

# Usulan Perbaikan Tingkat Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Gap Analysis* Dan Metode Kano Pada Cafe XY

Qaifa Yuna Asyilla<sup>1</sup>, Yuniar<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional, Jl PHH Mustofa No.23, Bandung, 40124, Indonesia

Email: [Qaifayunaa@mhs.itenas.ac.id](mailto:Qaifayunaa@mhs.itenas.ac.id)

Received 01 09 2023 | Revised 08 09 2023 | Accepted 08 09 2023

## ABSTRAK

*Cafe XY mendapatkan keluhan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga cafe mengalami penurunan pendapatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Gap Analysis dan metode Kano. Gap Analysis digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, sehingga dapat diketahui standar pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Pengukuran tersebut dilakukan berdasarkan dimensi Service Quality. Metode Kano digunakan untuk mengkategorikan atribut kualitas pelayanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Atribut kualitas pelayanan disusun berdasarkan penelitian terdahulu dan kondisi aktual di cafe tersebut. Hasil dari Gap Analysis didapatkan 19 dari 24 atribut yang memiliki nilai Gap 5 negatif, dan hasil dari integrasi kedua metode tersebut didapatkan 5 dari 19 atribut yang perlu dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada cafe. Atribut-atribut kualitas pelayanan tersebut diantaranya adalah atribut 4 (Cafe menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan), atribut 6 (Jam buka cafe tepat waktu), atribut 7 (Karyawan cafe cepat tanggap dalam memberikan pelayanan), atribut 8 (Cafe memberikan kemudahan dalam memesan menu makanan/minuman), dan atribut 11 (Karyawan cafe mengetahui tentang informasi menu yang tersedia). Usulan perbaikan berdasarkan metode tree diagram yaitu pihak cafe melakukan pengarahan terhadap karyawannya, penambahan karyawan pada bagian waiters, dan pihak cafe melakukan training terhadap karyawannya.*

**Kata kunci:** *Kualitas, Analisis Gap, Kualitas Pelayanan, dan Kano*

## ABSTRACT

*Cafe XY received complaints regarding the quality of service provided by the company, which led to a decrease in revenue. This research conducted using the Gap Analysis method and the Kano method. Gap Analysis is to measure customer perceptions and expectations of service quality, to determine service standards expected by customers. The measurement is based on the Service Quality dimension. The Kano method is to categorize service quality attributes, in order to*

*meet customer needs. Service quality attributes are based on previous research and actual conditions. The Gap Analysis results obtained 19 out of 24 attributes with negative Gap 5 values, and the results of the integration of the two methods obtained 5 out of 19 attributes to improve the quality of service at the cafe. These service quality attributes include attribute 4 (Cafe serves the menu as ordered), attribute 6 (Cafe opening hours are on time), attribute 7 (Cafe employees are responsive in providing services), attribute 8 (Cafe provides convenience in ordering food / drink menus), and attribute 11 (Cafe employees know about available menu information). Proposed improvements based on the tree diagram method include the cafe briefing its employees, adding employees to the waiters section, and the cafe conducting training for its employees.*

**Keywords:** *Quality, Gap Analysis, Service Quality, and Kano*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri di Indonesia semakin meningkat yang menyebabkan ketatnya persaingan termasuk pada sektor industri kuliner khususnya pada sektor *cafe*. Hal ini dikarenakan *cafe* sudah menjadi gaya hidup bagi sebagian besar masyarakat saat ini menganggap *cafe* bukanlah hanya sebagai tempat makan melainkan juga tempat berkumpul. Dalam menghadapi ketatnya persaingan bisnis, perusahaan harus menyediakan tempat dengan interior yang lebih inovatif dan kreatif dengan produk dan layanan yang bernilai lebih tinggi untuk mengakomodasi *cafe* sebagai tempat kumpul.

Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman et al. (1985) adalah sejauh mana persepsi pelanggan terhadap pelayanan memenuhi dan/atau melebihi harapan mereka. Memberi pelayanan yang berkualitas berarti memenuhi kepuasan pelanggan secara konsisten. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan hasil produk atau kinerja layanan terhadap ekspektasi (Kotler & Keller, 2016).

Cafe XY merupakan salah satu *cafe* yang memiliki desain interior yang menarik dan nyaman, serta menyediakan berbagai macam makanan dan minuman. Terdapat berbagai fasilitas yang disediakan seperti toilet, *wifi*, mushola, ruangan *indoor* dan *outdoor*. Berdasarkan wawancara dengan pemilik Cafe XY serta pengamatan yang telah dilakukan sejak Agustus 2022 sampai Juni 2023, Cafe XY cenderung mengalami penurunan pendapatan sejak bulan November 2022 hingga bulan Juli yaitu dengan rata-rata penurunan 18,38% ini.

Ketatnya persaingan yang terjadi serta terdapatnya keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan membuat pengunjung Cafe XY menurun. Jika keluhan tersebut terus terjadi dan tidak segera ditindaklanjuti, maka dapat menyebabkan *cafe* terus mengalami penurunan pendapatan dan pelanggan akan berpindah ke *cafe* lain sehingga Cafe XY tidak dapat bersaing dengan *cafe* lain. Oleh karena itu *cafe* perlu melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan dan melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan agar perusahaan tidak kehilangan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Identifikasi Masalah

Cafe XY mengalami penurunan pendapatan yang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang kurang optimal. Dilihat dari keluhan yang diberikan oleh pelanggan mengenai kualitas

pelayanan pada *Cafe*. Dengan demikian mendorong penelitian untuk mengukur serta memberikan perbaikan pada kualitas pelayanan yang terdapat pada Cafe XY. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan salah satunya adalah dengan menggunakan Metode *Gap Analysis* dan Metode Kano.

