

Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Café XYZ Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan *Tree Diagram*

Rifka Lutfianti^{1*}

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional, Bandung, Indonesia
Email : rifkalutfi30gmail.com

Received 24 01 2024 | Revised 31 01 2024 | Accepted 31 01 2024

ABSTRAK

XYZ café merupakan kedai kopi yang baru berdiri sehingga masih dalam tahap pertumbuhan dan perkembangan bisnis. Baru satu tahun berdirinya XYZ café, terdapat beberapa keluhan yang diterima dari ulasan internet seperti pelayanan yang kurang ramah kepada pelanggan, pelayanan karyawan yang kurang cepat, kinerja karyawan yang kurang dalam melayani, tempatnya yang kurang nyaman, dan lain sebagainya. Penelitian ini memanfaatkan Metode Analisis importance performance (IPA) untuk mengidentifikasi atribut yang memerlukan perbaikan, dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus diutamakan. Hasil pengolahan data IPA mengungkapkan bahwa terdapat enam atribut dalam kuadran I, menunjukkan bahwa perbaikan perlu dilakukan dengan segera pada atribut tersebut. Hasil dari integrasi antara metode IPA dan PGCV didapatkan urutan atribut prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Urutan atribut tersebut diantaranya adalah X9, X12, X10, X16, X11, dan kemudian yang terakhir X15. Usulan perbaikan berdasarkan dari kedua metode dengan menggunakan Tree Diagram yaitu membuat rincian kriteria calon koki sebelum dilakukan prekrutan, melakukan penambahan karyawan, membuat overtime/pertukaran shift kerja serta melakukan briefing, membuat standar perekrutan karyawan, melakukan evaluasi pengadaan, dan membua standar pemilihan bahan baku.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis, Potential Gain In Customer Value, kualitas pelayanan*

ABSTRACT

XYZ café is a newly established coffee shop so it is still in the growth and development stage of the business. In just one year of the founding of XYZ Café, there have been several complaints received from internet reviews such as service that is not friendly to customers, employee service that is not fast enough, employee performance that is lacking in service, the place is not comfortable, and so on. This research utilizes the Analysis Method importance performance (IPA) to identify attributes that require improvement, and Potential Gain In Customer Value (PGCV) to determine priority improvements that must be prioritized. The results of IPA data processing reveal that there are six attributes in quadrant I, indicating that

improvements need to be made immediately to these attributes. The results of the integration between the IPA and PGCV methods obtained a sequence of priority attributes for improvements that must be carried out. The order of these attributes is X9, X12, X10, X16, X11, and then finally X15. The proposed improvements are based on the two methods using Tree Diagrams, namely making detailed criteria for prospective chefs before recruitment, adding employees, making overtime/work shift exchanges and conducting briefings, making employee recruitment standards, conducting procurement evaluations, and making raw material selection standards.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Potential Gain In Customer Value, service quality*

1. PENDAHULUAN

Saat ini bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang sedang berkembang pesat di Indonesia termasuk bisnis café. Café merupakan tempat untuk makan dan minum, dan menghadirkan suasana yang santai. Saat ini bisnis café – café sudah banyak dan mengalami kemajuan yang cukup pesat. Sangat banyak peminatnya dari berbagai kalangan. Dengan kemajuan bisnis café yang cukup pesat ini dapat merubah gaya hidup kalangan masyarakat saat ini. Salah satunya kota bekasi yang gaya hidupnya selalu mengikuti zaman. Banyaknya café yang berdiri saat ini tentunya dapat meningkatkan persaingan yang cukup ketat antar café. Untuk menghadapi persaingan tersebut diperlukan kesiagaan pemilik café dalam mengatur berjalanan café, terutama dalam hal pelayanan terhadap pelanggan café. Diperlukan strategi yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

XYZ café merupakan kedai kopi yang baru berdiri sehingga masih dalam tahap pertumbuhan dan perkembangan bisnis. Banyak pesaing usaha kedai kopi sejenis menyebabkan peningkatan persaingan yang ada. Persaingan tersebut dapat dihadapi dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Baru satu tahun berdirinya XYZ Café, terdapat beberapa faktor keluhan yang diterima dari ulasan internet seperti pelayanan yang kurang ramah kepada pelanggan, pelayanan karyawan yang kurang cepat, kinerja karyawan yang kurang dalam melayani, tempatnya yang kurang nyaman, dan lain sebagainya.

2. METODOLOGI

2.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah pelayanan Café XYZ yang telah disebutkan diatas, perlu dilakukannya identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terlebih dahulu. Dalam mengidentifikasi faktor-faktor tersebut digunakan dimensi *Service Quality (Servqual)*. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) menjabarkan kualitas layanan kedalam 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangibles*).

