

# ***Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual) di Kora Coffee Bandung***

M ZIDAN RASYID FIRMANSYAH<sup>1</sup>, YOANITA YUNIATI MUKTI<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Bandung, Jl. PHH. Mustafa 23, Bandung, 40124, Indonesia  
Email: dzzidan2@gmail.com

*Received* DD MM YYYY | *Revised* DD MM YYYY | *Accepted* DD MM YYYY

## **ABSTRAK**

*Tingginya persaingan serta adanya keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Kora Coffee, membuat pihak Kora Coffee perlu melakukan peningkatan kualitas agar kepuasan konsumen meningkat. Salah satu metode mengukur kepuasan konsumen adalah Servqual. Penelitian bertujuan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan Kora Coffee berdasarkan metode Servqual. Pengukuran dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen dan diperoleh data dari 100 responden. Hasil perhitungan didapatkan penyebab atribut tempat duduk nyaman, keamanan parkir, alternatif pembayaran nontunai, karyawan menggunakan masker, waktu penyajian pesanan yang cepat, karyawan cepat tanggap merespon keluhan, karyawan bersikap sopan dan ramah, karyawan mengucapkan salam, kesungguhan karyawan mengutamakan kebutuhan pelanggan, kualitas rasa yang konsisten dan ketepatan jadwal beroperasi bernilai Gap 5 negatif yaitu Gap 1, Gap 2 dan Gap 3. Berdasarkan hasil analisis Gap menghasilkan usulan perbaikan seperti pembuatan SOP dalam hal pemakaian atribut karyawan saat bekerja, tata cara melayani konsumen, standar waktu penyajian, adanya petugas parkir serta pelatihan barista dan karyawan.*

**Kata kunci:** Kedai Kopi, kualitas Pelayanan, Analisis Gap

## **ABSTRACT**

*The high competition and the existence of consumer complaints about the quality of services provided by Kora Coffee, make Kora Coffee need to improve quality so that customer satisfaction increases. One method of measuring customer satisfaction is Servqual. This study aims to provide suggestions for improving the quality of Kora Coffee's services based on the Servqual method. Measurements were made through distributing questionnaires to consumers and obtaining data from 100 respondents. The results of the calculation show that the attributes of comfortable seating, parking security, non-cash payment alternatives, employees using masks, fast order presentation times, employees responding quickly to complaints, employees being polite and friendly, employees greeting, sincerity of employees prioritizing customer needs, quality of taste consistency and accuracy of the operating schedule has a negative Gap 5 value, namely Gap 1, Gap 2 and Gap 3. Based on the results of the Gap analysis, it produces suggestions for improvements such as making SOPs in terms of using employee attributes at work, procedures for serving consumers, standard time of presentation, parking attendants and training of baristas and employees.*

**Keywords:** Coffee Shop, Service Quality, Gap Analysis

## **1. PENDAHULUAN**

Diseminasi FTI - 1

Perkembangan dunia bisnis kuliner semakin berkembang pesat. Tidak terkecuali bisnis dalam bidang kuliner kedai kopi. Kopi merupakan salah satu komoditas dari hasil perkebunan yang memiliki nilai ekonomis yang cukup tinggi. Perkembangan usaha bisnis kedai kopi ini juga tidak terlepas dari meningkatnya konsumsi kopi masyarakat di Indonesia. Peningkatan konsumsi kopi pada masyarakat di Indonesia mengakibatkan banyaknya kedai-kedai kopi yang bermunculan. Dengan kondisi tersebut, persaingan usaha bisnis kedai kopi semakin besar. Besarnya persaingan maka strategi-strategi perlu dilakukan agar dapat bersaing dan bertahan di dalam bisnis usaha kuliner. Salah satu bentuk strategi yang dapat memenangkan persaingan yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi kepuasan konsumen. Hasil observasi yang dilakukan terdapat tujuh kedai kopi yang berada di sekitar daerah cisarua. Banyaknya usaha kedai kopi pesaing menyebabkan besarnya persaingan yang ada. Meskipun telah memberikan pelayanan yang baik, keluhan dari konsumen masih terus ada, keluhan tersebut seperti waktu menunggu pesanan yang cukup lama, kinerja karyawan yang kurang cepat tanggap dalam melayani keluhan konsumen, ketidaksesuaian jam buka, dan sebagainya. Oleh karena itu perlu dilakukannya peningkatan dengan mengukur kualitas pelayanan yang ada pada kedai kopi Kora Coffee.