## 2.2 Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Identifikasi atribut kualitas pelayanan berdasarkan kondisi aktual Cafe XY serta penelitian terdahulu yaitu dilihat dari penelitian Surya et al. (2020), penelitian Fathimah (2017), dan penelitian Firdiana (2018). Didapatkan hasil pengidentifikasian atribut kualitas pelayanan yang digunakan pada penelitian. Tabel atribut kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan**

No. Atribut	Atribut Kualitas Pelayanan	No. Atribut	Atribut Kualitas Pelayanan
<b>Reliability (Kehandalan)</b>			
		13	Karyawan <i>Cafe</i> mencatat pesanan dengan benar
1	Karyawan <i>Cafe</i> cepat dalam penyajian pesanan	14	<i>Cafe</i> menyajikan hidangan makanan/minuman yang halal
2	<i>Cafe</i> memberikan tagihan pembayaran yang sesuai	<b>Empathy (Empati)</b>	
3	<i>Cafe</i> memiliki kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten	15	<i>Cafe</i> memberikan pelayanan yang adil tanpa melihat status maupun kedudukan pelanggan
4	<i>Cafe</i> menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan	16	Karyawan <i>Cafe</i> bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan
5	<i>Cafe</i> memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran (tunai/qris/debit)	<b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>	
6	Jam buka <i>Cafe</i> tepat waktu	17	<i>Cafe</i> memiliki fasilitas penunjang (mushola, wifi, charger, no smoking area, music)
<b>Responsiveness (Ketanggapan)</b>			
		18	Kondisi lingkungan luar maupun dalam <i>Cafe</i> bersih
7	Karyawan <i>Cafe</i> cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	19	Karyawan <i>Cafe</i> berpenampilan rapi
8	<i>Cafe</i> memberikan kemudahan dalam memesan menu makanan/minuman	20	<i>Cafe</i> memiliki area parkir yang luas
9	Pihak <i>Cafe</i> cepat tanggap ketika menerima keluhan pelanggan	21	<i>Cafe</i> berada di lokasi yang mudah dijangkau
10	Karyawan <i>Cafe</i> bersedia untuk membantu pelanggan jika dibutuhkan	22	<i>Cafe</i> memiliki kondisi meja dan kursi nyaman
<b>Assurance (Jaminan)</b>			
11	Karyawan <i>Cafe</i> mengetahui tentang informasi menu yang tersedia	23	<i>Cafe</i> memiliki kondisi kamar mandi yang bersih
12	Pelanggan merasa aman saat berada di <i>Cafe</i>	24	<i>Cafe</i> dilengkapi dengan pendingin ruangan (terdapat AC/kipas angin)

## 2.3 Penentuan Jumlah Sampel

Tahap penentuan jumlah sampel ini dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan populasi dalam penelitian ini menggunakan pelanggan Cafe XY yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Rumus Lemeshow digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan populasi tidak diketahui (Rahmawati et al., 2023), rumus dapat dilihat sebagai berikut:

$$n = \frac{z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

$z_\alpha$  = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai  $\alpha$  5% = 1,96

P = Prevalensi *outcome*, karena belum didapat, maka menggunakan 50%

Q = 1-P

(2)

Berikut perhitungan jumlah sampel yang digunakan:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,1^2} = 96,04 \approx 100$$

## 2.4 Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS Statistics 23 dengan membandingkan hasil dari nilai  $r_{tabel}$  dan  $r_{hitung}$ . Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka kuesioner dinyatakan valid. Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka kuesioner dinyatakan tidak valid. Ketika kuesioner dinyatakan tidak valid maka perlu dilakukannya perancangan ulang kuesioner.

## 2.5 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi atau kestabilan dari alat ukur yang digunakan dari waktu ke waktunya. Dalam melakukan pengukuran uji reliabilitas ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara manual dan menggunakan *software* SPSS *Statistics*

23. variabel dapat dinyatakan reliabel apabila *Cronbach Alpha* > 0,60. Apabila kuesioner dinyatakan tidak reliabel maka perlu dilakukannya penyebaran ulang kuesioner pendahuluan.

## 2.6 Pengolahan Data Gap 5

Pengolahan data Gap 5 didapatkan berdasarkan hasil kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Tahap ini dilakukan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara ekspektasi (harapan) dan persepsi (kinerja) suatu kualitas pelayanan. Perhitungan *score* Gap 5 adalah sebagai berikut.

$$\text{Rata-rata Persepsi} = \frac{\text{Jumlah Persepsi Pelanggan}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (3)$$

$$\text{Rata-rata Persepsi} = \frac{\text{Jumlah Ekspektasi Pelanggan}}{\text{Jumlah Responden}} \quad (4)$$

$$\text{Score Servqual} = \text{Persepsi pelanggan} - \text{ekspektasi pelanggan} \quad (5)$$

$$\text{Bobot Kepentingan} = \frac{\text{Rata-rata Kepentingan Setiap Dimensi}}{\text{Jumlah Rata-rata Kepentingan Seluruh Dimensi}} \quad (6)$$

$$\text{Score Gap 5} = \text{Score Servqual} \times \text{Bobot Kepentingan} \quad (7)$$

## 2.7 Pengolahan Data Gap 1

Perhitungan Gap 1 merupakan lanjutan dari Gap 5 yang memiliki nilai negatif (-), data didapatkan dari hasil kuesioner persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan dan ekspektasi pelanggan. Perhitungan *score* Gap 1 adalah sebagai berikut.

$$\text{Score Gap 1} = \text{Persepsi Manajemen Terhadap Ekspektasi Pelanggan} - \text{Ekspektasi Pelanggan} \quad (8)$$

## 2.8 Pengolahan Data Gap 2

Perhitungan Gap 2 merupakan lanjutan dari Gap 1 yang memiliki nilai negatif (+), data didapatkan dari hasil kuesioner ekspektasi pelanggan dan standar kinerja pelayanan. Perhitungan *score* Gap 2 adalah sebagai berikut.

$$\text{Score Gap 2} = \text{Standar Kinerja Pelayanan} - \text{Persepsi Manajemen} \quad (9)$$

## 2.9 Pengolahan Data Gap 3

Perhitungan Gap 3 merupakan lanjutan dari Gap 2 yang memiliki nilai negatif (+), data didapatkan dari hasil kuesioner standar kinerja pelayanan dan pelaksanaan pelayanan. Perhitungan *score* Gap 3 adalah sebagai berikut.

$$\text{Score Gap 3} = \text{Pelaksanaan Pelayanan} - \text{Standar Kinerja Pelayanan} \quad (8)$$

## 2.10 Pengolahan Data Gap 4

Perhitungan Gap 4 merupakan lanjutan dari Gap 3 yang memiliki nilai negatif (+), data didapatkan dari hasil kuesioner pelaksanaan pelayanan dan komunikasi eksternal. Perhitungan *score* Gap 4 adalah sebagai berikut.

$$\text{Score Gap 4} = \text{Komunikasi Eksternal} - \text{Pelaksanaan Pelayanan} \quad (10)$$

## 2.11 Pengolahan Data Kano

Pengolahan data yang didapatkan pada metode kano ini berdasarkan atribut kualitas pelayanan yang mendapatkan nilai negatif (-) pada perhitungan gap 5 yang telah dilakukan. Langkah-langkah dalam melakukan metode kano yang didapatkan dari jurnal (Erawati & Lukmandono, 2020) adalah sebagai berikut.

1. Melakukan penentuan pengkategorian atribut dari setiap responden berdasarkan tabel evaluasi kano yang dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Tabel Evaluasi Kano**

Customer Requirements		Dysfunctional (negative) question				
		1	2	3	4	5
		Like	Must-be	Neutral	Live with	Dislike
Functional (positive) question	1 Like	Q	A	A	A	O
	2 Must-be	R	I	I	I	M
	3 Neutral	R	I	I	I	M
	4 Live with	R	I	I	I	M
	5 Dislike	R	R	R	R	Q

- Menghitung jumlah masing-masing kategori dalam tiap atribut. Setelah melakukan klasifikasi pada *functional* dan *dysfunctional*, maka selanjutnya dilakukan perhitungan hasil jumlah kategori kano untuk tiap atributnya terhadap seluruh responden.
- Menentukan kategori kano untuk tiap atribut pelayanan. Penentuan kategori kano setiap atribut dengan menggunakan Blauth's Formula (Berger et al., 1993), yaitu:
  - Jika  $(One-dimensional + Attractive + Must-be) > (Indifferent + reverse + Questionable)$ , maka grade yang paling maksimum adalah  $(One-dimensional, Attractive, Must-be)$
  - Jika  $(One-dimensional + Attractive + Must-be) < (Indifferent + reverse + Questionable)$ , maka grade yang paling maksimum adalah  $(Indifferent, Reverse, Questionable)$
  - Jika  $(One-dimensional + Attractive + Must-be) = (Indifferent + reverse + Questionable)$ , maka grade yang diperoleh paling maksimum diantara semua kategori adalah  $(One-dimensional, Attractive, Must-be, Indifferent, Reverse, Questionable)$
- Tindakan perbaikan atau evaluasi secara umum dalam menetapkan target untuk kategori kano adalah dengan berupaya memenuhi seluruh atribut *must-be*, memiliki kinerja yang lebih baik daripada pesaing pada atribut *one-dimensional*, dan menyertakan atribut *attractive* yang berbeda dari pesaing.

## 2.12 Hasil dan Analisis

Tahap ini merupakan penjelasan mengenai hasil yang didapatkan dari pengolahan data dengan menggunakan metode *gap analysis* dengan pengukuran atribut berdasarkan dimensi *service quality* dan metode kano.

## 2.13 Kesimpulan dan saran

Tahap ini merupakan penjelasan mengenai kesimpulan dan saran yang didapatkan setelah melakukannya penelitian. Saran yang dapat diberikan kepada Cafe XY adalah usulan yang dapat dilakukan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan *software SPSS Statistics 23* dengan membandingkan hasil dari nilai  $r_{tabel}$  dan  $r_{hitung}$ . Pada pengujian validitas ini  $r_{tabel}$  yang didapatkan dilihat dari besarnya jumlah N 30 serta menggunakan taraf signifikan 5% didapatkan nilai sebesar 0.361. Hasil uji validitas untuk keseluruhan kuesioner didapatkan bahwa semua kuesioner sudah valid.

### 3.2 Uji Reliabilitas

Daftar pertanyaan atau atribut yang telah dinyatakan valid maka akan dilanjutkan dengan melakukan uji reliabilitas yang pengujiannya dilakukan dengan menggunakan *software SPSS Statistics 23*. variabel atau atribut dapat dinyatakan reliabel apabila *Cronbach Alpha* > 0,6. Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan didapatkan bahwa semua kuesioner dapat dinyatakan reliabel.

