

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI
COFFEE SHOP X DENGAN *DINESERV* DAN *GAP 5*
SERVQUAL**

SKRIPSI

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

	Disusun oleh :
Nama	: Ian Stanley Wijaya
NPM	2016610024



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2021**

USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI COFFEE SHOP X DENGAN *DINESERV* DAN *GAP 5* SERVQUAL

SKRIPSI

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

	Disusun oleh :
Nama	: Ian Stanley Wijaya
NPM	2016610024



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2021**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Ian Stanley Wijaya
NPM : 2016610024
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI *COFFEE SHOP X*
DENGAN *DINESERV* DAN *GAP 5 SERVQUAL*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2021
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

9 Sept 2021

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

Dosen Pembimbing Pertama

(Cherish Rikardo, S.Si., M.T.)

Dosen Pembimbing Kedua

(Loren Pratiwi, S.T., M.T.)

**PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU
MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,
Nama : Ian Stanley Wijaya
NPM : 2016610024

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**“USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI COFFEE SHOP X
DENGAN DINESERV DAN GAP 5 SERVQUAL”**

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.

Pekanbaru, 10 Agustus 2021



Ian Stanley Wijaya
NPM : 2016610024

ABSTRAK

Coffee Shop X merupakan sebuah *coffee shop* yang terletak di jalan Kelapa, kota Pekanbaru. Seperti *coffee shop* pada umumnya, *Coffee Shop X* menawarkan berbagai macam minuman berbasis *coffee* maupun *non-coffee* serta makanan berat maupun makanan ringan. Banyaknya *coffee shop* baru yang terus bermunculan di kota Pekanbaru membuat *Coffee Shop X* harus mampu bersaing dengan *coffee shop* lainnya. Seiring dengan berjalannya waktu, *Coffee Shop X* kerap mendapatkan keluhan dari pelanggan terkait kualitas layanan yang diberikan. Adapun contoh dari keluhan yang diberikan oleh pelanggan mencakup kurangnya fasilitas yang terdapat di *Coffee Shop X* seperti halnya area parkir, kondisi dari toilet *Coffee Shop X* yang kurang memadai, kursi *Coffee Shop X* yang kurang nyaman, kinerja dari karyawan *Coffee Shop X* yang dinilai masih kurang memuaskan, dan beberapa hal lainnya yang membuat kualitas layanan di *Coffee Shop X* menjadi kurang optimal. Jika tidak segera diperbaiki, maka ditakutkan bahwa kekurangan-kekurangan tersebut dapat membuat *Coffee Shop X* kalah dengan pesaingnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari atribut yang akan dijadikan sebagai usulan perbaikan terhadap kurangnya kualitas layanan yang terdapat di *Coffee Shop X* dengan menggunakan metode *Gap 5 SERVQUAL*. Terdapat 22 atribut akhir yang didapatkan melalui hasil studi literatur metode *DINESERV* dan proses wawancara yang menggunakan metode CIT. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode *Gap 5 SERVQUAL*, terdapat 20 atribut yang masih mendapatkan nilai *gap* minus dan memerlukan usulan perbaikan. Namun sebelum diberikannya usulan perbaikan, perlu dilakukannya proses identifikasi masalah untuk mencari tahu akar permasalahan yang menjadi penyebab dari munculnya nilai *gap* minus pada masing-masing atribut tersebut. Adapun usulan perbaikan yang diberikan kepada *Coffee Shop X* mencakup memasang kipas angin pada ruang makan *outdoor*, menyewa lahan kosong yang terdapat di seberang *Coffee Shop X* untuk dijadikan sebagai lahan parkir, mengganti bola lampu toilet, memasang cermin di toilet, menambah meja dan menata ulang ruang makan, memasang kanopi, mengganti kursi menjadi yang lebih nyaman, memberikan pelatihan secara rutin kepada karyawan, membagi *jobdesc* karyawan secara jelas, dan memberikan insentif kepada karyawan yang bekerja dengan baik dan benar.

ABSTRACT

Coffee Shop X is a coffee shop located on Jalan Kelapa, Pekanbaru city. Like coffee shops in general, Coffee Shop X offers a variety of coffee and non-coffee-based drinks as well as heavy meals and snacks. The number of new coffee shops that keep popping up in the city of Pekanbaru makes Coffee Shop X must be able to compete with other coffee shops. Over time, Coffee Shop X often gets complaints from customers regarding the quality of service provided. Examples of complaints given by customers include the lack of facilities available at Coffee Shop X such as the parking area, the inadequate condition of the Coffee Shop X toilets, the uncomfortable chairs of Coffee Shop X, the performance of Coffee Shop X employees who are considered to be still lacking. satisfactory, and several other things that make the quality of service at Coffee Shop X less than optimal. If it is not immediately corrected, it is feared that these deficiencies could make Coffee Shop X lose to its competitors.

This study aims to find attributes that will be used as proposed improvements to the lack of service quality found in Coffee Shop X by using the Gap 5 SERVQUAL method. There are 22 final attributes obtained through the results of the literature study using the DINESERV method and the interview process using the CIT method. Based on the results of data processing using the Gap 5 SERVQUAL method, there are 20 attributes that still get a minus gap value and require improvement proposals. However, before the proposed improvement is given, it is necessary to carry out a problem identification process to find out the root cause of the emergence of the minus gap value for each of these attributes. The proposed improvements given to Coffee Shop X include installing a fan in the outdoor dining room, renting vacant land opposite Coffee Shop X to be used as a parking lot, replacing toilet light bulbs, installing a mirror in the toilet, adding a table and rearranging the space. eat, install a canopy, change chairs to become more comfortable, provide regular training to employees, clearly divide employee job descriptions, and provide incentives to employees who work well and correctly.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat anugerah-Nya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Di *Coffee Shop X* Dengan *DINESERV* dan *GAP 5 SERVQUAL*”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada bidang ilmu Teknik Industri. Selama proses penelitian dan penyusunan laporan skripsi tengah berlangsung, penulis juga banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Cherish Rikardo, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa memberikan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini dengan sangat baik dan sabar.
2. Bapak Yoon Mac Kinley Aritonang, Ph.D. dan Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen penguji dalam siding proposal yang telah memberikan banyak masukan, kritik, dan saran sehingga penulis dapat menyusun skripsi.
3. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T. selaku koordinator skripsi yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi.
4. Segenap dosen, tata usaha, dan pekarya Teknik Industri UNPAR yang telah memberikan bantuan administrative, ilmu, dan bantuan lainnya selama kuliah dan juga proses penulisan skripsi berlangsung.
5. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi sehingga proses penulisan skripsi dapat berjalan dengan baik.
6. Pihak *Coffee Shop X* yang telah mengizinkan dan meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian.
7. Alfred, Ardi, Nando, Ricky, Jerry, Garry, Aswin, Alvin, Daniel, Andrew yang selalu memberikan bantuan, dorongan, semangat, informasi, ide, dan saran serta sama-sama berjuang dan saling menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang tidak tercantum dan telah memberikan banyak bantuan serta dukungan dari awal kuliah hingga akhir penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak *Coffee Shop X*, Pembaca, dan juga peneliti selanjutnya.

Pekanbaru, 10 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of a cursive name followed by three horizontal lines.

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-8
I.4 Tujuan Penelitian	I-9
I.5 Manfaat Penelitian	I-9
I.6 Metodologi Penelitian	I-9
I.7 Sistematika Penulisan	I-12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa	II-1
II.2 Kualitas Layanan.....	II-2
II.3 <i>DINESERV</i>	II-3
II.4 Metode Pengumpulan Data.....	II-5
II.5 Teknik <i>Sampling</i>	II-6
II.5.1 <i>Probability Sampling</i>	II-6
II.5.2 <i>Non-Probability Sampling</i>	II-8
II.6 Skala Pengukuran.....	II-8
II.7 Uji Realibilitas	II-10
II.8 Uji Validitas	II-11
II.9 <i>Critical Incident Technique (CIT)</i>	II-12
II.10 <i>GAP 5 SERVQUAL</i>	II-12
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Penentuan Atribut	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner	III-10
III.3 Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner.....	III-11
III.4 Pengolahan Data	III-12
III.4.1 Rekapitulasi Profil Responden	III-12

III.4.2	Uji Validitas.....	I-16
III.4.3	Uji Realibilitas	III-17
III.4.4	Perhitungan <i>GAP 5</i>	III-18
III.4.5	Urutan Prioritas Perbaikan	III-20
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN		IV-1
IV.1	Analisis Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.1.1	Analisis Atribut A3	IV-1
IV.1.2	Analisis Atribut A5	IV-2
IV.1.3	Analisis Atribut A6	IV-2
IV.1.4	Analisis Atribut A7	IV-2
IV.1.5	Analisis Atribut A8	IV-3
IV.1.6	Analisis Atribut A10	IV-3
IV.1.7	Analisis Atribut A13	IV-4
IV.1.8	Analisis Atribut A14	IV-4
IV.1.9	Analisis Atribut A15	IV-4
IV.1.10	Analisis Atribut A16	IV-5
IV.1.11	Analisis Atribut A18	IV-5
IV.1.12	Analisis Atribut A19	IV-5
IV.1.13	Analisis Atribut A21	IV-6
IV.2	Analisis Kualitas Layanan	IV-6
IV.2.1	Analisis Kualitas Layanan Atribut A19	IV-7
IV.2.2	Analisis Kualitas Layanan Atribut A10	IV-7
IV.2.3	Analisis Kualitas Layanan Atribut A14	IV-8
IV.2.4	Analisis Kualitas Layanan Atribut A15	IV-8
IV.2.5	Analisis Kualitas Layanan Atribut A16	IV-8
IV.2.6	Analisis Kualitas Layanan Atribut A21	IV-9
IV.2.7	Analisis Kualitas Layanan Atribut A7.....	IV-9
IV.2.8	Analisis Kualitas Layanan Atribut A11	IV-9
IV.2.9	Analisis Kualitas Layanan Atribut A8	IV-10
IV.2.10	Analisis Kualitas Layanan Atribut A2.....	IV-10
IV.2.11	Analisis Kualitas Layanan Atribut A12	IV-11
IV.2.12	Analisis Kualitas Layanan Atribut A4	IV-11
IV.2.13	Analisis Kualitas Layanan Atribut A6	IV-11
IV.2.14	Analisis Kualitas Layanan Atribut A17	IV-11
IV.2.15	Analisis Kualitas Layanan Atribut A5.....	IV-12
IV.2.16	Atribut Kualitas Layanan Atribut A13	IV-12
IV.2.17	Analisis Kualitas Layanan Atribut A18	IV-12
IV.2.18	Analisis Kualitas Layanan Atribut A22	IV-13

IV.2.19	Analisis Kualitas Layanan Atribut A3	V-13
IV.2.20	Analisis Kualitas Layanan Atribut A20	IV-13
IV.2.21	Analisis Kualitas Layanan Atribut A1	IV-16
IV.2.22	Analisis Kualitas Layanan Atribut A9	IV-16
IV.3	Usulan Perbaikan	IV-17
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-4
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Rekapitulasi Ulasan dari Situs <i>Google</i>	I-6
Tabel I.2 Rekapitulasi Hasil Wawancara Narasumber Mengenai Keluhan Ketika Mengunjungi <i>Coffee Shop X</i>	I-7
Tabel II.1 29 Atribut Jasa yang Terdapat dalam Model <i>DINESERV</i>	II-4
Tabel III.1 Penentuan dan Penyesuaian Atribut <i>DINESERV</i>	III-2
Tabel III.2 Rekapitulasi Atribut Hasil CIT	III-6
Tabel III.3 Atribut Akhir.....	III-8
Tabel III.4 Hasil Uji Validitas.....	III-16
Tabel III.5 Hasil Uji Realibilitas	III-18
Tabel III.6 Skor <i>GAP 5</i> Setiap Atribut	III-18
Tabel III.7 Urutan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Atribut.....	III-21
Tabel IV.1 <i>Gap</i> Setiap Atribut Dengan Nilai <i>Gap</i> Negatif.....	IV-14
Tabel IV.2 <i>Gap</i> Setiap Atribut Dengan Nilai <i>Gap</i> Positif	IV-16
Tabel IV.3 Usulan Perbaikan Terhadap Masing-Masing Atribut Dengan Nilai <i>Gap</i> Negatif.....	IV-30

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Laporan Pendapatan <i>Coffee Shop X</i> dalam 1 tahun terakhir.....	I-4
Gambar I.2 Metodologi Penelitian	I-10
Gambar III.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	III-13
Gambar III.2 Persentase Usia Responden	III-14
Gambar III.3 Persentase Pekerjaan Responden	III-14
Gambar III.4 Persentase Aktivitas Responden	III-15
Gambar III.5 Persentase Frekuensi Berkunjung Responden	III-16
Gambar IV.1 Contoh Terminal (Colokan Sambung)	IV-19
Gambar IV.2 Contoh Kipas Angin Dinding.....	IV-19
Gambar IV.3 Lahan Parkir <i>Coffee Shop X</i>	IV-20
Gambar IV.4 Lahan Kosong Seberang <i>Coffee Shop X</i>	IV-21
Gambar IV.5 Kondisi Toilet <i>Coffee Shop X</i>	IV-21
Gambar IV.6 Contoh <i>Form Checklist</i> Piket Usulan	IV-22
Gambar IV.7 Contoh <i>Handle</i> Pintu Toilet.....	IV-22
Gambar IV.8 Ruang Makan <i>Outdoor</i>	IV-23
Gambar IV.9 Layout <i>Coffee Shop X</i> Sebelum dan Sesudah Perbaikan.....	IV-24
Gambar IV.10 Contoh Kursi Usulan	IV-25
Gambar IV.11 Penampakan Fisik <i>Coffee Shop X</i>	IV-26
Gambar IV.12 Menu <i>Coffee Shop X</i>	IV-27
Gambar IV.13 Contoh Menu Gantung	IV-27

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN B HASIL PROFIL RESPONDEN

LAMPIRAN C KUESIONER EKSPETASI PELANGGAN

LAMPIRAN D KUESIONER PERSEPSI PELANGGAN

LAMPIRAN E KUESIONER KUALITAS LAYANAN SECARA KESELURUHAN

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab I ini akan dibahas terkait latar belakang dari dilakukannya proses penelitian terhadap *Coffee Shop X*. Selain dari latar belakang, adapun hal-hal lain yang akan turut dibahas adalah identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan dari dilakukannya penelitian, manfaat yang didapat dari dilakukannya penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman, banyak sekali bermunculan usaha yang bergerak dalam berbagai macam bidang tidak terkecuali jasa. Adapun terdapat berbagai macam jenis usaha yang bergerak dalam bidang jasa seperti halnya pembangunan umum, transportasi, pariwisata, pekerjaan rumah tangga, kuliner, dsb. Usaha kuliner adalah salah satu contoh usaha dalam bidang jasa yang akan terus berkembang mengingat bahwa makanan merupakan salah satu kebutuhan primer dalam hidup manusia (Maslow, 1943). Terlebih jumlah manusia yang terus meningkat setiap tahunnya, seperti yang dapat dilihat pada pertumbuhan angka jumlah penduduk yang dilansir melalui data sensus penduduk (2020). Melalui data sensus penduduk (2020) tersebut, terlihat bahwa Indonesia mengalami peningkatan jumlah penduduk sebanyak 32,56 juta jiwa dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, dimana hal tersebut menunjukkan bahwa Indonesia mengalami penambahan jumlah penduduk sebanyak 3,25 juta jiwa setiap tahunnya. Secara tidak langsung, hal tersebut menjadi salah satu faktor yang mendorong banyaknya usaha dalam bidang kuliner yang terus bermunculan untuk memenuhi kebutuhan primer manusia tersebut.

Namun usaha dalam bidang kuliner sendiri dapat terbagi dalam berbagai macam jenis, seperti halnya restoran tradisional, restoran cepat saji, toko roti, kedai kopi, dan masih banyak lagi. Diantara beberapa pilihan tersebut, kedai kopi merupakan usaha dalam bidang kuliner yang cukup banyak diminati belakangan ini. Hal tersebut dapat dilihat dari peningkatan angka jumlah kedai kopi di

Indonesia yang terus meningkat 10-15% setiap tahunnya seperti yang dikatakan oleh Ario Fajar selaku *Head of Marketing* PT Toffin Indonesia yang bergerak dalam bidang penyedia barang dan jasa bisnis HOREKA (Hotel, Restoran, Kafe) kepada Beritasatu.com.

Persentase tersebut menjadi salah satu titik acuan mengapa jumlah kedai kopi di Indonesia dapat mencapai 3000 gerai pada akhir tahun 2019. Penyebaran kedai kopi di Indonesia pun dapat terbilang cukup merata walaupun berpusat di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, dsb. Namun kini sudah mulai merambat ke kota-kota satelit seperti Lampung, Depok, Bengkulu, Pekanbaru, dll. Dari pernyataan tersebut dapat dinilai bahwa usaha dalam bidang kuliner yang dikemas dengan bentuk kedai kopi merupakan usaha yang menjanjikan sehingga menarik banyak minat pengusaha untuk mencobanya, terutama para generasi milenial yang kaya akan konsep kreatif untuk diterapkan dalam sebuah kedai kopi. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa aspek dalam sebuah kedai kopi agar ramai akan pelanggan, diantaranya adalah *design* dari tempat itu sendiri, suasana yang tercipta dalam kedai kopi tersebut, fasilitas yang disediakan, citarasa dari makanan dan minuman yang disajikan, dsb. Oleh karena itu, para pemilik dari kedai kopi yang telah ada harus berlomba-lomba untuk menarik hati pelanggan agar dapat terus bersaing. Adapun salah satu cara yang dapat diterapkan adalah dengan meningkatkan kualitas jasa dari kedai kopi itu sendiri.

Salah satu kedai kopi yang akan dijadikan sebagai objek pembahasan kedepannya adalah *Coffee Shop X*. *Coffee Shop X* merupakan sebuah kedai kopi yang terletak di kota Pekanbaru, tepatnya jalan Kelapa. Letak dari kedai kopi ini sendiri dapat dibilang cukup strategis dikarenakan lokasinya yang terletak padajantung kota Pekanbaru, terlebih *Coffee Shop X* juga merupakan salah satu kedai kopi yang dapat dikatakan sebagai pelopor kedai kopi modern di Kota Pekanbaru. Namun hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pemilik *Coffee Shop X* agar dapat terus bertahan dan bersaing mengingat banyaknya kedai kopi baru yang terus bermunculan dengan konsep yang lebih *fresh*. Jika tidak ada tindakan yang diambil, pemilik dari *Coffee Shop X* sendiri khawatir bahwa hal tersebut dapat mempengaruhi perkembangan *Coffee Shop X* untuk kedepannya.

Guna meminimalisir kemungkinan dari terjadinya kalah saing dengan

kedai kopi lainnya, maka pemilik dari *Coffee Shop X* sendiri berinisiatif untuk melakukan beberapa inovasi. Diantaranya adalah pembaharuan tempat untuk memberikan kesan baru yang lebih *fresh*, menyediakan beberapa macam menu baru agar pelanggan tidak merasa bosan dengan menu yang telah ada, mempertahankan citarasa dari menu lama, serta menekan harga jual dari menu-menu yang disediakan. Beberapa tindakan yang telah diambil tersebut dinilai cukup efektif karena dapat mendongkrak penjualan *Coffee Shop X* selama beberapa saat. Namunselain daripada itu, tidak sedikit keluhan dari pelanggan yang masih diterima oleh pemilik *Coffee Shop X* berasal dari kualitas layanan kedai kopi itu sendiri. Hal tersebut mendorong pemilik *Coffee Shop X* untuk terus berpikir agar dapat melakukan inovasi yang berkaitan dengan kualitas layanan dari *Coffee Shop X*. Pemilik dari *Coffee Shop X* juga menyetujui bahwa kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat menarik hati pelanggan agar mau kembali ke suatu tempat walaupun banyaknya pesaing lain yang menawarkan suasana, produk, serta harga yang serupa. Namun hingga saat ini, pemilik dari *Coffee Shop X* mengakui belum sempat melakukan inovasi yang berkaitan dengan kualitas layanan dari kedai kopi itu sendiri dikarenakan belum ditemukannya cara yang efektif.

Dari hasil wawancara yang telah diberikan oleh pemilik *Coffee Shop X* seperti yang sebelumnya telah dikatakan, beliau juga setuju dengan pernyataan yang diberikan oleh Lee, Kim, Hemmington, dan Yun dalam Buttle (2004) bahwa jasa merupakan salah satu komponen yang dapat diunggulkan jika produk yang ditawarkan serupa dengan pesaing lainnya. Karena dengan kesan baik yang diberikan kepada pelanggan dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi pelanggan untuk kembali mengunjungi suatu tempat kedepannya. Telah terdapat beberapa usaha bagi pemilik *Coffee Shop X* untuk mengedepankan kualitas layanan dari kedai kopi tersebut, diantaranya adalah *standard operating procedure* (SOP) yang dilakukan dan diperhatikan ketika berhadapan dengan pelanggan, dan juga pembuatan beberapa macam acara untuk menjalin hubungan baik antara pihak *Coffee Shop X* dengan para pelanggan. Adapun acara yang dibuat seperti potongan harga yang akan didapat ketika menghadiri nonton bareng pertandingan sepak bola ataupun basket yang disiarkan secara *live* pada stasiun televisi. Akan tetapi kedua usaha ini dinilai masih kurang untuk

memberikan kualitas layanan terbaik bagi pihak *Coffee Shop X* untuk para pelanggan karena masih terdapat beberapa keluhan lainnya yang belum terselesaikan.

Seperti yang dikatakan oleh Edvarsson (1996), peningkatan kualitas dari sebuah produk atau jasa yang ditawarkan dapat meningkatkan profitabilitas dari sebuah usaha yang tengah dijalankan, hal tersebut lah yang menjadi harapan bagi pemilik *Coffee Shop X*. Kesadaran dari pemilik *Coffee Shop X* akan pentingnya sebuah kualitas layanan yang belum maksimal dari sebuah tempat yang menawarkan produk kepada pelanggan, dapat menjadi dasar bagi *Coffee Shop X* untuk selalu menanggapi keluhan konsumen agar dapat berbenah dan berinovasi hingga mencapai kualitas jasa terbaik dari kedai kopi tersebut.

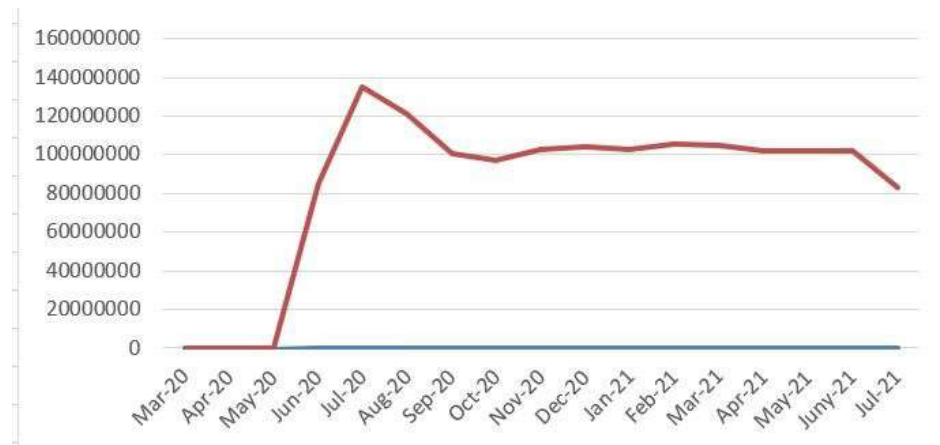
Maka dari itu, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat membantu

Coffee Shop X untuk terus berkembang menuju arah yang lebih baik dengan cara

memberikan usulan berupa peningkatan kualitas layanan agar dapat memberikan kualitas layanan secara maksimal kepada para pelanggan dari *Coffee Shop X* itu sendiri.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Seperti yang telah disebutkan dan dijelaskan pada bagian sebelumnya mengenai kualitas layanan *Coffee Shop X* yang belum maksimal dan masih menuai banyak keluhan dari pelanggan, maka diperlukan proses yang lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memicu timbulnya keluhan-keluhan, dikarenakan hal tersebut sangat berpengaruh terhadap pendapatan *Coffee Shop X*. Berdasarkan data diketahui bahwa telah terjadi penurunan pendapatan *Coffee Shop X* selama beberapa bulan terakhir. Berikut data pendapatan *Coffee Shop X* dalam kurun 1 tahun terakhir.



Gambar I.1 Laporan Pendapatan *Coffee Shop X* selama 1 tahun terakhir

Adapun langkah awal yang dapat dilakukan untuk menemukan sumber permasalahan tersebut adalah dengan cara melakukan observasi terhadap *Coffee Shop X*. Kegiatan observasi pun mulai dilakukan terhadap beberapa macam aspek yang terdapat pada *Coffee Shop X* adapun salah satu aspek yang dapat menjadi target observasi adalah aspek fisik seperti halnya fasilitas yang mencakup *dining area*, toilet, parkir, dsb yang dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan pelanggan ketika berkunjung ke *Coffee Shop X*. Pada *Coffee Shop X* sendiri memang hanya terdapat satu buah toilet dimana laki-laki dan perempuan harus berbagi, hal tersebut kerap menimbulkan antrian yang mengular dan kebersihan yang kurang terjaga. Ditambah lagi penerangan dalam toilet yang dinilai sangat minim dan sampah *tissue* yang berserakan menambah kesan kotor suasana toilet. Di dalam toilet juga tidak terlihat tersedianya cermin sehingga menyulitkan pelanggan yang ingin sekedar merapikan diri. Fasilitas toilet pada sebuah tempat makan merupakan salah satu faktor penunjang tingkat kepuasan pelanggan yang tidak dapat dikesampingkan, maka dari itu pihak *Coffee Shop X* dianjurkan untuk serius menanganinya.

Selain toilet yang menjadi salah satu fasilitas dari aspek fisik yang terdapat di *Coffee Shop X*, terdapat pula *dining area* yang menjadi bagian utama dari sebuah kedai kopi dimana tempat itulah yang menjadi pusat aktivitas antara pihak penyedia jasa dan pelanggan. Maka dari itu, *dining area* menjadi bagian yang paling harus diperhatikan guna mencapai kualitas layanan terbaik untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Adapun *dining area* di *Coffee Shop X* terbagi menjadi dua bagian, yaitu *indoor* yang dilengkapi dengan pendingin ruangan dan

juga *outdoor* yang diperuntukan bagi pelanggan yang ingin merokok. Namun observasi pada *dining area* di *Coffee Shop X* yang paling sering menuai keluhan adalah *dining area outdoor*, adapun keluhan berasal dari sirkulasi udara yang panas karena tidak terdapatnya kipas angin pada area *outdoor*. Faktor ini dirasa cukup mempengaruhi tingkat kenyamanan pelanggan dikarenakan dapat menjadi sebuah pertimbangan bagi pelanggan untuk menghabiskan waktu di *Coffee Shop X* ataupun kembali berkunjung di waktu yang akan datang. Selain daripada itu, dikarenakan atap dari *dining area* bagian *outdoor* pada *Coffee Shop X* yang hanya beralaskan tumbuhan, maka pelanggan yang berkunjung di hari hujan akan kebasahan. Hal tersebut juga akan menimbulkan *dining area* bagian *indoor* yang terlalu ramai akibat perpindahan pelanggan yang berasal dari *dining area* bagian *outdoor*. Selanjutnya lantai *dining area* bagian *indoor* juga akan menjadi basah dan menimbulkan kesan kotor yang nantinya akan membuat pelanggan menjadi kurang nyaman.

Fasilitas terakhir pada kedai *Coffee Shop X* yang kerap menimbulkan keluhan dari para pelanggan adalah kurangnya lahan parkir yang tersedia, sehingga pelanggan yang datang berkunjung dengan menggunakan kendaraan roda empat pada *prime times* *Coffee Shop X* harus memarkirkan kendaraanya sedikit lebih jauh. Hal tersebut tentu akan menjadi salah satu faktor bagi para pelanggan yang ingin menjadikan *Coffee Shop X* sebagai titik kumpul namun datang dengan kendaraan masing-masing.

Setelah melakukan observasi, adapun langkah lain yang dapat dilakukan untuk mengetahui keluhan dari pelanggan yang mengunjungi *Coffee Shop X* melalui kolom ulasan pada situs google. Ulasan yang dituliskan oleh para pelanggan mengenai *Coffee Shop X* dapat dilihat pada lampiran A. Meskipun sudah banyak terdapat ulasan positif yang dituliskan para pelanggan, akan tetapi masih terdapat pelanggan yang memberikan keluhan negatif terhadap *Coffee Shop X* seperti yang dapat dilihat pada tabel rekapitulasi keluhan pelanggan berikut ini.

Tabel I.1 Rekapitulasi Ulasan dari Situs *Google*

Sumber	Keluhan
Google	Lahan parkir yang kurang memadai
	Tidak terdapat genset jika terjadi pemadaman listrik
	Menu makanan yang kurang bervariasi
	Layanan yang kurang ramah
	Rasa kurang enak pada kopi yang disajikan

Setelah melakukan observasi dan mencari keluhan dari para pelanggan *Coffee Shop X* melalui bantuan situs *google*, langkah lain yang dapat dilakukan adalah dengan cara melakukan wawancara terhadap para pelanggan. Adapun wawancara dilakukan guna memperkuat dan melengkapi hasil observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Wawancara yang dilakukan dengan para pelanggan *Coffee Shop X* dilakukan dengan metode wawancara tidak terstruktur yang bertujuan untuk menemukan keluhan baru yang sebelumnya tidak terlihat ketika proses observasi tengah berlangsung. Berikut merupakan beberapa poin pertanyaan yang ditujukan kepada narasumber ketika wawancara dilakukan :

1. Profil Narasumber

Profil narasumber yang ditanyakan terdiri dari nama dan usia. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui beragam jenis karakteristik dari pelanggan *Coffee Shop X*.

2. Frekuensi Kunjungan

Setelah mengetahui profil dari narasumber yang bersangkutan, selanjutnya narasumber akan ditanya mengenai frekuensi berkunjung ke *Coffee Shop X*.

3. Aktivitas Narasumber

Pada tahap ini, narasumber akan ditanya mengenai kebiasaan yang dilakukan jika sedang berkunjung ke *Coffee Shop X*. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui kebutuhan narasumber terhadap fasilitas yang tersedia di *Coffee Shop X*.

4. Pengalaman Ketika Berkunjung

Pertanyaan selanjutnya yang akan ditujukan kepada narasumber adalah pengalaman yang pernah dialami ketika sedang berkunjung ke *Coffee Shop X*. Pengalaman yang dimaksud dapat berupa pengalaman positif maupun negatif.

5. Saran

Pertanyaan yang akan menjadi penutup dari proses wawancara yang dilakukan adalah dengan menanyakan saran dari narasumber untuk *Coffee Shop X*. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui harapan narasumber untuk kedai kopi *Coffee Shop X* agar dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan.

Wawancara dilakukan dengan 15 orang narasumber yang merupakan pelanggan dari *Coffee Shop X*. Adapun wawancara dilakukan guna mengetahui kesan positif maupun negatif dari para pelanggan terhadap *Coffee Shop X*. Namun akan lebih difokuskan ke kesan negatif, agar didapat inti dari permasalahan yang tengah dihadapi oleh *Coffee Shop X* dari sudut pandang pelanggan sehingga dapat dilakukannya pembenahan. Hasil dari wawancara tersebut dapat dilihat pada tabel rekapitulasi keluhan pelanggan berikut ini :

Tabel I.2 Rekapitulasi Hasil Wawancara Narasumber Mengenai Keluhan Ketika Mengunjungi *Coffee Shop X*

No.	Keluhan
1	Lahan parkir yang kurang memadai
2	Pencahayaan yang sangat minim di dalam toilet
3	Tidak terdapat cermin di dalam toilet
4	Tidak tersedia <i>tissue</i> di atas meja
5	Menu makanan yang kurang bervariasi
6	Sering kejatuhan semut dan daun jika duduk di <i>area outdoor</i>
7	Kurangnya stop kontak yang terletak pada <i>area outdoor</i>
8	Sering kehabisan menu minuman yang menjadi <i>signature</i> dari <i>Coffee Shop X</i>
9	Pelayan yang telat mengantarkan orderan jika sedang ramai pengunjung
10	Kursi kayu yang kurang nyaman jika diduduki dalam waktu lama

Pada tabel di atas dapat dilihat beberapa macam keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap *Coffee Shop X* ketika datang berkunjung. Melalui keluhan tersebut, dapat dilihat bahwa pelanggan yang datang berkunjung merasa tidak puas dengan apa yang dirasakan. Oleh sebab itu, pihak *Coffee Shop X* harus segera menindaklanjuti permasalahan terkait agar tidak dirasakan kembali oleh pelanggan lain di kemudian hari. Dengan adanya perbaikan, maka pelanggan akan merasa bahwa *Coffee Shop X* terus mencoba untuk memberikan kualitas layanan secara maksimal.

Namun diantara keluhan-keluhan yang didapat melalui proses wawancara dengan pelanggan, terdapat 3 orang yang memberikan kesan positif terhadap *Coffee Shop X* ketika sedang datang berkunjung. Adapun kesan positif tersebut seperti pelayan yang ramah terhadap pelanggan, rasa minuman yang enak dan memiliki ciri khas, harga makanan dan minuman yang masih tergolong murah, dsb. Walaupun terdapat beberapa pelanggan yang memberikan kesan positif terhadap *Coffee Shop X*, namun pihak *Coffee Shop X* tidak boleh berhenti dalam melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan dalam usahanya. Karena jika pesaing terus melakukan pengembangan sedangkan *Coffee Shop X* tetap konstan, maka ditakutkan dapat mempengaruhi pendapatan dari *Coffee Shop X* sendiri dalam waktu yang akan datang. Oleh karena itu, hal ini harus dijadikan sebagai sebuah perhatian khusus bagi *Coffee Shop X* untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan yang dapat membawa pengaruh positif terhadap *Coffee Shop X* kedepannya.

Seperti yang sudah dikatakan pada paragraf sebelumnya terkait tingkat kualitas layanan dari *Coffee Shop X* maka dibutuhkan suatu metode untuk mengukur kualitas layanan itu sendiri agar didapatkan hasil yang akurat. Adapun pengukuran akan dilakukan menggunakan atribut-atribut jasa yang terdapat dalam model *DINESERV*. Model *DINESERV* sendiri merupakan model yang dikhususkan untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada objek penelitian seperti restoran, rumah makan, ataupun kafe secara spesifik.

Selain menggunakan atribut-atribut yang terdapat dalam *DINESERV* sebagai parameter untuk mengukur tingkat kualitas layanan, akan digunakan pula metode *Critical Incident Technique* (CIT). Adapun CIT disini dapat membantu peneliti untuk mengetahui lebih dalam terkait kecocokan atribut terhadap objek penelitian maupun atribut yang sekiranya perlu ditambahkan melalui proses wawancara dengan pengunjung dari *Coffee Shop X* itu sendiri.

Jika data telah didapat melalui penyebaran kuesioner, maka tahap selanjutnya adalah dilakukannya perhitungan uji validitas dan realibilitas untuk menjamin bahwa data dapat digunakan dan dipertanggung jawabkan. Setelah melakukan uji validitas dan realibilitas terhadap data yang didapat, maka tahap selanjutnya akan dilakukan proses perhitungan menggunakan *GAP 5* yang

terdapat dalam metode *SERVQUAL* untuk mengetahui nilai kesenjangan yang dimiliki oleh masing-masing atribut dalam setiap dimensi. Melalui data yang didapat pun, dapat diketahui mengenai atribut mana yang menurut para responden memiliki nilai paling rendah sehingga diperlukannya proses perbaikan untuk memperoleh kualitas layanan yang maksimal.

Berdasarkan identifikasi masalah seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka berikut merupakan rumusan masalah yang akan digunakan dalam proses penelitian terhadap *Coffee Shop X* :

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan dari *Coffee Shop X*?
2. Atribut *Coffee Shop X* mana yang mendapatkan nilai paling rendah terkait kualitas layanan sehingga diperlukannya perbaikan?
3. Usulan perbaikan seperti apa yang dapat diterapkan pada atribut tersebut sehingga dapat membantu *Coffee Shop X* dalam meningkatkan kualitas layanan?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah yang dilakukan dalam proses penelitian kali ini bertujuan untuk menentukan ruang lingkup dari proses penelitian agar dapat terfokus ke masalah yang diteliti sehingga didapatkannya hasil perbaikan yang maksimal. Adapun pembatasan masalah tersebut dapat dilihat berikut ini :

1. Penelitian difokuskan kepada pelanggan yang *dine-in* di *Coffee Shop X*.
2. Usulan perbaikan yang akan diberikan nantinya tidak sampai ke tahap implementasi.

Sedangkan asumsi yang dilakukan pada penelitian kali ini adalah kondisi dari *Coffee Shop X* yang belum mengalami perubahan ketika proses penelitian tengah berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, maka berikut merupakan tujuan dari dilakukannya penelitian mengenai *Coffee Shop X* :

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan dari *Coffee Shop X*.
2. Mengetahui atribut mana pada *Coffee Shop X* yang mendapatkan

nilaipaling rendah terkait kualitas layanan hingga perlu dilakukannya perbaikan.

3. Menemukan dan merancang usulan perbaikan terkait tingkat kualitas layanan dari *Coffee Shop X* sesuai dengan nilai yang didapat melalui proses pengolahan data sehingga *Coffee Shop X* dapat memberikan kualitas layanan secara maksimal.

I.5 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat dari dilakukannya penelitian terhadap *Coffee Shop X* yang ditujukan kepada peneliti, pembaca, dan juga pihak *Coffee Shop X* itusendiri. Adapun Manfaat dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan dan memberikan informasi terkait bidang ilmu Teknik Industri khususnya bidang kualitas jasa.
2. Memberikan informasi kepada pihak *Coffee Shop X* terkait tingkat kualitas layanan saat ini serta memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini, akan dipaparkan serta dijelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam proses penelitian. Adapun langkah-langkah tersebut dilakukan agar proses penelitian dapat berjalan secara terstruktur dan sistematis sehingga didapatkan hasil yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Berikut merupakan *flowchart* dari metode penelitian ini dan penjelasan mengenai langkah- langkah yang terdapat didalamnya :



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

1. Observasi Pendahuluan

Mula-mula akan dilakukan observasi terlebih dahulu terhadap objek penelitian yang telah ditentukan agar ditemukannya topik serta permasalahan yang ada. Selain daripada itu, akan dilakukan pula wawancara terhadap subjek dari pemilik objek penelitian yang sebelumnya telah ditentukan agar didapatkannya topik penelitian yang sesuai.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah mendapatkan topik penelitian dari observasi pendahuluan, maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi permasalahan yang telah didapatkan sebelumnya. Pada tahap ini juga akan dilakukan pembatasan masalah dan asumsi agar penelitian dapat lebih terfokus pada suatu ruang lingkup tertentu sehingga didapatkannya output yang diharapkan.

3. Studi Literatur

Pada tahap ini akan dilakukan pencarian referensi terhadap teori-teori yang sekiranya berhubungan dengan topik penelitian, adapun pemahaman yang baik mengenai teori-teori dalam topik penelitian dapat meperlancar jalannya proses penelitian.

4. Penentuan Atribut Kualitas Layanan

Pada tahap ini akan dilakukan perbandingan antara atribut-atribut yang terdapat pada model *DINESERV* dengan atribut-atribut yang terdapat pada kualitas layanan objek penelitian menurut pelanggan yang didapatkan melalui proses wawancara yang sebelumnya telah dilakukan. Selain daripada itu, metode CIT juga turut digunakan guna mencari dan menemukan atribut baru yang sekiranya cocok untuk digunakan dalam proses penelitian ini.

5. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Setelah ditemukannya atribut-atribut yang berpengaruh melalui proses sebelumnya, maka dalam tahap ini akan dilakukan penentuan jumlah dan kriteria sampel. Atribut-atribut yang tadinya sudah ditentukan, selanjutnya akan disusun menjadi pertanyaan-pertanyaan dalam sebuah kuesioner yang nantinya akan disebar kepada

pelanggan dari *Coffee Shop X*.

6. Pengujian Data Hasil Kuesioner (Uji Validitas dan Uji Realibilitas)
Setelah didapatkannya data hasil dari penyebaran kuesioner, maka tahap selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan uji realibilitas terhadap data yang didapat. Adapun uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang didapat sudah benar dan dapat dipertanggung jawabkan.
7. Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan *GAP 5 SERVQUAL*
Setelah melakukan uji validitas dan realibilitas terhadap data yang didapat melalui hasil penyebaran kuesioner, maka tahap selanjutnya adalah melakukan perhitungan nilai kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi dari masing-masing atribut dalam setiap dimensi dengan menggunakan metode *GAP 5* yang terdapat dalam *SERVQUAL*. Adapun perhitungan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang terdapat di *CoffeeShop X* saat ini.
8. Analisis Data Hasil Pengolahan
Setelah mendapati hasil perhitungan pada tahap sebelumnya, maka akan dilakukan analisis untuk melihat atribut mana yang memiliki nilai kesenjangan paling tinggi sehingga dapat dilakukan pengurutan prioritas perbaikan.
9. Usulan Perbaikan
Atribut dengan nilai rendah yang didapat melalui proses sebelumnya akan diberikan usulan perbaikan, dengan begitu *Coffee Shop X* dapat mencoba untuk melakukan perbaikan tersebut sehingga dapat memberikan kualitas layanan secara maksimal kepada pelanggan.
10. Kesimpulan dan Saran
Pada tahap terakhir dari proses penelitian kali ini akan dipaparkan kesimpulan dari keseluruhan proses penelitian berdasarkan rumusan masalah yang sebelumnya telah ditentukan. Selanjutnya akan diberikan pula saran yang ditujukan kepada pihak dari objek penelitian dan penelitian selanjutnya. Adapun saran tersebut bertujuan agar objek penelitian dan proses penelitian selanjutnya dapat lebih bai

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang terdapat pada laporan penelitian ini terdiri dari lima bab, adapun lima bab tersebut mencakup pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran. Berikut akan dijelaskan terkait proses penelitian yang akan dibuat pada masing-masing bab.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu akan dibahas mengenai latar belakang dari dilakukannya proses penelitian terkait tingkat kualitas layanan yang terdapat di *Coffee Shop X*. Setelah itu akan dilakukan identifikasi terhadap permasalahan yang ditemukan. Melalui hasil identifikasi tersebut, maka disusunlah perumusan masalah dan juga tujuan dari dilakukannya penelitian ini. Selain daripada itu, dilakukan pula pembatasan masalah dan asumsi penelitian agar masalah yang diteliti dapat lebih terfokuskan dalam suatu ruang lingkup tertentu dan mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Pada bab satu ini juga akan dibahas terkait manfaat yang akan didapat dari dilakukannya penelitian, metodologi dari proses penelitian, serta sistematika penulisan laporan hasil penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua akan dibahas mengenai teori-teori yang menjadi landasan dari proses penelitian ini. Teori-teori inilah yang nantinya akan dijadikan sumber referensi guna memperlancar jalannya penelitian. Adapun teori-teori tersebut didapat melalui studi literatur. Teori-teori yang digunakan pada penelitian ini antara lain adalah teori mengenai kualitas layanan, *DINESERV*, serta teori-teori lainnya yang dapat digunakan sebagai penunjang penelitian.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab tiga akan dibahas mengenai pengumpulan dan pengolahan data serta langkah-langkah yang akan dilalui dalam proses pengaplikasiannya. Adapun data-data yang didapat melalui hasil penyebaran kuesioner nantinya akan diuji validitas dan realibilitas agar dapat terjamin kebenarannya dan bisa dipertanggung jawabkan.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab empat akan dilakukan analisis terkait hasil yang didapat melalui pengolahan data yang sebelumnya telah dilakukan. Selain daripada itu, akan diberikan pula usulan perbaikan guna memaksimalkan kualitas layanan yang terdapat di *Coffee Shop X*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab lima akan dipaparkan kesimpulan dari keseluruhan proses penelitian berdasarkan rumusan masalah yang sebelumnya telah ditentukan. Selain daripada itu, akan diberikan pula saran yang ditujukan kepada pihak *Coffee Shop X* dan penelitian selanjutnya agar dapat menjadi lebih baik lagi.