

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS
(Studi Kasus: Arka Coffee and Space Yogyakarta)

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



Disusun oleh:

Nama lengkap : Anita Rosiana Sabila

NIM : 19106060039

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN



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-1365/Un.02/DST/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality dan Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus: Arka Coffee and Space Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ANITA ROSIANA SABILA
Nomor Induk Mahasiswa : 19106060039
Telah diujikan pada : Selasa, 30 Mei 2023
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. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng.
SIGNED

Valid ID: 647d7ab8d44ce



Penguji I

Dr. Ir. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT
SIGNED

Valid ID: 647d4c51ad4ce



Penguji II

Ir. Titi Sari, S.T., M.Sc., IPM.
SIGNED

Valid ID: 647d59357c15d



Yogyakarta, 30 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

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

Valid ID: 647d9ead682002

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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 : Anita Rosiana Sabila

NIM : 19106060039

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process* (Studi Kasus: Arka Coffee and Space Yogyakarta)


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 dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2023

Dosen Pembimbing Skripsi,


Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T.,

M.Sc. IPM, ASEAN Eng.

NIP. 19790326 200604 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anita Rosiana Sabila

NIM : 19106060039

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process* (Studi Kasus: Arka Coffee and Space Yogyakarta)" adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiartisme 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, 22 Mei 2023
Yang Menyatakan,



Anita Rosiana Sabila
NIM. 19106060039

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB

SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anita Rosiana Sabila
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jurusan : Teknik Industri
NIM : 19106060039

Dengan ini menyatakan bahwa saya:

1. Sebagai wanita muslim maka saya memakai foto berjilbab untuk ijazah S1 Teknik Industri.
2. Bersedia bertanggung jawab atas pernyataan ini dan jika suatu saat nanti ijazah saya bermasalah karena saya memakai foto berjilbab maka saya tidak akan menuntut pihak pendidikan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, 8 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita”

(Q.S At-Taubah: 40)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Ayah dan Mamah, terima kasih atas doa, motivasi, nasihat, dan terutama transferan sehingga dapat memberikan dampak besar bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Tak lupa penulis persembahkan skripsi ini untuk kakak dan adik.



KATA PENGANTAR

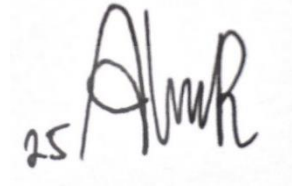
Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process*” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, nasihat, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak mungkin terselesaikan. penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