### 3.3 Pengolahan Data Gap 5

Perhitungan Gap ini dilakukan dengan cara menghitung selisih antara besar nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata ekspektasi pelanggan suatu kualitas pelayanan. Berikut ini merupakan hasil perhitungan Gap 5 yang dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Gap 5**

No. Atribut	Dimensi	Persepsi Pelanggan	Ekspektasi Pelanggan	Score Servqual	Bobot Kepentingan	Score Gap 5	Keterangan
1	Reliability (Kehandalan)	3.84	4.13	-0.29	0.20	-0.06	-
2		4.16	4.11	0.05		0.01	+
3		4.05	4.22	-0.17		-0.03	-
4		3.94	4.14	-0.20		-0.04	-
5		4.11	4.16	-0.05		-0.01	-
6		3.84	4.11	-0.27		-0.05	-
7	Responsiveness (Ketanggapan)	4.04	4.10	-0.06	0.20	-0.01	-
8		4.08	4.21	-0.13		-0.03	-
9		4.12	4.12	0.00		0.00	+
10		4.02	4.12	-0.10		-0.02	-
11	Assurance (Jaminan)	3.83	4.14	-0.31	0.20	-0.06	-
12		4.08	4.22	-0.14		-0.03	-
13		4.03	4.00	0.03		0.01	+
14		4.18	4.10	0.08		0.02	+
15	Empathy (Empati)	4.15	4.24	-0.09	0.20	-0.02	-
16		4.14	4.20	-0.06		-0.01	-
17	Tangibles (Bukti Nyata)	3.94	4.06	-0.12	0.20	-0.02	-
18		4.13	4.04	0.09		0.02	+
19		4.08	4.25	-0.17		-0.03	-
20		3.89	4.19	-0.30		-0.06	-
21		3.89	4.03	-0.14		-0.03	-
22		3.92	4.09	-0.17		-0.03	-
23		3.96	4.16	-0.20		-0.04	-
24		4.10	4.18	-0.08		-0.02	-

Berdasarkan hasil perhitungan Gap 5, dapat dilihat bahwa terdapat 5 atribut yang memiliki nilai positif (+) Dapat diartikan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan. terdapat 19 atribut yang memiliki nilai negatif (-), maka dapat diartikan bahwa pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan perlu dilakukannya perhitungan Gap selanjutnya agar mengetahui penyebab pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### 3.4 Pengolahan Data Gap 1

Gap 1 merupakan perhitungan lanjutan dari perhitungan Gap 5 yang memiliki nilai negatif (-). Perhitungan ini dilakukan dengan membandingkan kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi manajemen. Berikut ini merupakan hasil perhitungan Gap 1 yang dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Gap 1**

No. Atribut	Persepsi Manajemen Terhadap Ekspektasi Pelanggan	Ekspektasi Pelanggan	Score Gap 1	Keterangan
1	4.00	4.13	-0.13	-
3	4.33	4.22	0.11	+
4	4.33	4.14	0.19	+
5	4.33	4.16	0.17	+
6	4.33	4.11	0.22	+
7	4.33	4.10	0.23	+
8	3.33	4.21	-0.88	-
10	4.33	4.12	0.21	+
11	4.33	4.14	0.19	+
12	4.33	4.22	0.11	+
15	4.33	4.24	0.09	+
16	4.33	4.20	0.13	+
17	3.67	4.06	-0.39	-
19	4.33	4.25	0.08	+
20	3.33	4.19	-0.86	-
21	3.67	4.03	-0.36	-
22	4.67	4.09	0.58	+
23	4.33	4.16	0.17	+
24	4.00	4.18	-0.18	-

Berdasarkan hasil perhitungan Gap 1, dapat dilihat bahwa terdapat 6 atribut yang memiliki nilai negatif (-). Dapat diartikan bahwa persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan belum sesuai dengan ekspektasi pelanggan, sehingga kesenjangan yang terjadi pada Gap 5 disebabkan oleh Gap 1. Terdapat 13 atribut yang memiliki nilai positif (+). Dapat diartikan bahwa kesenjangan yang terjadi pada Gap 5 bukan disebabkan oleh Gap 1, sehingga perlu dilakukan perhitungan selanjutnya.

### 3.5 Pengolahan Data Gap 2

Gap 2 merupakan perhitungan lanjutan dari perhitungan Gap 1 yang memiliki nilai positif (+). Perhitungan ini dapat terjadi akibat terdapatnya kesenjangan antara standar kinerja pelayanan yang diterapkan oleh pihak *cafe* dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan. Berikut ini merupakan hasil perhitungan Gap 2 yang dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Perhitungan Gap 2**

No. Atribut	Standar Kinerja Pelayanan	Persepsi Manajemen Terhadap Ekspektasi Pelanggan	Score Gap 2	Keterangan
3	4.00	4.33	-0.33	-
4	4.33	4.33	0.00	+
5	3.33	4.33	-1.00	-
6	3.67	4.33	-0.67	-
7	4.33	4.33	0.00	+
10	4.33	3.33	1.00	+
11	3.67	4.33	-0.67	-
12	4.00	4.33	-0.33	-
15	3.33	4.33	-1.00	-
16	4.67	4.33	0.33	+
19	3.00	4.33	-1.33	-
22	4.00	4.67	-0.67	-
23	3.67	4.33	-0.67	-

Berdasarkan hasil perhitungan Gap 2, dapat dilihat bahwa terdapat 9 atribut yang memiliki nilai negatif (-). Dapat diartikan bahwa persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan dengan standar kinerja pelayanan belum sesuai, standar kinerja pelayanan yang diterapkan pada Cafe belum spesifik, sehingga kesenjangan yang terjadi pada Gap 5 disebabkan oleh Gap 2. Terdapat 4 atribut yang memiliki nilai positif (+). Dapat diartikan bahwa kesenjangan yang terjadi pada Gap 5 bukan disebabkan oleh Gap 2, sehingga perlu dilakukan perhitungan selanjutnya.

### 3.6 Pengolahan Data Gap 3

Gap 3 merupakan perhitungan lanjutan dari perhitungan Gap 2 yang memiliki nilai positif (+). Perhitungan ini dapat terjadi akibat terdapatnya kesenjangan antara pelaksanaan pelayanan yang dijalankan oleh karyawan dengan standar kinerja pelayanan yang diterapkan oleh *Cafe*. Berikut ini merupakan hasil perhitungan Gap 3 yang dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Perhitungan Gap 3**

No. Atribut	Pelaksanaan Pelayanan	Standar Kinerja Pelayanan	Score Gap 3	Keterangan
4	3.00	4.33	-1.33	-
7	3.50	4.33	-0.83	-
10	3.50	4.33	-0.83	-
16	4.00	4.67	-0.67	-

Perhitungan Gap berhenti sampai Gap 3 karena seluruh atribut kualitas pelayanan memiliki nilai negatif, sehingga tidak terdapat atribut yang perlu dilanjutkan pada perhitungan Gap 4.

