

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN IDENTIFIKASI PENYEBAB KETIDAKPUASAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO PADA KAFE XYZ

Fattah Aulia Sastrawinata^{1*}, Sugih Ariyanto, S.T., M.M.¹

Program Studi Teknik Industri

Institut Teknologi Nasional Bandung

Email : fattahaulia16@mhs.itenas.ac.id

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

ABSTRAK

Industri makanan dan minuman secara umum mengalami tren pertumbuhan positif dan merupakan sebuah peluang dalam membuka usaha. Kepuasan konsumen menjadi faktor yang sangat penting dalam mengembangkan usaha khususnya bidang makanan dan minuman. Kafe Sebagai salah satu pelaku usaha makanan dan minuman, Kafe XYZ harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen mereka. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan dari konsumen berdasarkan Metode Service Quality dan memberikan usulan prioritas perbaikan kualitas pelayanan Kafe XYZ berdasarkan Metode Kano. Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan Metode Service Quality berdasarkan analisis Gap 5 masih terdapat kesenjangan antara harapan dengan kepuasan dengan nilai terbesar -1,31. Hasil Integrasi Metode Kano dan Service Quality diketahui dari 23 atribut kualitas pelayanan ,terdapat 10 atribut yang memerlukan perbaikan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Model Kano, Service Quality

ABSTRACT

The food and beverage industry in general is experiencing a positive growth trend and is an opportunity to open a business. Consumer satisfaction is a very important factor in developing a business, especially in the food and beverage sector. Cafe As one of the food and beverage business actors, XYZ s Cafe must be able to improve the quality of service provided to their consumers. This study aims to determine the level of satisfaction from consumers based on the Service Quality Method and provide priority proposals for improving the service quality of XYZ I Cafe based on the Kano Method. The results of research conducted using the Service Quality Method based on Gap 5 analysis still have a gap between expectations and satisfaction with the largest value of -1.31. The results of the integration of the Kano Method and Service Quality are known from 23 attributes of service quality, there are 10 attributes that require improvement in service quality.

Keywords : Customer Satisfaction, Kano Model, Service Quality.

1. PENDAHULUAN

Industri makanan dan minuman secara umum mengalami tren pertumbuhan positif dan juga industri makanan dan minuman menjadi cabang industri yang menyerap tenaga kerja terbanyak di Indonesia dibandingkan dengan cabang industri lainnya. Pertumbuhan yang menunjukkan nilai positif tersebut merupakan sebuah peluang dalam membuka usaha di bidang makanan dan minuman, salah satunya kafe atau restoran. Kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam mengembangkan usaha khususnya pada bidang industri makanan dan minuman. Menurut Kotler (2020) kepuasan merupakan perasaan yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja yang diberikan atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor untuk meraih kepuasan konsumen. Maka dari itu konsumen akan kurang puas jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak optimal.

XYZ merupakan sebuah kafe atau restoran yang terletak di Jalan Setiabudi, Bandung. Spesifiknya XYZ merupakan restoran yang menjual makanan chicken wings dan berbagai minuman juga ditawarkan pada kafe ini. Sebelumnya Kafe XYZ bernama Uncle Smokehouse dengan konsep menjual berbagai makanan dengan bahan dasar daging sapi. Setelah mengubah nama dan konsep restoran dari yang sebelumnya, Kafe XYZ saat ini ingin melakukan identifikasi dan analisis mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dengan tujuan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan kondisi tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pada penelitian ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen dapat menggunakan metode Service Quality dan Model Kano. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan berdasarkan dimensi dari Service Quality dan Analisis Gap yang bertujuan mengetahui sejauh mana perbedaan antara kenyataan dengan harapan yang akan diperoleh oleh konsumen. Model kano digunakan dengan tujuan untuk mengklasifikasikan dan mengevaluasi kebutuhan konsumen dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen serta mengetahui prioritas perbaikan yang akan dilakukan nantinya.