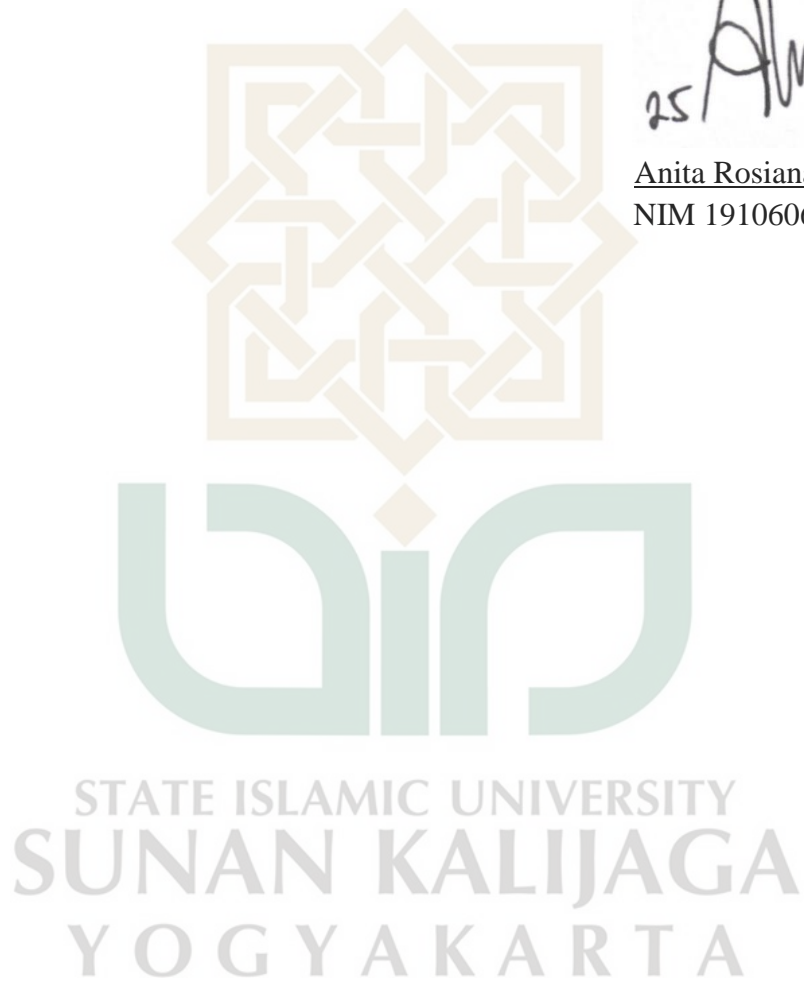
1. Bapak Suharyanto dan Ibu Siti Nurkhayati, selaku kedua orang tua yang telah mendoakan dan membantu penulis menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan nasihat kepada penulis selama pengerjaan skripsi.
3. Seluruh Dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada mahasiswa/i tanpa lelah.
4. Pihak internal Arka Coffee and Space yang telah memberikan izin dan membantu selama proses penelitian.
5. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2019 “Insomnia19” yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses pengerjaan skripsi.
6. Terima kasih kepada diri sendiri yang tetap berjuang sampai detik ini meskipun banyak mengeluhnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna tetapi penulis sudah berusaha semaksimal mungkin demi terselesaikannya skripsi ini. Penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Yogyakarta, 22 Mei 2023



Anita Rosiana Sabila
NIM 19106060039



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	18
1.1. Latar Belakang	18
1.2. Rumusan Masalah	21
1.3. Tujuan Penelitian.....	22
1.4. Manfaat Penelitian.....	22
1.5. Batasan Penelitian	22

1.6. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1. Penelitian Terdahulu	24
2.2. Landasan Teori.....	27
2.2.1. Kepuasan Pelanggan	27
2.2.2. Metode <i>Servqual</i>	28
2.2.3. Dimensi <i>Servqual</i>	29
2.2.4. Metode AHP	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Objek Penelitian.....	35
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2.2. Jenis Data	37
3.2.3. Populasi dan Sampel	37
3.3. Validitas dan Reliabilitas	39
3.3.1. <i>Face Validity</i>	39
3.3.2. Uji Validitas	39
3.3.3. Uji Reliabilitas	40
3.4. Variabel Penelitian	41
3.5. Metode Analisis	43
3.6. Diagram Alir Penelitian	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Gambaran Umum Arka Coffee and Space.....	46
4.2. Gambaran Umum Responden	47
4.3. Hasil Analisis	48
4.3.1. <i>Face Validity</i>	48
4.3.2. Uji Validitas	49
4.3.3. Uji Reliabilitas	51
4.3.4. Pengolahan Data <i>Servqual</i>	53
4.3.5. Pengolahan Data AHP.....	55
4.4. Pembahasan.....	59
4.4.1. Uji Validitas	59
4.4.2. Uji Reliabilitas	59
4.4.3. Pembahasan <i>Servqual</i>	60
4.4.4. Pembahasan AHP	60
4.5. Implikasi Manajerial	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran Penelitian Selanjutnya.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	L-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.2. Matriks Perbandingan Berpasangan.....	32
Tabel 2.3. Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan	32
Tabel 2.4. Nilai Random Index	33
Tabel 3.1. Bobot Tanggapan Responden	36
Tabel 3.2. Kriteria Reliabilitas	40
Tabel 3.3. Item Pernyataan Kuesioner	41
Tabel 4.1. Demografi Responden.....	47
Tabel 4.2. Uji Validitas	49
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas Harapan.....	51
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas Kenyataan	52
Tabel 4.5. Analisis Gap Dimensi	53
Tabel 4.6. Analisis Gap Tiap Atribut.....	54
Tabel 4.7. Perbandingan Kriteria Utama	56
Tabel 4.8. Matriks Perbandingan Berpasangan.....	56
Tabel 4.9. Hasil Penjumlahan Matriks Perbandingan Berpasangan	57
Tabel 4.10. Normalisasi Matriks.....	57
Tabel 4.11. Nilai Eigen Kriteria.....	57
Tabel 4.12. Perkalian Matriks Awal Dengan Matriks Bobot.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Pengunjung Kafe	18
Gambar 2.1. Struktur Hierarki	32
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian	44
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	47
Gambar 4.2. Struktur Hierarki	55
Gambar 4.3. Fishbone Prioritas Pertama	62
Gambar 4.4. Fishbone Prioritas Kedua	63
Gambar 4.5. Fishbone Prioritas Ketiga.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Surat Izin Penelitian.....	2
Lampiran 1.2. Surat Penerimaan Penelitian.....	3
Lampiran 1.3. Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Informan Penelitian.....	4
Lampiran 1.4. Surat Pernyataan Pencantuman Instansi Dalam Skripsi.....	5
Lampiran 2.1. Kuesioner Servqual.....	7
Lampiran 2.2. Kuesioner AHP.....	11
Lampiran 3.1. Data Harapan.....	14
Lampiran 3.2. Data Kenyataan.....	16
Lampiran 3.3. Uji Validitas Harapan.....	18
Lampiran 3.4. Uji Validitas Kenyataan.....	21
Lampiran 3.5. Uji Reliabilitas Harapan.....	24
Lampiran 3.6. Uji Reliabilitas Kenyataan.....	25
Lampiran 3.7. Pengolahan Data AHP.....	26
Lampiran 4.1. Dokumentasi.....	27

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Menggunakan
Metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process*
(Studi Kasus: Arka Coffee and Space Yogyakarta)**

Anita Rosiana Sabila (19106060039)

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Arka Coffee and Space merupakan sebuah kafe yang terletak di daerah Tamansari. Rata-rata pengunjung setiap harinya yaitu 90 orang. Dilihat dari pengamatan ulasan melalui platform Google dan Gojek, kafe ini sering kali mendapat kritikan dalam hal pelayanan seperti karyawan yang kurang cepat tanggap, ruang Musholla yang kurang bersih, pesanan yang tidak sesuai, dan jaringan internet (wifi) yang lemah, sehingga diperlukannya analisis kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prioritas atribut yang perlu dilakukan perbaikan sehingga dapat memuaskan pelanggan, serta memberikan usulan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan. Pada pengolahan data menggunakan metode *service quality* didapatkan nilai *gap* negatif pada semua atribut dimana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kafe ini belum dapat memenuhi harapan pelanggan. Dibantu dengan prinsip pareto, maka diambil empat atribut prioritas untuk diolah menggunakan AHP yaitu tersedianya Musholla yang bersih (A5/K1) dengan nilai *gap* sebesar -0,7467 dan nilai bobot prioritas sebesar 0,052, karyawan Arka Coffee and Space memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (B3/K2) dengan nilai *gap* sebesar -0,5600 dan nilai bobot prioritas sebesar 0,548, jangkauan jaringan internet (wifi) luas dan lancar (A4/K3) dengan nilai *gap* sebesar -0,5333 dan nilai bobot prioritas sebesar 0,256, dan ketepatan penataan fasilitas yang menarik (A2/K4) dengan nilai *gap* sebesar -0,4267 dan nilai bobot prioritas sebesar 0,145. Penelitian ini juga dibantu dengan diagram *fishbone* untuk mengetahui akar penyebab masalah dan usulan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kafe.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, *AHP*

***Service Quality Analysis Through Customer Satisfaction Using Service Quality
and Analytical Hierarchy Process Methods
(Case Study: Arka Coffee and Space Yogyakarta)***

