

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Buna Indonesia Berdasarkan Dimensi *Service Quality* dengan Menggunakan *Importance Performance Anaylisis (IPA)*

Nuarezha Ananta Pratama¹

¹Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung
E-mail: nuarezha08@gmail.com

Received 28 01 2022 | *Revised* 07 03 2022 | *Accepted* DD MM YYYY

ABSTRAK

Kedai kopi Buna Indonesia merupakan usaha yang bergerak dalam industri kopi di kota Cilegon. Kedai kopi Buna Indonesia berdiri pada tahun 2020 dan masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar mendapatkan respon positif dari konsumennya. Untuk mengetahui bagaimana cara agar kualitas pelayanan di kedai kopi Buna Indonesia dapat meningkat, penulis menggunakan dimensi *service quality* sebagai acuan dalam rancangan pembuatan kuesioner. Dimensi *service quality* yang dipakai yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kuesioner yang dirancang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan konsumen kedai kopi Buna Indonesia. Dari hasil pengolahan data menggunakan *importance performance analysis (IPA)* yang masuk kedalam prioritas perbaikan adalah toilet pada kedai kopi bersih, pesanan yang dipesan konsumen sesuai dengan yang diantarkan oleh *waitress*, keamanan tempat parkir terjaga dengan baik, dan pegawai selalu bersedia membantu konsumen apabila dibutuhkan. Dari hasil pengolahan data, penulis menghasilkan usulan perbaikan yang telah dianalisis menggunakan *Process Decision Program Chart (PDPC)* berupa: kedai kopi membuat SOP terkait pemeliharaan toilet, membuat penjadwalan untuk karyawan perihal pemeliharaan toilet, menyediakan tempat sampah di dalam toilet, menyediakan *display* terkait penggunaan toilet, sistem pemesanan yang dipakai diubah menjadi mesin kasir (elektronik), adanya pengarahan atau pelatihan terkait sistem pemesanan yang dibuat, kedai kopi Buna Indonesia mengajak warga setempat untuk berkontribusi dalam menjaga lahan parkir, kedai kopi Buna Indonesia membuka proses rekrutmen, melakukan *briefing* terlebih dahulu sebelum membuka kedai, komunikasi karyawan pada saat operasional harus diperbaiki.

Kata Kunci: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Process Decision Program Chart*

ABSTRACT

Buna Indonesia coffee shop is a business engaged in the coffee industry in Cilegon City. The Buna Indonesia coffee shop was established in 2020 and still needs to improve the quality of service in order to get a positive response from its consumers. To find out how to improve the quality of service at the Buna Indonesia coffee shop, the author uses the service quality dimension as a reference of the questionnaire. The service quality dimensions used are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The questionnaire was distributed to 100 respondents who are consumers of Buna Indonesia coffee shops. The results of data processing using importance performance analysis (IPA), the repairs priority aspect is: the toilets in coffee shops are clean, orders ordered by consumers are in accordance with those delivered by the waitress, parking lot security is well maintained, and employees are always willing to help consumers when needed. From the results of data processing, the improvement suggestions of the analysis results using Process Decision Program Chart (PDPC) is coffee shops making SOPs related to toilet maintenance, scheduling employees regarding toilet maintenance, providing trash bins in toilets, providing displays related to toilet use, the ordering system used is converted into a cashier machine (electronic), briefing or training related to the ordering system, the Buna Indonesia coffee shop invites local residents to contribute to maintaining the parking lot, the Buna Indonesia coffee shop opens the recruitment process, conducts a briefing before opening a shop, employee communication during operations must be improved.

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Process Decision Program Chart*

1. PENDAHULUAN

Penikmat kopi saat ini hampir tidak pandang usia mulai dari remaja hingga orang dewasa. Bagi mereka, kopi adalah konsumsi harian dan merupakan bagian dari minuman sehari-hari. Saat ini, masyarakat khususnya Indonesia menikmati kopi tidak hanya berdiam dirumah saja melainkan di tempat lain seperti kedai kopi, warung kopi, *coffee shop* dan lain sebagainya. *Coffee shop* pun bukan hanya tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi dan minuman segar lainnya saja, namun *coffee shop* telah diubah menjadi tempat yang nyaman untuk menikmati kopi atau hanya menjadi tempat bersantai atau nongkrong para kalangan muda.

Salah satu *coffee shop* yang baru didirikan tahun 2020 di Kota Cilegon yaitu kedai kopi Buna Indonesia, yang dimana merupakan kedai kopi yang memiliki desain berbeda dari kedai kopi lainnya di kota Cilegon yaitu bertema industrial. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan selama periode penelitian sejak Agustus 2021, kedai kopi Buna Indonesia masih kurang pada pelayanan fasilitasnya yaitu toilet yang kurang bersih. Selain hal tersebut yang menjadi fokus penelitian ini, terdapat pengalaman dari konsumen lain yang memberikan keterangan bahwa konsumen sering kesulitan untuk memarkirkan kendaraan saat ingin berkunjung ke kedai kopi Buna Indonesia dikarenakan lahan parkir yang sangat terbatas.

Hal tersebut menjadi landasan penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan solusi kepada pihak kedai kopi Buna Indonesia untuk memperbaiki pelayanan maupun fasilitasnya. Guna konsumen kedai kopi Buna Indonesia mendapatkan pengalaman serta kepuasan dalam segala aspek pelayanan maupun fasilitas di kedai kopi Buna Indonesia kedepannya. Ketika pelayanan

yang diberikan sudah baik, konsumen akan merasa puas dan ingin berkunjung kembali serta merekomendasikan kedai kopi tersebut kepada pihak lain.

2. METODOLOGI PENELITIAN

1. Perancangan kuesioner

Kuesioner yang dirancang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh kedai kopi Buna Indonesia. Pernyataan-pernyataan kuesioner diambil dari 5 dimensi *Service Quality* (Parasuraman, 1998) yaitu: dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pengukuran kuesioner terbagi menjadi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Skala yang digunakan adalah skala interval dengan nilai 1 – 5. Nilai 1 menunjukkan sangat tidak penting / sangat tidak puas dan nilai 5 menunjukkan sangat penting / sangat puas.

2. Pengujian alat ukur

Pengujian alat ukur bertujuan untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut konsisten dan layak untuk dipakai. Alat ukur yang dimaksud adalah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Data yang dipakai dalam pengujian alat ukur adalah hasil dari penyebaran kuesioner pendahuluan. Dalam penelitian ini, pengujian yang dipakai ada dua yaitu uji validitas dan reliabilitas. Menurut Sugiyono (2008) koefisien korelasi dalam uji validitas dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.1)$$

Keterangan:

- r = nilai korelasi
- N = jumlah responden
- X = skor nilai jawaban responden per pertanyaan
- Y = total skor nilai jawaban seluruh pertanyaan

Setelah didapatkan hasil dari uji validitas, selanjutnya melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan ketika data yang diukur sudah valid, jika tidak valid maka tidak perlu dilakukan uji reliabilitas data. Menurut Sugiyono (2008), pengujian ini dapat dikatakan reliabel ketika nilai koefisien *alpha cronbach* lebih dari sama dengan 0,7.

3. Penyebaran kuesioner penelitian

Kuesioner penelitian akan disebarakan kepada konsumen kedai Kopi Indonesia. Jumlah responden dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Bernoulli. Rumus Bernoulli dipilih karena belum diketahuinya jumlah populasi. Perhitungan rumus Bernoulli menggunakan tingkat kepercayaan (α) sebesar 95%, dan tingkat ketelitian sebesar 5%. $Z_{\alpha/2}$ dalam tabel distribusi normal didapatkan nilai sebesar 1,96. Nilai *error* yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 10%. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang didapatkan dari rumus Bernoulli.

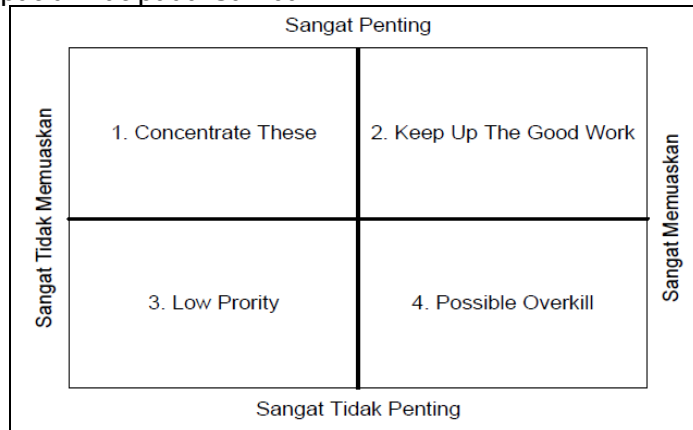
4. Pembuatan diagram IPA

Diagram IPA diawali dengan menghitung rata-rata variabel X dan variabel Y untuk mencari sumbu horizontal (tingkat kepuasan) dan sumbu vertikal (tingkat kepentingan). Berikut ini merupakan rumus untuk mencari rata-rata variabel X dan Y:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \tag{2.2}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum yi}{n} \tag{2.3}$$

Berdasarkan pengolahan data yang sudah dihitung, dilanjutkan dengan pembuatan diagram kartesius atau diagram *importance performance analysis*. Penentuan titik potong batas kuadran ditentukan berdasarkan rata-rata X (sumbu X) dan rata-rata Y (sumbu Y). Tabel penentuan diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius
(Sumber: Kotler, 2010)

Keterangan:

Kuadran 1

Atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran ini berarti tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan konsumen pun rendah, sehingga memiliki prioritas tinggi.

Kuadran 2

Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini berarti tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan konsumennya pun tinggi juga, sehingga bisa dikatakan baik.

Kuadran 3

Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini berarti tingkat kepentingan konsumen kurang dianggap penting dan tingkat kepuasan konsumen cukup baik, sehingga memiliki prioritas rendah.

Kuadran 4

Atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran ini berarti tingkat kepentingannya kurang dianggap penting, tetapi tingkat kepuasan konsumen sangat puas sehingga atribut produk dalam kuadran ini bisa dikatakan berlebihan.

5. Analisis

Analisis berisikan mengenai evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Buna Indonesia kepada konsumennya terhadap data yang sudah diolah. Atribut yang masuk ke dalam kuadran I berarti perlu diperbaiki menggunakan *Process Decision Program Chart* (PDPC). PDPC digunakan untuk memetakan rencana kegiatan beserta situasi yang mungkin terjadi sehingga PDPC bukan saja dibuat untuk tujuan pemecahan akhir dari suatu masalah, tetapi juga untuk menanggulangi suatu risiko yang mungkin terjadi.

3. HASIL PENELITIAN

Pengukuran kuesioner terbagi menjadi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Skala yang dipakai yaitu skala interval yang dimana responden mengisi nilai 1-5 dengan 1 menunjukkan sangat tidak penting/sangat tidak puas dan 5 menunjukkan sangat penting/sangat puas. Berikut ini merupakan kuesioner yang terbagi menjadi 2 yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kerangka Kuesioner

Isi Kuesioner			
Dimensi	Definisi	Atribut	Item Pernyataan
Tangible	Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. (Parasuraman, 1998)	A1	Wifi yang disediakan mudah diakses
		A2	Stop kontak mudah dicari
		A3	Toilet pada kedai kopi bersih
		A4	Toilet pada kedai kopi harum
		A5	Kebersihan di dalam kedai kopi terjaga
		A6	Memiliki tempat parkir yang luas
		A7	Posisi kasir berada di <i>front line</i> kedai kopi
Reliability	Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. (Parasuraman, 1998)	A8	Kedai kopi memberikan daftar harga yang jelas
		A9	Pesanan yang dipesan konsumen sesuai dengan yang diantarkan oleh <i>waitress</i>
Responsiveness	Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketika berurusan ketepatan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. (Parasuraman, 1998)	A10	Barista membuat pesanan minuman sesuai dengan permintaan konsumen
		A11	Kasir terampil dan jelas dalam memberikan informasi perihal harga
		A12	<i>Waitress</i> cepat tanggap dalam merespon konsumen.
Assurance	Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang menentukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. (Parasuraman, 1998)	A13	Keamanan tempat parkir terjaga dengan baik
		A14	Kedai kopi memberikan produk yang layak konsumsi kepada konsumen (dalam bentuk dan rasa)
		A15	Keamanan konsumen saat berada di kedai kopi
		A16	Kenyamanan konsumen ketika berkunjung di kedai kopi
		A17	Rasa makanan dan minuman sesuai dengan yang dideskripsikan di menu
Empathy	Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. (Parasuraman, 1998)	A18	Kesopanan dan keramahan pegawai kedai kopi terhadap konsumen
		A19	Pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan konsumen yang datang
		A20	Pegawai selalu bersedia membantu konsumen apabila dibutuhkan

Kuesioner yang telah dirancang, akan diuji terlebih dahulu dengan jumlah responden sebanyak 30 orang konsumen kedai kopi Buna Indonesia. Berikut ini merupakan salah satu contoh uji hipotesis untuk variabel A1.

1. H0 = item pernyataan valid
H1 = item pernyataan tidak valid
2. Alfa (α) = 0,05
3. Statistik hitung

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$= \frac{30(179) - (4 \times 179)}{\sqrt{[30 \times 4^2 - (4)^2][30 \times 179^2 - (179)^2]}}$$

$$= 0,551$$
4. Daerah kritis = nilai r tabel = 0,361
5. Kesimpulan :
Terima H0, karena nilai r hitung sama dengan 0,551 lebih besar dari nilai r tabel 0,361 yang artinya item pernyataan sudah valid.

Hasil rekapitulasi untuk uji validitas tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Rekapitulasi Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Uji Validitas Tingkat Kepentingan			
Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
A1	0,551	0,361	VALID
A2	0,802	0,361	VALID
A3	0,613	0,361	VALID
A4	0,728	0,361	VALID
A5	0,564	0,361	VALID
A6	0,735	0,361	VALID
A7	0,683	0,361	VALID
A8	0,864	0,361	VALID
A9	0,816	0,361	VALID
A10	0,811	0,361	VALID
A11	0,679	0,361	VALID
A12	0,769	0,361	VALID
A13	0,829	0,361	VALID
A14	0,604	0,361	VALID
A15	0,615	0,361	VALID
A16	0,541	0,361	VALID
A17	0,849	0,361	VALID
A18	0,766	0,361	VALID
A19	0,906	0,361	VALID
A20	0,866	0,361	VALID

Tabel 3. Rekapitulasi Uji Validitas Tingkat Kepuasan

Uji Validitas Tingkat Kepuasan			
Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
A1	0,478	0,361	VALID
A2	0,519	0,361	VALID

Tabel 3. Rekapitulasi Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Lanjutan)

Uji Validitas Tingkat Kepuasan			
Item Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
A3	0,379	0,361	VALID
A4	0,352	0,361	TIDAK VALID
A5	0,728	0,361	VALID
A6	0,537	0,361	VALID
A7	0,863	0,361	VALID
A8	0,814	0,361	VALID
A9	0,480	0,361	VALID
A10	0,483	0,361	VALID
A11	0,639	0,361	VALID
A12	0,814	0,361	VALID
A13	0,734	0,361	VALID
A14	0,707	0,361	VALID
A15	0,808	0,361	VALID
A16	0,603	0,361	VALID
A17	0,880	0,361	VALID
A18	0,487	0,361	VALID
A19	0,822	0,361	VALID
A20	0,601	0,361	VALID

Item pernyataan A4 (Toilet pada kedai kopi harum) merupakan variabel yang harus dihilangkan atau diganti karena tidak lolos dalam pengujian uji validitas. Tetapi variabel A3 (Toilet pada kedai kopi bersih) bisa mewakili variabel yang tidak valid yaitu variabel A4. Maka dari itu, tidak perlu mengganti item pernyataan yang baru karena sudah diwakili oleh variabel yang lainnya. Setelah melakukan uji validitas selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas data. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dari hasil yang didapatkan dari 38 item pernyataan nilai koefisien *alpha cronbach* sebesar 0,763. Menurut Sugiyono (2008) pengujian dapat dikatakan reliabel ketika nilai koefisien *alpha cronbach* lebih dari sama dengan 0,7. Artinya alat ukur dalam penelitian ini sudah dikatakan konsisten dan layak untuk dilanjutkan.

Selanjutnya kuesioner penelitian disebarkan kepada 100 responden konsumen kedai kopi Buna Indonesia. Hasil dari pengolahan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut:

Contoh Perhitungan Tingkat Kepentingan A1:

$$\begin{aligned} \text{Total} &= \text{Responden 1} + \text{Responden 2} + \dots + \text{Responden 100} \\ &= 5 + 4 + \dots + 5 \\ &= 459 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata} &= \frac{\text{Total}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{459}{100} \end{aligned}$$

$$= 4,59$$

Tabel 4. Matriks Tingkat Kepentingan

Tingkat Kepentingan							
Variabel	A1	A2	A3	A4	A5	...	A19
Responden							
1	5	5	4	4	4	...	5
2	4	5	5	5	5	...	5
3	4	5	5	5	5	...	5
4	5	5	5	5	5	...	5
5	5	4	4	5	5	...	5
...
100	5	4	5	4	4	...	5
Total	459	442	469	474	459	...	461
Rata-rata	4,59	4,42	4,69	4,74	4,59	...	4,61

Tabel 5. Matriks Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan							
Variabel	A1	A2	A3	A4	A5	...	A19
Responden							
1	5	5	4	4	4	...	5
2	4	4	3	3	4	...	4
3	4	4	3	3	4	...	4
4	4	4	5	4	3	...	5
5	5	4	4	5	5	...	5
...
100	5	5	2	4	4	...	3
Total	443	444	353	437	399	...	390
Rata-rata	4,43	4,44	3,53	4,37	3,99	...	3,9

Contoh Perhitungan Tingkat Kepuasan A1:

Total = Responden 1 + Responden 2 + ... + Responden 100

= 5 + 4 + ... + 5

= 443

Rata-rata = $\frac{\text{Total}}{\text{Jumlah Responden}}$

= $\frac{443}{100}$

= 4,43

Setelah didapatkan rata-rata untuk masing-masing atribut, selanjutnya menghitung batas sumbu yang digunakan untuk pemetaan diagram IPA. Perhitungan batas sumbu dapat dilihat pada Tabel 6.

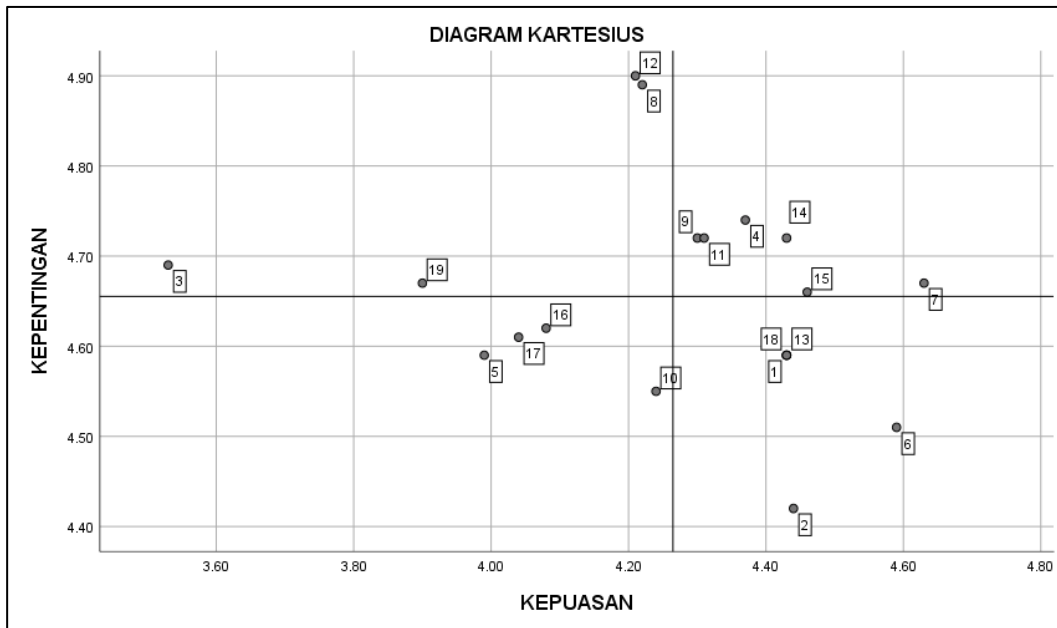
Tabel 6. Perhitungan Batas Sumbu

Atribut	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)
A1	4,43	4,59
A2	4,44	4,42
A3	3,53	4,69
A4	4,37	4,74
A5	3,99	4,59
A6	4,59	4,51
A7	4,63	4,67
A8	4,22	4,89
A9	4,3	4,72
A10	4,24	4,55
A11	4,31	4,72
A12	4,21	4,9
A13	4,43	4,59
A14	4,43	4,72
A15	4,46	4,66
A16	4,08	4,62
A17	4,04	4,61
A18	4,43	4,59
A19	3,9	4,67
Jumlah	81,03	88,45
Rata-Rata	4,26	4,66

Contoh perhitungan nilai batas sumbu:

$$\begin{aligned} \underline{X} &= \frac{\sum xi}{n} \\ &= \frac{81,03}{19} \\ &= 4,26 \\ \underline{Y} &= \frac{\sum yi}{n} \\ &= \frac{88,45}{19} \\ &= 4,66 \end{aligned}$$

Setelah mendapatkan nilai tengah untuk sumbu vertikal dan horizontal, selanjutnya memasukan nilai masing-masing atribut kedalam diagram kartesius atau diagram *importance performance analysis* (IPA). Setelah mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan, selanjutnya menghasilkan usulan perbaikan dengan PDPC. Dilihat dari rekapitulasi atribut pada Tabel 4. mendapatkan hasil usulan perbaikan dengan menggunakan *Process Decision Program Chart* (PDPC) dapat dilihat pada Tabel 5.



Gambar 2. Pemetaan Diagram IPA

Tabel 5. Usulan Perbaikan

No	Rencana	Penyebab	Usulan Perbaikan	Keterangan
1	Perbaikan sistem pemeliharaan toilet	Tidak adanya SOP mengenai pemeliharaan toilet	Kedai kopi membuat SOP terkait pemeliharaan toilet	Praktis untuk dilakukan
		Tidak adanya penjadwalan pemeliharaan toilet oleh karyawan	Membuat penjadwalan untuk karyawan perihal pemeliharaan toilet	Praktis untuk dilakukan
2	Perbaikan fasilitas dan penyediaan informasi terkait penggunaan toilet	Tidak adanya tempat sampah di dalam toilet	Menyediakan tempat sampah di dalam toilet	Praktis untuk dilakukan
		Tidak adanya media informasi terkait penggunaan toilet	Menyediakan <i>display</i> terkait penggunaan toilet	Praktis untuk dilakukan
3	Perbaikan sistem pemesanan	Sistem pemesanan yang dipakai masih manual	Sistem pemesanan yang dipakai diubah menjadi mesin kasir (elektronik)	Praktis untuk dilakukan
4	Perbaikan kinerja karyawan	Karyawan kurang teliti dalam melakukan sistem pemesanan	Adanya pengarahan atau pelatihan terkait sistem pemesanan yang dibuat	Praktis untuk dilakukan
5	Penambahan sumber daya manusia	Tidak adanya man power untuk mengontrol lahan parkir	Kedai kopi Buna Indonesia mengajak warga setempat untuk berkontribusi dalam mengontrol lahan parkir	Praktis untuk dilakukan
6	Penambahan lahan parkir	Lahan parkir yang disediakan berada di pinggir jalan sehingga tidak terawasi	Kedai kopi Buna Indonesia mengajak warga setempat untuk berkontribusi dalam menjaga kendaraan konsumen yang parkir	Tidak praktis/sulit untuk dilakukan

Tabel 5. Usulan Perbaikan (lanjutan)

No	Rencana	Penyebab	Usulan Perbaikan	Keterangan
7	Penambahan sumber daya manusia	Kurangnya sumber daya manusia	Kedai kopi Buna Indonesia membuka proses rekrutmen	Praktis untuk dilakukan
8	Perbaikan kinerja karyawan	Tidak adanya briefing sebelum buka kedai	Melakukan briefing terlebih dahulu sebelum membuka kedai	Praktis untuk dilakukan
		Komunikasi yang buruk antar karyawan	Komunikasi karyawan pada saat operasional harus diperbaiki	Praktis untuk dilakukan

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Variabel yang menjadi prioritas perbaikan adalah toilet pada kedai kopi bersih, pesanan yang dipesan konsumen sesuai dengan yang diantarkan oleh *waitress*, keamanan tempat parker terjaga dengan baik, dan pegawai selalu bersedia membantu konsumen apabila dibutuhkan.
2. Hasil usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedai kopi Buna Indonesia adalah:
 - a. Kedai kopi membuat SOP terkait pemeliharaan toilet
 - b. Membuat penjadwalan untuk karyawan perihal pemeliharaan toilet
 - c. Menyediakan tempat sampah di dalam toilet
 - d. Menyediakan *display* terkait penggunaan toilet
 - e. Sistem pemesanan yang dipakai diubah menjadi mesin kasir (elektronik)
 - f. Adanya pengarahan atau pelatihan terkait sistem pemesanan yang dibuat
 - g. Kedai kopi Buna Indonesia mengajak warga setempat untuk berkontribusi dalam menjaga lahan parkir
 - h. Kedai kopi Buna Indonesia membuka proses rekrutmen
 - i. Melakukan *briefing* terlebih dahulu sebelum membuka kedai
 - j. Komunikasi karyawan pada saat operasional harus diperbaiki

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip (2010). *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: Prenhallindo.
- Parasuraman. (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Number 1.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta