

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA  
KAFE X MENGGUNAKAN METODE *MODIFIED*  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Cindy Idelia Khumarga**

**NPM : 2016610114**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2020**

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA  
KAFE X MENGGUNAKAN METODE *MODIFIED*  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Cindy Idelia Khumarga

NPM : 2016610114



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2020**



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK  
PARAHYANGAN BANDUNG**



Nama : Cindy Idelia Khumarga  
NPM : 2016610114  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA KAFE X  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE MODIFIED IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Juli 2020

**Ketua Jurusan Teknik Industri**

( Romy Loice, S.T., M.T.)

Pembimbing Pertama

(Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)





Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan

## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Cindy Idelia Khumarga

NPM : 2016610114

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **“USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA KAFE X MENGUNAKAN METODE *MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung,

Cindy Idelia Khumarga  
2016610114



## ABSTRAK

Kafe X berlokasi di salah satu Mall di Kota Bandung. Semakin berkembangnya bisnis kuliner di Kota Bandung menyebabkan persaingan antar bisnis kuliner menjadi semakin ketat. Hal ini berdampak terhadap Kafe X dengan adanya penurunan jumlah penjualan di Kafe X sehingga tidak mencapai target penjualan yang telah ditetapkan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa konsumen Kafe X, terdapat banyak keluhan mengenai pelayanan Kafe X. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dari Kafe X. Evaluasi kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan Metode *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA). Pada metode ini, penilaian kualitas pelayanan juga dilakukan terhadap tempat kompetitor, sehingga peneliti memutuskan untuk menjadikan Kafe Y sebagai tempat kompetitor. Penilaian menggunakan 26 atribut yang didapatkan dari penelitian terdahulu serta metode DINESERV. Atribut-atribut yang digunakan terdiri dari 4 kategori yaitu karyawan, fasilitas, produk, dan pelayanan Kafe. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada 136 konsumen Kafe X serta Kafe Y. Berdasarkan hasil kuisisioner, didapatkan rata-rata nilai kualitas layanan pada Kafe X adalah 4,22 sedangkan pada Kafe Y adalah 4,39. Selain itu, hasil kuisisioner juga memperlihatkan bahwa terdapat hanya 1 atribut keunggulan Kafe X dibandingkan Kafe Y yaitu dekorasi, sedangkan atribut lainnya bernilai lebih rendah. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan terhadap atribut-atribut yang memiliki nilai lebih rendah. Terdapat 26 usulan perbaikan yang diberikan kepada Kafe X. Usulan perbaikan tersebut kemudian didiskusikan dengan pihak Kafe X. Berdasarkan hasil diskusi, terdapat 20 usulan perbaikan yang dapat dilakukan dalam waktu dekat, 3 usulan perbaikan yang dapat dilakukan dalam waktu lama, 2 usulan perbaikan yang dipertimbangkan, dan 1 usulan perbaikan yang tidak dapat dilakukan.psi, orang tersebut dapat memahami keseluruhan isi skripsi.

## **ABSTRACT**

*Cafe X is located in one of the malls in the city of Bandung. The growing culinary business in the city of Bandung causes competition among culinary businesses to become increasingly stringent. This has an impact on Cafe X with a decrease in the number of sales in Cafe X so it does not reach the sales target that has been set. Based on interviews with several customers of Cafe X, there are many complaints about the service of Cafe X. Therefore, it is necessary to evaluate the service quality of Cafe X. Evaluation of service quality is done using the Method Modified Importance Performance Analysis (MIPA). In this method, an assessment of service quality is also carried out on the place of competitors, so researchers decided to make Cafe Y as a place of competitors. The assessment uses 26 attributes obtained from previous studies and the DINESERV method. The attributes used consist of 4 categories, namely employees, facilities, products, and cafe services. Service quality assessment is done by distributing questionnaires to 136 consumers of Cafe X and Cafe Y. Based on the results of the questionnaire, the average value of service quality obtained at Cafe X is 4.22 while at Cafe Y is 4.39. In addition, the results of the questionnaire also showed that there was only 1 attribute of superiority of Cafe X compared to Cafe Y, namely decoration, while the other attributes were lower in value. Therefore, it is necessary to make improvements to the attributes that have lower values. There are 26 proposed improvements given to Kafe X. The proposed improvements are then discussed with the Manager of Cafe X. Based on the results of the discussion, there are 20 proposed improvements that can be done in the near future, 3 proposed improvements that can be done in a long time, 2 proposed improvements that are considered , and 1 proposed improvement that cannot be done.*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya lah penulis mampu menyelesaikan penelitian yang dilakukan untuk skripsi dengan judul Usulan Perbaikan Kafe X dengan Menggunakan Metode Modified Importance Performance Analysis ini dengan tepat waktu. Tujuan dilakukan dan diajukannya penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana di Fakultas Teknologi Industri program studi Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi sumber referensi bagi orang-orang yang ingin membuka bisnis kuliner terutama pada golongan minuman.

Penulis juga bersyukur karena berkat dukungan dari Universitas Katolik Parahyangan, dosen pembimbing, dosen penguji, serta rekan-rekan program studi dan juga keluarga penulis, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sangat baik membimbing penulis dalam seluruh rangkaian proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Hanky Fransiscus S.T., M.T. dan Bapak Prof. Ir. Sani Susanto M.T., Ph.D., CRMT., IPU., AER. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya dalam sidang dan memberikan saran serta kritik yang membangun bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Seluruh dosen serta staf pengajar yang telah memberikan ilmu bagi penulis selama masa perkuliahan di Program Studi Teknik Industri.
4. Seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan dukungan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh rekan-rekan pengelola Kafe X yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
6. Rekan-rekan kelas A angkatan 2016 Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan terutama Anggia, Claudy, Rika, Feicia,

dan Nichlaus yang telah memberikan dukungan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan masa studi.

7. Teman-teman lainnya yaitu Puela, Cabrina, Reyner, Rangga, Yonathan, Ario, Raditya, Nadia, Angel, Audrey, Michelle, Silvi, Jesslyn, dan Carlos.
8. Teman-teman kosan Ciumbuleuit 147a angkatan 2016 yang telah menemani dan menyemangati dari awal hingga akhir perkuliahan.
9. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dalam proses pengumpulan data.
10. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan masa studi dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, berbagai saran serta kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap bawa skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi pembaca serta semua pihak yang memerlukan.

Bandung, Juni 2020

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	I-6
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-6
I.5 Manfaat Penelitian .....	I-6
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Karakteristik Jasa .....	II-2
II.3 Kepuasan Pelanggan .....	II-3
II.4 <i>Modified Importance Performances Analysis</i> .....	II-4
II.5 Skala .....	II-6
II.6 Skala sikap .....	II-6
II.7 Kuesioner .....	II-8
II.8 Teknik Sampling .....	II-9
II.9 Sampel .....	II-11
II.10 Validitas .....	II-12
II.11 Reliabilitas .....	II-13
II.12 Atribut Kualitas Pelayanan Kafe .....	II-14
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	III-1
III.1 Penentuan Atribut Kualitas Pelayanan .....	III-1
III.2 Penyusunan Kuisisioner .....	III-8

III.2.1 Profil Pelanggan .....	III-8
III.2.2 Tingkat Kepentingan Atribut .....	III-9
III.2.3 Penilaian Performansi Kafe X .....	III-9
III.2.4 Penilaian Performansi Tempat Pesaing .....	III-9
III.3 Penyebaran Kuesioner .....	III-10
III.4 Pengujian Data Hasil Kuesioner .....	III-10
III.4.1 Profil Responden .....	III-10
III.4.2 Uji Reliabilitas .....	III-15
III.4.3 Uji Validitas .....	III-16
III.5 Perhitungan <i>Modified Importance Performance Analysis</i> .....	III-19
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN .....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Penyebaran Kuesioner .....	IV-1
IV.2 Analisis Profil Responden .....	IV-2
IV.3 Analisis Pembuatan Matriks <i>Modified Importance Performance Analysis</i> .....	IV-3
IV.4 Analisis Matriks <i>Modified Importance Performance Analysis</i> .....	IV-5
IV.4.1 Analisis Kuadran I .....	IV-6
IV.4.2 Analisis Kuadran I .....	IV-6
IV.4.3 Analisis Kuadran III .....	IV-7
IV.4.4 Analisis Kuadran IV .....	IV-12
IV.5 Usulan Perbaikan.....	IV-15
IV.6 Tanggapan Manajer Kafe X Mengenai Usulan Perbaikan .....	IV-33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
V.1 Kesimpulan .....	V-1
V.2 Saran .....	V-2

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Daftar Pesaing Kafe X .....	I-3
Tabel III.1	Penelitian Terdahulu mengenai Atribut Kualitas Pelayanan .....	III-1
Tabel III.2	Atribut pada Metode DINSERV .....	III-4
Tabel III.3	Rekapitulasi Atribut Penelitian Terdahulu dan DINESERV .....	III-5
Tabel III.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	III-15
Tabel III.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Atribut .....	III-16
Tabel III.6	Hasil Uji Validitas Penilaian Performansi Kafe X .....	III-17
Tabel III.7	Hasil Uji Validitas Penilaian Performansi Kafe Y .....	III-18
Tabel III.8	Hasil Perhitungan Rata-rata <i>Relative Performance Index</i> .....	III-19
Tabel III.9	Rekapitulasi Matriks <i>Modified Importance Performance Analysis</i> III-21	
Tabel III.10	Rekapitulasi Matriks <i>Modified Importance Performance Analysis</i> III-23	
Tabel IV.1	SOP Perhatian terhadap Kebutuhan Pelanggan .....	IV-16
Tabel IV.2	SOP Mengatasi Kesalahan Karyawan .....	IV-17
Tabel IV.3	SOP Pengecekan Pesanan Kembali .....	IV-18
Tabel IV.4	SOP Pemberitahuan Estimasi Waktu Pembuatan Minuman .....	IV-19
Tabel IV.5	SOP Keadilan dalam memberikan pelayanan .....	IV-20
Tabel IV.6	SOP Kebersihan Karyawan .....	IV-21
Tabel IV.7	<i>Checklist</i> Pembersihan Kafe .....	IV-24
Tabel IV.8	Usulan perbaikan .....	IV-28
Tabel IV.9	Tanggapan Manajer Kafe X .....	IV-33



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Penjualan Kafe X .....	I-2
Gambar II.1	Peta <i>Modified Importance Performance Analysis</i> .....	II-5
Gambar II.2	Teknik <i>Sampling</i> .....	II-9
Gambar III.1	Persentase Usia Responden .....	III-11
Gambar III.2	Persentase Jenis Kelamin Responden .....	III-12
Gambar III.3	Persentase Pekerjaan Responden .....	III-12
Gambar III.4	Persentase Pendidikan Terakhir Responden .....	III-13
Gambar III.5	Persentase Rata-rata Penghasilan per Bulan Responden .....	III-13
Gambar III.6	Persentase Frekuensi Kunjungan Kafe X Responden .....	III-14
Gambar III.7	Persentase Frekuensi Kunjungan Kafe X Responden .....	III-15
Gambar III.8	Matriks <i>Modified Importance Performance Analysis</i> .....	III-21
Gambar III.9	Matriks <i>Modified Importance Performance Analysis</i> .....	III-22
Gambar IV.1	Contoh Topi Dapur .....	IV-16
Gambar IV.2	Contoh Tampilan Layar Penilaian .....	IV-23
Gambar IV.3	Lampu Meja .....	IV-25
Gambar IV.4	Kotak Saran .....	IV-26



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A Kuisioner Kualitas Layanan pada Kafe X dan Kafe Y ..... A-1



# **BAB I**

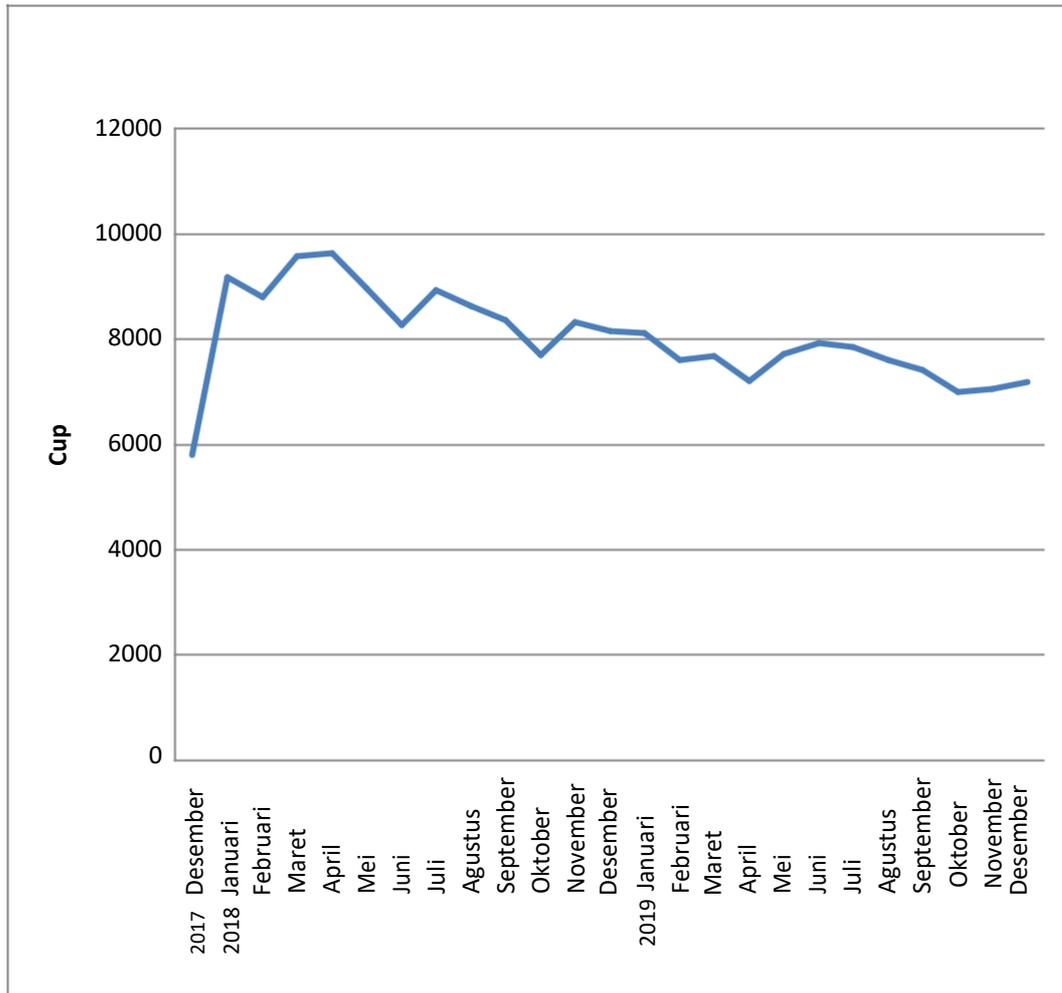
## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Kota Bandung dinobatkan sebagai destinasi wisata kuliner Indonesia oleh Kementerian Pariwisata sejak tahun 2015 lalu (Pikiran Rakyat, 2015). Menurut Ketua Jaringan Pengusaha Nasional Jawa Barat, Iwan Gunawan, pertumbuhan permintaan produk kuliner di Bandung rata-rata melampaui 10% per tahunnya. Sebagai salah satu destinasi wisata Kuliner di Indonesia, banyak pelaku bisnis kuliner yang tertarik untuk membuat bisnis di Kota Bandung. Banyaknya bisnis kuliner di Kota Bandung menyebabkan persaingan antar pelaku bisnis semakin ketat. Bisnis kuliner yang berkembang di Kota Bandung sangat beragam dengan berbagai konsep tempat dan cita rasa yang unik untuk menarik perhatian konsumen.

Kafe X merupakan salah satu perusahaan yang berasal dari Negara Taiwan yang bergerak di bidang kuliner khususnya minuman. Kafe X melakukan ekspansi ke Negara Indonesia pertama kali pada tahun 2013. Hingga saat ini Kafe X memiliki 29 cabang di Indonesia yang tersebar pada 9 kota yang berbeda. Tiga diantaranya berada pada Kota Bandung. Menu utama yang ditawarkan adalah teh susu. Selain teh susu, Kafe X juga menjual minuman lain mulai dari minuman yang mengandung kopi, susu, hingga berbagai macam jus. Kafe X juga menyediakan meja dan kursi untuk pengunjung yang ingin langsung meminum minumannya di Kafe.

Salah satu cabang Kafe X di Kota Bandung terletak pada salah satu *mall* ternama di Bandung. Kafe X mulai didirikan tanggal 17 Desember 2017. Namun mulai bulan Februari tahun 2019 sampai Desember 2019, penjualan pada Kafe X tidak mencapai target yang telah ditetapkan yaitu 8000 gelas perbulan. Data penjualan Kafe X dari bukanya toko dari tanggal 17 Desember 2017 sampai 31 Desember 2019 dapat dilihat pada Gambar I.1 berikut ini.



Gambar I.1 Penjualan Kafe X

Penjualan yang terus menurun menyebabkan Kafe X tidak mencapai target penjualan sejak tahun 2018. Hal ini menyebabkan pendapatan perusahaan menjadi menurun serta tidak mencapai target pendapatan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pihak manajemen Kafe X ingin meneneliti lebih lanjut terhadap masalah yang dialami.

## I.II Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pihak manajemen pusat Kafe X menyatakan telah melakukan beberapa usaha yang diterapkan pada seluruh cabang Kafe X di Indonesia untuk meningkatkan kembali penjualan. Salah satu bentuk usaha yang telah dilakukan untuk mempertahankan eksistensi Kafe X agar terus diminati oleh konsumen adalah memperbarui menu secara berkala dengan mengikuti perkembangan

industri kuliner minuman di Indonesia sehingga menu yang disediakan lebih lengkap. Selain itu, Kafe X juga mengadakan berbagai macam promosi untuk meningkatkan kembali penjualannya seperti memberikan potongan harga, memberikan berbagai hadiah bagi pelanggan setia, dan lainnya. Hal tersebut dilakukan oleh pihak manajemen pusat Kafe X, sedangkan pihak manajemen cabang Kafe X tempat penelitian sendiri belum melakukan usaha apapun untuk meningkatkan kembali penjualannya padahal terdapat banyak aspek yang dapat dikontrol oleh pihak cabang. Oleh karena itu pihak manajemen Kafe X tempat perlu melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengatasi masalah yang ada.

Menurunnya penjualan pada Kafe X diduga disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternalnya adalah banyaknya pesaing baru yang muncul di area *mall* dari tahun 2017 sampai tahun 2019. Hingga saat ini terdapat 12 pesaing yang menjual produk serupa. 2 diantaranya sudah ada sejak tahun 2017, 3 sejak tahun 2018, dan 7 lainnya sejak tahun 2019. Daftar pesaing yang berdiri tahun 2017 sampai 2019 dapat dilihat pada Tabel I.1 berikut ini.

Tabel I.1 Daftar Pesaing Kafe X

Nama Perusahaan pesaing	Tahun Berdiri		
	2017	2018	2019
	Blackball	Dum Dum	Kalijodo Coffee
	The Tong Tji	Chatime	Kopi Kenangan
		Cheese Tea Inc	Shake Me
			Kopi Janji Jiwa
			Fantastea
			Kopi Om
			Xi Bo Ba

Banyaknya pesaing baru membuat pengunjung pada *mall* memiliki lebih banyak pilihan sehingga muncul dugaan bahwa konsumen kafe X tersebar ke pesaing lainnya. Dengan jumlah kunjungan *mall* yang stabil, proporsi pasar yang didapatkan oleh Kafe X akan menurun karena terbagi dengan pesaing lainnya. Hal ini diperkuat dengan dilakukannya wawancara terhadap 10 orang pengunjung *mall*, dua diantaranya memilih untuk mengunjungi Kafe X, sedangkan 8 diantaranya memilih untuk mengunjungi tempat pesaing.

Selain faktor eksternal, menurunnya penjualan pada Kafe X juga disebabkan karena adanya faktor internal. Untuk mengetahui faktor internal

tersebut maka dilakukan wawancara terhadap target pasar Kafe X yaitu remaja dan orang tua. Wawancara dilakukan terhadap 46 orang yang termasuk kedalam target pasar Kafe X yang sudah dipilih secara acak. Responden diberikan beberapa pertanyaan. Pertanyaan pertama yaitu apakah responden tahu mengenai Kafe X. Jawaban pertanyaan tersebut menyatakan semua responden telah mengetahui Kafe X. Kemudian responden ditanyakan kembali apakah mengetahui keberadaan salah satu cabang Kafe X yang menjadi tempat penelitian. Hasil pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa terdapat 43 orang yang mengetahui keberadaan Kafe X tempat penelitian dan 3 orang lainnya tidak. Hal ini menunjukkan bahwa pemasaran yang dilakukan oleh pihak Kafe sudah berhasil memberikan informasi kepada konsumen.

Kemudian 43 orang responden yang mengetahui keberadaan Kafe X di tempat penelitian ditanyakan kembali apakah pernah mengunjungi. Hasil wawancara menunjukkan terdapat 29 orang yang pernah mengunjungi dan 14 orang yang tidak pernah mengunjungi Kafe X tempat penelitian. Wawancara selanjutnya dilakukan terhadap 29 orang yang pernah mengunjungi Kafe X tempat penelitian. Responden ditanyakan berapa kali pernah mengunjungi Kafe X tempat penelitian. Dari 29 orang yang diwawancarai, terdapat 21 orang yang hanya satu kali mengunjungi Kafe X tempat penelitian dan 8 orang yang mengunjungi lebih dari satu kali. Hal ini menunjukkan rendahnya minat kunjungan ulang pada Kafe X tempat penelitian.

Selanjutnya, wawancara dilanjutkan dengan menanyakan keinginan responden untuk mengunjungi kembali Kafe X tempat penelitian. Dari hasil wawancara terdapat 20 orang yang menyatakan tidak ingin kembali dan 9 orang yang ingin kembali mengunjungi Kafe X tempat penelitian. Terdapat 9 macam alasan dari jawaban tersebut. Sebanyak 6 menyatakan karena proses pembuatan minuman yang lama, 3 orang menyatakan pelayan susah dicari, 2 orang menyatakan tidak tersedianya wifi, 2 orang menyatakan antrian kasir yang panjang, 2 orang menyatakan pelayan yang kurang ramah, 2 orang menyatakan rasa yang kurang, 1 orang menyatakan karena harga yang mahal, 1 orang karena minuman yang diterima tidak sesuai pesanan, dan 1 orang lainnya karena meja lama dibersihkan.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Kafe X telah diketahui dan diminati oleh target pasarnya. Namun tingkat minat

kunjungan kembali ke Kafe X masih rendah. Konsumen cenderung mudah berpindah dari Kafe X ke tempat lainnya. Hal ini dapat terjadi karena 9 macam alasan yang telah disebutkan sebelumnya. Dari 9 macam alasan pada Kafe X, terdapat 6 macam yang termasuk kedalam layanan yaitu proses pembuatan minuman lama, pelayan susah dicari, antrian kasir panjang, pelayan kurang ramah, minuman tidak sesuai pesanan, dan meja lama diberisihkan. Maka dari itu, perlu dilakukan peningkatan terhadap layanan di Kafe X. Keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kafe X juga diperkuat dengan teori menurut pendapat para ahli yang menyatakan pentingnya kualitas layanan jasa bagi perusahaan dan telah menunjukkan hubungan yang positif dengan adanya keuntungan, meningkatkan pangsa pasar, *return of investment*, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Fornell & Lehmann, 1994).

Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan, kafe X sebaiknya tidak hanya fokus ke perusahaan, namun juga melihat kondisi pesaing serta pandangan konsumen. Metode MIPA adalah pengembangan dari konsep dasar metodee IPA yang dikemukakan oleh Martila dan James (1977). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat kualitas layanan dengan berdsasarkan penilaian konsumen terhadap performansi layanan dan tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan. Sedangkan metode *Modified* IPA (MIPA) tidak hanya menggunakan informasi mengenai performansi dari perusahaan sendiri, namun juga menggunakan informasi permandi perusahaan lain. Metode MIPA dapat menunjukkan tingkat kualitas performansi relatif suatu perusahaan dibandingkan dengan kompetitornya (Yavas dan Shemwell 2001). Dikarenakan penyebab menurunnya penjualan pada Kafe X adalah banyaknya pesaing baru serta kurangnya kualitas layanan, maka meode ini dirasa paling tepat digunakan.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Kafe X yang telah dipaparkan diatas, didapatkan beberapa rumusan masalah. Rumusan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan pada Kafe X?
2. Apa saja keunggulan dan kelemahan Kafe X relatif dibandingkan dengan pesaing?
3. Bagaimana usulan perbaikan terhadap layanan Kafe X?

### **I.III Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa pembatasan masalah dan asumsi penelitian yang digunakan agar penelitian yang dilakukan lebih terfokus. Batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan hanya pada satu cabang Kafe X di Kota  
Selain batasan, terdapat beberapa asumsi yang digunakan dalam

penelitian. Asumsi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Usulan perbaikan yang diberikan tidak mempertimbangkan biaya yang dikeluarkan.

### **I.IV Tujuan Penelitian**

Terdapat beberapa tujuan dari penelitian terhadap kualitas pelayanan di Kafe X. Beberapa tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan Kafe X.
2. Mengetahui kelemahan dan keunggulan Kafe X relatif dibandingkan dengan pesaing.
3. Memberikan usulan perbaikan layanan terhadap Kafe X.

### **I.V Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Berbagai pihak yang dimaksud adalah peneliti, pihak manajemen Kafe X, dan pembaca. Manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut.

1. Menambah wawasan pembaca mengenai ilmu Teknik Industri khususnya dalam bidang kualitas jasa
2. Memberikan informasi kepada pihak manajemen Kafe X mengenai kondisi layanan saat ini serta tindakan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

### **I.VI Metodologi Penelitian**

Penelitian kualitas jasa terhadap layanan pada Kafe X dilakukan dengan menggunakan metodologi. Metodologi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Pendahuluan

Langkah awal dalam melakukan penelitian adalah pemilihan objek penelitian. Pemilihan dilakukan berdasarkan permasalahan yang terdapat pada objek penelitian.

2. Studi Literatur

Studi Literatur dilakukan dengan mempelajari teori-teori terkait dengan topik kajian yaitu kualitas jasa.

3. Observasi Langsung

Observasi langsung dilakukan untuk mengetahui kondisi objek penelitian. Observasi dilakukan dengan melakukan wawancara pihak manajemen dan penungjung.

4. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Melalui tahapan yang telah dilakukan sebelumnya, dapat ditentukan penyebab pokok permasalahan yang kemudian akan diteliti lebih lanjut.

5. Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan Kafe X

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pihak manajemen dan pengunjung, dapat ditentukan atribut-atribut apa saja yang menentukan kualitas pelayanan pada Kafe X.

6. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan membuat dan menyebarkan kuisisioner.

7. Uji Validitas dan Relibilitas

Uji validitas dilakukan terhadap kuisisioner untuk mengetahui apakah kuisisioner dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Kafe X. Uji reliabilitas dilakukan terhadap hasil kuisisioner untuk mengetahui apakah hasilnya dapat dipercaya.

8. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan mengolah data hasil kuisisioner menggunakan metode MIPA.

9. Analisis dan Perancangan Usulan Perbaikan

Analisis dilakukan terhadap hasil pengolahan data yang telah dibuat. Hasil analisis kemudian akan digunakan untuk merancang usulan perbaikan layanan pada Kafe X.

10. Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir pada penelitian adalah membuat kesimpulan yang berisi jawaban dari tujuan penelitian. Selain itu, peneliti juga memberikan saran yang diperuntukkan bagi berbagai pihak yang terlibat dalam penelitian.