

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP**  
**KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN**  
**METODE *SERVICE QUALITY* DAN KANO**  
**(Studi Kasus Bento Kopi UAD)**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Dwi Falasifah

18106060033

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

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

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-1805/Un.02/DST/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Kano (Studi Kasus Bento Kopi UAD)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DWI FALASIFAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 18106060033  
Telah diujikan pada : Kamis, 04 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

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

Valid ID: 62E182a5a007



Penguji I

Ir. Arya Wirabhuma, S.T. M.Sc. IPM.  
SIGNED

Valid ID: 62D140710091



Penguji II

Gumawan Budi Satrio, M.Eng.  
SIGNED

Valid ID: 62D07a70627



Yogyakarta, 04 Agustus 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Dr. Dra. Hj. Kharul Wandaq, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 6208E18a88

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Falasifah

NIM : 18106060033

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* Dan Kano (Studi Kasus Bento Kopi UAD)" 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, 20 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Dwi Falasifah

NIM 18106060033

**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 : Dwi Falasifah

NIM : 18106060033

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Kano (Studi Kasus Bento Kopi UAD)

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.*

Yogyakarta, 28 Juli 2022

Dosen Pembimbing Skripsi,

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

NIP. 19790326 200604 2 002

## HALAMAN MOTTO

*“Start now. Start where you are. Start with fear. Start with pain. Start with doubt.  
Start with hand shaking. Start with voice trembling, but start. Start and don’t stop.  
Start where you are with what you have. Just Start.”*

*Tidak masalah jika kamu berjalan dengan lambat, asalkan kamu tidak  
pernah berhenti berusaha.”*

*- Confucius-*

*"Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya  
mulut tapi belum tentu punya pikiran."*

*-Albert Einstein-*

*Kuolah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab sejumlah  
lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orang tua, calon suami dan  
calon mertua pun bahagia.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:*

*Kedua orang tua dan kakak saya,*

*Ibu saya Surajilah*

*Ayah saya Subiyanto*

*Dan*

*Kakak saya Eko Yumaroh S.T*

*Keluarga besar Teknik Industri 2018 (Kristal)*

*Kepada semua orang yang selalu menyemangati dan mendo'akan untuk kebaikan  
saya, baik secara langsung maupun tidak langsung.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Kano (Studi Kasus Bento Kopi UAD)” yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabat, serta kepada seluruh umatnya sampai akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini melibatkan banyak pihak yang berpartisipasi dengan bantuan dan bimbingannya maka tugas akhir ini pun dapat diselesaikan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengungkapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Subiyanto, Ibu Surajilah, dan kakak Eko Yumaroh karena selalu menemani, memberi semangat, dan do'a untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc., IPM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr.Eng. Ir. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T, IPM selaku Kepala Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Seluruh dosen dan staff program studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga.

6. Mas Moh. Rosi selaku Manajer Operasional Bento Kopi UAD yang telah mengizinkan untuk melakukan observasi pada tanggal 23 Februari 2021 sampai 20 Maret 2021.
7. Seluruh Staff Bento Kopi UAD yang telah banyak membantu dalam pengambilan data.
8. Keluarga besar Teknik Industri 2018 (Kristal) yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang sudah berjuang dan melewati masa kuliah bersama-sama.
9. *Last but not least. I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for always being giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryns do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Semoga Allah SWT membalas jasa kalian dan mencatatnya sebagai amal kebaikan. Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan pembaca memberikan saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 20 April 2021

