

# Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Coffee Shop Titik Koma Gading Serpong Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)

ROMI IHSAN<sup>1</sup>, YANTI HELIANTY<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Romi Ihsan (Institut Teknologi Nasional Bandung)

<sup>2</sup>Yanti Helianty (Institut Teknologi Nasional Bandung)

Email: [romihsan89@gmail.com](mailto:romihsan89@gmail.com)

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

## ABSTRAK

*Di era sekarang ini, perkembangan industri makanan dan minuman kini semakin meningkat dengan pesat. Hal ini menjadikan pebisnis coffee shop harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam memenuhi kepuasan konsumen. Titik Koma Gading Serpong mempunyai beberapa masalah pada kualitas pelayanannya yang harus dilakukan peningkatan. Penelitian ini memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan coffee shop menggunakan metode Service Quality dan importance performance analysis (IPA). Berdasarkan hasil perhitungan metode servqual didapatkan hasil penyebab kesenjangan pada Gap 5 negatif yaitu, Gap 1 terdapat 7 atribut, Gap 2 terdapat 5, dan Gap 3 terdapat 3 atribut. Metode IPA didapatkan atribut yang masuk wilayah kuadran A sebanyak 4 atribut. Dari hasil servqual dan IPA didapatkan 4 atribut yang menjadi prioritas usulan perbaikan. Salah satu usulan perbaikan berdasarkan analisis yaitu atribut nomor 2 (Kebersihan toilet Titik Koma Gading Serpong), manajemen dapat melakukan studi banding dengan tempat kopi yang lebih bagus agar mengetahui kebersihan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen, manajemen dapat menambahkan kotak kritik dan saran sehingga mengetahui kebersihan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen, dan ketika waktu luang pihak perusahaan dapat berkomunikasi secara langsung dengan pelanggan agar mengetahui kebersihan yang sesuai dengan keinginan pelanggan*

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Coffee Shop, Service Quality, Importance Performance Analysis, Tree Diagram.

## ABSTRACT

*In today's era, the development of the food and beverage industry is now increasing rapidly. This makes the coffee shop businessman must have good service quality in meeting customer satisfaction. Titik Koma Gading Serpong has several problems in the quality of its services that must be improved. This study provides suggestions for improving the quality of coffee shop services using the Service Quality method and importance performance analysis (IPA). ). Based on the results of the calculation of the servqual method, the results obtained that the cause of the gap in Gap 5 is negative, namely, Gap 1 has 7 attributes, Gap 2 has 5, and Gap 3 has 3 attributes. The IPA method found attributes that entered the quadrant A region as many as 4 attributes. From the results of servqual and IPA obtained 4 attributes that are the priority of the proposed improvement. One of the suggestions for improvement*

*based on the analysis is attribute number 2 (Cleanliness of the Koma Koma Gading Serpong toilet), management can conduct a comparative study with a better coffee place to find out what cleanliness is in accordance with consumer expectations, management can add criticism and suggestion boxes so that they know the cleanliness that is good. in accordance with consumer expectations, and and when free time the company can communicate directly with customers to find out the cleanliness that suits the customer's wishes.*

**Keywords:** *Coffee Shop Service Quality, Service Quality, Importance Performance Analysis, Tree Diagram*

## 1. PENDAHULUAN

Di era sekarang ini, perkembangan industri makanan dan minuman kini semakin meningkat dengan pesat. Tempat-tempat makanan dan minuman pun kini semakin banyak bermunculan. Bidang usaha kuliner pun kini banyak bermunculan seperti restoran, jajanan kaki lima, coffee shop dan tempat lainnya. Persaingan dalam bisnis tersebut pun kini semakin ketat dalam bersaing menjadikan pebisnis dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam pengembangan bisnis.

Titik Koma Serpong mempunyai beberapa masalah pada kualitas pelayanannya. Berdasarkan hasil diskusi dengan pihak manajemen maka didapatkan beberapa masalah yang terjadi di Titik Koma Gading Serpong. Konsumen yang merasa tidak nyaman, hal tersebut dikarenakan fasilitas yang kurang memadai ketika ingin bersantai di tempat coffee shop, toilet yang ada di coffee shop tersebut yang terbilang kurang bersih, dan konsumen juga pernah mengeluh terhadap lamanya pesanan yang disajikan. Pelanggan yang dine-in juga tidak mengalami peningkatan konsumen. Konsumen yang minum dine-in tidak bertambah juga dapat dikarenakan pemberlakuan PPKM selama enam bulan terakhir. Adanya pesaing tempat kopi yang serupa di daerah sekitar yang berjarak sekitar kurang lebih 1 km yang berjumlah sekitar 6 *coffee shop* yang serupa, hal ini dapat menyebabkan konsumen yang merasa tidak puas berpindah ke tempat pesaing di daerah sekitar.