Metode IPA ini digunakan untuk mengukur kualitas jasa dengan cara memetakan atribut kualitas jasa pada sebuah diagram. Untuk mengetahui atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki digunakan metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV). Atribut kualitas pelayanan dengan nilai PGCV terbesar akan dijadikan prioritas untuk diperbaiki terlebih dahulu. *Tree Diagram* agar dapat mengetahui penyebab, akar masalah, dan perbaikan yang dapat dilakukan untuk atribut yang dinilai harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

2.2. Studi Literatur

Studi Literatur berisi tentang keserasian antara konsep atau teori-teori yang cocok dan

dibutuhkan didalam melakukan penelitian. Yaitu terdapat teori jasa yang terdiri dari kualitas jasa, kualitas pelayanan, karakteristik jasa pelayanan, dimensi kualitas jasa pelayanan, dan kepuasan konsumen. Kemudian terdapat juga populasi dan sampel, skala pengukuran, teknik sampling, uji validitas dan reliabilitas, serta terdapat metode IPA, PGCV, dan *Tree Diagram*.

2.3 Identifikasi Atribut

Identifikasi atribut kualitas layanan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan yang terdapat pada Café. Tabel atribut kualitas terpilih tersebut dapat dilihat pada

Tabel 1. Atribut terpilih

Dimensi	Atribut	Pernyataan
Tangible (Bukti Fisik)	X 1	Kebersihan area kafe
	X 2	Tempat parkir
	X 3	Kelengkapan sarana (AC, Sound System, Minibar, dll)
	X 4	Desain interior yang instagramable
	X 5	Kursi dan meja yang nyaman
	X 6	Kecepatan Wifi
Reliability (Keandalan)	X 7	Menu sesuai dengan yang dipesan
	X 8	Kecepatan penyajian
	X 9	Cita rasa yg khas pada menu yang ditawarkan
	X 10	Memberikan informasi menu dengan cepat dan tepat
Responsiveness (Daya Tanggap)	X 11	Pengaturan tempat duduk saat kafe penuh
	X 12	Sigap dalam memberikan pelayanan
	X 13	Kecepatan tanggapan keluhan konsumen
	X 14	Proses pembayaran yang cepat dan tepat dengan sistem pembayaran cash atau digital (topay, ovo dll)
Assurance (Jaminan)	X 15	Memberikan jaminan kualitas dari bahan-bahan yang digunakan
	X 16	Sopan santun karyawan
	X 17	Keamanan tempat parkir
Empathy (Empati)	X 18	Karyawan memahami keinginan konsumen
	X 19	Memberikan pelayanan yang adil
	X 20	Keramahan karyawan

2.4 Penentuan Teknik sampling dan ukuran sampel

Dalam penentuan sampel penulis menerapkan jenis nonprobability sampling dikarenakan pengambilan data tidak berpeluang sehingga semua data kemungkinan terpilih sebagai sampel tidak sama besar. Teknik sampel yang digunakan oleh penulis adalah sampling purposive yaitu Teknik sampel berdasarkan pertimbangan seperti yang dimaksud adalah bahwa sasaran sampel yang dituju yaitu konsumen yang pernah dilayani di XYZ Cafe. Rumus dapat dilihat sebagai berikut:

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

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

Keterangan:

N = Jumlah Sampel

z_α = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai α 5% = 1,96

P = Estimasi Proporsi = 50%

Q = 1-P

L = Tingkat Ketelitian 10%

Sehingga ukuran sampel yang didapatkan akan dibulatkan menjadi 100 responden agar data yang dikumpulkan semakin baik.

2.5 Uji Validitas

Pengujian dari keduanya dilihat dari nilai *pearson correlation* atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka sesuai dengan atribut pertanyaannya yang berarti pertanyaan pada kuesioner tersebut sudah valid. Yaitu kriteria yang dapat dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih dari r_{tabel} .

2.6 Uji Reliabilitas

Instrument yang disebut reliabel berarti instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang juga sama. (Sogiyono, dalam Setiawan Robi, 2015). Uji reliabilitas juga menggunakan software SPSS, dengan rumus pada pengujian ini yaitu alpha cronbach.

2.7 Importance Performance Analysis

Menurut Martilla & James (1977, dalam Algifari, 2016) mengemukakan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan model multi-*attribute* dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja dari suatu organisasi.

Menurut Nasution (2010) digunakan skala 5 Likert untuk menilai suatu tingkat kepentingan konsumen yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Dari kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

1. Sangat Penting = 5
2. Penting = 4
3. Cukup Penting = 3
4. Kurang penting = 2
5. Tidak Penting = 1

Dalam penelitian ini ada 2 buah variabel yang dilambangkan dengan huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja penyedia layanan yang dapat memberikan kepuasan konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan konsumen, rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Tki = X_i/Y_i \times 100\% \quad (2)$$

Dimana: Tki = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor penilaian kinerja penyedia layanan.

Y_i = Skor penilaian kepentingan konsumen.

2.8 Potential Gain In Customer Value (PGCV)

Potential Gain In Customer Value (PGCV) adalah metode yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dari segi suara pelanggan tetapi tidak memperhatikan kekuatan dari pihak manajemen (Wicaksono, 2014).

1. Achieve Customer Value (ACV) dapat dituliskan sebagai berikut:

$$ACV = \bar{X} \times \bar{Y} \quad (3)$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

2. Ultimately Desire Customer Value (UDCV) dapat dituliskan sebagai berikut:

$$UCDV = \bar{Y} \times \bar{X}_{max} \quad (4)$$

Keterangan:

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

\bar{X}_{max} = Nilai tingkat kinerja maksimal

3. Indeks *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) dapat dituliskan sebagai berikut:

$$PGCV = UCDV - ACV \quad (5)$$

2.9 Tree Diagram

Menurut (Siswanto, 2007 dalam Angraini, 2017), diagram pohon keputusan atau decision tree adalah model visual untuk menyederhanakan proses pembuatan keputusan secara rasional. Visualisasi ini memungkinkan untuk memahami proses pembuatan keputusan yang terstruktur, bertahap dan rasional

3. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS dengan membandingkan dari nilai r_{tabel} dan r_{hitung} . Dari uji validitas yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan kepentingan valid. setelah melakukan uji validitas pengujian selanjutnya yaitu uji reliabilitas, uji reliabilitas yaitu dengan menggunakan SPSS.

3.2. Uji Reliabilitas

Data yang telah dinyatakan valid pada uji validitas selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS. variabel atau atribut dapat dinyatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha > 0,7. Berdasarkan dari hasil SPSS nilai *Cronbach's Alpha* yaitu 0,840 dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel.

3.3. Pengolahan Data Importance Performance Analysis

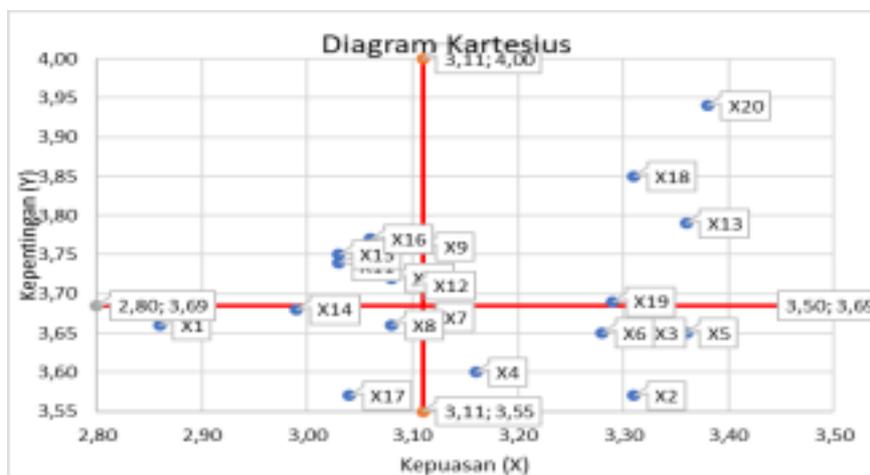
Berikut ini merupakan Tabel nilai rata-rata dan nilai tengah tingkat kepentingan dan kepuasan dapat dilihat pada Tabel 2. Nilai Rata-Rata dan Nilai Tengah Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata dan Nilai Tengah Tingkat Kepentingan dan Kepuasan.

Atribut	Kepuasan (X)	Kepentingan (Y)	Rata-rata Kepuasan(X)	Rata-rata Kepentingan (Y)
X1	286	366	2,86	3,66
X2	331	357	3,31	3,57
X3	331	365	3,31	3,65
X4	316	360	3,16	3,60
X5	336	365	3,36	3,65
X6	328	365	3,28	3,65
X7	311	367	3,11	3,67
X8	308	366	3,08	3,66
X9	311	376	3,11	3,76
X10	308	372	3,08	3,72
X11	303	374	3,03	3,74
X12	310	371	3,10	3,71
X13	336	379	3,36	3,79
X14	299	368	2,99	3,68
X15	303	375	3,03	3,75
X16	306	377	3,06	3,77
X17	304	357	3,04	3,57
X18	331	385	3,31	3,85
X19	329	369	3,29	3,69
X20	338	394	3,38	3,94
Jumlah			63,25	74,08
Nilai Tengah			3,11	3,69

Berdasarkan dari hasil perhitungan nilai tengah yang telah dilakukan, maka didapatkan bahwa Tingkat kepentingan berada pada skala 3,69, dengan Tingkat kepuasan pada skala 3,11.

Selanjutnya nilai tengah dilakukan diagram kartesius, diagram ini dapat menunjukkan posisi dari setiap atribut yang dibagi kedalam 4 kuadran. Berikut ini gambar diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

3.4. Pengolahan Data *Potential Gain In Customer Value* (PGCV)

Pengolahan data untuk mencari prioritas perbaikan pada atribut kuadran 1 dapat menggunakan metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV). Langkah pertama yaitu menghitung nilai *Achive Customer Value* (ACV), selanjutnya menghitung nilai *Ulthimathy Desire Customer Value* (UDCV), dan langkah terakhir menghitung nilai PGCV. Berikut Tabel perhitungan PGCV dapat dilihat pada Tabel 3.

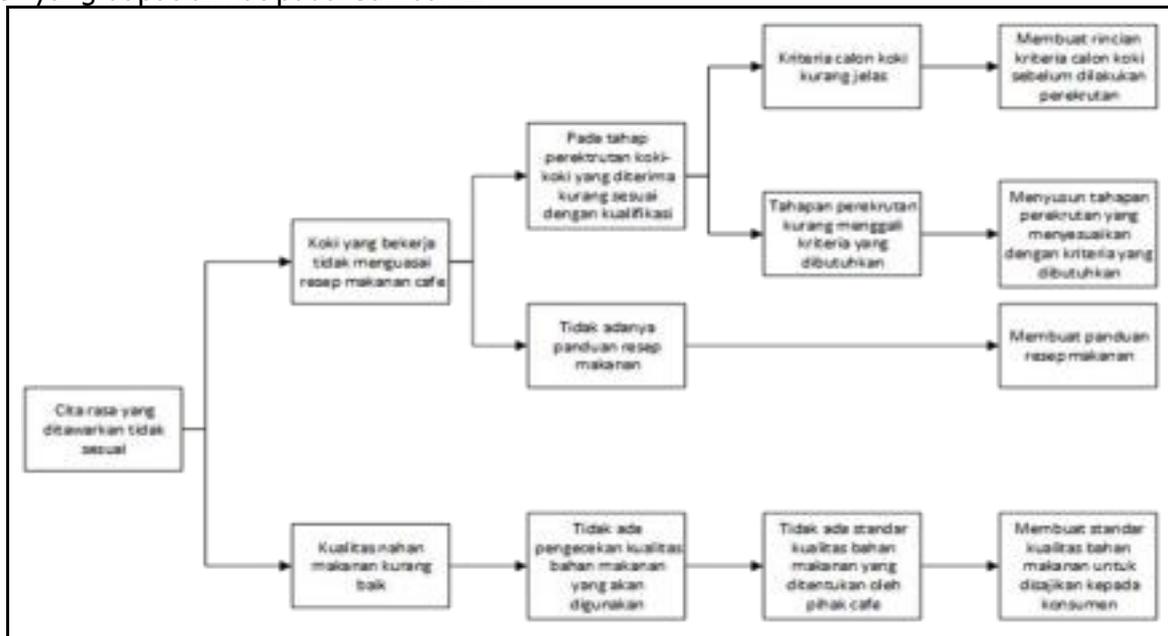
Tabel 3. Perhitungan PGCV

Atribut	Nilai Rata rata Tingkat Kepuasan	Nilai Rata rata Tingkat Kepentingan	ACV	UDCV	PGCV	Skala Prioritas
X9	3,11	3,76	11,69	11,69	0,00	1
X10	3,08	3,72	11,46	11,57	0,11	3
X11	3,03	3,74	11,33	11,63	0,30	5
X12	3,10	3,71	11,50	11,54	0,04	2
X15	3,03	3,75	11,36	11,66	0,30	6
X16	3,06	3,77	11,54	11,72	0,19	4

Berdasarkan pengolahan data *Potential Gain In Customer* (PGCV) yang telah dilakukan, maka didapatkan urutan atribut prioritas. Urutan atribut proritas tersebut adalah atribut X9, X10, X11, X12, X15, kemudian yang terakhir X16. Atribut yang memiliki nilai PGCV terbesar artinya atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

3.5. Analisis Usulan Perbaikan Pelayanan Cita Rasa Yang Ditawarkan

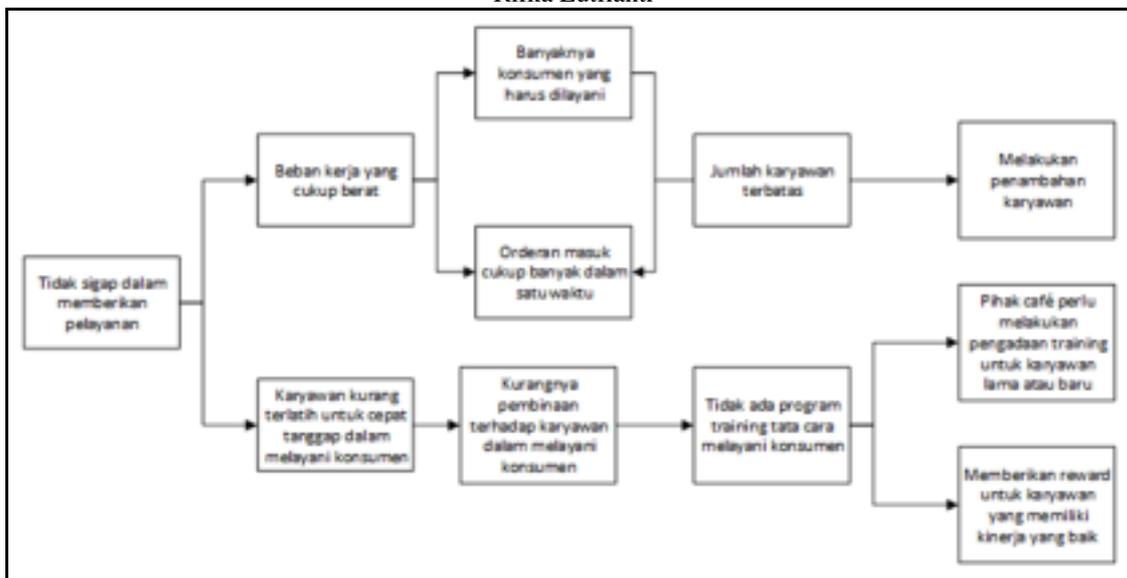
Atribut ini merupakan atribut prioritas pertama yang perlu dilakukan perbaikan. Cita rasa yang diberikan oleh Café memiliki Tingkat kesesuaian 83%, artinya kualitas pelayanan masih kurang dan konsumen tidak merasa puas sehingga diperlukannya perbaikan. Cita rasa yang ditawarkan oleh café tidak sesuai terdapat 2 penyebab yaitu koki yang tidak menguasai resep dan kualitas bahan makanan yang kurang baik. Berikut Gambar *Tree Diagram* untuk atribut X9 yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. *Tree Diagram* X9

3.6. Analisis Usulan Perbaikan Memberikan Pelayanan

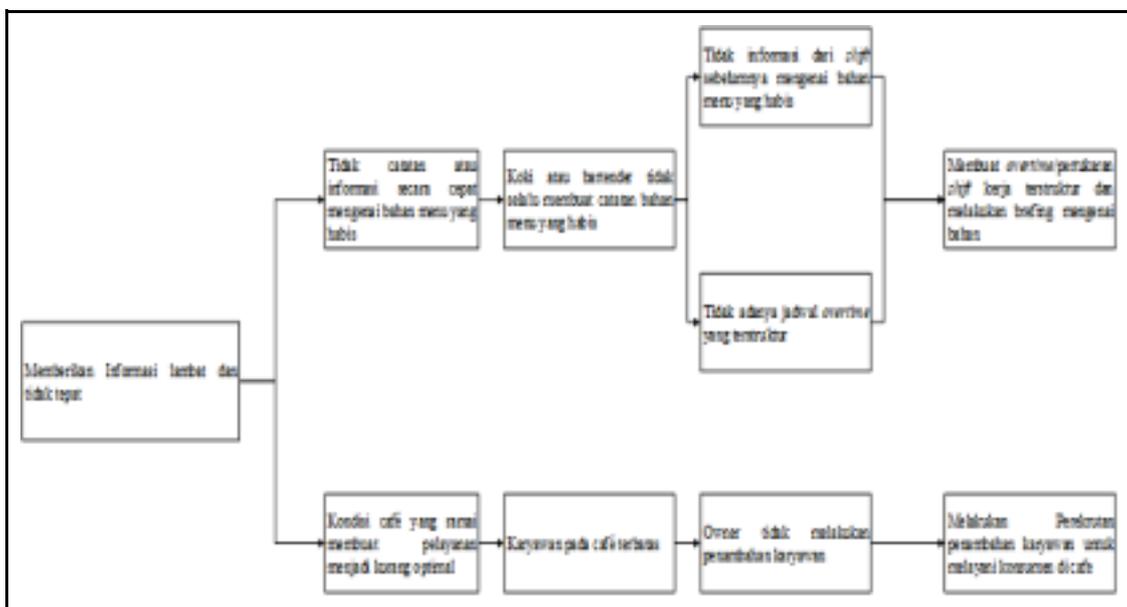
Atribut ini merupakan atribut prioritas keempat yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut ini memiliki Tingkat kesesuaian sebesar 84%, artinya kualitas pelayanan masih kurang dan konsumen tidak merasa puas. Ketika sigapan dalam memberikan pelayan tersebut disebabkan oleh 2 faktor yaitu beban kerja yang cukup berat dan karyawan yang kurang terlatih untuk cepat tanggap dalam melayani konsumen. Berikut Gambar *Tree Diagram* untuk X12 yang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tree Diagram X12

3.7. Analisis Usulan Perbaikan Pelayan Informasi Menu

Atribut ini merupakan atribut prioritas kedua yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut ini memiliki Tingkat kesesuaian 83%. Memberikan informasi lambat dan tidak tepat ada 2 penyebab yaitu, tidak ada catatan atau informasi secara cepat mengenai bahan menu yang habis dan kondisi café yang ramai membuat pelayanan menjadi kurang optimal. Berikut Gambar *Tree Diagram* untuk X10 yang dapat dilihat dibawah ini.

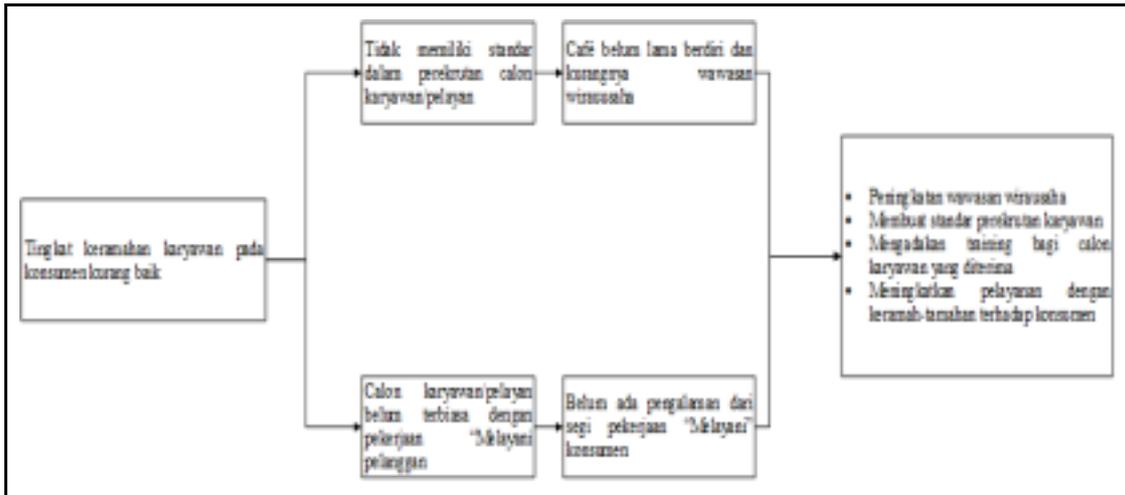


Gambar 4. Tree Diagram X10

3.8. Analisis Usulan Perbaikan Pelayanan Sopan Santun Karyawan

Atribut ini merupakan atribut prioritas keenam yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut ini memiliki Tingkat kesesuaian 81%. Tingkat keramahan karyawan pada konsumen kurang baik ada 2 penyebab yaitu tidak memiliki standar dalam perekrutan calon karyawan/pelayan dan calon karyawan/pelayan belum terbiasa dengan pekerjaan melayani pelanggan. Berikut Gambar *Tree Diagram* untuk X16 yang dapat dilihat dibawah ini.

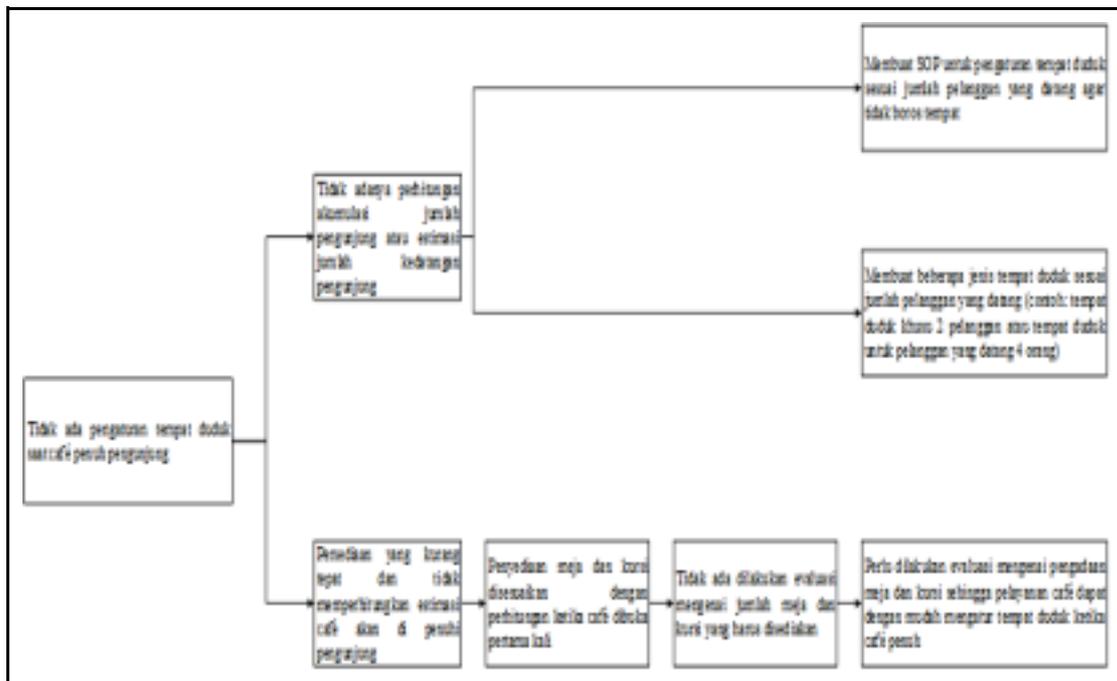
Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Café XYZ Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Tree Diagram



Gambar 5. Tree Diagram X16

3.9. Analisis Usulan Perbaikan Pelayanan Pengaturan Tempat Duduk

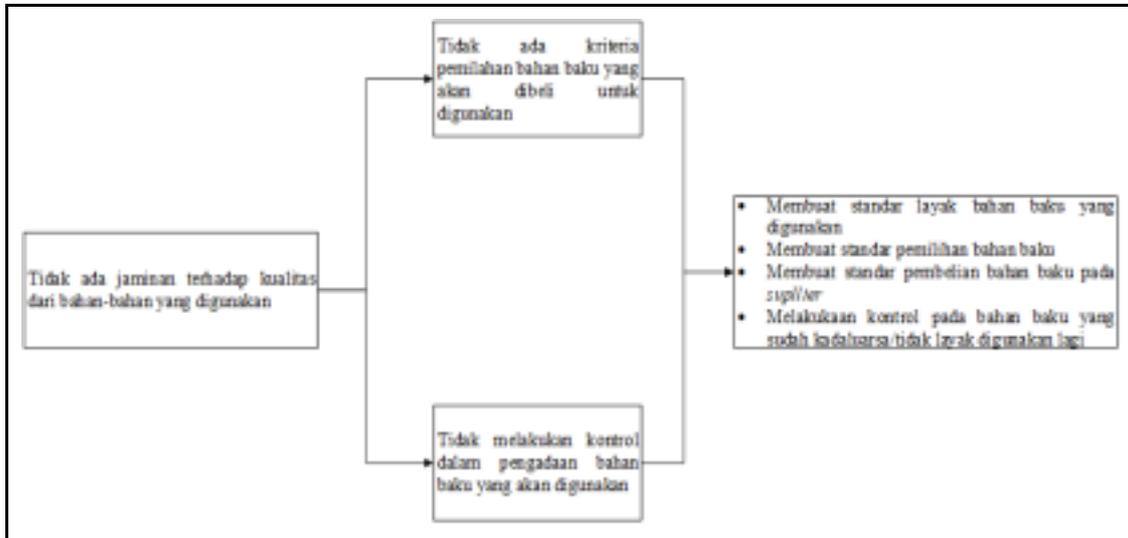
Atribut ini merupakan atribut prioritas ketiga yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut ini memiliki Tingkat kesesuaian 81%. Tidak ada pengaturan tempat duduk saat café penuh pengunjung ada 2 penyebab yaitu, tidak adanya perhitungan akumulasi jumlah pengunjung atau estimasi jumlah kedatangan pengunjung dan persediaan yang kurang tepat dan tidak memperhitungkan estimasi café akan di penuh pengunjung. Berikut Gambar *Tree Diagram* untuk X11 yang dapat dilihat dibawah ini.



Gambar 6. Tree Diagram X11

3.10. Analisis Usulan Perbaikan Jaminan Terhadap Kualitas Dari Bahan Yang Digunakan

Atribut ini merupakan atribut prioritas kelima yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut ini memiliki Tingkat kesesuaian 81%. Tidak ada jaminan terhadap kualitas dari bahan-bahan yang digunakan ada 2 penyebab yaitu, tidak ada kriteria pemilihan bahan baku yang akan digunakan, dan tidak melakukan control dalam pengadaan bahan baku yang akan digunakan. Berikut Gambar *Tree Diagram* untuk X15 yang dapat dilihat dibawah ini.



Gambar 6. *Tree Diagram* X15

Berikut dibawah ini merupakan rekapitulasi dari hasil usulan perbaikan yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Usulan Perbaikan

Atribut	Rekapitulasi Perbaikan
Citra rasa yang khas pada menu yang ditawarkan (Atribut X9)	Membuat rincian kriteria calon koki sebelum dilakukan perekrutan
	Menyusun tahapan perekrutan yang menyesuaikan dengan kriteria yang dibutuhkan
	Membuat standar kualitas bahan makanan untuk disajikan kepada konsumen
Sigap dalam memberikan pelayanan (Atribut X12)	Melakukan penambahan karyawan
	Pihak café perlu melakukan pelatihan untuk karyawan
	Memberikan reward untuk karyawan yang memiliki kinerja yang baik
Memberikan informasi menu dengan cepat dan tepat (Atribut X10)	Membuat overtime/pertukaran shift kerja terstruktur dan melakukan briefing mengenai bahan
	Melakukan perekrutan penambahan karyawan untuk melayani konsumen di café
Sopan santun karyawan (Atribut X16)	Peningkatan wawasan wirausaha
	Membuat standar perekrutan karyawan
	Mengadakan training bagi calon karyawan yang diterima
	Meningkatkan pelayanan dengan keramah-tamahan terhadap konsumen
Pengaturan tempat duduk saat café penuh (Atribut X11)	Membuat SOP untuk pengaturan tempat duduk sesuai jumlah pelanggan yang datang agar tidak boros tempat
	Membuat beberapa jenis tempat duduk sesuai jumlah pelanggan yang datang (contoh: tempat duduk khusus 2 pelanggan atau tempat duduk untuk pelanggan yang
	Perlu dilakukan evaluasi mengenai pengadaan meja dan kursi sehingga pelayanan café dapat dengan mudah mengatur tempat duduk ketika café penuh
Memberikan jaminan kualitas dari bahan-bahan yang digunakan (Atribut X15)	Membuat standar layak bahan baku yang digunakan
	Membuat standar pemilihan bahan baku
	membuat standar pembelian bahan baku pada supplier
	Melakukan kontrol pada bahan baku yang sudah kadaluarsa/tidak layak digunakan lagi

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berikut ini yang berisi merupakan kesimpulan yang didapat dilihat dibawah ini.

Usulan perbaikan kualitas pelayanan terdapat 6 atribut sebagai berikut.

1. Cita rasa yang ditawarkan oleh pihak café (X9) yang terletak di kuadran I pada diagram kartesius. Atribut ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 83% dan nilai PGCV yaitu 0,00.
2. Tidak sigap dalam memberikan pelayanan (X12) yang terletak di kuadran I pada diagram kartesius. Atribut ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 84%, dan nilai PGCV yaitu 0,04.
3. Memberikan informasi menu lambat dan tidak tepat (X10) yang terletak di kuadran I pada diagram kartesius. Atribut ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 83%, dan nilai PGCV yaitu 0,11.
4. Sopan santun karyawan kurang dalam melayani (X16) yang terletak di kuadran I pada diagram kartesius. Atribut ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 81%, dan nilai PGCV

yaitu 0,19.

5. Tidak ada pengaturan tempat duduk saat café penuh (X11) yang terletak di kuadran I pada diagram kartesius. Atribut ini memiliki tingkat kesesuaian sebesar 81%, dan Nilai PGCV yaitu 0,30.
6. Tidak ada jaminan terhadap kualitas dari bahan-bahan yang digunakan (X15) yang terletak di kuadran I pada diagram kartesius. Atribut memiliki tingkat kesesuaian sebesar 81%, dan nilai PGCV yaitu 0,30.
7. Rekapitulasi usulan perbaikan berdasarkan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer (PGCV) adalah sebagai berikut:
 - Usulan perbaikan untuk atribut Cita rasa yang ditawarkan oleh pihak café (X9) yaitu Menyusun tahapan perekrutan yang menyesuaikan dengan kriteria yang dibutuhkan dan Membuat standar kualitas bahan makanan untuk disajikan kepada konsumen.
 - Usulan perbaikan untuk Tidak sigap dalam memberikan pelayanan (X12) yaitu Pihak café perlu melakukan pelatihan untuk karyawan dan Melakukan penambahan karyawan.
 - Usulan perbaikan untuk Memberikan informasi menu lambat dan tidak tepat (X10) yaitu Membuat overtime/pertukaran shift kerja terstruktur dan melakukan briefing mengenai bahan dan Melakukan perekrutan penambahan karyawan untuk melayani konsumen di café.
 - Usulan perbaikan untuk Sopan santun karyawan kurang dalam melayani (X16) yaitu Meningkatkan pelayanan dengan keramahan-keramahan terhadap konsumen dan Membuat standar perekrutan karyawan.
 - Usulan perbaikan untuk Tidak ada pengaturan tempat duduk saat café penuh (X11) yaitu Membuat beberapa jenis tempat duduk sesuai jumlah pelanggan yang datang (contoh: tempat duduk khusus 2 pelanggan atau tempat duduk untuk pelanggan yang datang 4 orang) dan Membuat SOP untuk pengaturan tempat duduk sesuai jumlah pelanggan yang datang agar tidak boros tempat.
 - Usulan perbaikan untuk Tidak ada jaminan terhadap kualitas dari bahan-bahan yang digunakan (X15) yaitu Melakukan control pada bahan baku yang sudah kadaluarsa tidak layak digunakan lagi dan Membuat standar pembelian bahan baku pada supplier.

4.2 Saran

Pihak café dapat meningkatkan pendapatan perusahaan, dengan meningkatkan cita rasa yang khas pada menu yang ditawarkan, sigap dalam memberikan pelayanan, memberikan informasi menu dengan cepat dan tepat, sopan santun karyawan, pengaturan tempat duduk saat café penuh, dan memberikan jaminan kualitas dari bahan-bahan yang digunakan. Dan Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya penelitian dilakukan sampai tahap penerapan

DAFTAR PUSTAKA

- Wicaksono, B., Setyanto, W, N., & Oktaviany, O. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Potential Gain In Customer Value (PGCV) dan Entropy. 641.
- Anggraini, A, D., & Wijaya, W. (2017). Analisa Kualitas Crude Palm Oil (CPO) dan Usulan Perbaikan Menggunakan Metode *Tree Diagram* di PT. Johan Sentosa Bangkinang. Vol. 5 No 2. 57-62
- Martilla, John A dan John C. James. 1977. Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing. American Marketing Association.
- Setiawan, R. (2015). Penerapan Analisis SWOT Sebagai Landasan Merumuskan Strategi Pemasaran Usaha Jasa Sewa Mobil "AMAN-AMIN" Transport Tours and Travel Ambarketawang Sleman Yogyakarta. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta