

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
MODEL *SERVICE PERFORMANCE* (SERVPERF) DAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

Studi Kasus: Kafe ABC

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

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



Disusun oleh:

Dwi Ramadhani

18106060029

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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-1356/Un.02/DST/PP.00.9/06/2023

Tugas Akhir dengan judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Model Service Performance (Servperf) dan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: Kafe ABC)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DWI RAMADHANI
Nomor Induk Mahasiswa : 18106060029
Telah diujikan pada : Selasa, 11 April 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: 64757297950c8



Penguji I

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

Valid ID: 6467101854158



Penguji II

Ir. Taufiq Aji, S.T. M.T., IPM.
SIGNED

Valid ID: 64647d1163547



Yogyakarta, 11 April 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

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

Valid ID: 647d506600e1e

STATE ISLAM UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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 : Dwi Ramadhani

NIM : 18106060029


Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Performance (Servperf)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

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, 29 Maret 2023
Dosen Pembimbing Skripsi,



Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM.
NIP. 19790326 200604 2 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Ramadhani
NIM : 18106060029
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Model *Service Performance (Servperf)* dan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Studi Kasus: Kafe ABC" 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 mempertanggung jawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 5 Juni 2023

Yang menyatakan,



Dwi Ramadhani

NIM 18106060029

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadiran Tuhan YME, Allah SWT yang memberikan nikmat serta karunia-Nya, hingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan penyusunan laporan skripsi berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Model *Service Performance (Seryperf)* dan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*”. Penyusunan skripsi ditujukan sebagai syarat kelulusan Sarjana Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusunan skripsi tersebut juga ditujukan sebagai capaian penulis dalam hal menuntu ilmu dan diharapkan berguna dengan baik di masa mendatang.

Pada saat pelaksanaan penyusunan skripsi tersebut, penulis mengalami situasi naik dan turun, akan tetapi dengan adanya bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi tersebut seccara maksimal. Dengan demikian, penulis berkesempatan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT.
2. Kedua orang tua penulis beserta keluarga yang memberikan dukungan penuh dalam bentuk apapun dan setiap waktu.
3. Ibu Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan jajarannya yang telah membantu penulis dalam hal kepentingan kampus.
4. Bapak Dr. Eng. Ir. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T, IPM. Sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM. sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang membantu penulis dalam menyusun skripsi dan menjadi salah satu inspirasi penulis.
6. Dosen serta seluruh staff akademis Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Pihak perusahaan Kafe ABC yang bersedia membantu penulis untuk melakukan penelitian terkait penyusunan skripsi tersebut.
8. Teman-teman perkuliahan, khususnya mahasiswa angkatan 2018 Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Teman-teman Pondok pesantren Minhajut Tamyiz, khususnya santri seangkatan 2018 yang selalu berjuang Bersama dalam kebersamaan.
10. Seluruh pihak yang berjasa dalam penyusunan skripsi tersebut dengan tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga segala hal baik yang telah diberikan kepada penulis, dikembalikan kembali dengan lebih baik okeh Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji serta rasa syukur penulis dihaturkan kepada Tuhan Semesta Alam, Allah SWT. Sebagaimana telah memberi limpahan berkah terhadap penulis, sehingga penulis mampu mengerjakan penelitian Tugas Akhir berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Model *Service Performance (Servperf)* dan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*” dalam memenuhi persyaratan kelulusan dan mencapai gelar Sarjana Teknik Industri di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis mengakui masih terdapat kesalahan dalam pelaksanaan dan penulisan proposal skripsi tersebut, dengan demikian penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan terbuka akan saran ataupun kritik yang membangun terkait penulisan dan pelaksanaan penyusunan proposal skripsi. Demikian pengantar dari penulis, diharapkan penelitian ini menjadi manfaat bagi penulis secara khususnya dan bermanfaat bagi banyak khalayak pada umumnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 5 Juni 2023



Dwi Ramadhani

NIM. 18106060029

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I 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.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7

2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Objek Penelitian	19
3.2. Metode Pengumpulan Data	19
3.3. Uji Validitas dan Realiabilitas.....	21
3.4. Variabel Penelitian	25
3.5. Metode Analisis.....	28
3.6. Diagram Alir Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
4.2 Gambaran Umum Responden.....	34
4.3 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	35
4.4 Saran Perbaikan	47
4.5 Implikasi Manajerial.....	51
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	7
Tabel 3.7 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>	18
Tabel 4.1 Demografi responden.....	35
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepentingan.....	37
Tabel 4.3 Uji Validitas Kinerja	38
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.5 Perhitungan Servperf dan Tingkat Kepentingan.....	40
Tabel 4.5 Rekapitulasi nilai MIS dan MSS.....	43
Tabel 4.6 Rekapitulasi Nilai MIS dan WF.....	45
Tabel 4.7 Rekapitulasi Nilai WS.....	46



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Gap pada <i>Service Quality (Servqual)</i>	13
Gambar 3.2 Diagram alir penelitian.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	33



ABSTRAK
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
MODEL SERVICE PERFORMANCE (SERVPERF) DAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

DWI RAMADHANI

18106060029

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Bisnis warung kopi di Yogyakarta memiliki potensi pasar yang sangat baik, namun juga memiliki persaingan yang sangat ketat. Salah satu cara perusahaan dapat bertahan adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan pelayanan yang baik maka kepuasan konsumen juga akan didapatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi performa pelayanan tiap atribut yang ada pada kafe ABC dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap performa pelayanan yang disediakan oleh kafe ABC. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan uji kecukupan data menggunakan metode lameshow dan kriteria responden yang diperlukan adalah konsumen yang pernah berkunjung ke kafe ABC dari bulan Agustus sampai Desember 2022. Penelitian ini menggunakan metode *Service Performance (servperf)* untuk mengukur tingkat performa tiap atribut pelayanan yang dibagi kedalam lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini juga menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh terhadap pelayanan yang disediakan oleh kafe ABC. Setelah dilakukan perhitungan dengan metode servperf didapat hasil dimana atribut T6 dengan rata-rata kinerja 2,87 dan T7 mendapat rata-rata kinerja sebesar 2,97 yang mana berada dibawah skala 3 (netral) artinya pengunjung tidak merasa puas dengan kinerja atribut ini. Berdasarkan perhitungan CSI kepuasan pelanggan secara menyeluruh juga hanya 71% sehingga masih memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas, *servperf*, dan CSI

ABSTRACT
**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING THE SERVICE
PERFORMANCE MODEL (SERVPERF) AND THE METHOD OF
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**

DWI RAMADHANI

18106060029

Industrial Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology
Sunan Kalijaga State Islamic University, Yogyakarta

ABSTRACT

The coffee shop business in Yogyakarta has exceptional market potential and very demanding competition. One way a company can prevail is by improving the quality of service. With good service, customer satisfaction will be achieved. This study aims to identify the service performance of each attribute in the ABC cafe and measure the overall level of customer satisfaction with the service performance provided by the ABC cafe. The sample used in this study was based on the data adequacy test using the Lameshow method, and the required respondent criteria were consumers who had visited the ABC cafe from August to December 2022. This study used the Service Performance (servperf) method to measure the performance level of each attribute service which is divided into five service dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study also uses the Customer Satisfaction Index (CSI) method to measure the overall level of customer satisfaction with the services provided by ABC Cafe. After calculating with the servperf method, the results are obtained where the attribute T6 has an average performance of 2.87, and T7 gets an average performance of 2.97 below a scale of 3 (neutral), meaning that visitors are not satisfied with the performance of this attribute. Based on CSI calculations, overall customer satisfaction is only 71%, which requires further evaluation.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Provinsi Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang menjadi target pasar terbaik untuk bisnis warung kopi, dikenal sebagai kota pelajar yang memiliki banyak pendatang dari berbagai daerah menjadikan kota Yogyakarta sangat potensial dalam bisnis ini (Wuryandani & Meilani, 2013). Nilai jual utama dari warung kopi ini adalah pelayanan yang diharap memberi kepuasan baik dari pelayanan maupun produk yang tersedia (Diwangkoro, 2017). Oleh karena itu perusahaan seperti warung kopi harus mengerti pelayanan seperti apa yang diinginkan konsumen agar bisa mempertahankan kualitasnya di tengah persaingan yang ketat. Salah satu cara untuk membuat usaha tetap berjalan adalah dengan melakukan pengukuran secara rutin terhadap tingkat kepuasan konsumen saat menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut (Jufriyanto, 2020). Suatu permasalahan layanan dapat menurunkan kualitas, maka perlu adanya survei kepuasan pelanggan atas kualitas layanan sangat diharapkan bagi pelaku bisnis, artinya apabila perusahaan mempunyai kualitas pelayanan bermutu, maka hasil yang diberikan adalah kepuasan layanan, terutama untuk pelanggan (Saputro et al., 2018).