Permasalahan kualitas pelayanan yang sedang dihadapi Titik Koma Serpong dapat diselesaikan menggunakan metode *service quality* dan *importance performance analysis* (IPA). Metode *service quality* adalah merupakan suatu cara untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap (Tjiptono, 2016). *importance performance analysis* (IPA) merupakan pemetaan kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut (Nugraha, Ambar, & Adiinto, 2014). Diharapkan dengan kedua metode tersebut dapat memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan pada *coffee shop*.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner penelitian terdiri dari lima dimensi *servqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan dari beberapa kuesioner terdahulu mengenai pelayanan kualitas sebagai acuan. Kuesioner terdiri dari 20 atribut pertanyaan yang nantinya akan dibagikan kepada responden. Berikut merupakan hasil kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel 1

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *COFFEE SHOP* TITIK KOMA GADING SERPONG  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

**Tabel 1. Hasil Kuesioner Pendahuluan**

Dimensi	Item Pertanyaan	Skor			
		TP	KP	P	SP
<i>Tangible</i>	Memiliki lahan parkir yang luas dan aman				
	Kebersihan toilet				
	Kebersihan <i>coffee shop</i>				
	Pencahayaannya yang baik				
	Fasilitas lengkap (Internet, Ac, Stopkontak)				
	Memiliki dekorasi dan interior yang menarik secara visual				
	Memiliki kursi dan meja yang nyaman				
	Menu mudah dibaca				
<i>Reliability</i>	Kebersihan dan kerapian karyawan				
	Memiliki variasi minuman yang beragam				
	Kualitas rasa minuman yang konsisten				
	Pelayanan dilakukan dengan baik				
	Ketepatan jam buka <i>coffee shop</i>				
<i>Responsiveness</i>	Kesesuaian menu yang dipesan pelanggan				
	Karyawan memberikan informasi menu dengan tepat secara singkat dan jelas				
	Kecepatan dan ketepatan dalam penyajian menu				
<i>Assurance</i>	Karyawan yang tanggap saat menerima keluhan dari pelanggan				
	Minuman yang disajikan dalam keadaan <i>fresh</i> dan berkualitas				
<i>Empathy</i>	Karyawan yang ramah dan profesional				
	Karyawan yang perhatian dan peka terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan saat melakukan pemesanan				

## 2.2 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Cara pengujiannya adalah dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi "*product moment*". Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah atribut-atribut pertanyaan yang digunakan sah atau valid untuk digunakan dalam kuesioner (Ghozali, 2021).

## 2.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Atribut pertanyaan dapat dikatakan valid jika *Alpha Cronbach* > 0,700. Jika besar nilai *Alpha Cronbach* mendekati nilai 1, maka hal tersebut akan semakin baik dikarenakan akan semakin konsisten (Ghozali, 2021).

## 2.4 Pengolahan data SERVQUAL

Pada tahap ini akan dilakukan perhitungan nilai kesenjangan (Gap) antara persepsi dan ekspektasi pelanggan Titik Koma Gading Serpong. Perhitungan akan dilakukan terhadap lima Gap. Gap 1 merupakan Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen, Gap 2 mengenai spesifikasi kualitas jasa (*standards performance*), Gap 3 merupakan Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery Gap*) dan Gap 5 Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen. Gap 4 pada penelitian ini tidak dipakai dikarenakan perusahaan tidak melakukan iklan.

## 2.5 Perhitungan dan Penilaian Diagram IPA

Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa. Tahap ini juga melakukan penentuan posisi variabel untuk melakukan pemetaan menjadi empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas

pelayanan. Kuadran A prioritas utama, kuadran B pertahankan prestasi, kuadran C prioritas rendah dan kuadran D prioritas berlebihan (Nugraha, Ambar, & Adianto, 2014).

