good the service provided, the more customer satisfaction can be obtained. This study aims to determine the level of consumer satisfaction with services and design improvements to the service at The Basabasi Sorowajan Café. The population in this study were visitors to the Basabasi Sorowajan Café. Meanwhile, the sample in this study was visitors to the Basabasi Sorowajan Café or who had visited during June. The sampling technique used the lameshow formula with a total of 68 respondents. The results of the servqual calculation in each dimension obtained a gap value on the reliability dimension (reliability) of -0.9411, the assurance dimension of -0.5042, the physical evidence dimension (tangible) of -0.5245, the emphaty dimension (emphaty) of -0.3911, and the responsiveness dimension (responsiveness) of -0.5981. The five dimensions of Servqual are negative which means that consumer perception is still below consumer expectations. Based on the processing of the IPA method, there are 5 attributes in quadrant 1, namely the price offered (A2), product quality assurance is always considered (B6), café cleanliness is maintained (C1), completeness of the menu presented (C3), and adequate charger holder (C7). It is further analyzed with a fishbone diagram to find the cause of the problem. Analysis of improvements to overcome the price problems offered, namely the selection of cheap raw materials, contemporary interior design but still affordable price, pricing adjusts to the target market. Analysis of product quality assurance improvements is always considered, that is, supervisors need to pay more attention to product quality, coordinate with managers, cafes must make manufacturing process procedures, and hold training. The analysis of café cleanliness improvement is maintained, namely employees must always clean the table, chair, floor, and toilet, the café needs to design cleaning procedures, and conduct training for employees. Analysis of the improvement of the completeness of the menu presented by the manager must find a business friend and buy a variety of raw materials for a complete menu variant. The charger compartment repair analysis is adequate i.e. the manager must pay attention to the number of plugs and increase the number of plugs.

Key Word: *Quality, Service Level, Service quality, and Importance Performance Analysis.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era perkembangan industri yang pesat ini perusahaan harus mampu mengantisipasi terjadinya persaingan di dunia industri bisnis. Strategi diperlukan agar perusahaan mampu bertahan dari persaingan di dunia industri bisnis (Wijayanto, 2015). Kualitas merupakan salah satu hal yang harus ada pada perusahaan atau organisasi kepada konsumen karena hal itu menjadi kriteria penting konsumen dalam mengambil keputusan atas pilihannya (Raharja, 2017). Maka dari itu, kualitas layanan pada suatu perusahaan perlu mendapatkan perhatian karena pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen. Jika pelayanan yang diberikan sesuai maka konsumen akan senang tetapi jika tidak maka konsumen akan kecewa (Panjaitan & Yuliati, 2016).

Salah satu tempat yang biasanya memiliki kekurangan maupun permasalahan dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen adalah kafe. Kafe merupakan suatu tempat yang menyediakan minuman hingga makanan dalam suasana santai, tempat yang nyaman, serta alunan musik baik lewat pemutar musik maupun live musik (Herlyana, 2012). Terdapatnya banyak kafe yang berdiri di berbagai kawasan terutama di Yogyakarta, maka akan

menyebabkan suatu persaingan dalam memperebutkan hati pembeli dan di setiap kafe terdapat kekurangan dalam pelayanan (Poluan *et al.*, 2017). Pada saat ini masyarakat terutama kaum muda lebih cenderung menghabiskan waktunya dengan mengunjungi tempat santai di kafe. Apalagi saat ini berdiri banyak kafe yang membuat persaingan bisnis kafe semakin kompetitif (Hasanah *et al.*, 2020). Oleh sebab itu, banyak perusahaan yang meningkatkan pelayanannya untuk mendapatkan loyalitas pelanggan yang berupa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian pada Kafe Basabasi Sorowajan Yogyakarta. Kafe Basabasi merupakan salah satu tempat nongkrong yang telah memiliki 8 cabang yang tersebar di kota Yogyakarta dengan pusatnya ada di Sorowajan. Dimana pada kafe Basabasi Sorowajan memiliki permasalahan pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Hal ini berdasarkan pendapat dari beberapa pengunjung yang pernah merasakan fasilitas di kafe Basabasi. Sehingga harus ada upaya perbaikan pelayanan agar keberlangsungan bisnis jauh lebih efektif (Rohaeni & Marwa, 2018).

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada di kafe metode yang tepat dalam menganalisis kualitas pelayanan yaitu model *Service Quality (Servqual)* yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menganalisis prioritas perbaikan.

Servqual merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang membandingkan dua faktor utama yaitu persepsi

konsumen terhadap pelayanan perusahaan dan harapan konsumen terhadap pelayanannya (Mulyani *et al.*, 2021). Setelah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan selanjutnya melakukan perancangan dan pengembangan dengan menggunakan metode *IPA*. *IPA* merupakan suatu metode dalam mendesain dan mengembangkan suatu produk layanan dimana dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen sesuai dengan kemampuan perusahaan serta usaha-usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumen tersebut (Jaelani, 2012). Metode ini membantu dalam merancang produk baru yang memungkinkan tim pengembang produk dapat mengidentifikasi kebutuhan konsumen, kemudian mengevaluasi kemampuan produk dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan (Dantes, 2013). Penerapan metode ini dalam peningkatan pelayanan Kafe Basabasi mampu memberikan informasi mengenai kebutuhan konsumen, keperluan produsen, serta kebutuhan produk (Suryaningrat *et al.*, 2010).

Tujuan dari penelitian ini untuk membantu perusahaan melakukan pengendalian produk maupun pelayanan pada Kafe Basabasi dalam mengembangkan pelayanan maupun produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dengan menggunakan model *Servqual* dan metode *IPA*. Oleh sebab itu, peneliti mengambil judul mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Model *Servqual* dan Metode *IPA* pada studi kasus di Kafe Basabasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Berapakah tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang didapatkan ?
2. Bagaimana prioritas variabel yang terdapat pada peta *Importance Performance Analysis* ?
3. Bagaimana saran perbaikan untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menghitung tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kafe Basabasi dengan menggunakan model *Servqual*.
2. Menganalisis prioritas perbaikan pelayanan dalam mengembangkan Kafe Basabasi dengan metode *IPA*.
3. Merancang rekomendasi perbaikan untuk Kafe Basabasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Perusahaan dapat memperoleh hasil analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan pada Kafe Basabasi.

2. Dapat memberikan informasi prioritas variabel pada pelayanan yang harus dikembangkan.
3. Memberikan saran perbaikan untuk pelayanan pada Kafe Basabasi.
4. Menerapkan teori-teori yang telah diterima secara langsung ke dalam kondisi di lapangan
5. Menambah pengetahuan bagi pembaca tentang bisnis kafe dan kualitas jasa.

1.5 Batasan Penelitian

Agar dalam penelitian ini tetap fokus pada suatu permasalahan dan penelitian terarah maka perlu adanya batasan masalah pada penelitian ini diantaranya:

1. Kafe Basabasi memiliki 8 cabang di Yogyakarta, adapun tempat penelitian ini berfokus pada 1 cabang yaitu di Kafe Basabasi Sorowajan.
2. Waktu pengambilan data dilakukan pada tanggal 15 Juni – 15 Juli 2022.
3. Bidang penelitian ini berfokus pada bagian pelayanan yang diberikan oleh Kafe Basabasi.
4. Pengambilan data dilakukan secara langsung kepada pengunjung yang tidak sibuk dan juga menghubungi orang yang pernah berkunjung ke Kafe Basabasi maksimal 1 bulan terakhir yaitu selama bulan pertengahan Mei dan Juni.
5. Metode penyebaran kuesioner dilakukan dengan kuesioner langsung maupun melalui google form.

6. Penelitian menggunakan model *Servqual* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di Kafe Basabasi.
7. Penelitian menggunakan metode *IPA* untuk mengetahui prioritas variabel.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab. Pada bab satu berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Identifikasi masalah dilakukan pada Kafe Basabasi dan berdasarkan kajian literatur. Bab dua membahas mengenai hasil penelitian terdahulu yang menggunakan model *Servqual* dan metode *IPA* sebagai bahan referensi dalam pembuatan penelitian ini, serta landasan teori mengenai model *Servqual* dan metode *IPA*. Bab tiga berisi objek penelitian, metode pengumpulan data, validitas/reliabilitas, variabel penelitian, metode analisis, dan diagram alir penelitian. Objek penelitian ini berada di Kafe Basabasi Sorowajan. Bab empat berisi gambaran umum perusahaan, hasil analisis, pembahasan analisis data, dan implikasi manajerial. Bab lima berisi kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan saran untuk perusahaan Kafe Basabasi Sorowajan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data yang sudah diolah maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari perhitungan gap pada setiap dimensi didapatkan nilai gap negatif pada kelima dimensi *Servqual*. Nilai negatif ini berarti persepsi konsumen masih di bawah harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan masih belum mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Adapun nilai gap pada dimensi keandalan (*reliability*) sebesar -0,9411. Pada dimensi jaminan (*assurance*) memiliki nilai gap sebesar -0,5042. Pada dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki nilai gap sebesar -0,5245. Pada dimensi empati (*emphaty*) memiliki nilai gap sebesar -0,3911. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai gap sebesar -0,5981.
2. Pada pengolahan IPA didapatkan 5 variabel yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki yaitu pada kuadran 1 sebagai berikut:
 - a. Harga yang ditawarkan (A2)
 - b. Jaminan kualitas produk selalu diperhatikan (B6)
 - c. Kebersihan kafe terjaga (C1)
 - d. Kelengkapan menu yang disajikan (C3)
 - e. Tempat *charger* memadai (C7)

3. Saran perbaikan yang dapat diberikan untuk Kafe Basabasi Sorowajan di antaranya:

- a. Harga yang ditawarkan (A2) : pemilihan bahan baku murah tetapi tetap berkualitas, desain interior sederhana tetapi tetap kekinian agar harga tetap terjangkau, penentuan harga menyesuaikan dengan target pasar dan terjangkau di kalangan mahasiswa.
- b. Jaminan kualitas produk selalu diperhatikan (B6) : Supervisor perlu lebih memperhatikan kualitas produk yang akan dijual, supervisor berkoordinasi dengan manajer serta koki dalam menentukan kualitas produk sebelum dijual, kafe harus membuat prosedur proses pembuatan hingga penyajian pesanan dan mengadakan kegiatan pelatihan bagi karyawan kafe.
- c. Kebersihan kafe terjaga (C1) : Karyawan harus selalu membersihkan meja, kursi, lantai, toilet setelah digunakan oleh konsumen maupun karyawan, pihak kafe perlu membuat prosedur kebersihan dan mengadakan pelatihan bagi karyawan dalam menjaga kebersihan.
- d. Kelengkapan menu yang disajikan (C3) : Membeli aneka bahan baku varian menu yang lengkap.
- e. Tempat *charger* memadai (C7) : Manajer harus memperhatikan jumlah colokan karena penting bagi konsumen, dan menambah jumlah colokan yang harus dipasang di kafe.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan di antaranya:

1. Kafe Basabasi Sorowajan diharapkan mempertimbangkan usulan perbaikan dari peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan
2. Dalam penelitian ini hanya dilakukan di kafe Basabasi Sorowajan. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di semua cabang Kafe Basabasi agar hasil yang didapatkan lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfatiyah, R., & Apriyanto. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, IPA dan QFD Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Securindo Packatama Indonesia. *Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 2(2), 106–115.
- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2022). Pengaruh jumlah responden terhadap hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner pengetahuan dan perilaku swamedikasi. *Journal of Research in Phamacy*, 1, 9–15.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Anwar, R. N., & Wardani, F. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Scarlett di E-Commerce. *Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(5), 1370–1379.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 62–72.
- Berry, L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived Service Quality As A Customer Based Performance Measure : An Empirical Examination of Organizational barriers. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>

- Dantes, K. R. (2013). *Kajian Awal Pengembangan Produk Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) (Studi Kasus Pada Tang Jepit Jaw Locking Pliers)*. 2(1), 173–183.
- Hasanah, R., Nobelson, & Rosali. (2020). Strategi Pemasaran Umkm Coffee Shop (Studi Kasus Pada Coffee War, Kemang). *PROSIDING BIEMA*, 1, 514–531.
<https://conference.upnvj.ac.id/index.php/biema/article/view/890>
- Herlyana, E. (2012). Fenomena Coffee Shop Sebagai Gejala Gaya Hidup Baru Kaum Muda. *Thaqafiyat*, 13(1), 188–204.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Reliabilitas* (N. A. Aziz (ed.)). Healths Books Publishing.
https://books.google.co.id/books?id=0dAeEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=uji+validitas+dan+reliabilitas&hl=id&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=uji+validitas+dan+reliabilitas&f=false
- Idham. (2018). *Dimensi Politik Hukum Pelaksanaan Konsolidasi Tanah di Kawasan Hutan Lindung*. Penerbit Alumni.
- Jaelani, E. (2012). *Perencanaan dan Pengembangan Produk Dengan Quality Function Deployment (QFD)*. IV(1).
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT.XYZ.
Manajemen Industri Dan Teknologi, 01(01), 67–75.
- Kholil, M., Agustina, A., & Tumin. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan

Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT. NGK
Ceramics Indonesia. *Ilmiah PASTI*, V, 48–63.

Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reabilitas Suatu Instrumen Penelitian.
Tabularasa PPS Unimed, 6(1), 87–97.
<https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.496-500.1510>

Muhammad, Suardika, I. B., & Indriani, S. (2022). Peningkatan Kualitas
Pelayanan Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance
Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. *Mahasiswa Teknik
Industri*, 5(1), 66–72.

Mulyani, Fudholi, A., & Satibi. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien
Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Model Servqual di
Puskesmas Kabupaten Garut. *Majalah Farmasetik*, 17(3), 284–295.
<https://doi.org/10.22146/farmasetik.v1i1.54017>

Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Raudhah*, 05(02), 1–9.
<http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182>

Ningrum, H. F. (2019). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan
Metode Statistical Process Control (SPC) Pada PT Difa Kreasi. *Bisnisman :
Riset Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 61–75.

Novadi, I. N., & Mahbubah, N. A. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan
Berdasarkan Integrasi Servqual – Six Sigma Di Kuma Coffee and Eatery
Kabupaten Gresik. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan
Aplikasi Teknologi Industri*, 21(2), 302–317.

<https://doi.org/10.36275/stsp.v21i2.423>

- Nugraha, R., Harsono, A., & Adiarto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.
- Nugroho, A. B., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode Swot Pada Restoran XYZ. *Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(5), 13–24. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i5.188>
- Nurlia. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan Antara Ekspektasi / Harapan Dengan Hasil Kerja. *Meraja*, 2(2), 51–66.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Retailing*, 64(1), 12–40.
- Poluan, J. E., Areros, W. A., & Punuindoong, A. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Konsumen Pada Golden Supermarket Manado. *Administrasi Bisnis*, 1–8.

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *OPSI*, 12(1), 1–11.
- Purnamawati, E. (2012). *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Putri, S. I., & Purbohastuti, A. W. (2019). Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Ekonomi Manajemen*, 5(2), 134–139.
- Rachman, T., Wahyuningsih, D., & Rahman, M. (2018). Model Integrasi Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan Administrasi Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Inovisi*, 14(2), 56–66.
- Raharja, F. (2017). *Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Peningkatan Kualitas Produk Industri Rumahan Roti Raja Asih*. Universitas Diponegoro.
- Rahmi, A., Wulandari, A., & Marcelino, D. (2020). Analisis IPA Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan PT . Medion Ardhika Bhakti Berdasarkan Dimensi SERVQUAL. *Administrasi Profesional*, 1(2), 27–34.

- Riyanto, S., & Putera, A. R. (2022). *No Title*. DEEPUBLISH.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Penelitian_Kesehatan_Sains/LTpweEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sejarah+metode+Importance+Performance+Analysis+IPA&pg=PR8&printsec=frontcover
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ecodemica*, 2, 312–318.
- Shanny, Sudri, N. M., & Nendissa, B. (2013). Meminimalkan Gap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan Basis IPA Pada Supermarket di PT X. *Teknik Dan Ilmu Komputer*, 02(06), 155–166.
- Sinta, I. M. (2019). Manajemen Sarana dan Prasarana. *Islamic Education Manajemen*, 4(1), 77–92. <https://doi.org/10.15575/isema.v3i2.5645>
- Suhardi, A. R., Ichsani, S., & Lasniroha, S. T. (2019). Pengendalian Kualitas Dalam Proses Produksi Percetakan Sablon Pada Kaos Oblong di Fload SP. *Ilmiah Bisnis*, 2(1), 1–8.
- Suryaningrat, Djumarti, Ruriani, & Kurniawati. (2010). *Aplikasi Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Peningkatan Kualitas Produk Mie Jagung*. 4(1), 8–17.
- Tanumihardjo, S., Hakim, A., & Noor, I. (2013). Pengaruh Analisis Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6), 1114–1122.
- Teni, & Yulianto, A. (2021). Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas Vii Smp Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu.

Jurnal Pendidikan Indonesia, 2(1), 105–117.

- Vanesa, D., Firman, & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 02(01), 28–35.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano* (B. Sarwiji (ed.); 2nd ed.). Indeks.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Ekonomi Sumber Daya Manajemen*, 17, 38–45.
- Wisnel, & Susi. (2007). Evaluasi Kebutuhan Tenaga Kerja di Bagian Pengantongan Teluk Bayur PT Semen Padang. *Optimasi Sistem Industri*, 6(2), 109–121.
- Wulandari, I. A., & Jayanta, I. N. L. (2017). Importance-Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha). *Journal of Education Research and Evaluation*, 1(4), 300. <https://doi.org/10.23887/jere.v1i4.13652>
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 98–109.
<https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article55555>