Peneliti,



Dwi Falasifah

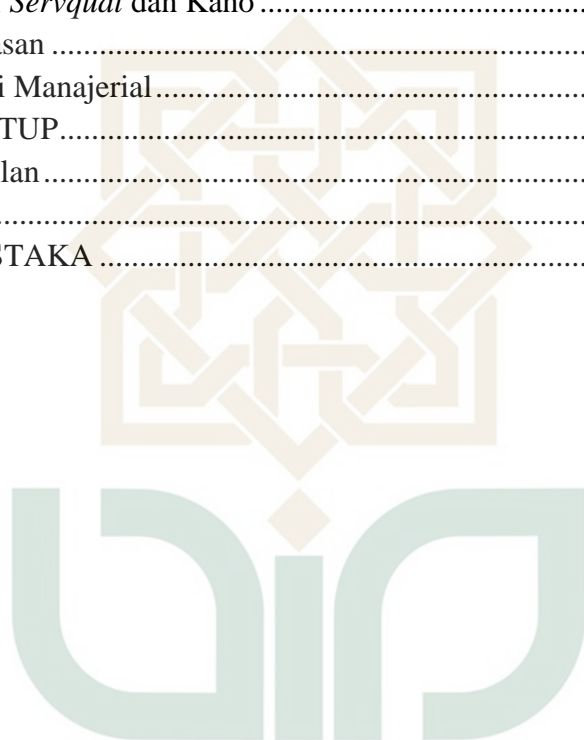
18106060033



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Masalah .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	6
2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	7
2.2.1. Kepuasan Pelanggan .....	8
2.2.2. Kualitas Pelayanan .....	8
2.2.3. Metode <i>Servqual</i> .....	9
2.2.4. Metode Kano .....	12
2.2.5. Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1. Objek Penelitian.....	16
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	16
3.2.1. Pengambilan Sampel .....	16
3.2.2. Data Primer.....	18
3.2.3. Data Sekunder.....	19
3.3. Validitas dan Reliabilitas .....	19
3.3.1. Validitas .....	19
3.3.2. Reliabilitas .....	20
3.4. Variabel Penelitian.....	21
3.5. Model Analisis.....	23
3.6. Diagram Alir Penelitian .....	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
4.1. Gambaran Umum Bento Kopi UAD .....	26
4.2. Gambaran Umum Responden .....	27
4.3. Hasil Analisis .....	29
4.3.1. <i>Pilot Study</i> .....	29
4.3.2. Uji Validitas .....	29
4.3.3. Uji Reliabilitas .....	30
4.3.4. Pengukuran <i>Servqual</i> .....	31
4.3.5. Pengukuran Kano .....	33
4.3.6. Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano .....	38
4.4. Pembahasan .....	40
4.5. Implikasi Manajerial .....	45
BAB V PENUTUP .....	48
5.1. Kesimpulan .....	48
5.2. Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 2.2. Evaluasi Kano .....	14
Tabel 4.1. Demografi Responden.....	27
Tabel 4.2. Uji Validitas .....	29
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas .....	30
Tabel 4.4. Perhitungan <i>Gap</i> Tiap Atribut.....	31
Tabel 4.5. Tabel Evaluasi Kano .....	33
Tabel 4.6. Jumlah Kategori Kano Tiap Atribut.....	34
Tabel 4.7. Penentuan Kategori Kano .....	35
Tabel 4.8. Hasil Kategori Kano Tiap Atribut.....	36
Tabel 4.9. Integrasi <i>Servqual</i> dan Kano .....	38
Tabel 4.10. <i>True Customer Needs</i> .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kano .....	12
Gambar 3.1. Diagram Alir .....	24
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bento Kopi .....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Metode Kano .....	L1
Lampiran 1.2. Surat Keterangan Pencantuman Nama Perusahaan .....	L3
Lampiran 1.3. Ulasan Google .....	L4
Lampiran 1.4. Tabel Z.....	L5
Lampiran 1.5. Kuesioner.....	L6
Lampiran 1.6. Link Google Form .....	L9
Lampiran 1.7. Data <i>Pilot Study</i> .....	L10
Lampiran 1.8. Uji Validitas <i>Pilot Study</i> .....	L16
Lampiran 1.9. Uji Reliabilitas Pilot Study.....	L19
Lampiran 1.10. Data Kuesioner .....	L20
Lampiran 1.11. Daftar Riwayat Hidup.....	L38



## ABSTRAK

*Bento Kopi UAD merupakan kafe yang cukup terkenal di kalangan anak muda yang menyajikan berbagai macam makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau untuk kalangan pelajar. Terdapat berbagai fasilitas menarik seperti wifi, musik, no smoking area, stop kontak, musala, kamar mandi, dan lain-lain. Namun, masih terdapat keluhan pelanggan terkait dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan seperti karyawan kurang tanggap dan ramah dalam melayani pelanggan, waktu penyajian makanan lama, rasa makanan terkadang hambar, musala dan toilet yang kurang bersih. Berdasarkan observasi dan identifikasi permasalahan yang terjadi, penelitian dilakukan menggunakan metode Servqual dan Kano guna meningkatkan dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan, mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki, dan memberikan usulan perbaikan. Berdasarkan metode Servqual diketahui bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan dengan nilai gap sebesar -0,52 yang bahwa pelayanan yang sudah diberikan oleh Bento Kopi UAD belum memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan metode Kano diketahui bahwa terdapat tujuh atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada kategori must be yaitu tersedia internet (wifi) yang lancar; tersedia musala yang bersih dan nyaman; kemampuan karyawan untuk menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat; kualitas, cita rasa, dan kebersihan makanan maupun minuman yang disajikan selalu sama; kursi dan meja yang nyaman serta memadai; karyawan tanggap dalam merespon permintaan pelanggan; dan karyawan memiliki komunikasi yang baik dengan pelanggan..*