Menurut Pujiastuti (2013) kualitas pada dasarnya merupakan kepuasan pelanggan sepenuhnya. Sebuah produk/pelayanan dapat disebut berkualitas tinggi apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya pada pelanggan salah satunya adalah sesuai dengan harapan pelanggan atau suatu pelayanan. Dalam upaya peningkatan kualitas layanan, perlu adanya kinerja yang optimal. Berdasarkan hal

tersebut, respon pelanggan saat menerima pelayanan menjadi prioritas perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan saat menerima pelayanan merupakan hak yang harus diterima setiap pelanggan yang merasakannya. Sebuah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka diperlukan perbaikan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut (Martha & Putri, 2019).

Tujuan dari industri jasa salah satunya adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas. Kepuasan pelanggan tentunya menjadi prioritas, karena merupakan target dari sebuah pelayanan publik untuk mendorong peningkatan kualitas. Pada dasarnya perusahaan mempunyai standar kualitas sendiri untuk menentukan pengendalian kualitas. Dalam rangka membangun kepuasan pelanggan adalah titik fokus dari pencapaian profitabilitas dalam jangka panjang. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan salah satu faktor dari keberhasilan dalam pencapaian target (Gwynne et al., 2000). Dalam konteks ini kafe ABC yang mengusung tema kafe edukasi dan memang menghususkan pasar mahasiswa dan pelajar harus menyediakan tempat yang nyaman untuk belajar dan mengerjakan tugas.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk manajemen Kafe ABC. Berdasarkan observasi lapangan warung kopi ini tidak memiliki pelanggan seramai warung kopi lain yang sejenis. Wawancara juga dilakukan terhadap beberapa pelanggan pada bulan Agustus 2022. Keluhan pelanggan yang sederhana namun jika tidak diperhatikan dengan baik menjadi faktor kafe ABC tidak diprioritaskan untuk dipilih oleh pelanggan, seperti harga yang cukup mahal, terdapat beberapa tempat yang kurang terjaga kebersihannya, stopkontak yang sedikit, kondisi

stopkontak yang tidak memenuhi standar, tempat parkir yang tidak terlalu luas, dan *wi-fi* yang cenderung lambat jika dibandingkan dengan kafe pesaing. Dari beberapa masalah tersebut diharapkan dapat diidentifikasi dan ditemukan solusi untuk permasalahan-permasalahan yang ada pada Kafe ABC.

Untuk itu, penelitian ini diperlukan menggunakan pendekatan *servperf* sebagai pengembangan dari *servqual* dilanjut dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *servperf* digunakan karena menggunakan data berdasarkan pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan (Handriati et al., 2015). Pendekatan *servperf* lebih efektif dan sederhana dibanding dengan metode *servqual* karena dilakukan tanpa memandang ekspektasi para pelanggan terhadap pelayanan namun fokus pada performa pelayanan yang ada. Metode *servperf* dapat memetakan dengan mudah sektor mana saja yang memiliki tingkat pelayanan yang belum maksimal (Bayraktaroglu & Atrek, 2010). Selain mencari pada sektor pelayanan mana yang memerlukan perbaikan perlu juga mengukur seberapa puas pelanggan yang berkunjung secara menyeluruh, untuk itu diperlukan pengukuran dengan metode CSI. Metode CSI dipilih karena dapat melihat tingkat kepuasan secara menyeluruh, sehingga dapat terlihat seberapa besar persentase kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Data dari CSI ini dapat digunakan untuk mempromosikan kafe kepada masyarakat umum, karena hasil akhir dari metode CSI mudah untuk dimengerti masyarakat umum.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor/atribut yang perlu diprioritaskan kafe ABC?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh pada kafe ABC?
3. Apa usulan untuk peningkatan dan perbaikan layanan pada Kafe ABC?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi faktor/atribut yang perlu diprioritaskan dalam layanan kafe ABC.
2. Mengukur kepuasan pelanggan secara umum dengan CSI.
3. Memberikan rekomendasi untuk peningkatan dan perbaikan kualitas layanan Kafe ABC.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Perusahaan dapat memperoleh hasil analisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan pada Kafe ABC.
2. Sebagai evaluasi pihak manajemen Kafe ABC mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
3. Dapat memberikan informasi prioritas atribut pada pelayanan yang harus dikembangkan.