2. METODOLOGI

2.1 Identifikasi Metode Pemecahan Masalah

Permasalahan yang terjadi akan dilakukan perbaikan yang mengarah terhadap kualitas pelayanan. Adapun metode-metode terkait kualitas pelayanan ialah metode Service Quality, Model Kano, Importance Performance Analysis, dan Quality Function Deployment. Metode pemecahan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah Service Quality dan Model Kano. Gabungan dari kedua metode tersebut, dilihat dari kelemahan masing-masing antara Service Quality dan Model Kano, kelemahan-kelemahan tersebut dapat saling menutupi satu sama lain. Gabungan dua metode tersebut dapat memperbanyak analisis, performance di tiap atribut dapat diketahui dan satu sisi lain atribut-atribut tersebut diklasifikasikan menurut Model Kano.

2.2 Identifikasi Karakteristik Responden

Pada penelitian ini karakteristik responden penelitian ini adalah konsumen yang mengunjungi dan membeli Kafe XYZ minimal satu kali dan minimal berusia 17 tahun. Karakteristik responden tersebut diambil agar hasil jawaban dari responden nyata adanya atau aktual terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe XYZ.

2.3 Penentuan Teknik Sampling

Teknik sampling yang akan digunakan pada penelitian ini. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah sampling non probability dengan jenis sampling purposive. Jenis sampling purposive yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan penentuan sampel pada penelitian ini yaitu karakteristik responden. Pada

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN IDENTIFIKASI PENYEBAB KETIDAKPUASAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO PADA KAFE XYZ

penelitian ini jumlah populasi yang digunakan adalah tidak diketahui, sehingga penentuan ukuran dan jumlah sampel menyesuaikan dengan keadaan aktual.

2.4 Penentuan Ukuran Sampel

Dalam penelitian ini jumlah sampel belum diketahui jumlahnya, maka dari itu dibutuhkan rumus untuk mengetahui ukuran sampel. Digunakan rumus Lemeshow (Roflin et al, 2022) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai =

5% = 1,96

P = Prevalensi, outcome, karena data belum didapat maka dipakai 50%

Q = 1-P

d = Tingkat ketelitian 10%

2.5 Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan

Identifikasi atribut kualitas pelayanan merujuk dari penelitian-penelitian terdahulu dan dikombinasikan dengan hasil observasi pada objek penelitian. Terdiri dari lima dimensi service quality 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.

2.6 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian

Perancangan kuesioner penelitian terdiri dari beberapa kuesioner, diantaranya yaitu kuesioner kano fungsional dan disfungsional, kuesioner Servqual Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3 dan Kuesioner B2 dan B3. Skala yang digunakan pada kuesioner menggunakan pengukuran skala Likert karena pilihan jawaban bergradasi dari terkecil hingga terbesar. Penyebaran dilakukan terhadap 103 responden berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan. Kuesioner pendahuluan yang disebar yaitu kuesioner kano fungsional dan disfungsional.

2.7 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Berikut merupakan rumus perhitungan uji validitas :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

X = Skor item

Y = Skor total

Tabel 1. Atribut Kualitas Pelayanan

Atribut Pelayanan	Kode
Kafe XYZ dalam keadaan bersih dan nyaman	P1
Toilet dalam keadaan bersih dan nyaman	P2
kafe XYZ memiliki lahan parkir yang luas	P3
Karyawan kafe XYZ berpenampilan rapi dan menarik	P4
Jumlah tempat duduk dan meja tersedia dan nyaman	P5

Terdapat fasilitas wifi, ac, hiburan musik	P6
Menu yang dipesan sesuai dengan pesanan	P7
Tagihan yang dibayar sesuai dengan pesanan	P8
Karyawan atau pelayan dengan cepat membantu saat dibutuhkan oleh konsumen	P9
Karyawan dengan cepat membantu keluhan dari konsumen	P10
Proses pembayaran dapat dilakukan dengan berbagai metode pembayaran	P11
Pelayan cepat dalam menyajikan pesanan	P12
Proses pemesanan menu mudah dilakukan	P13
Pihak keamanan Caffe menjamin keamanan kendaraan konsumen	P14
Karyawan mengetahui dan menguasai menu sehingga dapat membantu konsumen dalam memilih menu yang akan dipesan	P15
Kebersihan makanan yang dipesan dijamin oleh pihak caffe	P16
Karyawan jujur dalam membantu konsumen apabila ada sesuatu keperluan, barang yang tertinggal atau hilang	P17
Karyawan bersikap ramah dan mau menerima kritik serta saran dan memberikan solusi terhadap keluhan konsumen	P18
Karyawan melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan konsumen yang datang	P19
Kafe menyediakan alat makan seperti sarung tangan plastik agar tangan tidak kotor	P20
Menu yang ditawarkan kafe memiliki rasa yang berkualitas (enak)	P21
Tersedia berbagai macam varian rasa/ topping dan tingkat kepedasan untuk menu chicken wings	P22
Estetika atau konsep kafe nyaman untuk makan dan berkumpul	P23

2.8 Uji Reliabilitas

Alat ukur dikatakan reliabel apabila menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Perhitungan reliabilitas hanya dapat dilakukan apabila variabel pada kuesioner sudah dinyatakan valid. Artinya harus dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Suatu data dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha (α) > 0,6. Rumus perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{2} \right]$$

(3)

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas

n = Jumlah item

$\sum \sigma^2 b$ = Jumlah varian tiap item

$a^2 t$ = Varian total

2.9 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data berisi hasil dari penyebaran kuesioner pendahuluan, penelitian, dan tambahan. Pengolahan data berisi pengolahan data dari Model Kano dan analisis Gap Servqual. Berikut ini merupakan penjelasan dari pengolahan data.

a. Pengolahan Data Kano

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN IDENTIFIKASI PENYEBAB KETIDAKPUASAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO PADA KAFE XYZ

Setelah dilakukan pengumpulan data, dilanjutkan dengan pengolahan data Model Kano. Pengolahan data Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut kualitas pelayanan kedalam kategori Kano yaitu Must be, One Dimensional, Attractive, Indifferent, dan Questionable.

b. Gap 5

Tahap pertama pengolahan data Service Quality yaitu pada gap 5, perbandingan antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan. Jika hasil pada gap 5 bernilai negatif (-) maka dikatakan bahwa konsumen tidak merasa puas dan diperlukan perhitungan lanjutan pada gap 1. Jika hasil gap 5 bernilai positif (+) maka artinya konsumen merasa puas terhadap pelayanan dan atribut tersebut perlu dipertahankan. Berikut merupakan rumus perhitungan Gap 5.

$$\text{Score GAP} = \text{Persepsi Pelanggan} - \text{Ekspektasi Pelanggan} \quad (4)$$

c. Gap 1

Gap 1 merupakan tahap kedua lanjutan dari perhitungan gap 5 yang membandingkan antara persepsi pelanggan dengan persepsi manajemen. Jika hasil gap menunjukkan nilai negatif (-) maka diartikan bahwa persepsi manajemen belum sesuai dengan harapan pelanggan. Namun jika hasil gap menunjukkan nilai 0 atau positif (+) maka diartikan penyebab ketidakpuasan ada pada gap 1 dan perlu dilakukan perhitungan lanjutan pada gap 2. Berikut merupakan rumus perhitungan Gap 1.

$$\text{Score GAP} = \text{Persepsi Manajemen} - \text{Ekspektasi Pelanggan} \quad (5)$$

d. Gap 2

Perhitungan ini dilihat perbandingan antara standar kerja pelayanan dengan persepsi manajemen. Jika hasil menunjukkan nilai negatif (-) maka dikatakan standar kerja pelayanan belum spesifik sehingga perlu dilakukan perbaikan. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan nilai positif (+) atau 0, maka penyebab pelanggan tidak puas bukan berasal dari gap 2, sehingga diperlukan perhitungan lanjutan pada gap 2. Berikut merupakan contoh tabel perhitungan gap 2.

$$\text{Score GAP} = \text{Standar Kinerja Pelayanan} - \text{Persepsi Manajemen} \quad (6)$$

e. Gap 3

perhitungan pada gap ini membandingkan antara pelaksanaan pelayanan dengan standar kinerja pelayanan. Jika hasil bernilai negatif (-) dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan belum dijalankan sesuai standar kinerja pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan. Namun jika hasilnya positif (+) atau 0, dikatakan bahwa penyebab ketidakpuasan pelanggan bukan berasal dari gap 3, sehingga diperlukan perhitungan lanjutan pada gap 4. Berikut merupakan contoh tabel perhitungan gap 3.

$$\text{Score GAP} = \text{Pelaksanaan Pelayanan} - \text{Standar Kinerja Pelayanan} \quad (7)$$

f. Integrasi Kano dan Service Quality

Integrasi Kano dan Service Quality yaitu proses penggabungan dua metode untuk menentukan urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Pertimbangan pertama dalam menentukan prioritas perbaikan yaitu dengan melihat kategori dari model kano terlebih dahulu mulai dari Must Be, One Dimensional dan Attractive. Selanjutnya pertimbangan kedua yaitu berdasarkan nilai Gap 5 dilihat dari nilai negatif yang paling kecil hingga besar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas berdasarkan kuesioner pendahuluan kano fungsional dan disfungsional dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Tabel 2. Hasil uji validitas

memperlihatkan bahwa seluruh atribut valid berdasarkan perbandingan antara nilai r hitung yang lebih besar (>) dari nilai r tabel 0,361.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan	Variabel	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
P1	0,36	0,57	Valid	P1	0,361	0,693	Valid
P2	0,36	0,727	Valid	P2	0,361	0,712	Valid
P3	0,36	0,466	Valid	P3	0,361	0,967	Valid
P4	0,36	0,691	Valid	P4	0,361	0,546	Valid
P5	0,36	0,658	Valid	P5	0,361	0,696	Valid
P6	0,36	0,58	Valid	P6	0,361	0,54	Valid
P7	0,36	0,782	Valid	P7	0,361	0,475	Valid
P8	0,36	0,411	Valid	P8	0,361	0,576	Valid
P9	0,36	0,688	Valid	P9	0,361	0,718	Valid
P10	0,36	0,646	Valid	P10	0,361	0,573	Valid
P11	0,36	0,692	Valid	P11	0,361	0,646	Valid
P12	0,36	0,565	Valid	P12	0,361	0,457	Valid
P13	0,36	0,678	Valid	P13	0,361	0,588	Valid
P14	0,36	0,696	Valid	P14	0,361	0,654	Valid
P15	0,36	0,615	Valid	P15	0,361	0,668	Valid
P16	0,36	0,621	Valid	P16	0,361	0,765	Valid
P17	0,36	0,576	Valid	P17	0,361	0,653	Valid
P18	0,36	0,432	Valid	P18	0,361	0,657	Valid
P19	0,36	0,557	Valid	P19	0,361	0,499	Valid
P20	0,36	0,4	Valid	P20	0,361	0,443	Valid
P21	0,36	0,71	Valid	P21	0,361	0,429	Valid
P22	0,36	0,52	Valid	P22	0,361	0,467	Valid
P23	0,36	0,715	Valid	P23	0,361	0,529	Valid

3.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas berdasarkan kuesioner pendahuluan kano fungsional dan disfungsional dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Tabel 3. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa data reliable berdasarkan nilai Cronbach's alpha lebih besar (>) dari 0,600.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.920	23	.914	23

3.3 Hasil Pengolahan Data Kano

Hasil Pengolahan data Kano untuk mengategorikan setiap atribut kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4. Hasil kategori kano menunjukkan atribut yang termasuk kedalam kategori Must be (M) sebanyak 2 atribut, One Dimensional (O) sebanyak 19 atribut, Attractive (A) sebanyak 1 atribut, dan Indifferent (I) sebanyak 1 atribut.

Tabel 4. Hasil Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano						QRI	AOM	Total	Keterangan	Hasil Kategori
	Q	R	I	A	O	M					
P1	0	0	12	16	50	25	12	91	103	IRQ<AOM	O
P2	0	0	18	18	42	25	18	85	103	IRQ<AOM	O
P3	1	0	23	22	31	26	24	79	103	IRQ<AOM	O
P4	0	1	53	16	16	17	54	49	103	IRQ>AOM	I
P5	0	0	24	20	36	23	24	79	103	IRQ<AOM	O
P6	0	0	44	19	21	19	44	59	103	IRQ<AOM	O
P7	0	0	19	20	38	26	19	84	103	IRQ<AOM	O
P8	0	0	11	18	47	27	11	92	103	IRQ<AOM	O
P9	0	0	11	18	47	27	11	92	103	IRQ<AOM	O
P10	0	0	34	30	17	22	34	69	103	IRQ<AOM	A
P11	0	0	41	17	27	18	41	62	103	IRQ<AOM	O
P12	0	0	32	25	25	21	32	71	103	IRQ<AOM	O
P13	0	0	19	24	27	33	19	84	103	IRQ<AOM	M
P14	0	0	10	16	41	36	10	93	103	IRQ<AOM	O
P15	0	0	35	23	22	23	35	68	103	IRQ<AOM	M
P16	0	0	7	18	42	36	7	96	103	IRQ<AOM	O
P17	0	0	10	16	44	33	10	93	103	IRQ<AOM	O
P18	1	0	17	10	41	34	18	85	103	IRQ<AOM	O
P19	0	0	15	15	45	28	15	88	103	IRQ<AOM	O
P20	0	1	40	20	23	19	41	62	103	IRQ<AOM	O
P21	0	0	9	15	54	25	9	94	103	IRQ<AOM	O
P22	0	0	27	21	30	25	27	76	103	IRQ<AOM	O
P23	1	0	15	23	39	25	16	87	103	IRQ<AOM	O

3.4 Hasil Pengolahan Data Gap 5

Hasil Pengolahan Data Gap 5 dapat dilihat pada Tabel 5. Hasil Gap 5 menunjukkan 13 atribut bernilai positif dengan arti lain sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. 10 atribut bernilai negatif yang artinya konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 5. Hasil Pengolahan Data Gap 5

Gap 5				
Kode	Ekspektasi Pelanggan	Persepsi Pelanggan	Hasil Gap 5	
P1	4,43	4,46	0,03	+
P2	4,45	4,47	0,02	+
P3	4,60	4,60	0,00	+
P4	3,84	4,11	0,26	+
P5	4,69	3,38	-1,31	-
P6	4,55	3,74	-0,82	-
P7	4,39	4,61	0,22	+
P8	4,53	4,65	0,12	+
P9	4,67	3,89	-0,78	-
P10	4,64	3,88	-0,76	-
P11	4,53	4,57	0,04	+
P12	4,73	3,81	-0,92	-
P13	4,50	4,58	0,09	+
P14	4,60	4,68	0,08	+
P15	4,57	3,87	-0,70	-
P16	4,50	4,66	0,16	+
P17	4,52	4,59	0,07	+
P18	4,41	4,52	0,12	+
P19	4,48	4,53	0,06	+
P20	4,11	2,95	-1,16	-
P21	4,83	4,14	-0,70	-
P22	4,62	3,91	-0,71	-
P23	4,71	3,74	-0,97	-

3.5 Hasil Pengolahan Data Gap 1

Hasil Pengolahan Data Gap 1 dapat dilihat pada Tabel 6. Hasil Gap 1 menunjukkan 6 atribut bernilai negatif, penyebab ketidakpuasan pada atribut tersebut berasal dari gap 1. Untuk 4 atribut yang bernilai positif bukan ketidakpuasan bukan berasal dari gap 1.

Tabel 6. Hasil Pengolahan Data Gap 1

Gap 1				
Kode	Ekspektasi Pelanggan	Persepsi Manajemen	Hasil Gap	
P5	4,69	4	-0,69	-
P6	4,55	4	-0,55	-
P9	4,67	5	0,33	+
P10	4,64	5	0,36	+
P12	4,73	5	0,27	+
P15	4,57	4	-0,57	-
P20	4,11	3	-1,11	-
P21	4,83	4	-0,83	-
P22	4,62	5	0,38	+
P23	4,71	4	-0,71	-

3.6 Hasil Pengolahan Data Gap 2

Hasil Pengolahan Data Gap 2 dapat dilihat pada Tabel 7. Hasil Gap 2 menunjukkan 3 atribut bernilai negatif, penyebab ketidakpuasan pada atribut tersebut berasal dari gap 2. Untuk atribut yang bernilai positif bukan ketidakpuasan bukan berasal dari gap 2.

Tabel 7. Hasil Pengolahan Data Gap 2

Gap 2				
Kode	Standar Kinerja Pelayanan	Standar Kinerja Ideal	Hasil Gap 2	
P9	4,00	5	-1,00	-
P10	4,00	5	-1,00	-
P12	4,00	5	-1,00	-
P22	5,00	5	0,00	+

3.7 Hasil Pengolahan Data Gap 3

Hasil Pengolahan Data Gap 3 dapat dilihat pada Tabel 8. Hasil Gap 3 menunjukkan 3 atribut bernilai negatif, penyebab ketidakpuasan pada atribut tersebut berasal dari gap 2.

Tabel 8. Hasil Pengolahan Data Gap 3

Gap 3				
Kode	Pelaksanaan Pelayanan	Pelaksanaan Pelayanan Ideal	Hasil Gap 3	
P22	4,00	5	-1,00	-

3.8 Hasil Integrasi Kano dan Service Quality

Hasil integrasi kedua metode Kano dan Service Quality dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Integrasi Kano dan Service Quality

Kode	Atribut Kualitas Pelayanan	Kategori Model Kano	Nilai Gap 5	Penyebab Ketidakpuasan
P15	Karyawan mengetahui dan menguasai menu sehingga dapat membantu konsumen dalam memilih menu yang akan dipesan	<i>Must Be (M)</i>	-0,70	Gap 1
P21	Menu yang ditawarkan kafe memiliki rasa yang berkualitas (enak)	<i>One-Dimensional (O)</i>	-0,70	Gap 1
P22	Tersedia berbagai macam varian rasa/ topping dan tingkat kepedasan untuk menu chicken wings		-0,71	Gap 3
P9	Karyawan atau pelayan dengan cepat membantu saat dibutuhkan oleh konsumen		-0,78	Gap 2
P6	Terdapat fasilitas mushola, wifi, ac, hiburan musik		-0,82	Gap 1
P12	Pelayan cepat dalam menyajikan pesanan		-0,92	Gap 2
P23	Estetika atau konsep kafe nyaman untuk makan dan berkumpul		-0,97	Gap 1
P20	Kafe menyediakan alat makan seperti sarung tangan plastik agar tangan tidak kotor		-1,16	Gap 1
P5	Jumlah tempat duduk dan meja tersedia dan nyaman		-1,31	Gap 1
P10	Karyawan dengan cepat membantu keluhan dari konsumen		<i>Attractive (A)</i>	-0,76

3.9 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan

Usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan pengkategorian kano, hasil gap analisis dan pengintegrasian Kano dan Service Quality. Usulan perbaikan kualitas pelayanan melihat dari

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN IDENTIFIKASI PENYEBAB KETIDAKPUASAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO PADA KAFE XYZ

ketidakpuasan pada atribut dari pengolahan data gap 5 atau yang bernilai negatif dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan

Atribut Kualitas Pelayanan	Penyebab Ketidakpuasan	Peningkatan Yang Sebaiknya Dilakukan
Tersedia berbagai macam varian rasa/ topping dan tingkat kepedasan untuk menu chicken wings	<p style="text-align: center;">Gap 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan pelayanan belum sesuai standar kinerja yang telah ditetapkan perusahaan. <p style="text-align: center;">Kondisi Aktual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Terkadang beberapa varian menu habis atau tidak tersedia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengukuran terhadap standar yang telah ditetapkan secara konsisten. • Evaluasi dan Peningkatan pengawasan kinerja pelayanan karyawan. • Melakukan briefing saat buka toko serta membuat checklist ketersediaan menu setiap harinya.
Karyawan atau pelayan dengan cepat membantu saat dibutuhkan oleh konsumen	<p style="text-align: center;">Gap 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belum spesifiknya standar kinerja pelayanan mengenai waktu pelayanan. • Belum memiliki proses formal dalam menetapkan tujuan pelaksanaan pelayanan <p style="text-align: center;">Kondisi Aktual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saat kafe sedang ramai, terkadang karyawan tidak dengan cepat menangani kebutuhan pelanggan yang datang. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki proses formal dalam menyusun tujuan kualitas layanan untuk karyawan. • Menyusun standar yang tepat, jelas dan spesifik terkait waktu pelayanan kepada pelanggan. • Melakukan pelatihan kepada karyawan mengenai pelayanan kepada konsumen yang cepat dan tepat.
Terdapat fasilitas mushola, wifi, ac, hiburan musik	<p style="text-align: center;">Gap 1/ Kondisi Aktual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas mushola yang terlalu kecil. • Wifi yang terkadang lemot. • Terbatasnya fasilitas area indoor yang berpendingin ruangan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manajemen secara teratur mengumpulkan informasi ekspektasi pelanggan. • Menyediakan fasilitas mushola yang lebih memadai. • Menyediakan area dalam ruangan yang terdapat AC. • Menambah kapasitas kecepatan wifi. • Memberikan hiburan musik yang konsisten kepada pelanggan.
Pelayan cepat dalam menyajikan pesanan	<p style="text-align: center;">Gap 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belum spesifiknya standar kinerja pelayanan mengenai waktu pelayanan. • Belum memiliki proses formal dalam menetapkan tujuan pelaksanaan pelayanan. <p style="text-align: center;">Kondisi Aktual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penyajian pesanan terkadang sedikit lebih lama saat kondisi kafe ramai. 	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki proses formal dalam menyusun tujuan kualitas layanan untuk karyawan. • Menetapkan pemberian layanan maksimal agar perusahaan tetap stabil dan tidak merugi.

		<ul style="list-style-type: none"> Menyusun standar yang tepat, jelas dan spesifik terkait waktu pelayanan kepada pelanggan. Melakukan pelatihan kepada karyawan mengenai pelayanan kepada konsumen yang cepat dan tepat.
Estetika atau konsep kafe nyaman untuk makan dan berkumpul	<p style="text-align: center;">Gap 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Manajemen kurang memahami ekspektasi dari pelanggan. <p style="text-align: center;">Kondisi Aktual</p> <ul style="list-style-type: none"> Lantai 2 tidak memiliki atap, sehingga pelanggan kafe merasa kurang nyaman. 	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan perubahan desain pada lantai 2 dengan menambah atap / kanopi tetapi tidak mengubah konsep kafe secara keseluruhan.
Kafe menyediakan alat makan seperti sarung tangan plastik agar tangan tidak kotor	<p style="text-align: center;">Gap 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Pihak manajemen kurang melakukan riset atau pengumpulan informasi. <p style="text-align: center;">Kondisi Aktual</p> <ul style="list-style-type: none"> Kafe tidak menyediakan sarung tangan plastik sebagai alternatif alat makan. 	<ul style="list-style-type: none"> Manajemen melakukan riset terkait penyediaan alat makan sarung tangan plastik kepada pesaing atau kompetitor. Kafe menawarkan kepada pelanggan alternatif alat makan berupa sarung tangan plastik.
Jumlah tempat duduk dan meja tersedia dan nyaman	<p style="text-align: center;">Gap 1</p> <p style="text-align: center;">Kondisi Aktual</p> <ul style="list-style-type: none"> Jumlah tempat duduk dan meja tidak sebanding dengan kapasitas lahan parkir yang tersedia. Terdapat beberapa tempat duduk dan meja yang kurang nyaman jika digunakan untuk makan. 	<ul style="list-style-type: none"> Manajemen mempertimbangkan untuk menambah jumlah tempat duduk dan meja sesuai kapasitas parkir yang tersedia. Manajemen mengubah desain tempat duduk dan meja di beberapa area agar nyaman untuk digunakan makan oleh pelanggan.
Karyawan dengan cepat membantu keluhan dari konsumen	<p style="text-align: center;">Gap 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Standar kinerja pelayanan sudah ada namun belum spesifik terkait penanganan keluhan dari pelanggan. <p style="text-align: center;">Kondisi Aktual</p> <ul style="list-style-type: none"> Karyawan terkadang lama dalam merespon keluhan dari pelanggan. 	<ul style="list-style-type: none"> Memiliki proses formal dalam menyusun tujuan kualitas layanan untuk karyawan. Menetapkan pemberian layanan maksimal agar perusahaan tetap stabil dan tidak merugi. Menyusun standar yang tepat, jelas dan spesifik berdasarkan ekspektasi pelanggan. Melakukan pelatihan kepada karyawan mengenai

		pelayanan kepada konsumen yang cepat dan tepat.
--	--	---

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan dari konsumen dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari 23 atribut kualitas pelayanan yang diukur, terdapat 10 atribut yang bisa memenuhi ekspektasi atau harapan dari konsumen. Penyebab ketidakpuasan tersebut berasal dari kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan dari konsumen, standar kinerja pelayanan yang belum jelas dan spesifik, dan pelaksanaan pelayanan yang belum ideal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip., & Kevin, L. K. (2020). Manajemen Pemasaran Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (1990). Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations. The free press, New York.
- Rahmanti, H. W., Effendi, U., & Astuti, R. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Triz (Studi Kasus Pada Restoran Ocean Garden di Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18(1), 33-44.
- Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual Dan Kano. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 109-116.
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.