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, dan Metode Kano

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## ABSTRACT

*Bento Kopi UAD is a well-known cafe among young people who serves a variety of food and drinks at affordable prices for students. There are various interesting facilities such as wifi, music, no smoking area, power outlet, prayer room, bathroom, and others. However, there are still customer complaints related to the facilities and services provided such as employees who are less responsive and friendly in serving customers, long food serving times, taste of foods and waiters, prayer rooms and toilets that are not clean. Based on observations and search for problems that occur, research was conducted using Servqual and Kano in order to increase and measure the level of satisfaction. The purpose of this study is to measure the level between expectations and reality received by customers, an id of service attributes that need to be improved and upgraded, and provide suggestions for improvement. Based on the Servqual method, it is known that there is an expectation between expectations and reality with a gap value of -0.52 which means that the services provided by Bento Kopi UAD have not met customer satisfaction. Based on the Kano method, it is known that there are seven attributes that are priority improvements in the category of having smooth internet (wifi) available; a clean and comfortable prayer room is available; the ability to respond to customer complaints quickly; the quality, taste, and cleanliness of the food and drinks served are always the same; comfortable and adequate chairs and tables; responsive employees in responding to customer requests; and employees have good communication with customers.*

**Keywords :** *Service Quality, Servqual Method, and Kano Method*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era perkembangan bisnis saat ini, para pengusaha harus selalu dinamis, artinya selalu dapat mengikuti perubahan yang terjadi. Salah satu kegiatan yang menjanjikan peluang dan kesuksesan bagi pelaku bisnis saat ini adalah industri makanan. Industri makanan sering dikaitkan dengan peningkatan mobilitas masyarakat. Orang yang sibuk dengan pekerjaannya cenderung memilih sesuatu yang instan dan praktis untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Perilaku masyarakat tersebut membuat bisnis makanan sangat menjanjikan. Keberhasilan dalam bisnis makanan tergantung pada kemampuan untuk menangani masalah dan kepuasan pelanggan. (Meaza *et al.*, 2020).

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah hasil yang dirasakan yang dibandingkan dengan harapan. Pelanggan akan puas jika harapan dapat terpenuhi dan terlampaui (Putri dan Widodo, 2016). Kualitas merupakan penilaian terhadap kualitas produk, jasa dan barang yang kebutuhannya terpenuhi (Wardani dan Rumiya, 2017). Kualitas layanan adalah rasio antara kualitas layanan yang diharapkan pelanggan dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan. Pelayanan bisa dinyatakan memuaskan jika kualitas layanan yang dialami pelanggan sesuai atau melampaui ekspektasi (Apriyani dan Sunarti, 2017). Faktor-faktor yang menentukan apakah suatu perusahaan atau instansi jasa bisa memberikan layanan berkualitas yang memuaskan seperti, lambat atau cepatnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan, kenyamanan ruang tunggu, antrian panjang atau pendek

yang dialami oleh pelanggan, dan respon karyawan dalam menyikapi masalah (Panjaitan dan Yuliati, 2016).

Salah satu bisnis makanan yang memiliki persaingan ketat di Yogyakarta adalah usaha kafe. Kafe menjadi tempat nongkrong, mengerjakan tugas, tempat diskusi, dan bersantai. Kafe yang cukup terkenal di kalangan anak muda adalah Bento Kopi UAD. Bento Kopi UAD menyajikan berbagai macam makanan dan minuman dengan harga yang terjangkau untuk kalangan pelajar. Terdapat berbagai fasilitas menarik seperti wifi, musik, *no smoking area*, stop kontak, musala, kamar mandi, dan lain-lain. Namun, masih terdapat keluhan pelanggan terkait dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi lapangan dan wawancara dengan Manajer Operasional dan beberapa pelanggan pada bulan Februari 2022, serta ulasan dari *google* yang tercantum pada lampiran, terdapat beberapa keluhan dari pelanggan terkait dengan layanan. Pelayanan di tempat tersebut mendapatkan keluhan dari pelanggan karena pelayanan kurang memuaskan seperti karyawan kurang tanggap dan ramah dalam melayani pelanggan, waktu penyajian makanan lama, rasa makanan terkadang hambar, musala dan toilet yang kurang bersih.

Berdasarkan observasi dan identifikasi permasalahan yang terjadi pada Bento Kopi UAD, penelitian dilakukan menggunakan metode *Servqual* dan Kano guna meningkatkan dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Metode *Servqual* terdiri lima aspek yaitu keandalan, bukti fisik, daya tanggap, empati, dan jaminan. Metode *Servqual* merupakan cara untuk mengukur tingkat pemahaman pelanggan terkait layanan dirasakan dan diharapkan pelanggan (Tjiptono, 2015). *Servqual* digunakan

menganalisis apakah ada kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan dan mengetahui kualitas layanan yang diberikan. (Surya *et al.*, 2020).

Metode Kano untuk menentukan klasifikasi dimensi pada produk dan layanan dan melihat seberapa baik produk atau layanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan (Ajeng *et al.*, 2015). Kano digunakan untuk mengklasifikasikan menurut dimensi emosional yaitu *attractive*, *one-dimensional*, *must-be*, *reverse*, *questionable*, dan *indifferent*. Prioritas layanan yang diperbaiki adalah kategori *must be*. Hal ini dikarenakan layanan yang termasuk dalam kategori *must be* merupakan kriteria dasar suatu produk atau layanan yang harus terpenuhi oleh perusahaan (Simanjuntak *et al.*, 2021). Hasil analisis kombinasi Kano dan *Servqual* dapat menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan pada Bento Kopi UAD. Oleh sebab itu, penelitian ini mengambil judul “Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Servqual* dan Kano”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang disebutkan dalam latar belakang penelitian mendapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berapakah tingkat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan Bento Kopi UAD?
2. Apa saja atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bento Kopi UAD menggunakan metode Kano?
3. Apa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan di Bento Kopi UAD?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan Bento Kopi UAD.
2. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bento Kopi UAD menggunakan metode Kano.
3. Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bento Kopi UAD.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, sebagai kemampuan mengimplementasikan keilmuan teknik industri untuk menyelesaikan permasalahan nyata di dunia industri.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan langkah-langkah perbaikan pelayanan di Bento Kopi UAD.
3. Bagi pembaca, sebagai referensi untuk mengembangkan wawasan dan acuan untuk penelitian berikutnya.

### **1.5. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian tujuan penelitian dapat diperoleh batasan atas permasalahan agar tidak terjadi masalah yang lebih besar yakni sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di bagian pelayanan Bento Kopi UAD.
2. Penelitian dilakukan pada bulan April – Mei 2022.

3. Kriteria pelanggan yang menjadi responden yaitu pernah mengunjungi Bento Kopi UAD minimal dua kali dalam rentang waktu April 2021 - April 2022.
4. Pengambilan data dilakukan secara online menggunakan *google form*.
5. Metode penelitian menggunakan metode *Servqual* dan Kano.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab sesuai dengan ketentuan buku panduan skripsi teknik industri. Pada bab satu memuat hal-hal yang mengarah pada pokok-pokok permasalahan yang terjadi di Bento Kopi UAD. Selanjutnya, bab dua yang menjelaskan tentang teori yang digunakan sebagai panduan dan pembahasan dalam skripsi yang berisi tentang hasil penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan metode *Servqual* dan Kano.