### 3.7 Pengolahan Metode Kano

Pengolahan data metode kano dilakukan terhadap atribut yang memiliki hasil perhitungan gap 5 dengan nilai negatif (-). Pengolahan ini bertujuan untuk mengetahui kategori pada setiap atributnya, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Langkah-langkah pengolahan metode kano adalah sebagai berikut.

#### 1. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano

Hasil rekapitulasi klasifikasi atribut berdasarkan metode kano yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Metode Kano**

Responden	Atribut										
	1	3	4	5	6	7	8	10	...	24	
1	I	O	A	O	I	A	A	I	...	I	
2	I	O	I	O	I	A	I	O	...	I	
3	I	O	M	A	A	O	O	A	...	A	
4	A	O	O	O	O	A	O	A	...	O	
5	A	A	A	A	I	A	A	A	...	A	
6	A	O	O	O	A	M	O	O	...	A	
7	A	O	O	O	O	O	O	O	...	O	
8	I	O	M	M	I	I	O	A	...	O	
9	O	O	I	A	A	A	A	A	...	A	
10	I	A	I	I	I	I	I	A	...	A	
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	
100	O	O	A	I	A	A	A	A	...	A	

2. Perhitungan Jumlah Kategori Kano

Perhitungan ini bertujuan untuk mengetahui jumlah kategori kano untuk tiap atribut kualitas pelayanan terhadap seluruh responden. Hasil perhitungan jumlah kategori kano yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8. Perhitungan Jumlah Kategori Kano**

No. Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	R	I	A	O	M	
1	1	0	30	25	23	21	100
3	1	0	24	20	36	19	100
4	1	0	16	28	26	29	100
5	1	0	18	21	37	23	100
6	1	0	23	28	19	29	100
7	0	1	22	28	20	29	100
8	1	0	31	20	23	25	100
10	1	0	23	23	32	21	100
11	1	0	25	24	24	26	100
12	1	1	22	14	34	28	100
15	0	0	21	17	34	28	100
16	0	1	16	17	38	28	100
17	1	0	17	24	33	25	100
19	2	0	18	28	25	27	100
20	2	0	24	31	24	19	100
21	4	0	17	32	28	19	100
22	3	1	21	22	29	24	100
23	2	2	18	19	41	18	100
24	3	1	28	20	30	18	100

3. Penentuan Kategori Kano Untuk Tiap Atribut Pelayanan

Langkah awal dalam penentuan kategori kano yaitu dengan melakukan penjumlahan kategori kano dari tiap atribut dengan menggunakan Blauth's Formula. Hasil penentuan kategori kano dapat dilihat pada Tabel 9.

**Tabel 9. Penentuan Kategori Kano Untuk Tiap Atribut Pelayanan**

No. Atribut	Kategori Kano						Total	Ket.	Keputusan Kategori
	Q	R	I	A	O	M			
1	1	0	30	25	23	21	100	AOM>IRQ	A
3	1	0	24	20	36	19	100	AOM>IRQ	O
4	1	0	16	28	26	29	100	AOM>IRQ	M
5	1	0	18	21	37	23	100	AOM>IRQ	O
6	1	0	23	28	19	29	100	AOM>IRQ	M
7	0	1	22	28	20	29	100	AOM>IRQ	M
8	1	0	31	20	23	25	100	AOM>IRQ	M
10	1	0	23	23	32	21	100	AOM>IRQ	O
11	1	0	25	24	24	26	100	AOM>IRQ	M
12	1	1	22	14	34	28	100	AOM>IRQ	O
15	0	0	21	17	34	28	100	AOM>IRQ	O
16	0	1	16	17	38	28	100	AOM>IRQ	O
17	1	0	17	24	33	25	100	AOM>IRQ	O
19	2	0	18	28	25	27	100	AOM>IRQ	A
20	2	0	24	31	24	19	100	AOM>IRQ	A
21	4	0	17	32	28	19	100	AOM>IRQ	A
22	3	1	21	22	29	24	100	AOM>IRQ	O
23	2	2	18	19	41	18	100	AOM>IRQ	O
24	3	1	28	20	30	18	100	AOM>IRQ	O

Terdapat 4 atribut kualitas pelayanan yang memiliki kategori *Attractive* (A), Terdapat 10 atribut kualitas pelayanan yang memiliki nilai kategori *One-dimensional* (O), dan Terdapat 5 atribut kualitas pelayanan yang memiliki kategori *Must-be* (M).

**3.8 Integrasi Metode Gap Analysis Dan Metode Kano**

Dalam integrasi metode *gap analysis* dan metode kano dengan melihat dari perhitungan *score gap* 5 dan hasil penentuan kategori kano yang telah dilakukan. Atribut yang menghasilkan nilai

score Gap 5 terendah (paling negatif) dengan kategori keputusan *must-be* diperlukannya perbaikan. Hasil integrasi kedua metode dapat dilihat pada Tabel 10.

**Tabel 10. Hasil Integrasi Metode Gap Analysis dan Metode Kano**

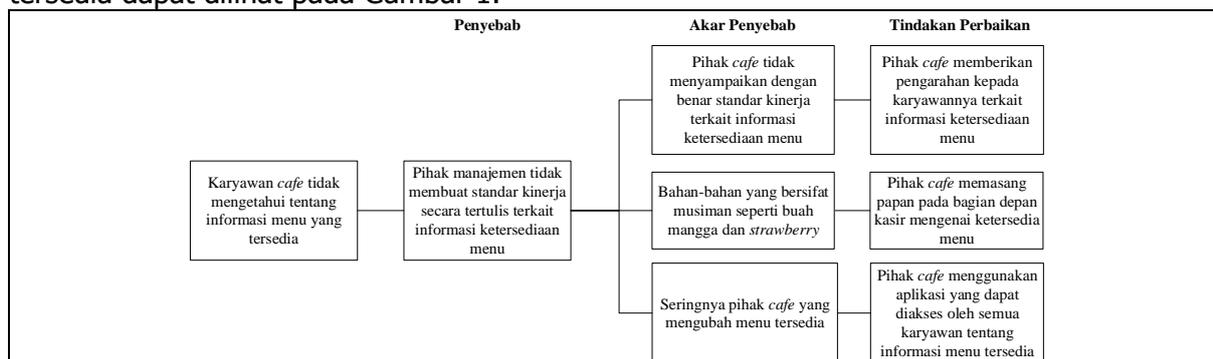
No. Atribut	Score Gap 5	Penyebab	Kategori Kano	Keputusan
11	-0.06	Gap 2	M	Perbaikan
6	-0.05	Gap 2	M	Perbaikan
4	-0.04	Gap 3	M	Perbaikan
8	-0.03	Gap 1	M	Perbaikan
7	-0.01	Gap 3	M	Perbaikan
23	-0.04	Gap 2	O	-
22	-0.03	Gap 2	O	-
3	-0.03	Gap 2	O	-
12	-0.03	Gap 2	O	-
17	-0.02	Gap 1	O	-
10	-0.02	Gap 3	O	-
15	-0.02	Gap 2	O	-
24	-0.02	Gap 1	O	-
16	-0.01	Gap 3	O	-
5	-0.01	Gap 2	O	-
20	-0.06	Gap 2	A	-
1	-0.06	Gap 1	A	-
19	-0.03	Gap 2	A	-
21	-0.03	Gap 1	A	-

### 3.9 Analisis dan Usulan Perbaikan

Hasil pada metode *gap analysis* didapatkan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan hal ini terlihat dari terdapat 19 atribut kualitas pelayanan yang memiliki kesenjangan antara kinerja yang diberikan oleh pihak *cafe* dengan harapan pelanggan. Kategori kano yang didapatkan untuk masing-masing atribut terdapat 5 atribut kategori *must-be*, 10 atribut kategori *one-dimensional*, dan 4 atribut kategori *attractive*. Prioritas perbaikan dilihat dari nilai *score* Gap 5 dan kategori kano, Atribut yang menghasilkan nilai *score* Gap 5 terendah dengan kategori keputusan *must-be* maka semakin prioritas atribut tersebut perlu dilakukannya perbaikan. Terdapat 5 atribut kualitas pelayanan yang paling prioritas dilakukannya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

- Usulan perbaikan untuk atribut 11 (Karyawan *cafe* mengetahui tentang informasi menu yang tersedia)

Atribut ini merupakan atribut prioritas pertama yang perlu dilakukan perbaikan hal ini dilihat dari nilai *score* Gap 5 sebesar -0,06 dengan keputusan kategori *must-be*. Atribut ini dinilai tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan, penyebab ketidakpuasan tersebut adalah Gap 2 pihak manajemen tidak membuat standar kinerja terkait informasi ketersediaan menu. Diagram pohon usulan perbaikan atribut karyawan mengetahui tentang informasi menu yang tersedia dapat dilihat pada Gambar 1.

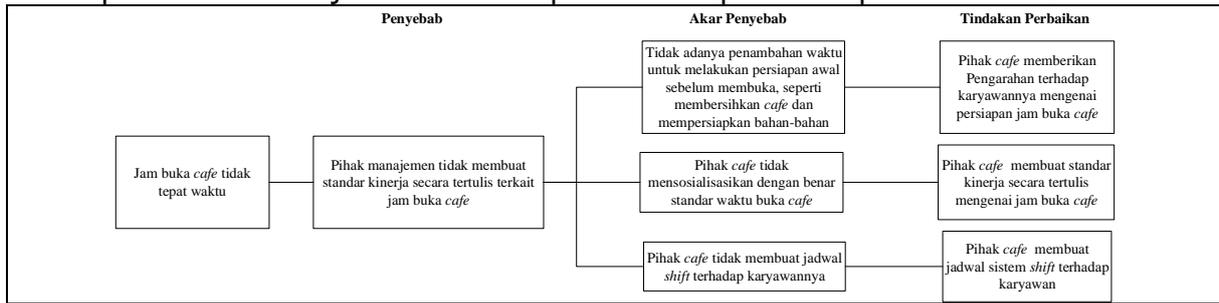


**Gambar 1. Usulan Perbaikan Atribut Karyawan Cafe Mengetahui Tentang Informasi Menu Yang Tersedia**

- Usulan perbaikan untuk atribut 6 (Jam buka *cafe* tepat waktu)

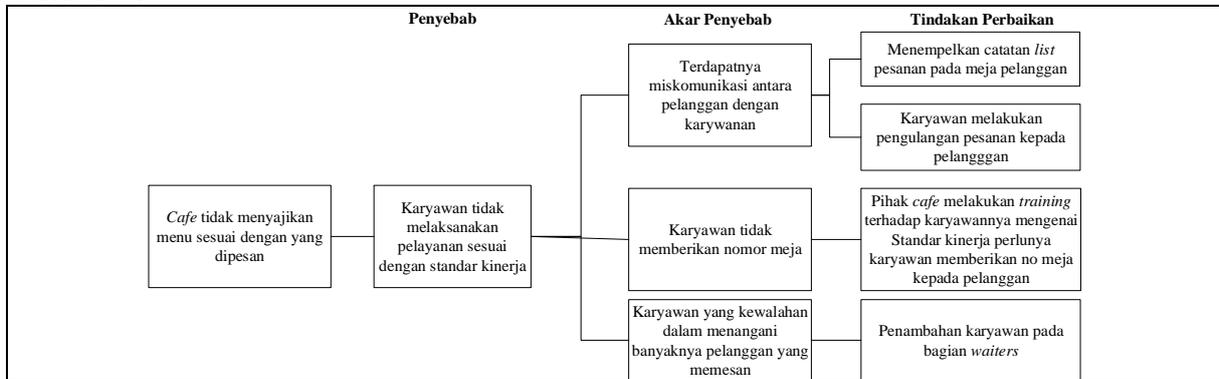
Atribut ini merupakan atribut prioritas kedua yang perlu dilakukan perbaikan hal ini dilihat dari nilai *score* Gap 5 sebesar -0,05 dengan keputusan kategori *must-be*. Atribut ini dinilai tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan, penyebab ketidakpuasan tersebut adalah Gap 2 pihak

cafe tidak membuat standar kinerja secara tertulis terkait jam buka *cafe*. Diagram pohon usulan perbaikan atribut jam buka *cafe* tepat waktu dapat dilihat pada Gambar 2.



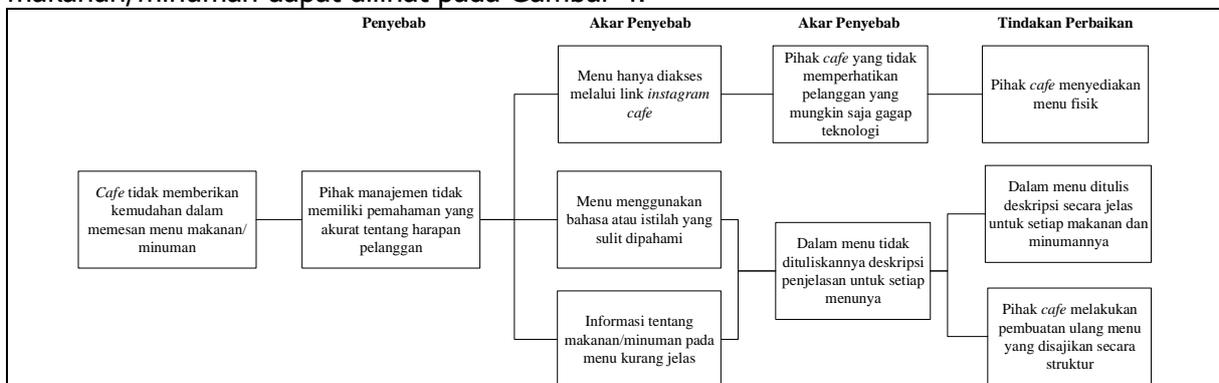
**Gambar 2. Usulan Perbaikan Untuk Atribut Jam buka *Cafe* tepat waktu**

3. Usulan perbaikan untuk atribut 4 (*Cafe* menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan) Atribut ini merupakan atribut prioritas ketiga yang perlu dilakukan perbaikan hal ini dilihat dari nilai *score* Gap 5 sebesar -0,04 dengan keputusan kategori *must-be*. Atribut ini dinilai tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan, penyebab ketidakpuasan tersebut adalah Gap 3 karyawan tidak melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar kinerja. Diagram pohon usulan perbaikan atribut *cafe* menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan dapat dilihat pada Gambar 3.



**Gambar 3. Usulan Perbaikan Untuk Atribut *Cafe* menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan**

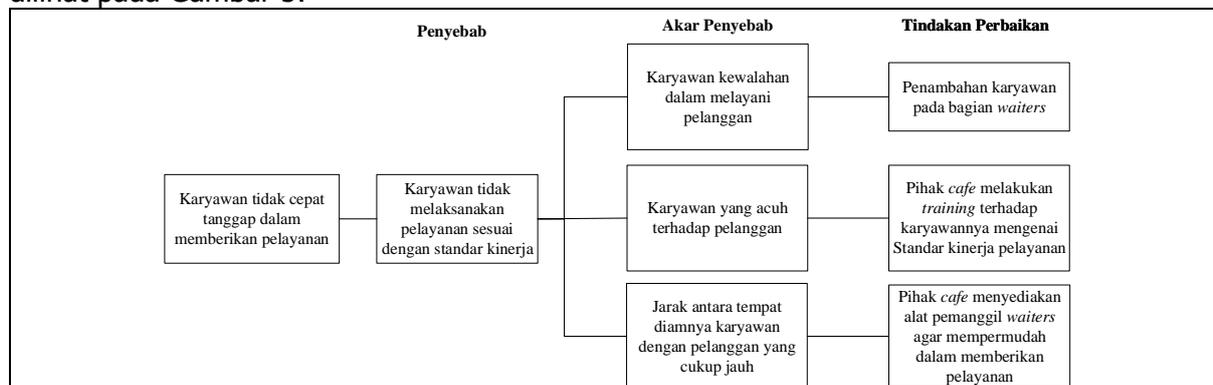
4. Usulan perbaikan untuk atribut 8 (*Cafe* memberikan kemudahan dalam memesan menu makanan/minuman) Atribut ini merupakan atribut prioritas ketiga yang perlu dilakukan perbaikan hal ini dilihat dari nilai *score* Gap 5 sebesar -0,03 dengan keputusan kategori *must-be*. Atribut ini dinilai tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan, penyebab ketidakpuasan tersebut adalah Gap 1 pihak *cafe* tidak memiliki pemahaman yang akurat tentang harapan pelanggan. Diagram pohon usulan perbaikan atribut *cafe* memberikan kemudahan dalam memesan menu makanan/minuman dapat dilihat pada Gambar 4.