Anita Rosiana Sabila (19106060039)

*Department of Industrial Engineering
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sunan Kalijaga Yogyakarta*

ABSTRACT

Arka Coffee and Space is a cafe located in the Tamansari area. The average number of visitors per day is 90 people. Judging from observing reviews through the Google and Gojek platforms, this cafe often gets criticized in terms of services such as employees who are less responsive, Musholla rooms that are dirty, the orders are wrong, and slow internet networks (wifi), so it is necessary to analyze the service quality through customer satisfaction. This study aims to determine the priority of attributes that need to be improved so that the customer will be satisfied, and provide proposed recommendations for improvement to improve services. Data is processing using the service quality method, the negative gap value is obtained on all attributes which indicates that the quality of service provided by this cafe cannot meet customer expectations. Assisted by the pareto principle, four priority attributes are taken to be processed using AHP, such as the availability of a clean Musholla (A5 / K1) with a gap value of -0.7467 and a priority weight value of 0.052, Arka Coffee and Space employees provide fast and precise service (B3 / K2) with a gap value of -0.5600 and a priority weight value of 0, 5600 and a priority weight value of 0.548, wide and smooth internet network coverage (wifi) (A4 / K3) with a gap value of -0.5333 and a priority weight value of 0.256, and the accuracy of the arrangement of attractive facilities (A2 / K4) with a gap value of -0.4267 and a priority weight value of 0.145. This research is also assisted by a fishbone diagram to determine the root cause of the problem and proposed improvement recommendations that can be implemented by the company in order to improve the quality of cafe services.

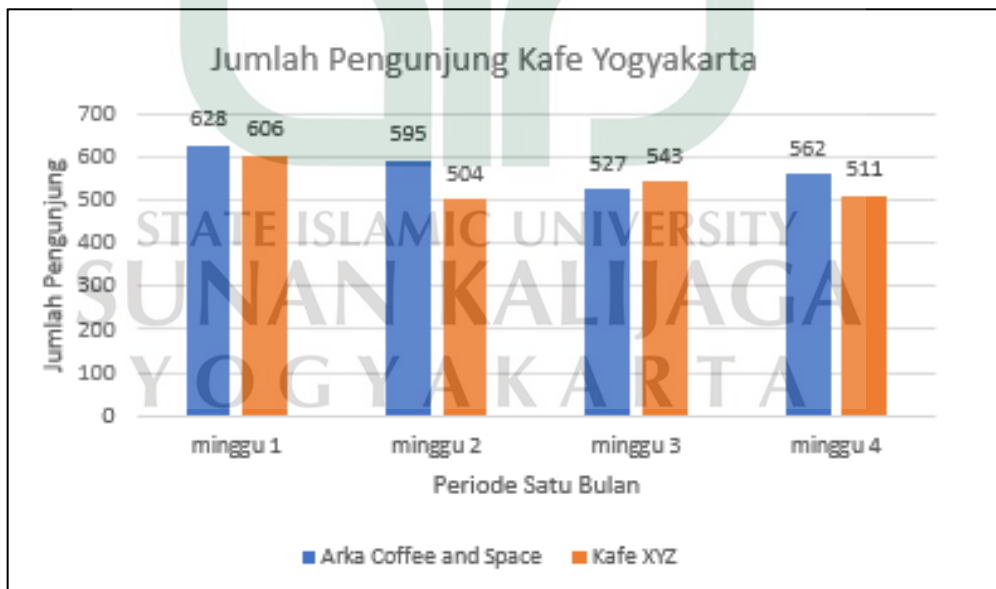
Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual, AHP*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Yogyakarta dijuluki sebagai kota pelajar, kota budaya, dan kota pariwisata. Kota ini sering dikunjungi oleh pendatang baru dari berbagai bangsa di belahan dunia dan masyarakat dari luar kota untuk berlibur maupun menuntut ilmu (Hariyono, 2006). Banyaknya pendatang membuat para pebisnis memanfaatkan situasi yang ada sehingga menimbulkan persaingan ketat antar pebisnis, khususnya dibidang jasa. Persaingan yang ketat dan meningkatnya harapan pelanggan terhadap perusahaan membuat perusahaan dituntut untuk mencari cara agar dapat meningkatkan nilai kualitas perusahaan agar dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan (Tawakkal et al., 2021). Berikut merupakan data pengunjung pada Arka Coffee and Space dan Kafe XYZ berdasarkan hasil observasi.