Besarnya persaingan serta masih adanya keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kedai kopi Kora Coffee sehingga mengakibatkan penurunan omset penjualan membuat pihak kedai kopi perlu melakukan identifikasi kebutuhan konsumen terhadap kedai kopi Kora Coffee, agar dapat menaikkan pendapatan, memenangkan persaingan, dan meningkatkan kepercayaan konsumen kedai kopi Kora Coffee. Metode *Servqual* digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen ditinjau dari kinerja perusahaan terhadap harapan konsumen dengan menggunakan analisis Gap. Terdapat 5 Gap atau kesenjangan dalam metode *Servqual* yang terdiri dari kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen mengenai harapan konsumen, kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa, kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa, kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal, serta kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan pada kedai kopi Kora Coffee berdasarkan pengukuran metode *Service Quality (ServQual)* sehingga kedai kopi Kora Coffee dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian ini menjelaskan berbagai tahapan-tahapan yang digunakan dalam penyusunan laporan.

### **2.1 Rumusan Masalah**

Tahapan ini merupakan tahap awal penelitian dilakukan, yaitu untuk merumuskan permasalahan yang sedang terjadi berdasarkan latar belakang penelitian.

### **2.2 Studi Literatur**

Tahapan ini berisikan studi literatur yang berisikan teori-teori penunjang yang dijadikan sebagian dasar dalam pemecahan suatu permasalahan. Teori yang terdapat pada studi literatur mencakup kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dimensi kualitas pelayanan, jasa, karakteristik jasa, metode *servqual*, Uji kecukupan data, Uji Validitas, dan Uji reliabilitas.

### **2.3 Identifikasi Metode Pemecahan Masalah**

Tahap ini berisikan mengenai pemilihan metode yang sesuai dengan permasalahan yang terjadi pada kedai kopi Kora Coffee. Metode kualitas jasa yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan Kedai Kopi Kora Coffee yaitu metode *Service Quality*.

### **2.4 Identifikasi Karakteristik Responden**

Identifikasi karakteristik responden dilakukan untuk memilih responden, responden untuk kuesioner gap 5 yang dipilih yaitu konsumen yang pernah datang minimal 1 kali dan membeli produk di kedai kopi Kora Coffee dalam kurun waktu 4 bulan terakhir. Selain konsumen, manajemen serta karyawan kedai kopi Kora Coffee juga dijadikan sebagai responden. Manajemen sebagai responden Gap 1, Gap 2, Gap 3 serta kuesioner tambahan Gap 1 & 2 sedangkan karyawan menjadi responden untuk kuesioner tambahan Gap 3.

### **2.5 Pemilihan Teknik *Sampling***

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling (purposive sampling)*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Purposive* adalah teknik penentuan *sampling* yang ditentukan berdasarkan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2015).

### **2.6 Penentuan Jumlah Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan berapa sampel minimum yang dibutuhkan apabila ukuran populasi diketahui. Diketahui jumlah konsumen Kora Coffee dalam 4 bulan (maret, April, mei, dan juni) berjumlah 603 konsumen.

$$\begin{aligned} n &= \frac{603}{1+(603 \times 0,1^2)} \\ &= 85,77 \approx 86 \text{ sampel} \end{aligned} \quad (1)$$

### **2.7 Identifikasi Dimensi Atribut Kualitas Pelayanan**

Lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan menurut Parasuraman (1990), yaitu *reliability* (Keandalan), *responsiveness* (Daya Tangkap), *tangibles* (Bukti Fisik), *assurance* (Jaminan), *empathy* (Empati).

### **2.8 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner dibuat berdasarkan penelitian terdahulu Moh Jufriyanto (2020), Ilham Nur Novadi (2021) serta disesuaikan kembali dengan kondisi Kora Coffee. Pada tahap ini kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner penelitian ini menggunakan skala *Likert* yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan konsumen, persepsi konsumen, ekspektasi konsumen, persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen, *standard performance*, dan *service delivery*. Skala *Likert* yang digunakan berjumlah genap dikarenakan untuk menghindari kecenderungan memilih nilai tengah atau netral (*error of central tendency*).

### **2.9 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan**

Tujuan dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan yaitu untuk memilih atribut-atribut yang dianggap paling penting oleh konsumen. Penyebaran kuesioner pendahuluan disebarkan kepada 30 responden yang sudah pernah datang ke kedai kopi Kora Coffee dalam kurun waktu 4 bulan terakhir.

## 2.10 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan aplikasi *software* SPSS dengan jumlah sampel 30 responden.

## 2.11 Penyebaran Kuesioner Penelitian

Penyebaran kuesioner yang terdiri dari kuesioner tingkat kepentingan konsumen, tingkat persepsi dan ekspektasi konsumen, disebarkan minimal kepada 86 responden. Persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen, *standard performance*, dan *service delivery* disebarkan kepada pihak manajemen dan karyawan.

## 2.12 Pengukuran Gap Kualitas Layanan

Pada tahap ini dilakukan perhitungan skor setiap Gap, dari Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 5 dari semua kuesioner yang telah dibuat.

### a. Perhitungan Bobot Kepentingan

Data yang digunakan untuk menghitung bobot kepentingan adalah kuesioner tingkat kepentingan.

### b. Perhitungan Gap 5

Kesenjangan akibat adanya perbedaan tentang persepsi konsumen dan ekspektasi konsumen. Perhitungan Gap 5 sebagai berikut.

$$\text{Skor Gap 5} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor ekspektasi} \quad (2)$$

$$\text{Skor Gap 5 Terbobot} = (\text{Skor persepsi} - \text{Skor ekspektasi}) \times \text{Bobot Kepentingan} \quad (3)$$

### c. Perhitungan Gap 1

Perhitungan Gap 1 dilakukan untuk mengetahui kesenjangan (Gap) antara persepsi manajemen dengan ekspektasi konsumen. Persamaan dalam perhitungan Gap 1 adalah sebagai berikut.

$$\text{Nilai Gap 1} = \frac{\text{Persepsi Manajemen mengenai ekspektasi konsumen} - \text{Ekspektasi Konsumen}}{\quad} \quad (4)$$

### d. Perhitungan Gap 2

Perhitungan Gap 2 dilakukan untuk mengetahui kesenjangan (Gap) antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa (*standard performance*).

$$\text{Nilai Gap 2} = \frac{\text{Standard Performance} - \text{Persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen}}{\quad} \quad (5)$$

### e. Perhitungan Gap 3

Perhitungan Gap 3 dilakukan untuk mengetahui kesenjangan (Gap) antara spesifikasi kualitas jasa (*standard performance*) dan penyampaian jasa (*service delivery*).

$$\text{Nilai Gap 3} = \text{Service Delivery} - \text{Standard Performance} \quad (6)$$

## 2.13 Analisis

Analisis berdasarkan hasil dari pengolahan data. Analisis dalam penelitian ini terdiri dari analisis setiap GAP dan direkapitulasi untuk dijadikan usulan perbaikan kualitas pelayanan di kedai kopi Kora Coffee.

## 2.14 Kesimpulan

Tahap kesimpulan berisikan kesimpulan dari seluruh data yang diperoleh.

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan  
Metode Service Quality (Servqual) di Kora Coffee Bandung*

### 3.1 Rekapitulasi Data Kuesioner Pendahuluan

Penyebaran kuesioner pendahuluan tingkat kepentingan digunakan untuk mereduksi pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan konsumen. Kuesioner pendahuluan tingkat kepentingan disebar secara langsung dengan media kertas kepada 30 orang konsumen di kedai kopi Kora Coffee.

### 3.2 Atribut Penelitian Kualitas Jasa

Atribut penelitian kualitas jasa merupakan atribut yang dipilih berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pendahuluan yang bernilai rata-rata kepentingan lebih dari sama dengan 3 ( $\geq 3$ ). Hasil reduksi menyatakan bahwa dari 35 atribut, terdapat 28 atribut yang memiliki rata-rata kepentingan lebih besar dari 3. Atribut penelitian kualitas jasa dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Atribut Penelitian Kualitas Jasa**

| Dimensi                      | Sub Dimensi                                                       | No | No Atribut | Atribut pertanyaan                                                               |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----|------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Tangibles (bukti fisik)      | Appearance of physical facilities                                 | 1  | A2         | Tempat Kedai Kopi yang bersih                                                    |
|                              |                                                                   | 2  | A3         | Tempat duduk yang nyaman                                                         |
|                              |                                                                   | 3  | A4         | Tempat duduk diatur sesuai proses                                                |
|                              |                                                                   | 4  | A6         | Lahan parkir yang tersedia memadai                                               |
|                              | Appearance of equipment                                           | 5  | A7         | area toilet yang bersih                                                          |
|                              |                                                                   | 6  | A8         | Tempat ibadah yang bersih                                                        |
|                              |                                                                   | 7  | A11        | Tersedianya fasilitas proses (mis. hand sanitizer, alat pengecek suhu, wastafel) |
|                              | Appearance of personal                                            | 8  | A13        | Karyawan berpakaian rapi                                                         |
|                              |                                                                   | 9  | A14        | Karyawan menggunakan masker                                                      |
| Reliability (keandalan)      | ability to perform the promised service dependably and accurately | 10 | A15        | Waktu penyajian pesanan yang cepat                                               |
|                              |                                                                   | 11 | A16        | Kesesuaian harga dengan kualitas dan harga yang dibayarkan                       |
|                              |                                                                   | 12 | A17        | Kesesuaian menu yang disajikan dengan pesanan                                    |
|                              |                                                                   | 13 | A18        | kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten                                 |
|                              |                                                                   | 14 | A19        | Ketepatan jadwal beroperasi kedai kopi                                           |
|                              |                                                                   | 15 | A20        | Kedai menjalani standar protokol kesehatan                                       |
| Responsiveness (ketanggapan) | Willingness to help customers and provide                         | 16 | A21        | Karyawan cepat tanggap dalam membantu permintaan pelanggan                       |
|                              |                                                                   | 17 | A22        | Karyawan cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan                          |
|                              |                                                                   | 18 | A23        | Karyawan cepat tanggap dalam proses pembayaran                                   |
| Assurance (jaminan)          | Competence                                                        | 19 | A24        | Karyawan mampu memberikan penjelasan mengenai informasi menu                     |
|                              | Courtesy                                                          | 20 | A25        | Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan                       |
|                              |                                                                   | 21 | A26        | Keamanan area parkir                                                             |
|                              |                                                                   | 22 | A28        | Kedai Kopi menjamin produk yang disediakan fresh                                 |
|                              |                                                                   | 23 | A29        | Kedai kopi menjamin produk yang disediakan halal                                 |
| Empathy (Empati)             | Communication                                                     | 24 | A30        | Karyawan mengucapkan salam dan terima kasih                                      |
|                              |                                                                   | 25 | A31        | Bahasa yang mudah dipahami saat melayani pelanggan                               |
|                              | Understanding Customer                                            | 26 | A32        | Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kebutuhan pelanggan                      |
|                              |                                                                   | 27 | A33        | Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pelanggan           |
|                              |                                                                   | 28 | A35        | Tersedianya alternatif pembayaran non tunai                                      |

### 3.3 Pengujian Alat Ukur

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari masing-masing pertanyaan kuesioner. Uji validitas membandingkan antara R-hitung dan R-tabel, nilai R-tabel didapat dari  $N = 30$  yaitu sebesar 0,361. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan. Reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Jika hasil nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.7$  maka dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa semua variabel valid dan reliabel.

### 3.4 Perhitungan Bobot Kepentingan

Perhitungan bobot kepentingan dilakukan dengan menghitung rata-rata atribut tingkat kepentingan konsumen, kemudian menghitung rata-rata bobot kepentingan dimensi.

### 3.5 Perhitungan Gap 5

Hasil perhitungan Gap 5 dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Gap 5**

| No Atribut | Rata-rata Persepsi Konsumen | Rata-rata Ekspektasi Konsumen | Gap 5  | Bobot Kepentingan | Gap 5 Terbobot |
|------------|-----------------------------|-------------------------------|--------|-------------------|----------------|
| 1          | 3.610                       | 3.450                         | 0.160  | 0.200             | 0.032          |
| 2          | 3.350                       | 3.700                         | -0.350 |                   | -0.070         |
| 3          | 3.560                       | 3.390                         | 0.170  |                   | 0.034          |
| 4          | 3.530                       | 3.490                         | 0.040  |                   | 0.008          |
| 5          | 3.480                       | 3.330                         | 0.150  |                   | 0.030          |
| 6          | 3.490                       | 3.480                         | 0.010  |                   | 0.002          |
| 7          | 3.440                       | 3.380                         | 0.060  |                   | 0.012          |
| 8          | 3.500                       | 3.490                         | 0.010  |                   | 0.002          |
| 9          | 3.210                       | 3.610                         | -0.400 |                   | -0.080         |
| 10         | 3.490                       | 3.650                         | -0.160 |                   | -0.032         |
| 11         | 3.410                       | 3.340                         | 0.070  | 0.199             | 0.014          |
| 12         | 3.380                       | 3.320                         | 0.060  |                   | 0.012          |
| 13         | 3.360                       | 3.480                         | -0.120 |                   | -0.024         |
| 14         | 3.330                       | 3.510                         | -0.180 |                   | -0.036         |
| 15         | 3.420                       | 3.390                         | 0.030  |                   | 0.006          |
| 16         | 3.540                       | 3.470                         | 0.070  | 0.206             | 0.014          |
| 17         | 3.330                       | 3.480                         | -0.150 |                   | -0.031         |
| 18         | 3.470                       | 3.390                         | 0.080  |                   | 0.017          |
| 19         | 3.400                       | 3.370                         | 0.030  | 0.197             | 0.006          |
| 20         | 3.310                       | 3.520                         | -0.210 |                   | -0.041         |
| 21         | 3.230                       | 3.450                         | -0.220 |                   | -0.043         |
| 22         | 3.490                       | 3.460                         | 0.030  |                   | 0.006          |
| 23         | 3.550                       | 3.490                         | 0.060  | 0.197             | 0.012          |
| 24         | 3.490                       | 3.590                         | -0.100 |                   | -0.020         |
| 25         | 3.600                       | 3.570                         | 0.030  |                   | 0.006          |
| 26         | 3.360                       | 3.650                         | -0.290 |                   | -0.057         |
| 27         | 3.430                       | 3.350                         | 0.080  |                   | 0.016          |
| 28         | 3.180                       | 3.560                         | -0.380 |                   | -0.075         |

**3.6 Perhitungan Gap 1**

Hasil perhitungan Gap 1 dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Gap 1**

| No Atribut | Atribut                                                     | Persepsi Manajemen | Ekspektasi Konsumen | Gap 1 |
|------------|-------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|-------|
| A2         | Tempat duduk yang nyaman                                    | 3                  | 3.7                 | -0.7  |
| A9         | Karyawan menggunakan masker                                 | 4                  | 3.61                | 0.39  |
| A10        | Waktu penyajian pesanan yang cepat                          | 4                  | 3.65                | 0.65  |
| A13        | Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten            | 4                  | 3.48                | 0.48  |
| A14        | Ketepatan jadwal beroperasi kedai kopi                      | 4                  | 3.51                | 0.49  |
| A17        | Karyawan cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan     | 4                  | 3.48                | 0.52  |
| A20        | Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan  | 4                  | 3.52                | 0.48  |
| A21        | Keamanan area parkir                                        | 3                  | 3.45                | -0.45 |
| A24        | Karyawan mengucapkan salam dan terimakasih                  | 4                  | 3.59                | 0.41  |
| A26        | Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kebutuhan pelanggan | 4                  | 3.65                | 0.35  |
| A28        | Tersedianya alternatif pembayaran non tunai                 | 3                  | 3.56                | -0.56 |

**3.7 Perhitungan Gap 2**

Hasil perhitungan Gap 2 dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Gap 2**

*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan  
Metode Service Quality (Servqual) di Kora Coffee Bandung*

| No Atribut | Atribut                                                     | Standard Performance | Persepsi Manajemen | Gap 2 |
|------------|-------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|-------|
| 9          | Karyawan menggunakan masker                                 | 2                    | 4                  | -2    |
| 10         | Waktu penyajian pesanan yang cepat                          | 2                    | 4                  | -2    |
| 13         | Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten            | 4                    | 4                  | 0     |
| 14         | Ketepatan jadwal beroperasi kedai kopi                      | 4                    | 4                  | 0     |
| 17         | Karyawan cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan     | 2                    | 4                  | -2    |
| 20         | Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan  | 2                    | 4                  | -2    |
| 24         | Karyawan mengucapkan salam dan terimakasih                  | 2                    | 4                  | -2    |
| 26         | Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kebutuhan pelanggan | 2                    | 4                  | -2    |

### 3.8 Perhitungan Gap 3

Hasil perhitungan Gap 3 dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Perhitungan Gap 3**

| No Atribut | Atribut                                          | Service Delivery | Standard Performance | Gap 3 |
|------------|--------------------------------------------------|------------------|----------------------|-------|
| 13         | Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten | 3                | 4                    | -1    |
| 14         | Ketepatan jadwal beroperasi kedai kopi           | 3                | 4                    | -1    |

### 3.9 Hasil Penyebaran Kuesioner *Measure Antecedents*

Kuesioner *measure antecedents* merupakan kuesioner tambahan yang digunakan untuk menganalisis penyebab ketidakpuasan pelanggan yang diakibatkan oleh Gap 1, Gap 2, dan Gap 3. Pernyataan Kuesioner yang didapatkan berasal dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1990). Kuesioner *measure antecedents* gap 1 dan gap 2 disebarkan kepada manajemen dan kuesioner *measure antecedents* gap 3 disebarkan kepada karyawan.

### 3.10 Analisis

Analisis Gap 5 merupakan langkah pertama dalam menganalisis atribut kualitas layanan sebelum menganalisis Gap 1, 2, dan 3. Gap 5 merupakan Gap yang disebabkan oleh perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Hasil Gap 5 dan Gap penyebabnya yang dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Gap 5 dan Penyebab Gap 5 Negatif**

| No                   | Atribut pertanyaan                                                               | Gap 5 | Gap 5 Terbobot | Gap Penyebab |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|--------------|
| <b>Gap 5 Positif</b> |                                                                                  |       |                |              |
| 1                    | Tempat Kedai Kopi yang bersih                                                    | 0.160 | 0.032          |              |
| 3                    | Tempat duduk diatur sesuai proses                                                | 0.170 | 0.034          |              |
| 4                    | Lahan parkir yang tersedia memadai                                               | 0.040 | 0.008          |              |
| 5                    | area toilet yang bersih                                                          | 0.150 | 0.030          |              |
| 6                    | Tempat ibadah yang bersih                                                        | 0.010 | 0.002          |              |
| 7                    | Tersedianya fasilitas proses (mis. hand sanitizer, alat pengecek suhu, wastafel) | 0.060 | 0.012          |              |
| 8                    | Karyawan berpakaian rapi                                                         | 0.010 | 0.002          |              |
| 11                   | Kesesuaian harga yang dibayarkan                                                 | 0.070 | 0.014          |              |
| 12                   | Kesesuaian menu yang disajikan dengan pesanan                                    | 0.060 | 0.012          |              |
| 15                   | Kedai menjalani standar protokol kesehatan                                       | 0.030 | 0.006          |              |

**Tabel 6. Hasil Gap 5 dan Penyebab Gap 5 Negatif (lanjutan)**

|                                                                                     |                                                                        |        |        |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|
| 16                                                                                  | Karyawan cepat tanggap dalam membantu permintaan pelanggan             | 0.070  | 0.014  |       |
| 18                                                                                  | Karyawan cepat tanggap dalam proses pembayaran                         | 0.080  | 0.017  |       |
| 19                                                                                  | Karyawan mampu memberikan penjelasan mengenai informasi menu           | 0.030  | 0.006  |       |
| 22                                                                                  | Kedai Kopi menjamin produk yang disediakan fresh                       | 0.030  | 0.006  |       |
| 23                                                                                  | Kedai kopi menjamin produk yang disediakan halal                       | 0.060  | 0.012  |       |
| 25                                                                                  | Bahasa yang mudah dipahami saat melayani pelanggan                     | 0.030  | 0.006  |       |
| 27                                                                                  | Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pelanggan | 0.080  | 0.016  |       |
| <b>Gap 5 Negatif Berdasarkan Urutan Gap 5 Terbobot yang Bernilai Paling Negatif</b> |                                                                        |        |        |       |
| 9                                                                                   | Karyawan menggunakan masker                                            | -0.400 | -0.080 | Gap 2 |
| 28                                                                                  | Tersedianya alternatif pembayaran non tunai                            | -0.380 | -0.075 | Gap 1 |
| 2                                                                                   | Tempat duduk yang nyaman                                               | -0.350 | -0.070 | Gap 1 |
| 26                                                                                  | Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kebutuhan pelanggan            | -0.290 | -0.057 | Gap 2 |
| 21                                                                                  | Keamanan area parkir                                                   | -0.220 | -0.043 | Gap 1 |
| 20                                                                                  | Karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan             | -0.210 | -0.041 | Gap 2 |
| 14                                                                                  | Ketepatan jadwal beroperasi kedai kopi                                 | -0.180 | -0.036 | Gap 3 |
| 10                                                                                  | Waktu penyajian pesanan yang cepat                                     | -0.160 | -0.032 | Gap 2 |
| 17                                                                                  | Karyawan cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan                | -0.150 | -0.031 | Gap 2 |
| 13                                                                                  | Kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten                       | -0.120 | -0.024 | Gap 3 |
| 24                                                                                  | Karyawan mengucapkan salam dan terima kasih                            | -0.100 | -0.020 | Gap 2 |

Analisis Gap 1 dilakukan untuk mengetahui apakah penyebab terjadinya Gap 5 bernilai negatif berasal dari Gap 1 yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dengan ekspektasi konsumen. Terdapat 3 atribut kualitas pelayanan yang bernilai negatif yaitu atribut no 2 kenyamanan tempat duduk, 21 keamanan area parkir, dan 28 tersedianya alternatif pembayaran non tunai. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Measure Antecedents of Gap 1 and 2 nomor penyebab 1-9, Pihak manajemen Kedai Kopi Kora Coffee tidak secara teratur mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan konsumen, Pihak manajemen Kedai Kopi Kora Coffee tidak secara teratur menggunakan informasi riset pemasaran yang dikumpulkan tentang konsumen, sehingga pihak Kedai Kopi Kora Coffee tidak mengetahui hal apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen, Pihak manajemen Kedai Kopi Kora Coffee tidak secara teratur mengumpulkan informasi mengenai harapan layanan yang berkualitas yang diinginkan oleh konsumen.

Analisis Gap 2 dilakukan untuk mengetahui apakah penyebab terjadinya Gap 5 bernilai negatif berasal dari Gap 2 yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen dengan standar pelayanan yang ada. Terdapat 6 atribut kualitas pelayanan yang bernilai negatif yaitu atribut no 9, 10, 17, 20, 24, dan 26. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Measure Antecedents of Gap 1 and 2 (nomor penyebab 10-20), penyebab ketidakpuasan konsumen berdasarkan penyebab Gap 2, yaitu pihak Kora Coffee belum dapat menyediakan sumber daya untuk memenuhi pelayanan yang berkualitas, pihak Kora Coffee tidak memiliki program internal untuk mengembangkan kualitas layanan untuk konsumen, pihak Kora Coffee lebih menekankan penjualan dibandingkan menekankan untuk melayani pelanggan, Pihak Kora Coffee belum memiliki *standar operation* untuk karyawan.

Analisis Gap 3 dilakukan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi akibat adanya perbedaan antara *standard performance* dengan *service delivery*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah *service delivery* telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Terdapat 2 atribut kualitas pelayanan yang bernilai negatif yaitu atribut no 13 dan 14. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Measure Antecedents of Gap 3, penyebab terjadinya ketidakpuasan konsumen berdasarkan Gap 3 bernilai negatif, yaitu karyawan merasa kewalahan dalam melayani permintaan konsumen-konsumen. Hal ini sering terjadi pada saat sore hari dan malam hari ketika konsumen yang datang banyak dan

bersamaan, kurangnya rasa peduli terhadap sesama karyawan dalam hal membantu satu sama lain.

### **3.11 Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan**

usulan peningkatan kualitas pelayanan keseluruhan Kedai Kopi Kora Coffee. Usulan peningkatan kualitas pelayanan diurutkan dari Gap 5 yang terbobot yang bernilai paling negatif terbesar hingga terkecil untuk menentukan prioritas utama perbaikan.

1. Usulan peningkatan kualitas jasa untuk mengurangi terjadinya nilai Gap 5 bernilai negatif berdasarkan nilai Gap 1, yaitu manajemen mencari tahu harapan konsumen mengenai tersedianya alternatif pembayaran non tunai, tempat duduk yang nyaman, dan keamanan area parkir, Memberikan sarana interaksi kritik dan saran dengan konsumen, dan menambahkan kontak saran untuk konsumen.
2. Usulan peningkatan kualitas jasa untuk mengurangi terjadinya nilai Gap 5 bernilai negatif berdasarkan nilai Gap 2, yaitu pihak Kora Coffee membuat standar operasional untuk karyawan, memberikan reward sebagai motivasi kepada karyawan, memberikan pelatihan kepada karyawan kedai kopi.
3. Usulan peningkatan kualitas jasa untuk mengurangi terjadinya nilai Gap 5 bernilai negatif berdasarkan nilai Gap 3, yaitu melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan pada saat persiapan jam buka kedai, Pemantauan kinerja pada saat jam sibuk di area dapur.

## **4. KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini

1. Hasil analisis menunjukkan dari 28 atribut, terdapat 11 atribut kualitas pelayanan yang memiliki nilai Gap 5 bernilai negatif. Penyebab terjadinya nilai Gap 5 bernilai negatif yaitu Gap 1, Gap 2 dan Gap 3.
2. Dari 11 atribut kualitas pelayanan yang masih harus diperbaiki, terdapat 3 atribut disebabkan oleh Gap 1 yaitu atribut no 2, 21, 28, terdapat 6 atribut disebabkan oleh Gap 2 yaitu atribut no 9, 10, 17, 20, 24, 26, dan 2 atribut disebabkan oleh Gap 3 yaitu atribut no 13 dan 14.
3. Atribut kualitas layanan yang perlu ditingkatkan karena Gap 1 (...), adalah:
  - a. Atribut no 2 tempat duduk yang nyaman  
Kondisi saat ini:  
Usulan:
  - b. 21 keamanan area parkir dan atribut no 28 tersedianya alternatif pembayaran non tunai. Usulan untuk 3 atribut yang disebabkan oleh Gap 1 yaitu melakukan pengumpulan informasi mengenai kebutuhan yang konsumen harapkan tentang ketersediaan alternatif pembayaran non tunai, kenyamanan tempat duduk, dan keamanan area parkir.
4. Terdapat 6 atribut disebabkan oleh Gap 2 yaitu atribut no 9 yaitu karyawan menggunakan masker, 10 waktu penyajian pesanan yang cepat, 17 karyawan cepat tanggap dalam merespon keluhan pelanggan, 20 karyawan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan, 24 karyawan mengucapkan salam dan terimakasih, 26 kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kebutuhan pelanggan.
5. Usulan untuk atribut yang disebabkan oleh Gap 2 yaitu membuat/menyusun standar operasional dalam hal pemakaian atribut karyawan pada saat bekerja, membuat dan menyusun standar operasional yang jelas mengenai tata cara karyawan melayani konsumen dan menanggapi keluhan konsumen, menyusun standar operasional yang jelas mengenai standar waktu penyajian, dan memberikan reward sebagai motivasi kepada karyawan.

6. Terdapat 2 atribut disebabkan oleh Gap 3 yaitu atribut no 13 kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten dan 14 yaitu ketepatan jadwal beroperasi kedai kopi. Usulan untuk 2 atribut tersebut yaitu melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan pada saat persiapan jam buka kedai dan memberikan pelatihan kepada barista dan karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi*, 79-85.
- 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 Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 302-307.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) Di PT.X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1-9.