**Gambar 4. Usulan Perbaikan Untuk Atribut *Cafe* memberikan kemudahan dalam memesan menu makanan/minuman**

5. Usulan perbaikan untuk atribut 7 (Karyawan cafe cepat tanggap dalam memberikan pelayanan)

Atribut ini merupakan atribut prioritas ketiga yang perlu dilakukan perbaikan hal ini dilihat dari nilai *score* Gap 5 sebesar -0,01 dengan keputusan kategori *must-be*. Atribut ini dinilai tidak dapat memenuhi kepuasan pelanggan, penyebab ketidakpuasan tersebut adalah Gap 3 karyawan tidak melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar kinerja. Diagram pohon usulan perbaikan atribut karyawan *cafe* cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada Gambar 5.



**Gambar 5. Usulan Perbaikan Untuk Atribut Karyawan Cafe cepat tanggap dalam memberikan pelayanan**

Berikut ini merupakan rekapitulasi dari hasil usulan perbaikan yang dapat dilihat pada Tabel 11.

**Tabel 11. Rekapitulasi Usulan Perbaikan**

No	Rekapitulasi Perbaikan	Atribut
1	Pihak <i>cafe</i> melakukan pengarahannya terhadap karyawannya	Karyawan <i>cafe</i> mengetahui tentang informasi menu yang tersedia (Atribut 11)
2		Jam buka <i>cafe</i> tepat waktu (Atribut 6)
3	Penambahan karyawan pada bagian <i>waiters</i>	<i>Cafe</i> menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan (Atribut 4)
4		Karyawan <i>cafe</i> cepat tanggap dalam memberikan pelayanan (Atribut 7)
5	Pihak <i>cafe</i> melakukan <i>training</i> terhadap karyawannya	<i>Cafe</i> menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan (Atribut 4)
6		Karyawan <i>cafe</i> cepat tanggap dalam memberikan pelayanan (Atribut 7)
7	Pihak <i>cafe</i> memasang papan pada bagian depan kasir mengenai ketersediaan menu	Karyawan <i>cafe</i> mengetahui tentang informasi menu yang tersedia (Atribut 11)
8	Pihak <i>cafe</i> menggunakan aplikasi yang dapat diakses oleh semua karyawan tentang informasi menu tersedia	
9	Pihak <i>cafe</i> membuat standar kinerja secara tertulis jam buka <i>cafe</i>	Jam buka <i>cafe</i> tepat waktu (Atribut 6)
10	Pihak <i>cafe</i> membuat jadwal sistem shift terhadap karyawan	
11	Menempelkan catatan <i>list</i> pesanan pada meja pelanggan	<i>Cafe</i> menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan (Atribut 4)
12	Karyawan memberikan nomor meja kepada pelanggan yang telah melakukan pemesanan	
13	Pihak <i>cafe</i> menyediakan menu fisik	<i>Cafe</i> memberikan kemudahan dalam memesan menu makanan/minuman (Atribut 8)
14	Dalam menu ditulis deskripsi secara jelas untuk setiap makanan dan minumannya	
15	Pihak <i>cafe</i> melakukan pembuatan ulang menu yang disajikan secara struktur	
16	Pihak <i>cafe</i> menyediakan alat pemanggil <i>waiters</i> agar mempermudah dalam memberikan pelayanan	Karyawan <i>cafe</i> cepat tanggap dalam memberikan pelayanan (Atribut 7)

## 6. KESIMPULAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Berdasarkan 19 atribut yang memiliki nilai *score* Gap 5 negatif (-), terdapat 5 atribut disebabkan oleh Gap 1, 10 atribut disebabkan oleh Gap 2, dan 4 atribut disebabkan oleh Gap 3.
2. Berdasarkan hasil analisis metode Kano didapatkan 5 atribut memiliki kategori kano *must-be*, 10 atribut memiliki kategori kano *one-dimensional*, dan 4 atribut memiliki kategori kano *attractive*.
3. Didapatkan 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan karena atribut-atribut tersebut memiliki nilai *score* Gap 5 negatif dengan kategori kano *must-be* yaitu atribut 4, atribut 6, atribut 7, atribut 8, dan atribut 11.
4. Rekapitulasi usulan perbaikan berdasarkan integrasi metode *Gap Analysis* dan metode Kano adalah sebagai berikut:
  - Usulan perbaikan untuk atribut 11 (Karyawan *cafe* mengetahui tentang informasi menu yang tersedia), atribut 7 (Karyawan *cafe* cepat tanggap dalam memberikan pelayanan), dan Atribut 6 (Jam buka *cafe* tepat waktu) yaitu perlunya pihak *cafe* melakukan *training* terhadap karyawannya.
  - Usulan perbaikan untuk atribut 4 (*Cafe* menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan) dan atribut 7 (Karyawan *cafe* cepat tanggap dalam memberikan pelayanan) yaitu Penambahan karyawan pada bagian *waiters* dan pihak *cafe* melakukan *training* terhadap karyawannya.

### 4.2 Saran

Saran untuk pihak Cafe XY untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara berkala serta usulan yang diberikan dapat dipertimbangkan dan diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *cafe*. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan mengembangkan metode yang digunakan dan mempertimbangkan dari sisi biayanya karena hal ini merupakan aspek yang sangat dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erawati, A., & Lukmandono. (2020). Disain Peningkatan Penjualan Produk pada Industri Kecil Menengah (IKM) dengan Pendekatan Kano dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Senopati*, 1(2), 107–115.
- Fathimah, N. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Roemi Ice Cream Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Kano*. Universitas Islam Indonesia.
- Firdiana, A. (2018). *Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Dan Kano (Studi Kasus: Alive Fusion Dining, Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Rahmawati, D., Aulawi, H., & Kurniawati, R. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32.
- Surya, I., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Yoga, I. W. G. S. (2020). Analisis Kualitas Layanan kepada Konsumen di Nocturnal Coffee Bali dengan menggunakan Metode Model Kano. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 8(4), 551.