Gambar 1.1. Data Pengunjung Kafe
Sumber: Observasi (2023)

Pada Gambar 1.1. dapat dilihat bahwa minggu pertama jumlah pengunjung Arka Coffee and Space sebanyak 628 orang, sedangkan jumlah pengunjung Kafe XYZ sebanyak 606 orang. Minggu kedua, jumlah pengunjung Arka Coffee and Space sebanyak 595 orang, sedangkan jumlah pengunjung Kafe XYZ sebanyak 504 orang. Minggu ketiga, jumlah pengunjung Arka Coffee and Space sebanyak 527 orang, sedangkan jumlah pengunjung Kafe XYZ sebanyak 543 orang. Minggu keempat, jumlah pengunjung Arka Coffee and Space sebanyak 562 orang, sedangkan jumlah pengunjung Kafe XYZ sebanyak 511 orang. Dilihat dari grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat persaingan ketat antar pebisnis dibidang jasa sehingga para pebisnis perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang setelah mendapatkan pelayanan dari sebuah perusahaan dan membandingkan dengan harapannya. Jika pelanggan menganggap pelayanan baik, pelanggan akan puas. Tetapi, jika pelayanannya buruk, pelanggan akan tidak puas (Sulistyawati, 2015). Kepuasan pelanggan adalah ketika sebuah perusahaan memastikan pelanggan merasa senang dengan apa yang perusahaan berikan kepada pelanggan. Hal ini membantu perusahaan mengetahui apakah pelanggan merasa puas atau tidak (Tjiptono, 2008). Persaingan bisnis saat ini menjadi ajang kompetisi bagi perusahaan untuk memberikan layanan yang berkualitas sehingga dapat menarik perhatian para pelanggan pada saat menentukan keputusan pembelian. Kualitas pelayanan yang baik dapat memenangkan dunia persaingan bisnis (Khoironi, 2020).

Kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan kepuasan bagi pelanggan karena pelanggan memiliki harapan terhadap hal tersebut sehingga kualitas

pelayanan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan perusahaan (Riyadin, 2019). Saat ini perusahaan dibidang jasa bersaing secara ketat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggan. Salah satu bisnis yang sedang bersaing di Yogyakarta yaitu usaha kafe (Yudanto et al., 2020).

Pada situasi seperti ini banyak bermunculan kafe baru seperti Arka Coffee and Space. Kafe ini berlokasi di tengah Kota Yogyakarta, tepatnya di area wisata Tamansari. Kafe ini didirikan untuk khalayak umum yang dimana banyak sekali pengunjung yang berdatangan, mulai dari mahasiswa, pekerja, dan wisatawan. Oleh karena itu, perusahaan ini harus memberikan kualitas pelayanan terbaik.

Dilihat dari pengamatan ulasan pelanggan melalui platform Google dan Gojek, Arka Coffee and Space sering kali mendapat kritikan dalam hal pelayanan seperti karyawan yang kurang cepat tanggap untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, ruang Musholla yang kurang bersih, pesanan yang tidak sesuai, dan jaringan internet (wifi) yang lemah. Mengingat persaingan yang ketat dan tingginya harapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan perusahaan sehingga metode *service quality* sangat dibutuhkan pada penelitian ini agar perusahaan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dengan memberikan pelayanan berkualitas. Apabila kualitas pelayanan tidak diperhatikan dan tidak diperbaiki maka dapat menghilangkan kepercayaan pelanggan dan para pelanggan bisa mencari tempat lain untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhannya.