## 2.6 Analisis

Bagian analisis akan menganalisis perhitungan *service quality* dan *Importance Performance Analysis*. Metode *service quality* akan menganalisis kualitas pelayanan yang masih kurang baik serta mencari tahu penyebabnya. Metode *Importance Performance Analysis* akan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dan diagram IPA Sehingga dapat mengetahui atribut mana yang nantinya dapat ditingkatkan dan dapat dipertahankan Analisis menggunakan *tools tree* diagram untuk memperoleh usulan peningkatan kualitas jasa.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uji validitas dari 20 atribut pertanyaan didapatkan hasil valid, karena didapatkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  yang digunakan yaitu sebesar 0,361 yang didapatkan berdasarkan tabel  $r_{product}$  moment. Setelah dinyatakan valid maka dilakukan pengujian reliabilitas. Berdasarkan uji reliabilitas didapatkan dari 20 atribut pertanyaan yaitu sebesar 0,755, hasil tersebut dapat dikatakan reliabel karena  $Alpha\ Cronbach > 0,700$ . Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas melakukan perhitungan *servqual*. Berdasarkan hasil dari perhitungan gap keseluruhan *Service Quality*, diperoleh atribut dengan nilai Gap 5 negatif yang artinya masih perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan untuk atribut tersebut. Hasil perhitungan gap 5 dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Perhitungan Gap 5**

Variabel	Rata-rata persepsi	Rata-rata ekspektasi	Servqual Score	Bobot Kepentingan	Servqual Score Terbobot	Keterangan
1	3,833	3,667	0,167	0,052	0,009	+
3	3,625	3,760	-0,135	0,054	-0,007	-
4	3,250	3,281	-0,031	0,046	-0,001	-
6	3,292	3,302	-0,010	0,046	-0,0005	-
8	3,781	3,604	0,177	0,051	0,009	+
10	3,573	3,792	-0,219	0,049	-0,011	-
11	3,677	3,771	-0,094	0,051	-0,005	-
12	3,490	3,750	-0,260	0,052	-0,014	-
13	3,573	3,625	-0,052	0,043	-0,002	-
14	3,844	3,771	0,073	0,052	0,004	+
15	3,802	3,719	0,083	0,051	0,004	+
17	3,500	3,771	-0,271	0,049	-0,013	-
18	3,760	3,813	-0,052	0,051	-0,003	-
19	3,677	3,823	-0,146	0,052	-0,008	-
20	3,469	3,740	-0,271	0,050	-0,013	-

Perhitungan Gap 5 didapatkan 4 atribut positif dan 16 atribut negatif. Dari hasil gap 5 yang bernilai negatif perlu diidentifikasi penyebab gap tersebut apakah disebabkan oleh gap 1, gap 2, gap 3, atau gap 4. Hasil identifikasi penyebab gap 5 negatif dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Rekapitulasi Penyebab Gap 5 Negatif**

No	Atribut	Gap 5	Gap 1	Gap 2	Gap 3
1	Titik Koma Gading Serpong memiliki lahan parkir yang luas dan aman	0,009	Konsumen sudah puas		
2	Kebersihan toilet Titik Koma Gading Serpong	-0,108	-0,844	Penyebab ada di Gap 1	
3	Kebersihan <i>coffee shop</i> Titik Koma Gading Serpong	-0,007	0,240	-0,054	Penyebab ada di Gap 2
4	Titik Koma Gading Serpong memiliki pencahayaan yang baik	-0,001	0,719	-0,093	Penyebab ada di Gap 2
5	Titik Koma Gading Serpong memiliki fasilitas lengkap (Internet, Ac, Stopkontak)	-0,078	0,396	-0,049	Penyebab ada di Gap 2
6	Memiliki dekorasi dan interior yang menarik secara visual	-0,001	-0,813	Penyebab ada di Gap 1	
7	Titik Koma Gading Serpong memiliki kursi dan meja yang nyaman	-0,027	-0,667	Penyebab ada di Gap 1	
8	Menu Titik Koma Gading Serpong mudah dibaca	0,009	Konsumen sudah puas		
9	Karyawan Titik Koma Gading Serpong bersih dan kerapik	-0,011	0,365	-0,049	Penyebab ada di Gap 2
10	Titik Koma Gading Serpong memiliki variasi minuman yang beragam	-0,003	-0,302	Penyebab ada di Gap 1	
11	Titik Koma Gading Serpong memiliki kualitas rasa minuman yang konsisten	-0,005	-0,792	Penyebab ada di Gap 1	
12	Pelayanan Titik Koma Gading Serpong dilakukan dengan baik	-0,014	0,229	0,000	0,000
13	Ketepatan jam buka Titik Koma Gading Serpong	-0,002	0,250	-0,043	Penyebab ada di Gap 2
14	karyawan Titik Koma Gading Serpong menyajikan menu yang sesuai yang dipesan pelanggan	0,004	Konsumen sudah puas		
15	Karyawan Titik Koma Gading Serpong memberikan informasi menu dengan tepat secara singkat dan jelas	0,004	Konsumen sudah puas		
16	Kecepatan dan ketepatan dalam penyajian menu di Titik Koma Gading Serpong	-0,090	0,229	0,000	-0,054

