

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kafe Xyz Dengan Menggunakan *Service Quality* Dan Model Kano

FAJAR AR-RAHMAN^{1*}, IR. YUNIAR, M.T.¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Nasional, Institut Teknologi Nasional Bandung

Email : fajarrahmann2001@mhs.itenas.ac.id

Received 21 08 2023 | Revised 28 08 2023 | Accepted 28 08 2023

ABSTRAK

Kafe XYZ mendapatkan keluhan mengenai kualitas pelayanan yang terdapat pada kafe tersebut. Kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan kepuasan pelanggan menurun sehingga dapat merugikan perusahaan. Atribut kualitas pelayanan disusun berdasarkan penelitian terdahulu dan pendapat konsumen terkait kualitas pelayanan di kafe tersebut. Service Quality dengan menggunakan metode Gap Analysis digunakan sebagai pemecah permasalahan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan. Selain menggunakan analisis gap, penelitian ini menggunakan metode Kano Model bertujuan untuk mengkategorikan atribut kualitas pelayanan tersebut apakah mampu memuaskan kebutuhan pelanggan atau tidak. Hasil integrasi kedua metode tersebut menghasilkan urutan prioritas dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Hasil dari integrasi kedua metode menghasilkan 6 dari 22 atribut kualitas pelayanan dengan 3 atribut Must Be (M), 2 atribut One Dimensional (O), dan 1 atribut Attractive yang perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini adalah usulan perbaikan kualitas pelayanan untuk Kafe XYZ.

Kata Kunci : Service Quality, Gap Analysis, Kepuasan Pelanggan, Dan Model Kano.

ABSTRACT

XYZ Cafe received complaints about the quality of service contained in the café. Poor service quality can cause customer satisfaction to decrease so that it can harm the company. Service quality attributes are compiled based on previous research and consumer opinions regarding the quality of service at the café. Service Quality using the Gap Analysis method is used as a problem solver to determine the gap between customer perception and customer expectations. In addition to using gap analysis, this study using the Kano Model method aims to categorize the attributes of service quality whether it is able to satisfy customer needs or not. The result of the integration of the two methods produces a priority order that is useful for prioritizing in improving service quality. The results of the integration of the two methods resulted in 6 out of 22 service quality attributes with 3 Must Be (M) attributes, 2 One Dimensional (O) attributes, and 1 Attractive attribute hat needed to be improved service quality to meet customer satisfaction. The result of this study is a proposal to improve service quality for XYZ Cafe.

Key Word : Service Quality, Gap Analysis, Customer Satisfaction, And Kano Model.

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini sangat banyak perubahan dan kemajuan yang terjadi pada dunia dengan begitu persaingan bisnis semakin berkembang pesat. Dalam persaingan bisnis ini perusahaan perlu lebih kreatif dan inovatif dalam menawarkan suatu produk atau pelayanan yang bernilai lebih. Menurut Kotler & Keller (2009) menyatakan dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah sesuai dengan perilaku pembelian konsumen.

Kafe XYZ merupakan kafe yang bergerak pada bidang bisnis kuliner yang berada di Bandung tepatnya di jalan Gandapura nomor 33. Kafe XYZ menyediakan beberapa jenis makanan berat maupun ringan dan minuman seperti kopi sebagai produk utamanya maupun minuman *non-kopi*. Kafe tersebut memiliki kelebihan dibandingkan pesaingnya dengan memberikan harga menu makanan maupun minuman yang murah dan variasi menu yang banyak, selain itu kafe ini memiliki program pagi ngopi (PANG) dan program untuk para penggemar kopi menyalurkan kreatifitas dan kemampuannya untuk menjadi seorang barista yang berkualitas. Namun berdasarkan pendapat konsumen kafe XYZ dan pendapat konsumen pada *google review* terdapat beberapa keluhan terhadap kualitas pelayanan di kafe XYZ, seperti lahan parkir yang kurang luas, ketersediaan kursi dan meja yang kurang nyaman, dan dalam penyajian menu terutama makanan dirasa masi lambat. Keluhan tersebut bila tidak segera ditindaklanjuti dapat membuat tingkat kepuasan pelanggan menjadi berkurang dan dapat berdampak negatif pada perusahaan.

Berdasarkan keluhan tersebut maka perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan rasa kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat digunakan metode *Gap Analysis* dan Model Kano. *Gap Analysis* digunakan untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan konsumen yang akan konsumen peroleh. Sedangkan Model Kano bertujuan untuk mengkategorikan dari beberapa atribut suatu produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk maupun jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan konsumen. Hubungan pada kedua metode tersebut bermanfaat untuk mengutamakan perhatian dalam memperbaiki kualitas atribut-atribut produk atau jasa.