Penelitian ini menggunakan metode *service quality (servqual)* dan *analytical hierarchy process (AHP)*. *Servqual* merupakan suatu pencapaian yang diberikan

perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dimana memiliki tujuan untuk mengambil hati pelanggan agar bersedia membeli produk yang ditawarkan. *Servqual* memiliki kelebihan yaitu dapat menjelaskan secara rinci dengan melihat kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan kenyataan sehingga penelitian ini dapat mengetahui atribut mana yang belum memuaskan pelanggan. Menurut Wahyuni & Wulistiyowati (2015), *servqual* adalah cara untuk mengukur seberapa baik sebuah layanan. Metode ini bekerja untuk semua jenis layanan dan sangat dipercaya. Instrumennya terdiri dari berbagai dimensi seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sehingga memudahkan seseorang untuk memahami dan menjawab dengan baik. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode AHP untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas dengan mempertimbangkan penilaian pihak internal kafe agar rekomendasi perbaikan dapat diimplementasikan langsung sesuai dengan pertimbangan dari berbagai aspek perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah berdasarkan latar belakang:

1. Berapakah tingkat kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan Arka Coffee and Space?
2. Apa saja atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Arka Coffee and Space dengan menggunakan metode AHP?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Arka Coffee and Space?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan Arka Coffee and Space.
2. Untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Arka Coffee and Space.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di Arka Coffee and Space.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah wawasan keilmuan yang relevan mengenai *servqual* dan AHP.
2. Dari penelitian ini dimaksudkan sebagai acuan bagi pembaca untuk penelitian berikutnya.
3. Dari penelitian ini mampu mengidentifikasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan di Arka Coffee and Space.
4. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di Arka Coffee and Space.

1.5. Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data penelitian diambil pada tanggal 5 Maret – 11 Mei 2023.
2. Kriteria pelanggan yang menjadi responden yaitu pernah mengunjungi Arka Coffee and Space minimal dua kali dalam rentang waktu Maret 2022 – Maret 2023.

3. Pengambilan data dilakukan secara online dengan menggunakan Goggle Form.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terbagi menjadi lima bab. Pada bab pertama membahas latar belakang masalah yang memuat informasi tentang bagaimana timbulnya masalah sehingga peneliti dapat merumuskan masalah, serta tujuan, manfaat, dan batasan penelitian yang berisikan pokok permasalahan yang dibahas pada penelitian ini. Bab dua berisi penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dan landasan teori mengenai kepuasan pelanggan, *servqual*, dan AHP. Bab tiga diuraikan metode penelitian yang meliputi objek penelitian, teknik pengumpulan data, *face validity*, uji validitas, uji reliabilitas, variabel penelitian, metode analisis, dan diagram alir penelitian. Bab empat membahas tentang hasil dan pembahasan seperti gambaran umum perusahaan dan menginterpretasikan hasil pengolahan dan menganalisis hasil data yang dikumpulkan. Terakhir, bab lima menyajikan kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

1. Berdasarkan perhitungan *servqual* diketahui adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan Arka Coffee and Space. Rata-rata nilai *gap* untuk 20 atribut pernyataan yaitu sebesar -0,3013 yang berarti pelayanan yang diberikan Arka Coffee and Space belum memenuhi harapan pelanggan sehingga belum memuaskan pelanggan.
2. Berdasarkan perhitungan AHP diketahui urutan atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Arka Coffee and Space yaitu karyawan Arka Coffee and Space memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, jangkauan jaringan internet (wifi) luas dan lancar, dan ketepatan penataan fasilitas yang menarik.
3. Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh Arka Coffee and Space untuk meningkatkan kualitas layanannya yaitu:
 - a. Pada atribut karyawan Arka Coffee and Space memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (B3/K2): melakukan evaluasi mingguan, melakukan *briefing* pagi, mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selanjutnya yaitu menambah pekerja saat ramai pengunjung seperti *weekend* dan hari libur nasional dan menerapkan *calling system* menggunakan alarm antrian yang berfungsi memberitahu

pelanggan bahwa pesanan minuman sudah selesai dan bisa diambil di meja yang telah disediakan.