ROMI IHSAN

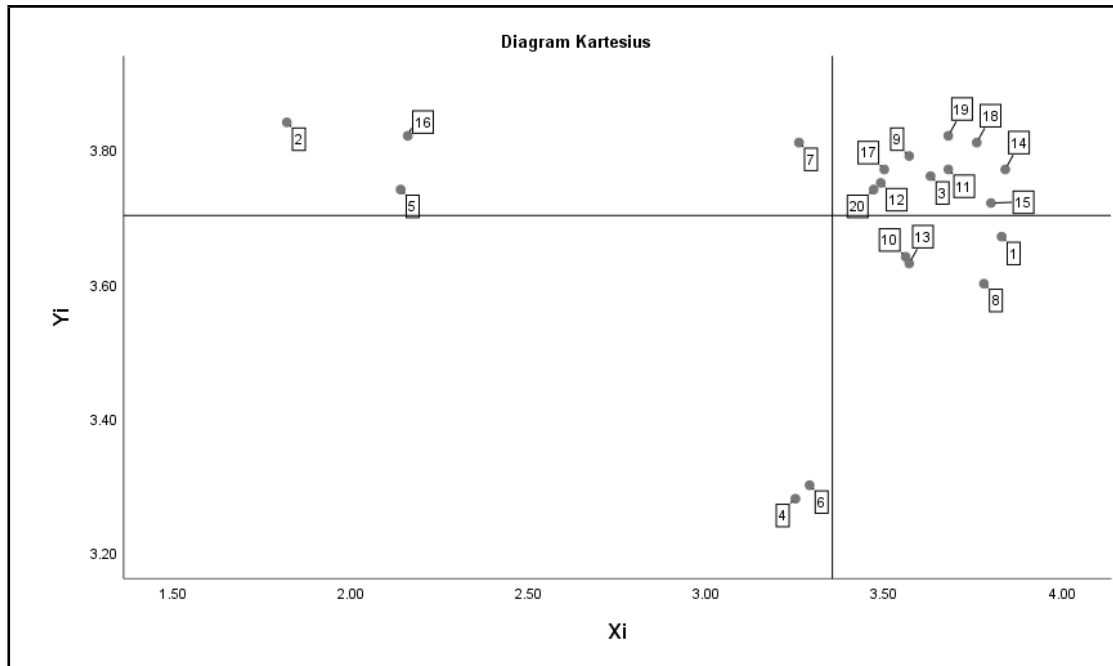
17	Karyawan Titik Koma Gading Serpong yang tanggap saat menerima keluhan dari pelanggan	-0,013	-0,719	Penyebab ada di Gap 1	
18	Titik Koma Gading Serpong menyajikan minuman yang disajikan dalam keadaan fresh dan berkualitas	-0,003	0,177	0,000	-0,051
19	Karyawan Titik Koma Gading Serpong yang ramah dan profesional	-0,008	0,229	0,000	-0,052
20	Karyawan Titik Koma Gading Serpong perhatian dan peka terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan	-0,013	-0,813	Penyebab ada di Gap 1	

Setelah melakukan perhitungan gap keseluruhan selanjutnya melakukan perhitungan *Importance Performance Analysis*. Hal pertama yang dilakukan untuk perhitungan *Importance Performance Analysis* yaitu melakukan perhitungan rata-rata tingkat kepuasan (Xi) dan rata tingkat harapan (Yi). Setelah dilakukan perhitungan tersebut maka didapatkan titik koordinat dari tiap atribut yang nantinya digunakan untuk pemetaan pada diagram kartesius. Tahapan ini juga menentukan nilai tengah yang nantinya akan digunakan pada diagram kartesius. Berikut merupakan tabel rata-rata tingkat kepuasan dan harapan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Harapan**

Atribut	Xi	Yi	Atribut	Xi	Yi
1	3,83	3,67	11	3,68	3,77
2	1,82	3,84	12	3,49	3,75
3	3,63	3,76	13	3,57	3,63
4	3,25	3,28	14	3,84	3,77
5	2,14	3,74	15	3,80	3,72
6	3,29	3,30	16	2,16	3,82
7	3,26	3,81	17	3,50	3,77
8	3,78	3,60	18	3,76	3,81
9	3,57	3,79	19	3,68	3,82
10	3,56	3,64	20	3,47	3,74
			Jumlah	67,083	74,042
			Rata-rata	3,354	3,702

Setelah menentukan nilai tengah masukan nilai koordinat setiap atribut ke dalam diagram Kartesius. Gambar diagram Kartesius dapat dilihat pada Gambar 1.



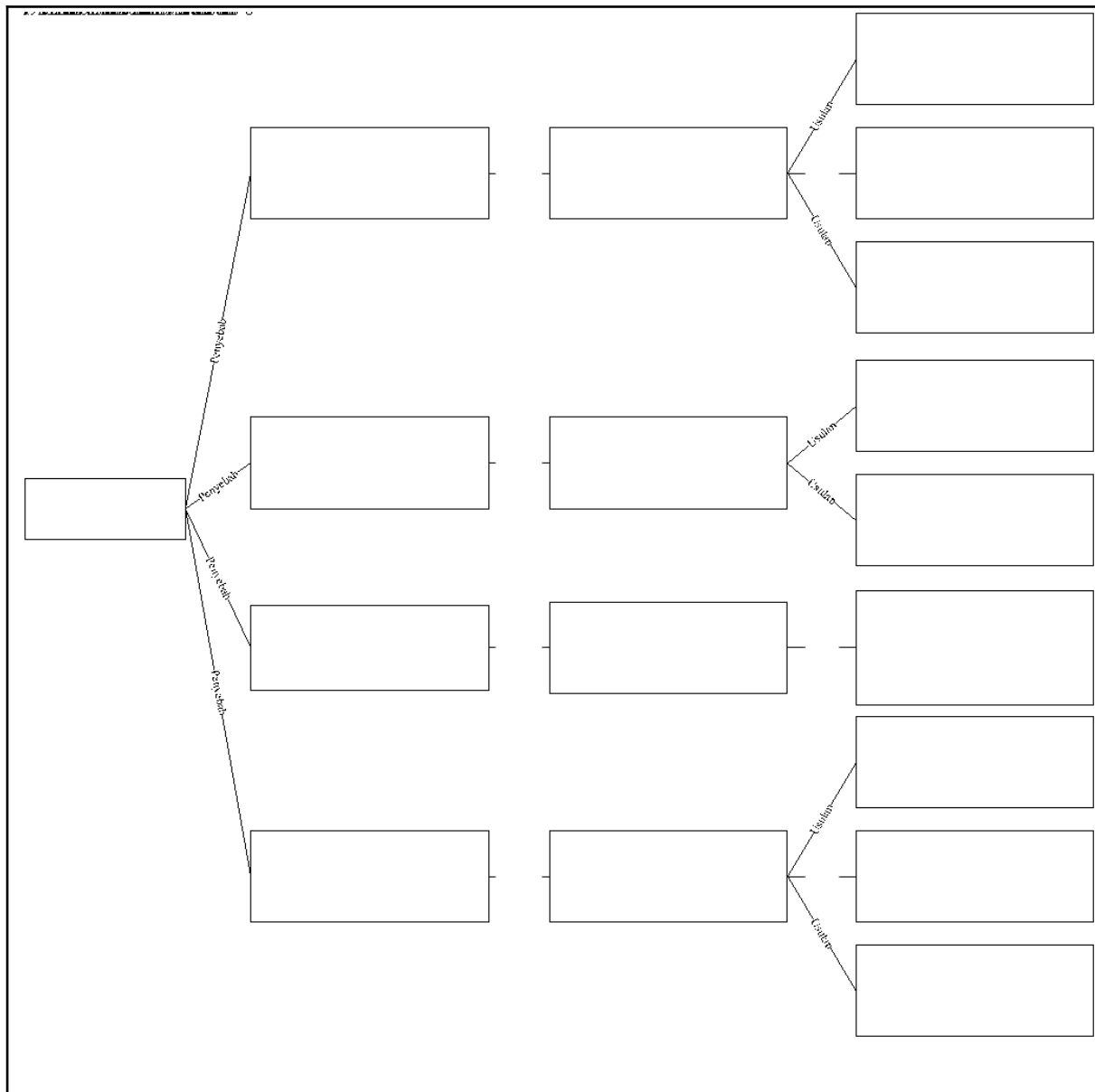
**Gambar 1. Diagram IPA**

Berdasarkan diagram kartesius diperoleh 4 atribut yang berada pada kuadran A yang artinya atribut tersebut dinilai penting oleh konsumen, namun untuk penilaian atribut tersebut masih rendah. Sehingga ke 4 atribut tersebut merupakan atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.



USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *COFFEE SHOP* TITIK KOMA GADING SERPONG  
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Setelah melakukan perhitungan servqual dan IPA maka didapat 4 atribut untuk usulan peningkatan kualitas pelayanan. Usulan perbaikan disini menggunakan *tools tree diagram* seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2. Tree Diagram**

Berdasarkan hasil *tree diagram* maka didapatkan akar penyebab dari 4 atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Atribut no 2 disebabkan oleh persepsi manajemen yang berbeda dengan ekspektasi konsumen, hal tersebut dikarenakan pada perusahaan belum adanya kotak kritik dan saran sehingga pihak perusahaan gagal mempersepsikan keinginan konsumen. Atribut no 16 disebabkan oleh jasa yang disampaikan belum sesuai dengan standar jasa yang dibuat oleh manajemen, hal tersebut karena pihak manajemen tidak melakukan pengukuran kinerja dan pemberian reward kepada karyawan. Sehingga kinerja karyawan yang terkadang naik turun (tidak konsisten). Atribut no 5 disebabkan karena perusahaan belum memiliki standar yang jelas mengenai fasilitas yang ada pada saat ini, sehingga pelanggan belum merasa puas dengan fasilitas yang ada pada

saat ini. Atribut no 7 memiliki penyebab yang sama dengan atribut no 2 yaitu manajemen yang berbeda dengan ekspektasi konsumen, hal tersebut dikarenakan pada perusahaan belum adanya kotak kritik dan saran sehingga pihak perusahaan gagal mempersepsikan keinginan konsumen.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil perhitungan *Servqual* dan IPA maka didapatkan 4 atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan kualitas jasa, yaitu atribut nomor yaitu atribut nomor 2, nomor 16 nomor 5, dan nomor 7. Untuk atribut nomor 2, manajemen dapat melakukan studi banding dengan tempat kopi yang lebih bagus agar mengetahui kebersihan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen, manajemen dapat menambahkan kotak kritik dan saran sehingga mengetahui kebersihan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen, dan ketika waktu luang pihak perusahaan dapat berkomunikasi secara langsung dengan pelanggan agar mengetahui kebersihan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Atribut nomor 16, melakukan penilaian kinerja karyawan sesuai dengan standar jasa yang sudah ada saat ini dan dapat memberikan reward sebagai motivasi kerja. Atribut nomor 5, Pihak manajemen dapat mengevaluasi dan menambahkan standar fasilitas yang ada pada saat ini , seperti menambah jumlah stop kontak dan kecepatan wifi sehingga konsumen dapat merasa puas. Atribut nomor 7, manajemen dapat melakukan studi banding dengan tempat kopi yang lebih bagus agar mengetahui kursi dan meja yang nyaman sesuai dengan ekspektasi konsumen manajemen dapat menambahkan kritik dan saran sehingga mengetahui kursi dan meja yang nyaman sesuai dengan ekspektasi konsumen, dan ketika waktu luang pihak perusahaan dapat berkomunikasi secara langsung dengan pelanggan agar mengetahui kursi dan meja yang nyaman bagi pelang

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nugraha, R., Ambar, & Adianto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Yogyakarta: ALFABETA.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Statisfaction*. Yogyakarta: Andi.