4. Sebagai informasi terhadap pertimbangan peningkatan kualitas layanan Kafe ABC.
5. Memberikan saran perbaikan untuk pelayanan pada Kafe ABC.

1.5. Batasan Penelitian

Batasan masalah yang berfungsi untuk membatasi topik pembahasan agar tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini memiliki Batasan sebagai berikut:

1. Responden penelitian adalah pelanggan Kafe ABC dan tidak melibatkan manajemen, sehingga persepsi manajemen dapat diabaikan.
2. Kriteria responden adalah pelanggan yang pernah berkunjung ke Kafe ABC pada rentang bulan Juli sampai Desember 2022.
3. Responden berusia minimal 18 tahun berdasarkan persyaratan kategori usia dewasa UU No. 35 Pasal 1 Tahun 2014.
4. Penelitian dilakukan pada bulan November – Desember 2022.
5. Pengambilan data dilakukan secara online dengan media google formulir, agar tidak mengganggu kenyamanan pengunjung.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan secara singkat mengenai gambaran pada setiap bab yang ada pada penelitian ini. Penelitian ini terdiri dari lima bab. Dimulai dari bab satu berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan. Bab dua membahas tentang tinjauan pustaka literatur yang diambil dari penelitian terdahulu yang

berhubungan dan memperkuat penelitian yang akan dilakukan dan landasan teori yang mendukung sebagai acuan penelitian. Bab tiga berisi metode pengumpulan data, metode analisis data, dan alur penelitian yang menyangkut objek penelitian serta sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian. Bab empat berisi tentang hasil pengumpulan data, uraian pengolahan data sesuai dengan tinjauan Pustaka, penjelasan dan pembahasan dari hasil analisis pengolahan data, serta usulan sebagai solusi permasalahan penelitian berdasarkan analisis dan pembahasan. Bab lima berisi kesimpulan dari analisa pembahasan dan saran mengenai peningkatan kualitas layanan pada perusahaan dan pada penelitian selanjutnya.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Hasil dari perhitungan *servperf* pada setiap atribut dimana terdapat 2 atribut yang memiliki rata-rata kinerja dibawah skala 3 (netral) merupakan rata-rata kinerja terendah yaitu T6 (Kafe memiliki internet *wi-fi* yang lancar) dan T7 (Jumlah stopkontak yang tersedia memenuhi kebutuhan pengunjung). Atribut T6 dengan rata-rata kinerja 2,87 dan merupakan rata-rata kinerja terendah dan atribut T7 mendapat rata-rata kinerja sebesar 2,97 mejadi indikasi bahwa pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja yang tersedia. Selain dua atribut dengan rata-rata kinerja terendah atribut yang dianggap memerlukan perbaikan adalah yang memiliki rata-rata kinerja kurang dari 3,5 karena dianggap karena dianggap memiliki rata-rata kinerja yang lebih mendekati ke skala netral daripada skala setuju. Atribut dengan nilai dibawah 3,5 antara lain: Atribut T1 (Kafe memiliki tempat yang terjaga kebersihannya), T2 (Mushola terjaga kebersihannya), T3 (Kafe memiliki toilet yang bersih), T8 (Kondisi stopkontak yang tersedia cukup baik), dan T9 (Karyawan berpakaian dengan rapi), R13 (Karyawan melayani pesanan pelanggan dengan sigap), RE16 (Karyawan menyajikan menu dengan cepat, dan E27 (Tersedianya sarana untuk menyampaikan kritik/saran). Dari sepuluh atribut yang memiliki rata-rata kinerja kurang dari 3,5 tujuh diantaranya merupakan atribut yang berasal dari dimensi *tangibles* dan menjadi dimensi yang paling diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

2. Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh hanya 71,26%. Angka ini jika melihat pada tabel kriteria CSI masuk kedalam kriteria “*cause for concern*” dan bukan merupakan hasil yang baik. Oleh karena itu perusahaan perlu melakukan perhatian lebih pada kinerja pelayanan yang ada. Perbaikan dapat dimulai pada atribut yang diprioritaskan dengan metode *servperf*.
3. Berdasarkan kesepuluh atribut yang memiliki rata-rata kinerja kurang dari 3,5 ditunjukkan pada hasil perhitungan *servperf*. Langkah perbaikan yang dapat diambil diantaranya:
 - a. Perbaikan terkait kebersihan kafe yaitu perlu dilakukan pembersihan secara rutin, terutama setelah pengunjung meninggalkan tempat duduk, karyawan harus segera membersihkan kembali meja yang telah digunakan agar bisa langsung digunakan pengunjung berikutnya.
 - b. Perbaikan terkait kebersihan mushola tersedia pada kafe perlu lebih diperhatikan dan dilakukan secara rutin karena mushola merupakan tempat ibadah dan kebersihan kesucian tempat sholat merupakan salah satu syarat sah sholat.
 - c. Perbaikan terkait kecepatan *wi-fi* yang tersedia seperti menambah kecepatan *wi-fi* atau menyediakan layanan berupa *wi-fi* berbayar dengan kecepatan yang lebih baik.
 - d. Perbaikan terkait jumlah stopkontak yang terbatas yaitu dengan menambah jumlah stopkontak atau menyediakan layanan peminjaman kabel rol untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.

- e. Perbaiki terkait stopkontak yang memiliki kondisi kurang baik seperti kendor, kabel yang keluar, dan sulit dilepas pasang yaitu dengan memperbaiki kondisinya dengan stopkontak yang lebih baik dan aman.
- f. Perbaiki terkait kebersihan toilet yang tersedia pada kafe perlu lebih diperhatikan agar tidak mengganggu kenyamanan pengunjung yang ingin menggunakannya.
- g. Perbaiki terkait pakaian yang tampilan karyawan yang rapi yaitu dengan melatih karyawan untuk senantiasa berpakaian dengan rapi agar tidak mengganggu kenyamanan pengunjung.
- h. Perbaiki terkait kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan diantaranya dengan memiliki respon yang baik terhadap keluhan pelanggan, tidak menyepelekan apapun keluhan pelanggan.
- i. Perbaiki terkait kecepatan karyawan dalam menyajikan menu diantaranya dengan melatih koki agar dapat menyediakan makanan atau minuman dengan lebih cepat, terutama saat antrian banyak, karyawan juga harus bisa mengatur antrian pelanggan agar sebisa mungkin pelanggan yang pesan lebih dulu mendapat pesannya lebih dulu.
- j. Perbaiki terkait sarana penyampaian kritik dan saran antara lain dengan menyediakan kotak saran untuk mendengarkan keluhan dari pengunjung.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan di antaranya:

1. Kafe ABC diharapkan mempertimbangkan usulan perbaikan dari peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Dalam penelitian ini hanya dilakukan di satu cabang kafe ABC. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat dilakukan di semua cabang kafe ABC agar hasil yang didapatkan lebih komprehensif.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapan metode IPA dapat ditambahkan sebagai pengembangan dalam menentukan prioritas perbaikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, R. H., Adi, H., & Nuorma, W. (2022). Analisis Aplikasi Mfin Terhadap Kepuasan Karyawan PT. Mandala Multifinance, Tbk. Dengan Framework Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(8.5.2017), 87–101.
- Agung Wahyu, H., & Umi, M. (2014). *Jurnal Dinamika Manajemen The Study Of Organizational Behavior on Fishery Manufacture*. 5(2), 171–182.
- 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>
- Bayraktaroglu, G., & Atrek, B. (2010). Testing the Superiority and Dimensionality of SERVQLAL vs. SERVPERF in Higher Education. *Quality Management Journal*, 17(1), 47–59. <https://doi.org/10.1080/10686967.2010.11918260>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1989). *Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension*. 56, 55–68.
- Darmawan, A., Rapi, A., & Rachmat, A. A. (2021). Kajian Kualitas Layanan Jasa Transportasi Logistik Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Zone of Tolerance (Zot). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 9(1), 36. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v9i1.8705>
- Dharma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- Diwanggoro, E. (2017). Tingkat kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Kopi dan Kualitas Pelayanan Di Kafe Kopi Garasi Candi Winangun Ngaglik Sleman Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 6(2), 1–8.
- Fatonah, S., Kusriani, & Nasiri, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Zone Of Tolerance. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(3), 193–200.
- Gwynne, A. L., Devlin, J. F., & Ennew, C. T. (2000). The Zone of Tolerance : Insights and Influences. *Journal of Marketing Management*, 16(6), 545–564. <https://doi.org/10.1362/026725700785045921>
- Handriati, A. A., Sunaryo, & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Servperf-IPA-CSI Annisa Azzahra Handriati 1) Sunaryo 2) Vembri Noor Helia 3). *Jurnal Teknologi Industri*, 21(4), 178–190.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Reliabilitas* (N. A. Aziz (ed.)). Healths Books Publishing.
- Ibarra, L. E., & Casas, E. V. (2015). *Penerapan model Servperf di pusat-pusat Pusat layanan Telcel , Hermosillo : salah satu ukuran kualitas pelayanan*. 60(1), 229–260.
- Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales. *Vikalpa*, 29(2), 25–38. <https://doi.org/10.1177/0256090920040203>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul*

- Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *XX*(2). <https://doi.org/10.350587/Matrik>
- Martha, S., & Putri, R. O. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Metode Servperf Dan Ipa. *Bimaster : Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 8(1), 103–110. <https://doi.org/10.26418/bbimst.v8i1.30635>
- Novadi, I. N., & Mahbubah, N. A. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Berbasis Integrasi Servqual – Six Sigma Di Kuma Coffee and Eatery Kabupaten Gresik. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri*, 21(2), 302. <https://doi.org/10.36275/stsp.v21i2.423>
- Novel, H., & Napitulu, H. (2013). Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode Servperf (Service Performance) Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknik Industri USU*, 3(2), 18–22.
- Nugroho, A. B., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode Swot Pada Restoran Xyz. *Juminten*, 1(5), 13–24. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i5.188>
- Parasuraman, A., 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. *Human Resource Management*, 30(3), 335–364. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- 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.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Quality and its dimensions. In *EPRA Publishing India* (Vol. 6, Issue 2).
- Saputro, H., Supriyadi, S., Muttaqin, I., Fadlullah, V., Fitriana, L., Firdani, T., Muslim, R., Khaniffudin, K., Lasmini, S., & Sutrisno, V. L. P. (2018). The improvement of synthetic gas quality on the gasification process of palm starch waste through the applied of cyclone separator. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 434(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/434/1/012181>
- Suhardi, A. R., Ichsani, S., & S, T. L. (2019). Pengendalian Kualitas Dalam Proses Produksi Percetakan Sablon Pada Kaos Oblong Di Fload Sp. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Modan, Dan UMKM*, 2(1), 1–8.
- Sulthon, M. F., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode Swot Pada Restoran Xyz. *Juminten*, 1(5), 13–24. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i5.188>
- 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.

- Top, M., Mesut, A., & Sabahattin, T. (2018). *Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals : The Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals : The SERVPERF model*. January. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). *Evaluasi Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Melalui Model Servperf Model*. 62, 1270–1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Vanniarajan, T., & Gurunathan, P. (2007). Servperf Analysis in Retail Banking. *Review of Professional Management- A Journal of New Delhi Institute of Management*, 5(1), 11. <https://doi.org/10.20968/rpm/2007/v5/i1/100968>
- Wuryandani, D., & Meilani, H. (2013). Peranan Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 4(1), 103–115. <https://jurnal.dpr.go.id/index.php/ekp/article/view/71>
- Yanova, N. (2015). *Assessment of Satisfaction with the Quality of Education : Customer Satisfaction Index*. 182, 566–573. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.782>
- Yudianto, A., & Teni. (2021). Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas Vii Smp Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(1), 105–117.
- Zhang, H. M., Peh, L. S., & Wang, Y. H. (2014). Servo motor control system and method of auto-detection of types of servo motors. *Applied Mechanics and Materials*, 496–500(1), 1510–1515. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.496-500.1510>