Kemudian, bab tiga berisi langkah-langkah detail dalam proses melakukan penelitian ini diantaranya objek penelitian, metode dalam mengumpulkan data, variabel penelitian, model analisis, dan diagram alir yang menggambarkan alur penelitian. Metode dalam mengumpulkan data berupa data primer dan data sekunder. Data primer berupa wawancara dan kuesioner dan data sekunder berupa data arsip perusahaan. Berikutnya, bab empat berisi mengenai hasil dan pembahasan yang berisi gambaran singkat terhadap tempat penelitian dan menginterpretasikan hasil pengolahan dan analisis data yang didapatkan. Terakhir, bab lima merupakan kesimpulan dari analisis yang diperoleh dalam penelitian sesuai dengan tujuan penelitian dan memberikan saran yang bisa digunakan sebagai pertimbangan untuk perusahaan.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan *Servqual* diketahui bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan Bento Kopi UAD. Nilai *gap* rata-rata untuk 25 atribut memiliki nilai negatif yaitu -0,52 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang sudah diberikan oleh Bento Kopi UAD belum memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan perhitungan Kano diketahui bahwa terdapat tujuh atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada kategori *must be* yaitu tersedia internet (wifi) yang lancar; tersedia musala yang bersih dan nyaman; kemampuan karyawan untuk menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat; kualitas, cita rasa, dan kebersihan makanan maupun minuman yang disajikan selalu sama; kursi dan meja yang nyaman serta memadai; karyawan tanggap dalam merespon permintaan pelanggan; dan karyawan memiliki komunikasi yang baik dengan pelanggan.
3. Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh Bento Kopi UAD untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu:
  - a. Atribut A7 (tersedia internet (WiFi) yang lancar): menambah paket wifi, memeriksa posisi antena router setiap hari dan memasang display larangan untuk melakukan aktivitas berat.

- b. Atribut A5 (tersedia musala yang bersih dan nyaman): membuat jadwal mencuci peralatan ibadah seminggu sekali dan membersihkan musala setiap hari.
- c. Atribut C1 (Kemampuan karyawan untuk menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat: memberikan pelatihan kepada karyawan untuk menanggapi keluhan pelanggan dan menambah persediaan gelas.
- d. Atribut B2 (Kualitas, cita rasa, dan kebersihan makanan maupun minuman yang disajikan selalu sama): membuat resep makanan dan minuman serta melakukan pengecekan ulang pesanan sebelum disajikan.
- e. Atribut A3 (Kursi dan meja yang nyaman serta memadai): menambah meja dan kursi, membersihkan meja dan kursi setelah pelanggan pergi serta karyawan mengantarkan pelanggan ke meja yang sesuai dengan jumlah pelanggan yang datang.
- f. Atribut C2 (Karyawan tanggap dalam merespon permintaan pelanggan): menambah sumber daya manusia dan membagi posisi karyawan di tempat yang dekat dengan pelanggan.
- g. Atribut C5 (Karyawan memiliki komunikasi yang baik dengan pelanggan): memberikan pengumuman bahwa kafe akan ditutup menggunakan pengeras suara, memberikan waktu istirahat yang cukup kepada karyawan dan karyawan harus profesional.

## 5.2. Saran

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan perlu melakukan penelitian lanjutan sehingga terdapat saran untuk peneliti selanjutnya dan perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Bento Kopi UAD diharapkan dapat mempertimbangkan saran perbaikan pada penelitian ini dengan memperbaiki beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Bento Kopi UAD dapat melakukan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang memiliki kemungkinan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan menggunakan metode lain seperti metode *Quality Function Deployment* (QFD) agar dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke kebutuhan teknis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng, M., Astuti, P., & Rinawati, I. (2015). *Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sewa (Rusunawa) Mahasiswa Undip Menggunakan Metode Gabungan Service Quality (Servqual) , Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano. 1*, 1–9.
- Akbar, N. B., & Handoyono. (2020). *Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor). 01(02)*, 57–68.
- Amelia, D. A., & Jatiningrum, W. S. (2020). Evaluasi Kualitas Layanan Kedai Kopi Melalui Model IPA-Kano. *Jurnal PASTI*, 14(1). <https://doi.org/10.22441/pasti.2020.v14i1.008>
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). *Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo. 51(2)*, 1–7.
- Aswawi, N., & Masyhuri. (2009). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. UIN-Malang Press.
- Awa, H. O., Ikwor, N. K., & Ademe, D. G. (2021). Customer satisfaction with complaint responses under the moderation of involvement. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1905217. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1905217>
- Bruin, L. be, Roberts-Lombard, M., & de Meyer-Heydenrych, C. (2021). The interrelationship between internal marketing, employee perceived quality and customer satisfaction—a conventional banking perspective. *Cogent Business and Management*, 8(1), 0–29. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1872887>
- Chen, X., Meng, Q., & Zhang, L. (2015). A Decision Method for Improving Tourism Industry Service Quality under Budget Constraints. *Journal of Service Science and Management*, 08(05), 781–792. <https://doi.org/10.4236/jssm.2015.85079>
- Dewi, R. A., & Aspiranti, T. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Coffee Shop dengan Menggunakan Model Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Prosiding Manajemen*, 7(2), 468–472.
- Dewi, S. K. (2019). *Service Quality Assessment using Servqual and Kano Models. 20(1)*, 94–104.
- Dwinandita, Thifal Al Thafia Saputri, M. E. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Model Kano (Studi Pada PT.KAI Daop Ii Bandung-Tasikmalaya Tahun 2019). 15(2)*, 1–23.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit Pt. Bank Mandiri Tbk. Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 1313–1322. <https://doi.org/10.35794/emba.v4i2.12545>
- Gurmu, A., Galluzzo, A., & Kite, J. (2021). Modelling customers' perception of the quality of services provided by builders: A case of Victoria, Australia.

- Construction Economics and Building*, 21(1), 100–124.  
<https://doi.org/10.5130/AJCEB.v21i1.7501>
- Harfi, R., & Nurrohmah, D. S. (2017). Analisis Kualitas Pengelolaan Gedung Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus : PT.TLP Di Gedung Tcc). *Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 4(1), 45–52.
- Hashjin, A. A., Farrokhi, P., & Aryankhesal, A. (2020). Gap of services quality expectation and perception based on SERVQUAL model in the selected hospital outpatient clinics affiliated with Iran University of Medical Sciences. *Journal of Health Administration*, 23(3), 55–65.  
<https://doi.org/10.29252/jha.23.3.55>
- Hasibuan, B., & Ratnasari, L. (2021). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Musik Studio dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2). <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.33>
- Hinterhuber, H. H., Bailom, F., Matzler, K., & Sauerwein, E. (1996). The Kano Model: How To Delight Your Customers. *International Working Seminar on Production Economics*, 1, 313–327.
- Ibarra, L., Casas, E., & Partida, A. (2014). Servqual Method Applied to Agencia Fiscal Del Estado De Sonora: An Analysis about Service Quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 87–93.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.021>
- Isandi, A. A. P. (2019). Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Desa Karangates Kecamatan Sumberpucung. *Jurnal Valtech*, 7–15.
- Jayanti, Y. N., & Singgih, M. L. (2012). Peningkatan Kualitas Layanan Pengujian dan Kalibrasi Peralatan Kesehatan dengan Menggunakan Integrasi SERVQUAL Method, Kano Model dan Quality Function Deployment (QFD) Studi Kasus : Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Jakarta ). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XVI Program Studi MMT-ITS, Surabaya 14 Juli 2012*, 1–9.
- Jeeradist, T. (2021). *SERVQUAL and Kano 's model integrated to develop a conceptual model of airport terminal service implementation. 02010*.
- Jienardy, C. (2017). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk esus. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 703–710.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). Servqual method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 18, Issue 20). <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. I. (1984). Attractive Quality and Must Be Quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39–48.



- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management 15th ed.* Harlow.
- Kurniawati, D. A., & Singgih, M. L. (2015). Integrasi Servqual, IPA, dan QFD Sebagai Sarana Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Pembiayaan di Bank Syariah. 1–8.
- Maria, D. S., Suhendra, A. A., & Wulandari, S. (2020). Design Of Service Needs On Coffee Colada Using Integration Of Kano Model And Service Quality. 7(2), 5820–5826.
- Meaza, A. I., Gorrotxategi, N. P., & Belver, R. M. R. (2020). Sustainable business model based on open innovation: Case study of iberdrola. *Sustainability (Switzerland)*, 12(24), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su122410645>
- Miftahuddin, & Fithriana, A. (2008). Korelasi Antara Validitas Pada Evaluasi Yang Digunakan Dalam Menilai Hasil Belajar Siswa Dengan Hasil Kegiatan MGMP Matematika Di Kabupaten Pidie. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 4(2), 76–89.
- Muhammad, D. N., & Wurjaningrum, F. (2020). Rancangan Layanan Kedai Kopi dengan Dimensi Service Quality dan Importance Performance Analysis di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 4(1), 61–73.
- Muktiyono. (2015). Rancangan Kualitas Pelayanan Unit Bppt Enjiniring Dengan Integrasi Servqual, Ipa Dan Kano Model Dalam Model Qfd. VII(1), 50–63.
- Mustakim, A., Anggraeni, S. K., & Sirajuddin. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT . AKR. *Jurnal Teknik Industri*, 6–6.
- Nugroho, A., & Suparto. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Model Kano (Studi Kasus: PT.Graha Service Indonesia). *Jurnal SENOPATI*, 3, 1–10.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. 11(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratiwi, D. S., & Chriswahyudi. (2019). Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik DK Bintaro dengan Metode Kano, Servqual dan Gap Analysis. *Seminar Nasional Teknologi Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana*, 17, 220–227.
- Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 68. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250>



- Purwati, A. A., & Sitompul, S. S. (2017). Aplikasi Model Kano Dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru Berdasarkan Perspektif Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 6(2), 93–100.
- Rasyid, M. J., Amani, H., & Wulandari, S. (2018). Analisis Kebutuhan Layanan E-warong Menggunakan Integrasi Model Kano Dan Metode Service Quality. *EProceedings of Engineering*, 5(2), 2453–2460.
- Rawung, D. T. (2020). Metode Penarikan Sampel. In *Diklat Statistisi Ahli Bps Angkatan XXI* (P. 15). Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Badan Pusat Statistik Ri.
- Ray, A., & Lukmandono. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ ( Studi Kasus : Cafe Giri Hills Di Kota Gresik ). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VIII 2020*, 223–230.
- Saputra, A., & Sofiya, N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode Servqual dan Data Envelopment Analysis (DEA) di Kota Meulaboh. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 23(1), 82–96. <https://doi.org/10.32734/jsti.v23i1.4773>
- Simanjuntak, R. A., Khasanah, R., & Jonilar Virgilio Ada, R. (2021). Penerapan Integrasi Servqual, Kano Model, Dan Kansei Engineering Pada Layanan Choco Fruita Cafe. *Jurnal Teknologi*, 14(2), 158–163. <https://doi.org/10.34151/jurtek.v14i2.3330>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (1st ed.). Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sujparweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian*. PT. Pustaka Baru.
- Sulthon, M. F., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode Servqual Dan Swot Di Cafe. *Juminten*, 1(1), 141–150. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.88>
- Surya, I., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Yoga, I. W. G. S. (2020). Analisis Kualitas Layanan kepada Konsumen di Nocturnal Coffee Bali dengan menggunakan Metode Model Kano. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 8(4), 551. <https://doi.org/10.24843/jrma.2020.v08.i04.p08>
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Kencana.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating Servqual and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 418–430. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000006520>
- Timmins, F. (2015). Surveys and questionnaires in nursing research. *Nursing Standard (Royal College of Nursing (Great Britain) : 1987)*, 29(42), 42–50. <https://doi.org/10.7748/ns.29.42.42.e8904>

- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). ANDI.
- Utami, K. K., Rohayati, Y., & Tripiawan, W. (2020). Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Brolabs Menggunakan Metode Integrasi Service Quality Dan Model Kano. *EProceedings of Engineering*, 7(1), 1103.
- Walden, D. (1993). Kano's methods for understanding customer-defined quality. *Center for Quality Management Journal*, 2(4), 3–36.
- Wang, T., & Ji, P. (2010). Understanding customer needs through quantitative analysis of Kano's model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02656711011014294>
- Wardani, D. K., & Rumiayatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15. <https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>
- Wibawa, F. S., Qomariah, N., & Rozzaid, Y. (2021). Application of the Servqual Method and the Kano Model as Measurement of Service Quality towards Customer Satisfaction in Senyum Media Bondowoso. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 1(4), 324–331.  
<https://doi.org/10.52218/ijbtob.v1i4.121>
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa : desain servqual, QFD, dan Kano* (B. Sarwiji (ed.); 2nd ed.). PT Indeks.
- Yanottama, A. N., Purnamawati, E., & Suryadi, A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz. *Juminten*, 1(1), 76–86. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.2>
- Yudhistira, Y. T., Gustopo, D., & Suardika, I. B. (2020). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Servqual Pada Puskesmas Mojowarno. 3(2), 5–10.
- Yulianto, E. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Qfd Pada Restoran Carnis Surabaya. 10–11.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHOci4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 9. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>
- Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko, Vol.5*(No. 2), 137–139.  
<https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>