2. METODOLOGI

2.1 Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Identifikasi atribut didapatkan dari penelitian terdahulu dengan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1990) yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Hasil identifikasi atribut kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Atribut Kualitas Pelayanan

| Variabel | Keterangan |
|----------|---|
| X1 | Kafe memiliki penampilan desain interior yang menarik. |
| X2 | Memiliki ruangan yang nyaman. |
| X3 | Ketersediaan fasilitas penunjang yang baik (toilet, wastafel, tempat ibadah, <i>wifi</i>). |
| X4 | Memiliki karyawan berpenampilan rapi. |
| X5 | Ketersediaan meja dan kursi yang nyaman. |
| X6 | Ketersediaan lahan parkir yang luas. |

| | |
|----|---|
| X7 | Kualitas rasa pada makanan dan minuman yang konsisten. |
| X8 | Kemudahan konsumen dalam mendapatkan informasi pada sosial media. |

Tabel 2 Atribut Kualitas Pelayanan (Lanjutan)

| | |
|-----|---|
| X9 | Karyawan memberikan layanan dengan tepat waktu. |
| X10 | Karyawan menyajikan makanan dan minuman dengan sesuai menu. |
| X11 | Karyawan memberikan pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir. |
| X12 | Karyawan memberikan informasi menu dengan tepat |
| X13 | Ketanggapan karyawan saat mendapatkan keluhan dari pelanggan. |
| X14 | Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menangani transaksi. |
| X15 | Terdapat jaminan keamanan (parkir, barang titipan (helm, jaket, dll), barang bawaan yang tertinggal). |
| X16 | Kafe memberikan jaminan sesuai dengan janji pada konsumen (promo, <i>event</i> , dll). |
| X17 | Kafe bersedia menggantikan pesanan jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. |
| X18 | Karyawan konsisten bersikap ramah, sopan, dan tanggap. |
| X19 | Karyawan berkomunikasi dalam menerangkan sesuatu dengan bahasa yang mudah dimengerti. |
| X20 | Karyawan lebih mengutamakan kepentingan pelanggan. |
| X21 | Karyawan memberikan perhatian secara personal pada pelanggan (ucapan selamat datang, terima kasih, dan maaf jika terjadi suatu hal) |
| X22 | Kafe memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan tanpa melihat status maupun kedudukan pelanggan. |

2.2 Identifikasi Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mengunjungi dan membeli produk kafe selama tahun 2023 dan berumur 17 – 30 tahun. Karakteristik responden tersebut diambil karena agar hasil jawaban dari responden bersifat aktual terhadap kualitas pelayanan yang terdapat pada kafe.

2.3 Penentuan Ukuran Sampel

Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Lemeshow, karena pada penelitian ini populasi belum diketahui jumlahnya.

$$n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

2.4 Penentuan Teknik Sampling

Penentuan teknik sampling yang digunakan adalah *sampling no probability* dengan jenis *puposive sampling*. Jenis sampling tersebut dipilih karena dalam penelitian ini memiliki pertimbangan dalam pemilihan sampelnya yaitu karakteristik responden.

2.5 Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner pada *gap analysis* dan model kano menggunakan pengukuran skala *likert* karena kelima variabel tersebut memiliki gradasi dari terkecil hingga terbesar. Skala tersebut dapat mengukur pendapat seseorang tentang apa yang ditanyakan peneliti.

2.6 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan

Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan kepada 30 responden sesuai dengan karakteristik yang sudah diidentifikasi. Kuesioner dilakukan menggunakan *google forms*. Penyebaran tersebut untuk mengetahui kuesioner tersebut apakah lolos atau tidak pada pengujian alat ukur.

2.7 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menyatakan bahwa atribut yang digunakan apakah valid atau tidak. Uji validitas digunakan dengan menghitung perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} .

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[(N \Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}} \quad (2)$$

2.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi dari alat ukur terhadap objek yang sama. Pengujian reliabilitas menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Suatu atribut dikatakan handal jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,60.

$$r_{11} = \left[\frac{n}{(n-1)} \right] \left[\frac{\Sigma \sigma^2 b_i}{\sigma^2 t} \right] \quad (3)$$

2.9 Tahapan Gap Analysis

Pada tahapan *gap analysis* terdapat 4 perhitungan gap, perhitungan *gap analysis* dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pengolahan data gap 5

Gap 5 merupakan perbandingan antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan. Jika pada hasil gap 5 bernilai negatif (-) dapat dikatakan bahwa konsumen merasa tidak puas dan perlu dilakukan perhitungan gap1, namun jika hasil gap bernilai positif (+) maka atribut tersebut perlu dipertahankan karena konsumen bisa dikatakan puas terhadap pelayanan.

$$\text{Rata-rata persepsi} = \frac{\text{Jumlah persepsi Pelanggan}}{\text{Jumlah responden}} \quad (4)$$

$$\text{Rata-rata ekspektasi} = \frac{\text{Jumlah ekspektasi Pelanggan}}{\text{Jumlah responden}} \quad (5)$$

$$\text{Score Servqual} = \text{Persepsi pelanggan} - \text{ekspektasi pelanggan} \quad (6)$$

$$\text{Bobot Kepentingan} = \frac{\text{Rata-rata Kepentingan Atribut Setiap Dimensi}}{\text{Jumlah Rata-rata Kepentingan Seluruh Dimensi}} \quad (7)$$

$$\text{Score Gap} = \frac{\text{Score Servqual}}{\text{Bobot Kepentingan}} \quad (8)$$

2. Pengolahan data gap 1

Gap 1 merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan. Jika hasil gap yang didapatkan bernilai negatif (-) dapat diartikan bahwa persepsi manajemen belum sesuai dengan harapan pelanggan. Namun jika hasil gap yang didapatkan bernilai positif (+), maka penyebab pelanggan tidak puas bukan berasal dari gap 1 dan perlu dilakukan perhitungan gap 2.

$$\text{Score GAP} = \text{Persepsi Manajemen} - \text{Ekspektasi Pelanggan} \quad (9)$$

3. Pengolahan data gap 2

Gap 2 merupakan perbandingan antara standar kinerja pelayanan dengan persepsi manajemen. Jika hasil perhitungan menunjukkan hasil negatif (-) dapat dikatakan standar kinerja pelayanan belum spesifik sehingga perlu dilakukan perbaikan. Namun jika hasil perhitungan memiliki nilai positif (+), maka penyebab pelanggan tidak puas bukan berasal dari gap ini, sehingga perlu dilakukan perhitungan gap 3.

$$\text{Score GAP} = \text{Standar Kinerja Pelayanan} - \text{Persepsi Manajemen} \quad (10)$$

4. Pengolahan data gap 3

Gap 3 merupakan perbandingan antara pelaksanaan pelayanan dengan standar kinerja pelayanan. Jika hasil perhitungan menunjukkan hasil negatif (-) dapat dikatakan pelaksanaan pelayanan belum dijalankan sesuai standar kinerja pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan. Namun jika hasil perhitungan memiliki nilai positif (+) atau 0, maka penyebab

pelanggan tidak puas bukan berasal dari gap ini, sehingga perlu dilakukan perhitungan gap 4 namun pada penelitian ini tidak dilakukan gap 4.

$$\text{Score GAP} = \text{Pelaksanaan Pelayanan} - \text{Standar Kinerja Pelayanan} \quad (11)$$

2.9 Tahapan Model Kano

Pengolahan data model kano terdapat beberapa tahapan yang dapat dilihat dibawah ini:

1. Penentuan kategori kano menggunakan tabel evaluasi kano

Tahap ini merupakan tahap pertama dalam pengolahan data pada metode ini, pengklasifikasian ini dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut tersebut termasuk kategori mana berdasarkan hasil responden menggunakan tabel evaluasi kano. Tabel evaluasi dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Tabel Evaluasi

| | | Disfungsional | | | | |
|------------|---|---------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fungsional | 1 | Q | A | A | A | O |
| | 2 | R | I | I | I | M |
| | 3 | R | I | I | I | M |
| | 4 | R | I | I | I | M |
| | 5 | R | R | R | R | Q |

2. Menghitung jumlah kategori pada setiap atribut

Tahap ini merupakan perhitungan jumlah masing-masing kategori pada setiap atributnya, setelah setiap atributnya dilakukan pengklasifikasian kategori pada tahap sebelumnya.

3. Menentukan kategori kano pada setiap atribut

Tahap ini merupakan penentuan kategori kano pada setiap atribut pelayanan dengan menggunakan Blauth's Formula (Madzik, 2016), yaitu sebagai berikut:

- Jika $(\text{One dimensional} + \text{Attractive} + \text{Must be}) > (\text{Indifferent} + \text{Reverse} + \text{Questionable})$, Maka grade hasil kategori adalah nilai paling maksimum dari $(\text{One dimensional} + \text{Attractive} + \text{Must be})$.
- Jika $(\text{One dimensional} + \text{Attractive} + \text{Must be}) < (\text{Indifferent} + \text{Reverse} + \text{Questionable})$, Maka grade hasil kategori adalah nilai paling maksimum dari $(\text{Indifferent} + \text{Reverse} + \text{Questionable})$.
- Jika $(\text{One dimensional} + \text{Attractive} + \text{Must be}) = (\text{Indifferent} + \text{Reverse} + \text{Questionable})$, Maka grade hasil kategori adalah nilai paling maksimum dari $(\text{One dimensional} + \text{Attractive} + \text{Must be})$ dan $(\text{Indifferent} + \text{Reverse} + \text{Questionable})$.

3. HASIL PENELITIAN DAN USULAN

3.1 Uji Validitas

Rekapitulasi hasil uji validitas pada kuesioner kepentingan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

| Variabel | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
|----------|---------------------|--------------------|------------|
| X1 | 0,563 | 0,361 | Valid |
| X2 | 0,414 | 0,361 | Valid |
| X3 | 0,578 | 0,361 | Valid |
| X4 | 0,425 | 0,361 | Valid |
| X5 | 0,638 | 0,361 | Valid |
| X6 | 0,551 | 0,361 | Valid |
| X7 | 0,402 | 0,361 | Valid |
| X8 | 0,457 | 0,361 | Valid |
| X9 | 0,580 | 0,361 | Valid |
| X10 | 0,442 | 0,361 | Valid |
| X11 | 0,675 | 0,361 | Valid |
| Variabel | r _{hitung} | r _{tabel} | Keterangan |
| X12 | 0,698 | 0,361 | Valid |
| X13 | 0,754 | 0,361 | Valid |
| X14 | 0,768 | 0,361 | Valid |
| X15 | 0,414 | 0,361 | Valid |
| X16 | 0,515 | 0,361 | Valid |
| X17 | 0,379 | 0,361 | Valid |
| X18 | 0,473 | 0,361 | Valid |
| X19 | 0,382 | 0,361 | Valid |
| X20 | 0,548 | 0,361 | Valid |
| X21 | 0,385 | 0,361 | Valid |
| X22 | 0,766 | 0,361 | Valid |

3.2 Uji Reliabilitas

Rekapitulasi hasil uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,881 | 22 |

3.3 Pengelohan Data Gap 5

Rekapitulasi hasil pengolahan data gap 5 dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Pengolahan Data Gap 5

| No | Atribut Pelayanan | Persepsi Pelanggan | Ekspetasi Pelanggan | Score Servqual | Bobot Kepentingan | Score Gap 5 | Keterangan |
|--|-------------------|--------------------|---------------------|----------------|-------------------|-------------|------------|
| 1 | X1 | 3,93 | 4,17 | -0,24 | 0,20 | -0,05 | - |
| 2 | X2 | 4,06 | 4,47 | -0,41 | | -0,08 | - |
| 3 | X3 | 3,75 | 4,53 | -0,78 | | -0,16 | - |
| 4 | X4 | 4,12 | 4,08 | 0,04 | | 0,01 | + |
| 5 | X5 | 3,73 | 4,47 | -0,75 | | -0,15 | - |
| 6 | X6 | 3,62 | 4,25 | -0,64 | | -0,13 | - |
| 7 | X7 | 3,86 | 4,64 | -0,77 | 0,20 | -0,15 | - |
| 8 | X8 | 4,15 | 4,14 | 0,01 | | 0,00 | + |
| 9 | X9 | 4,04 | 4,41 | -0,37 | | -0,07 | - |
| 10 | X10 | 4,46 | 4,44 | 0,02 | | 0,00 | + |
| 11 | X11 | 4,06 | 4,49 | -0,43 | 0,20 | -0,09 | - |
| 12 | X12 | 4,41 | 4,39 | 0,02 | | 0,00 | + |
| 13 | X13 | 4,33 | 4,36 | -0,03 | | -0,01 | - |
| 14 | X14 | 4,14 | 4,43 | -0,29 | | -0,06 | - |
| 15 | X15 | 4,04 | 4,51 | -0,47 | | -0,09 | - |
| 16 | X16 | 4,37 | 4,33 | 0,04 | | 0,01 | + |
| 17 | X17 | 3,86 | 4,38 | -0,52 | 0,20 | -0,10 | - |
| 18 | X18 | 4,15 | 4,52 | -0,37 | | -0,07 | - |
| 19 | X19 | 4,51 | 4,46 | 0,05 | | 0,01 | + |
| 20 | X20 | 4,46 | 4,38 | 0,08 | | 0,02 | + |
| 21 | X21 | 4,24 | 4,20 | 0,04 | | 0,01 | + |
| 22 | X22 | 4,19 | 4,63 | -0,44 | | -0,09 | - |
| Keterangan | | | | | | | |
| = Atribut tersebut sudah memenuhi kepuasan konsumen | | | | | | | |
| = Atribut tersebut belum memenuhi kepuasan konsumen | | | | | | | |

3.4 Pengelohan Data Gap 1

Rekapitulasi hasil pengolahan data gap 1 dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Pengolahan Data Gap 1

Usulkan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kafe XYZ Dengan Menggunakan *Service Quality* dan Model Kano

| No | Atribut Pelayanan | Persepsi Manajemen | Ekspetasi Pelanggan | Score Gap 1 | Keterangan |
|-------------------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-------------|------------|
| 1 | X1 | 4,67 | 4,17 | 0,50 | + |
| 2 | X2 | 4,67 | 4,47 | 0,20 | + |
| 3 | X3 | 4,33 | 4,53 | -0,20 | - |
| 4 | X5 | 5,00 | 4,47 | 0,53 | + |
| 5 | X6 | 4,33 | 4,25 | 0,08 | + |
| 6 | X7 | 5,00 | 4,64 | 0,36 | + |
| 7 | X9 | 4,33 | 4,41 | -0,08 | - |
| 8 | X11 | 5,00 | 4,49 | 0,51 | + |
| 9 | X13 | 5,00 | 4,36 | 0,64 | + |
| 10 | X14 | 5,00 | 4,36 | 0,64 | + |
| 11 | X15 | 5,00 | 4,43 | 0,57 | + |
| 12 | X17 | 4,33 | 4,51 | -0,18 | - |
| 13 | X18 | 5,00 | 4,38 | 0,62 | + |
| 14 | X22 | 5,00 | 4,52 | 0,48 | + |
| Keterangan | | | | | |
| = Penyebab Gap 5 adalah Gap 1 | | | | | |
| = Penyebab Gap 5 bukan Gap 1 | | | | | |

3.5 Pengelohan Data Gap 2

Rekapitulasi hasil pengolahan data gap 2 dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7 Hasil Pengolahan Data Gap 2

| No | Atribut Pelayanan | Standar Kerja | Persepsi Manajemen | Score Gap | Keterangan |
|-------------------------------|-------------------|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1 | X1 | 3,00 | 4,67 | -1,67 | - |
| 2 | X2 | 4,00 | 4,67 | -0,67 | - |
| 3 | X5 | 2,00 | 5,00 | -3,00 | - |
| 4 | X6 | 1,00 | 4,33 | -3,33 | - |
| 5 | X7 | 5,00 | 5,00 | 0,00 | + |
| 6 | X11 | 4,00 | 5,00 | -1,00 | - |
| 7 | X13 | 4,00 | 5,00 | -1,00 | - |
| 8 | X14 | 4,00 | 5,00 | -1,00 | - |
| 9 | X15 | 3,00 | 5,00 | -2,00 | - |
| 10 | X18 | 5,00 | 5,00 | 0,00 | + |
| 11 | X22 | 4,00 | 5,00 | -1,00 | - |
| Keterangan | | | | | |
| = Penyebab Gap 5 adalah Gap 2 | | | | | |
| = Penyebab Gap 5 bukan Gap 2 | | | | | |

3.6 Pengelohan Data Gap 3

Rekapitulasi hasil pengolahan data gap 3 dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8 Hasil Pengolahan Data Gap 3

| No | Atribut Pelayanan | Pelaksanaan Pelayanan | Standar Kerja | Score Gap | Keterangan |
|----|-------------------|-----------------------|---------------|-----------|------------|
| 1 | X7 | 4 | 5 | -1,00 | - |
| 2 | X18 | 3 | 5 | -2,00 | - |

3.7 Pengelohan Data Model Kano

Pengolahan data model kano dapat dilihat sebagai berikut

1. Penentuan kategori kano menggunakan tabel evaluasi kano

Rekapitulasi hasil evaluasi kano dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9 Rekapitulasi Hasil Evaluasi Kano

| Responden | Atribut | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | X1 | X2 | X3 | X5 | X6 | X7 | X9 | X11 | X13 | X14 | X15 | X17 | X18 | X22 | |
| 1 | I | M | Q | M | I | O | O | A | I | A | M | M | A | O | |
| 2 | A | I | I | I | A | I | I | I | I | R | R | I | I | I | |
| 3 | I | M | I | O | I | A | A | O | M | R | R | Q | O | O | |
| 4 | I | I | I | O | I | I | I | I | I | I | M | I | I | I | |
| 5 | I | A | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | |
| 6 | I | I | I | O | I | I | I | I | I | I | O | I | I | I | |
| 7 | A | M | O | A | A | I | A | A | M | O | I | I | I | I | |
| 8 | O | M | I | I | A | A | M | I | O | I | A | A | A | I | |
| 9 | A | M | A | I | R | I | A | R | I | I | I | O | M | I | |
| 10 | I | O | I | O | I | A | I | I | I | O | I | A | I | I | |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | |
| 102 | I | I | M | O | I | I | I | I | I | I | M | M | M | M | |

2. Menghitung jumlah kategori pada setiap atribut
 Rekapitulasi hasil perhitungan jumlah kategori dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Jumlah Kategori

| Atribut | Kategori Kano | | | | | | Total |
|---------|---------------|---|----|----|----|----|-------|
| | Q | R | I | A | O | M | |
| X1 | 1 | 0 | 60 | 28 | 6 | 7 | 102 |
| X2 | 0 | 0 | 44 | 21 | 20 | 17 | 102 |
| X3 | 1 | 3 | 38 | 12 | 21 | 27 | 102 |
| X5 | 0 | 0 | 50 | 18 | 20 | 14 | 102 |
| X6 | 0 | 3 | 54 | 19 | 13 | 13 | 102 |
| X7 | 1 | 0 | 52 | 11 | 19 | 19 | 102 |
| X9 | 0 | 1 | 50 | 18 | 15 | 18 | 102 |
| X11 | 2 | 2 | 54 | 10 | 15 | 19 | 102 |
| X13 | 0 | 0 | 60 | 7 | 18 | 17 | 102 |
| X14 | 1 | 3 | 64 | 13 | 11 | 10 | 102 |
| X15 | 0 | 3 | 45 | 18 | 16 | 20 | 102 |
| X17 | 2 | 1 | 50 | 19 | 14 | 16 | 102 |
| X18 | 2 | 1 | 45 | 18 | 13 | 23 | 102 |
| X22 | 0 | 0 | 47 | 7 | 25 | 23 | 102 |

3. Menentukan kategori kano pada setiap atribut
 Rekapitulasi hasil kategori kano dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11 Rekapitulasi Hasil Kategori Kano

| Atribut | Kategori Kano | | | | | | Total | Keterangan | Hasil Kategori |
|---------|---------------|---|----|----|----|----|-------|------------|----------------|
| | Q | R | I | A | O | M | | | |
| X1 | 1 | 0 | 60 | 28 | 6 | 7 | 102 | AOM<IRQ | I |
| X2 | 0 | 0 | 44 | 21 | 20 | 17 | 102 | AOM>IRQ | A |
| X3 | 1 | 3 | 38 | 12 | 21 | 27 | 102 | AOM>IRQ | M |
| X5 | 0 | 0 | 50 | 18 | 20 | 14 | 102 | AOM>IRQ | O |
| X6 | 0 | 3 | 54 | 19 | 13 | 13 | 102 | AOM<IRQ | I |
| X7 | 1 | 0 | 52 | 11 | 19 | 19 | 102 | AOM<IRQ | I |
| X9 | 0 | 1 | 50 | 18 | 15 | 18 | 102 | AOM=IRQ | I |
| X11 | 2 | 2 | 54 | 10 | 15 | 19 | 102 | AOM<IRQ | I |
| X13 | 0 | 0 | 60 | 7 | 18 | 17 | 102 | AOM<IRQ | I |
| X14 | 1 | 3 | 64 | 13 | 11 | 10 | 102 | AOM<IRQ | I |
| X15 | 0 | 3 | 45 | 18 | 16 | 20 | 102 | AOM>IRQ | M |
| X17 | 2 | 1 | 50 | 19 | 14 | 16 | 102 | AOM<IRQ | I |
| X18 | 2 | 1 | 45 | 18 | 13 | 23 | 102 | AOM>IRQ | M |
| X22 | 0 | 0 | 47 | 7 | 25 | 23 | 102 | AOM>IRQ | O |

3.8 Hasil Integrasi Analisis Gap dan Kano Model

Rekapitulasi hasil integrasi dari metode analisis gap dan kano model dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12 Hasil Integrasi Analisis Gap dan Kano Model

| No | Kode | Atribut | Score Gap | Penyebab Gap | Kategori Kano |
|----|------|---|-----------|--------------|---------------|
| 1 | X15 | Terdapat jaminan keamanan (parkir, barang titipan (helm, jaket, dll), barang bawaan yang tertinggal). | -2,00 | Gap 2 | M |
| 2 | X18 | Karyawan konsisten bersikap ramah, sopan, dan tanggap. | -1,00 | Gap 3 | |
| 3 | X3 | Ketersediaan fasilitas penunjang yang baik (toilet, wastafel, tempat ibadah, wifi). | -0,20 | Gap 1 | |
| 4 | X5 | Ketersediaan meja dan kursi yang nyaman. | -3,00 | Gap 2 | O |
| 5 | X22 | Kafe memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan tanpa melihat status maupun kedudukan pelanggan. | -1,00 | | |
| 6 | X2 | Memiliki ruangan yang nyaman | -0,67 | Gap 2 | A |

3.9 Usulan Perbaikan

1. Must Be (M)

- a. X3 (Ketersediaan fasilitas penunjang yang baik (toilet, wastafel, tempat ibadah, wifi))

Tabel 12 Usulan Perbaikan Atribut X3

| Penyebab Permasalahan | Kondisi Saat ini | Usulan Perbaikan |
|--|---|--|
| Gap 1 (terdapat mis persepsi antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen) | Ukuran ruangan fasilitas toilet yang sempit | Melakukan penataan kembali terkait ruangan toilet agar lebih luas |
| | Fasilitas toilet kurang bersih | Memberlakukan jadwal kebersihan kepada karyawan secara berkala |
| | | Membuat <i>check sheet</i> yang bertujuan agar tidak ada yang tertinggal dalam kebersihan toilet |
| | Kurangnya pencahayaan pada fasilitas toilet | Menambahkan pencahayaan pada toilet (penambahan lampu atau ventilasi) |
| | Kurangnya kapasitas wastafel di kafe | Penambahan fasilitas wastafel pada beberapa titik kafe |
| | Terdapat wastafel yang tidak berfungsi dengan baik | Dilakukan perbaikan pada wastafel |
| | | Melakukan pengecekan secara berkala pada kondisi seluruh wastafel |
| Tidak terdapat petunjuk jelas terkait tempat ibadah sehingga menimbulkan mis persepsi pada pelanggan | Memberikan petunjuk fasilitas yang jelas pada tempat ibadah | |

Tabel 12 Usulan Perbaikan Atribut X3 (Lanjutan)

| Penyebab Permasalahan | Kondisi Saat ini | Usulan Perbaikan |
|--|--|--|
| Gap 1 (terdapat mis persepsi antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen) | Ukuran ruangan tempat ibadah yang sempit dan kurang pencahayaan | Melakukan perbaikan maupun penataan kembali terkait ukuran ruangan tempat ibadah |
| | | Menambahkan pencahayaan pada ruang ibadah (penambahan lampu atau ventilasi) |
| | Alat ibadah yang tidak bersih sehingga menimbulkan bau tidak sedap | Memberlakukan jadwal kebersihan pada fasilitas tersebut secara berkala |
| | | Penambahan pengharum ruangan |
| Fasilitas wifi yang lambat | Penambahan kapasitas kecepatan wifi | |

- b. X15 (Terdapat jaminan keamanan (parkir, barang titipan (helm, jaket, dll), barang bawaan yang tertinggal)

C.

Tabel 13 Usulan Perbaikan Atribut X15

| Penyebab Permasalahan | Kondisi Saat ini | Usulan Perbaikan |
|--|--|---|
| Gap 2 (pihak manajemen tidak memiliki standar dan hanya memberikan standar dengan lisan) | Parkir yang terlalu padat sehingga dapat beresiko kendaraan mengalami cacat dan terparkir diluar lahan parkir seharusnya (dipinggir jalan) | Membuat sistem valet khususnya kendaraan roda empat, sehingga lahan parkir bisa dialokasikan untuk parkir roda dua |
| | Tidak terdapat tempat penitipan barang (helm, jaket, dll) yang memadai | Membuat tempat khusus penyimpanan barang yang memadai |
| Gap 2 (pihak manajemen tidak memiliki standar dan hanya memberikan standar dengan lisan) | Tidak terdapat SOP untuk penitipan barang sehingga memungkinkan barang titipan hilang atau tertukar dengan pelanggan lain | Membuat SOP khusus terkait penitipan barang seperti memberikan nomor penitipan untuk meningkatkan keamanan barang titipan pelanggan |

d. X18 (Karyawan memiliki sikap ramah, sopan dan tanggap)

Tabel 14 Usulan Perbaikan Atribut X18

| Penyebab Permasalahan | Kondisi Saat ini | Usulan Perbaikan |
|--|--|--|
| Gap 3 (karyawan tidak mengimplementasikan standar kinerja pelayanan dengan baik) | Karyawan kurang memahami terkait standar kinerja pelayanan tersebut | Pihak manajemen perlu melakukan sosialisasi terkait standar kerja pelayanan tersebut |
| | Kurang kontroling dari pihak manajemen kepada karyawan sehingga standar kinerja pelayanan tersebut bisa saja diabaikan atau tidak dilakukan dengan benar | Melakukan kontroling secara berkala kepada karyawan ketika jam operasional |
| | | Melakukan evaluasi harian terkait standar kinerja pelayanan tersebut |

2. *One Dimensional (O)*

a. X5 (Ketersediaan meja dan kursi yang nyaman)

Tabel 15 Usulan Perbaikan Atribut X5

| Penyebab Permasalahan | Kondisi Saat ini | Usulan Perbaikan |
|---|---|--|
| Gap 2 (pihak manajemen tidak memiliki standar terkait atribut tersebut) | Terdapat material dan bentuk kursi atau meja yang tidak nyaman seperti terbuat dari semen dan terdapat meja berbetuk batang kayu pohon dengan ukuran yang tidak sesuai sehingga dapat mengurangi luas ruangan | Membuat standar terkait kualitas, bentuk, dan material pada kursi dan meja yang baik |

b. X22 (Kafe memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan tanpa melihan status maupun kedudukan pelanggan)

C.

Tabel 16 Usulan Perbaikan Atribut X22

| Penyebab Permasalahan | Kondisi Saat ini | Usulan Perbaikan |
|--|---|--|
| Gap 2 (pihak manajemen sudah memiliki standar namun pihak manajemen hanya sedikit dikomunikasikan ke karyawan) | Karyawan tidak memahami dengan baik tentang standar kualitas tersebut seperti terkadang karyawan melayani pelanggan yang lebih tua dahulu (pegawai kantor) dibanding pelanggan yang lebih muda (siswa atau mahasiswa/i) | Pihak manajemen perlu melakukan pengarahan dan kontroling kepada karyawan terkait atribut tersebut |

3. Attractive (A)

a. X2 (Memiliki ruangan yang nyaman dan luas)

Tabel 17 Usulan Perbaikan Atribut X2

| Penyebab Permasalahan | Kondisi Saat ini | Usulan Perbaikan |
|--|--|---|
| Gap 2 (pihak manajemen sudah memiliki standar namun pihak manajemen hanya sedikit dikomunikasikan ke karyawan) | Terdapat ruangan yang kurang luas karena kapasitas kursi dan meja yang lebih sehingga membuat rasa tidak nyaman pada pelanggan | Pihak manajemen perlu melakukan penataan kembali ruangan atau penempatan kursi dan meja agar ruangan dirasa lebih luas dan menjadi nyaman |

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berikut merupakan poin kesimpulan yang dapat dilihat sebagai berikut

1. Usulan perbaikan kualitas pelayanan disusun berdasarkan kategori model kano dengan faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan yang didapat dari analisis Gap. Berikut merupakan usulan yang diberikan kepada perusahaan:
 - a. Atribut X3 (Ketersediaan fasilitas penunjang yang baik (toilet, wastafel, tempat ibadah, wifi))

Fasilitas toilet: Melakukan penataan kembali terkait ruangan toilet agar lebih luas, memberlakukan jadwal kebersihan kepada karyawan secara berkala, membuat *check sheet* kebersihan toilet, menambahkan pencahayaan pada toilet (penambahan lampu atau ventilasi).

Fasilitas wastafel: Penambahan fasilitas wastafel pada beberapa titik kafe dan dilakukan perbaikan pada wastafel.

Fasilitas tempat ibadah: Memberikan petunjuk fasilitas yang jelas pada tempat ibadah, melakukan perbaikan maupun penataan kembali terkait ukuran ruangan tempat ibadah, menambahkan pencahayaan pada toilet (penambahan lampu atau ventilasi), memberlakukan jadwal kebersihan pada fasilitas tersebut secara berkala, dan penambahan pengharum ruangan.

Fasilitas wifi: Penambahan kapasitas kecepatan wifi.
 - b. X15 (Terdapat jaminan keamanan (parkir, barang titipan (helm, jaket, dll), barang bawaan yang tertinggal)

Membuat sistem valet khususnya kendaraan roda empat sehingga lahan parkir bisa dialokasikan untuk parkir roda dua, membuat tempat khusus penyimpanan barang yang memadai, dan membuat sop khusus terkait penitipan barang seperti memberikan nomor penitipan untuk meningkatkan keamanan barang titipan pelanggan.
 - c. X18 (Karyawan memiliki sikap yang ramah, sopan, dan tanggap)

Pihak manajemen perlu melakukan sosialisasi terkait standar kerja pelayanan tersebut, melakukan kontroling secara berkala kepada karyawan ketika jam operasional, dan melakukan evaluasi harian terkait standar kinerja pelayanan tersebut.

- d. X5 (Ketersediaan meja dan kursi yang nyaman)
Membuat standar terkait kualitas, bentuk, dan material pada kursi dan meja yang baik.
- e. X22 (Kafe memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan tanpa melihat status maupun kedudukan pelanggan)
Pihak manajemen perlu melakukan pengarahan dan kontroling kepada karyawan terkait atribut tersebut.
- f. X2 (Memiliki ruangan yang nyaman dan luas)
Pihak manajemen perlu melakukan penataan kembali ruangan atau penempatan kursi dan meja agar ruangan dirasa lebih luas dan menjadi nyaman.

4.2 Saran

Saran untuk perusahaan yaitu dalam peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan usulan perbaikan yang diberikan penelitian ini dapat diimplementasikan berdasarkan susunan kategori terlebih dahulu dan juga dapat pengimplemntasian usulan perbaikan dengan melihat pengeluaran yang lebih sedikit terlebih dahulu dan saran untuk penelitian selanjutnya dilakukan pengolahan analisis gap hingga gap 4.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Madzik, P. (2016). *Increasing Accuracy of the Kano Model – A Case Study, Total Quality Management and Business E*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations*. The free press, New York.