- b. Pada atribut jangkauan jaringan internet (wifi) luas dan lancar (A4/K3): mengganti *password* wifi secara berkala dan menaikkan *bandwith* wifi. Selanjutnya yaitu meletakkan router di tempat yang tinggi, menaikkan antena router, meletakkan router di tengah-tengah kafe, menjauhkan router dari benda-benda yang terbuat dari beton, tidak boleh diletakkan diantara buku dan daerah dapur karena dapat menyerap dan memengaruhi gelombang sinyal.
- c. Pada atribut ketepatan penataan fasilitas yang menarik (A2/K4): melakukan perawatan dan renovasi fasilitas, mengontrol persediaan barang di kamar mandi, penggantian desain berkala agar tidak bosan dan konsultasi kepada ahli desain, serta melakukan pembersihan serta pengecekan secara berkala.

5.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Saran yang dapat dilakukan oleh penelitian selanjutnya dan perusahaan sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat menerapkan saran usulan perbaikan dan melakukan perbandingan tingkat kepuasan pelanggan sebelum dan setelah diterapkannya saran perbaikan tersebut.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan perhitungan dan analisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kano, dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Arka Coffee and Space diharapkan dapat mempertimbangkan saran perbaikan pada penelitian ini dengan memperbaiki beberapa atribut yang menjadi prioritas perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga bisa memenuhi kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Bakhtiar, Zakaria, M., Anshar, K., & Wahyuni, F. (2020). Analysis of Quality Level of Outpatients in Puskesmas Baktiya Using Fuzzy-Servqual Method (Service Quality). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1003/1/012054>
- Buditjahjanto, I. G. P. A. (2020). Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education. *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 6(2), 103–108. <https://doi.org/10.23917/khif.v6i2.10690>
- Dianto, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 2(2), 225–236. <https://doi.org/10.25157/ma.v8i2.7558>
- Diva, A. A., Nababan, B. O., & Riadi, S. (2021). Quality of Service to Customer Satisfaction at Cafe Kofi Sawangan Depok. *Majalah Ilmiah Bijak*, 19(1), 1–9. <https://doi.org/10.31334/bijak.v19i1.1956>
- Efendi, M., Harianto, W., & Nugraha, D. A. (2021). Penerapan Metode Servqual dan AHP Sebagai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Akena Malang. *Jurnal Terapan Sains & Teknologi*, 3(1), 1–9.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial* (M. N. Rohman (ed.); 1st ed., Issue April). Trussmedia Grafika.
- Hariyono, P. (2006). Strategi Pengembangan Yogyakarta Menuju Kota Metropolitan. *Jurnal Teknik Sipil & Perencanaan*, 8(2), 115–125.
- Hatipoglu, S., & Koc, E. (2023). The Influence of Introversion–Extroversion on

- Service Quality Dimensions: A Trait Activation Theory Study. *Sustainability (Switzerland)*, 15(1), 2–21. <https://doi.org/10.3390/su15010798>
- Ishak, A., Adithya, R., & Wanli. (2020). Beauty Clinic Selection Based on Service Quality Using AHP (Analytical Hierarchy Process) Method in Industrial Engineering Department. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1003/1/012161>
- Kawii, C. (2023). North America Private Hospitals' Service Quality Dimensions and Patients' Satisfaction. *OTS Canadian Journal*, 2(1), 9–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.58840/ots.v2i1.7>
- Khoironi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Kosumen Di Restoran Toean Watiman Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Kusumadiningrum, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin ITN Malang Kampus 1 Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 3(2), 177–182. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/view/2773>
- Lauw, J., & Kunto, Y. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–7.
- Lubis, S. N., Fauzia, L., & Utami, D. (2020). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1), 012007.

<https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>

- Mahmudi, A. A. (2021). Integrasi Servqual Dan AHP Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Dekranasda. *SAINTEKBU: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 13(01), 8–18. <https://doi.org/10.32764/saintekbu.v13i01.1098>
- Mulyono, S. (2004). *Operations Research*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=120489>
- Munthafa, A. E., & Mubarak, H. (2017). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi. *Jurnal Siliwangi*, 3(2), 192–201.
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). *Perceived Service Quality as a Customer - Based Performance Measure : an Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model* (Vol. 30, Issue 1). <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Parhusip, J. (2019). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Desain Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Calon Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kota Palangka Raya. *Jurnal Teknologi Informasi*, 13(2), 18–29. <https://doi.org/10.47111/jti.v13i2.251>
- Pranitasari, D., Fachroji, M., Syamsur, G., Suryono, D. W., & Abdoellah, M. N. (2022). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Media Manajemen Jasa*, 10(2). <https://doi.org/10.52447/mmj.v10i2.6620>
- Purnama, I. A. (2015). Pengaruh Skema Kompensasi Denda Terhadap Kinerja Dengan Risk References Sebagai Variabel Moderating. *Nominal*, 4(1), 129–145.

- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality And It's Dimensions. *EPRA Internasional Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 3–6.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Saaty, T. L. (2008). Decision Making With The Analytic Hierarchy Process. *Journal Services Sciences*, 1(1), 83–98. <https://doi.org/10.1108/JMTM-03-2014-0020>
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proses Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439.
- Santina, R. O., Hayati, F., & Oktariana, R. (2021). Analisis Peran Orangtua Dalam Mengatasi Perilaku Sibling Rivalry Anak Usia Dini. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa ...*, 2(1), 1–13. [file:///Users/ajc/Downloads/319-File Utama Naskah-423-1-10-20210810.pdf](file:///Users/ajc/Downloads/319-File%20Utama%20Naskah-423-1-10-20210810.pdf)
- Setiawan, A., Handojo, A., & Budi, E. S. (2010). Perancangan Sistem Pengambilan Keputusan dalam Penentuan Supplier Menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Perusahaan Jasa Konstruksi. *Nasional Teknologi Industri*, 1–6.
[http://repository.petra.ac.id/15168/%0Ahttp://repository.petra.ac.id/15168/3/No-17_SNTI-Jakarta_Mar_2010_\(21%25\).pdf](http://repository.petra.ac.id/15168/%0Ahttp://repository.petra.ac.id/15168/3/No-17_SNTI-Jakarta_Mar_2010_(21%25).pdf)
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.); 1st ed.). Literasi Media Publishing.

- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *ALIANSI : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Suatmodjo, F. A. T. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee & Cantina. *Jurnal Agora*, 5(2), 1–2.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. M. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Sunarto, & Nugroho, H. S. W. (2020). Buku Saku Analisis Pareto. In Suparji (Ed.), *Surabaya Health Polytechnic* (Issue July). Prodi Kebidanan Magetan Poltekkes Kemenkes Surabaya.
- Surya, I., Wiranatha, 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), 551–561.
- Tawakkal, E., Suaib, H., & Zein, E. M. (2021). Pengaruh Harga Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Cafe Layar Gading Kota Sorong). *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(3), 384.
<https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v1i3.11149>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi III). Yogyakarta: Andi Offset.
- Vargas, L. G. (2010). An Overview of The Analytic Hierarchy Process and Its Applications. *European Journal of Operational Research*, 48(5), 775–808.

<https://doi.org/10.1108/00251741011043920>

Wahyuni, H. C., & Wulistiyowati, W. (2015). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode Servqual. *Journal of Engineering and Management Industrial System*, 3(1).
<https://doi.org/10.21776/ub.jemis.2015.003.01.1>

Yasar, M., & Ozdemir, E. (2022). Turning The Service Quality Approach in a Different Direction: Measuring The Ground Service Quality Perception of Airlines by The Servqual Method. *Management Research and Practice*, 14(4), 5–19.

Yudanto, A. A., Welsa, H., & Wiyono, G. (2020). Analisis Competitive Advantage Bisnis Coffee-Shop Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2), 181–192.
<https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>

Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241–258.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.

SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA