

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN KINARI COFFEE
DENGAN METODE IMPROVEMENT GAP ANALYSIS**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Nama : Ardi Rahardja

NPM : 2016610124



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Ardi Rahardja
NPM : 2016610124
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN KINARI COFFEE DENGAN
METODE IMPROVEMENT GAP ANALYSIS

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

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

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

Pembimbing



27 Agustus 2021

(Dr. Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.SI.)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ardi Rahardja

NPM : 2016610124

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
KINARI COFFEE DENGAN METODE IMPROVEMENT GAP 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, 13 Agustus 2021



Ardi Rahardja

NPM : 2016610124

ABSTRAK

Kinari Coffee adalah sebuah kafe yang berlokasi di kawasan Kelapa Gading, Jakarta Utara. Sebagai sebuah kafe pada umumnya, Kinari Coffee menyediakan kebutuhan kafein berupa minuman berbasis kopi sebagai menu andalannya. Banyaknya kafe yang terletak di kawasan Kelapa Gading membuat Kinari Coffee harus mampu bersaing dengan kafe lainnya. Seiring berjalan Kinari Coffee mengalami penurunan pendapatan dan ditemukan banyaknya keluhan dari pelanggan terhadap ketidakpuasan pada pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari atribut yang akan dijadikan usulan perbaikan terhadap penyebab ketidakpuasan pelanggan dengan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Terdapat 25 atribut akhir yang didapatkan dari hasil studi literatur metode DINESERV ditambah dengan ide dari peneliti. 25 atribut tersebut disebarkan dalam bentuk kuesioner kepada pengunjung kafe sebanyak 126 responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode IGA didapatkan 5 atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan. Pencarian akar masalah dari kelima atribut dilakukan menggunakan fishbone diagram. Dari akar masalah yang didapat, dibuat usulan perbaikan yang diajukan kepada Kinari Coffee. Usulan yang diberikan merupakan membungkus meja makan dengan stiker marmer, menambahkan bantal kursi pada seluruh tempat duduk, menempel catatan resep minuman pada stasiun, menambahkan jumlah kompor pada stasiun dapur, melatih dan memberi izin karyawan untuk membuat minuman berbasis kopi, mengubah sistem menggunakan menu fisik dan kertas pemesanan, membuat *job description* untuk pemilik dan karyawan.

ABSTRACT

Kinari Coffee is a cafe located in Kelapa Gading, North Jakarta. As a cafe in general, Kinari Coffee provides caffeine needs in the form of coffee-based drinks as its main specialty. The increasing number of cafes located in Kelapa Gading demands Kinari Coffee to compete with other competitors. However, as time goes by, Kinari Coffee experienced a decrease in revenue and found many customer complaints about the services provided.

The purpose of this research is to identify which attributes cause Kinari Coffee customer's dissatisfaction that will be proposed as improvements using the Improvement Gap Analysis (IGA) method. There are 25 final attributes obtained from the results of the literature study of the DINESERV method and additional attributes based on the observation from the researcher. The 25 attributes were distributed in the form of questionnaire to visitors as many as 126 respondents.

Based on the results of data processing using the IGA method, 5 attributes would be prioritized for improvement. Fishbone diagram was adopted to find the root problems of the 5 attributes. After identifying the root problems, an improvement proposal will be offered to Kinari Coffee. The improvement proposals are wrapping entire dining table with marble stickers, adding seat cushions to the seats, sticking drink recipes at drink station, increasing the number of stoves in the kitchen station, training and authorizing employees to make coffee-based drinks, changing the system using physical menus and paper orders and create job descriptions for owners and employees.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kinari Coffee Dengan Metode Improvement Gap Analysis” sebagai syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang Teknik Industri. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi kepada:

1. Bapak Dr. Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi.
2. Bapak Yoon Mac Kinley Arintonang, Ph.D., selaku dosen penguji proposal skripsi pertama.
3. Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., selaku dosen penguji proposal skripsi kedua.
4. Ibu Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T., selaku ketua prodi Teknik Industri.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
6. Fladdy Malik selaku pemilik kafe Kinari Coffee yang mengizinkan kafe Kinari Coffee dijadikan sebagai objek penelitian skripsi ini.
7. Ipang dan Wisnu selaku karyawan kafe Kinari Coffee yang membantu penulis dalam memberikan informasi.
8. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk membantu pengisian kuesioner.
9. Seluruh dosen Teknik Industri UNPAR yang telah mengajar dan memberi ilmu kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2016, 2017 dan 2018 yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
11. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Harapan penulis adalah semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi penulis maupun pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dalam penyusunan laporan sehingga belum sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan menerima kritik dan saran yang diberikan dari berbagai pihak.

Bandung, 10 Agustus 2021

Ardi Rahardja

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	I-3
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-8
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-8
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-8
I.6 Metodologi Penelitian	I-8
I.7 Sistematika Penulisan	I-11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Kafe	II-1
II.2 Kualitas Layanan	II-1
II.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	II-2
II.4 Kepuasan Pelanggan	II-3
II.5 Perilaku Konsumen	II-4
II.6 DINESERV	II-4
II.7 Teknik <i>Sampling</i>	II-6
II.7.1 <i>Probability Sampling</i>	II-6
II.7.2 <i>Non-Probability Sampling</i>	II-6
II.8 Uji Validitas	II-7
II.9 Uji Reliabilitas	II-8

II.10	<i>IMPROVEMENT GAP ANALYSIS (IGA)</i>	II-8
BAB III	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1	Penentuan Atribut Kuesioner	III-1
III.1.1	Atribut Awal	III-1
III.1.2	Penentuan Atribut	III-3
III.1.3	Atribut Terpilih	III-4
III.2	Perancangan dan Penyebaran Kuesioner	III-5
III.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	III-8
III.4	Pengolahan Data	III-11
III.4.1	Profil Responden	III-11
III.4.2	<i>Improvement Gap Analysis</i>	III-14
BAB IV	ANALISIS	V-1
IV.1	Analisis Profil Responden	IV-1
IV.2	Analisis Penentuan Atribut	IV-2
IV.3	Analisis Hasil Pengujian Kuesioner	IV-3
IV.4	Analisis Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	IV-4
IV.5	Analisis Kualitas Layanan Kinari Coffee	IV-6
IV.6	Usulan Perbaikan	IV-6
IV.7	Analisis Biaya	IV-18
IV.8	Tanggapan Pemilik Kafe Kinari Coffee Terhadap Usulan Perbaikan	IV-19
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1	Kesimpulan	IV-1
V.2	Saran	IV-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Hasil Rekapitulasi Kesan Positif Pengunjung Kinari Coffee	I-3
Tabel I.2	Hasil Rekapitulasi Kesan Negatif Pengunjung Kinari Coffee.....	I-3
Tabel II.1	Atribut-atribut DINESERV	II-5
Tabel III.1	Atribut-atribut DINESERV	III-1
Tabel III.2	Atribut Baru	III-3
Tabel III.3	Rekapitulasi Pendapat Pengunjung dan Manajemen Mengenai Kepentingan Atribut	III-4
Tabel III.4	Atribut Kuesioner Terpilih.....	III-6
Tabel III.5	Daftar Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional Teracak	III-7
Tabel III.6	Daftar Pertanyaan Atribut <i>Current Situation</i>	III-9
Tabel III.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Atribut Current Situation	III-11
Tabel III.8	Rekapitulasi Perhitungan AESFQ, AESDQ, ACS, IG, Std. IG dan Std. AESDQ	III-18
Tabel IV.1	Rekapitulasi Usulan Perbaikan untuk Atribut Prioritas	IV-17
Tabel IV.2	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Biaya	IV-17
Tabel IV.3	Rekapitulasi Hasil Usulan Perbaikan dan Keputusan Pemilik	IV-18

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Data Pendapatan Kinari Coffee	I-2
Gambar I.2	Keinginan Pelanggan Berkunjung Kembali	I-5
Gambar I.3	Model Kesenjangan dari Kualitas Layanan	I-7
Gambar I.4	Diagram Alir Metodologi Penelitian	I-9
Gambar II.1	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-10
Gambar III.1	<i>Cronbach's Alpha</i> Atribut Fungsional	III-11
Gambar III.2	<i>Cronbach's Alpha</i> Atribut Disfungsional	III-11
Gambar III.3	<i>Cronbach's Alpha</i> Atribut <i>Current Situation</i>	III-12
Gambar III.4	Proporsi Jenis Kelamin Responden	III-13
Gambar III.5	Proporsi Usia Responden	III-13
Gambar III.6	Proporsi Pekerjaan Responden	III-14
Gambar III.7	Proporsi Tujuan Responden	III-14
Gambar III.8	Proporsi Frekuensi Kedatangan Responden.....	III-15
Gambar III.9	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	III-18
Gambar IV.1	Diagram Ishikawa Atribut 3	IV-6
Gambar IV.2	Harga pada Menu Kinari Coffee.....	IV-7
Gambar IV.3	Harga pada Menu Kafe X	IV-8
Gambar IV.4	Kondisi Dekorasi Kinari Coffee	IV-9
Gambar IV.5	Stiker Bermotif Marmer	IV-10
Gambar IV.6	Contoh Meja Marmer pada Kafe Bertema Industrial	IV-10
Gambar IV.7	Diagram Ishikawa Atribut 9	IV-11
Gambar IV.8	Bantal Kursi	IV-11
Gambar IV.9	Diagram Ishikawa Atribut 10	IV-12
Gambar IV.10	Diagram Ishikawa Atribut 15	IV-13
Gambar IV.11	Usulan Kertas Pemesanan Menu Kinari Coffee	IV-14
Gambar IV.12	Diagram Ishikawa Atribut 16	IV-15
Gambar IV.13	Usulan <i>Job Description</i> untuk Pemilik dan Karyawan	IV-16

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B HASIL KUESIONER PENELITIAN	B-1

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah dan tujuan dari penelitian. Latar belakang masalah menjelaskan mengapa penelitian ini dilakukan sedangkan tujuan penelitian menjelaskan apa tujuan dan apakah tujuan ini mencapai tujuan tersebut dalam penelitian yang dilakukan.

I.1 Latar Belakang Masalah

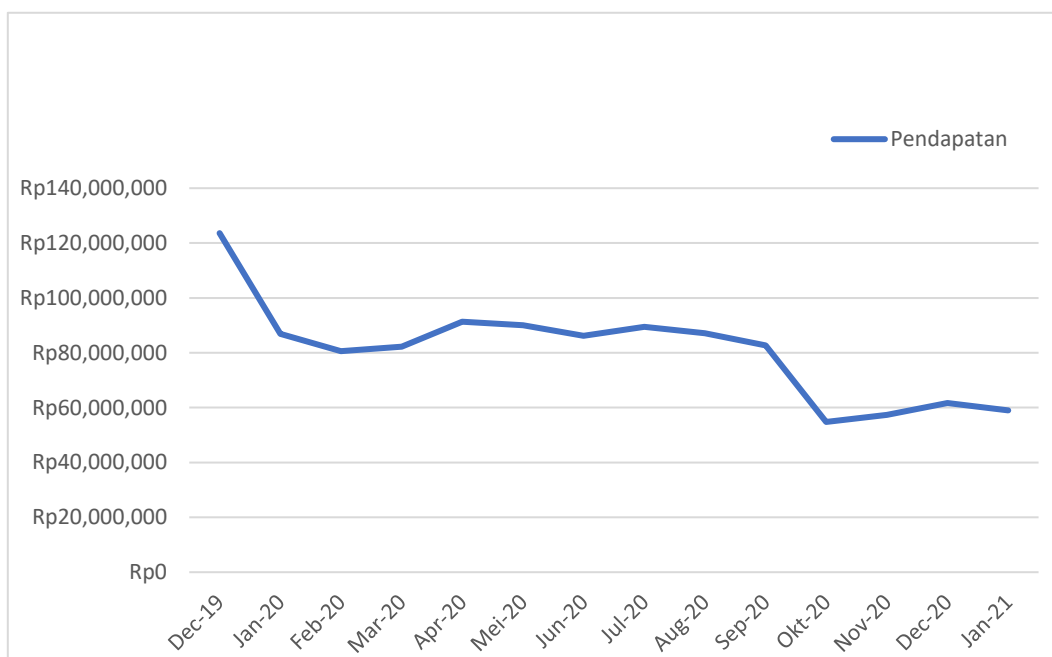
Kafe adalah suatu tempat yang pengunjungnya dapat memesan makanan dan minuman seperti kopi, teh, dan sebagainya. Kafe juga merupakan restoran yang menyediakan kursi dan meja untuk bersantai atau bekerja. Pada umumnya pendatang kafe adalah remaja, dewasa, dan keluarga yang ingin menikmati kopi dan suasana tempat kafe tersebut. Mulai bermunculan banyak kafe di Jakarta karena adanya pola hidup masyarakat di daerah Jakarta yang menggunakan kafe sebagai suatu tempat untuk bersantai atau bekerja. Dapat dilihat persaingan kafe di Jakarta sangat meningkat karena adanya kafe-kafe baru yang bermunculan.

Kinari Coffee adalah sebuah kafe bertema industrial yang menyajikan makanan dan minuman yang bervariasi. Kafe ini terletak di Blok FH 2, Jl. Kelapa Cengkir Raya No.6, RT.1/RW.11, Kelapa Gading Timur, Kelapa Gading, Jakarta Utara, Jakarta 14240. Kafe ini beroperasi setiap hari dari jam 08.00 sampai 21.00 dengan menyajikan makanan mulai dari makanan berat dan cemilan serta beberapa jenis minuman tetapi berfokus pada kopi karena adanya banyak variasi pada menu kopi. Kinari coffee mempunyai 2 orang karyawan beserta 1 pemilik kafe yang ikut turun merangkap seluruh bagian operasional mulai dari membuat minuman, dapur, dan melayani konsumen pada kasir. Pada bagian dapur, penyediaan makanan tidak terlalu sulit karena menu makanan yang ditawarkan tidak terlalu bervariasi. Pada bagian penyajian kopi, pemilik kafe turun tangan sendiri untuk menyajikan kopi dan mengantarnya.

Kinari Coffee mempunyai 1 meja besar, 14 meja kecil, dan 28 kursi. Dikarenakan konsep industrial yang diterapkan, jumlah kursi dapat diminimasi dan digantikan oleh kursi sambung yang terbuat dari beton. Suasana di kafe ramai di

pagi hari karena banyak pelanggan yang bersinggah sebentar untuk mendapatkan asupan kafein.

Berdasarkan wawancara dengan pemilik kafe, didapatkan masalah dimana adanya pengurangan pendapatan yang cukup drastis di bulan Oktober 2020 sampai saat ini. Pemilik kafe belum mengetahui penyebab dari pengurangan pendapatan yang dialami. Grafik data pendapatan Kinari Coffee ini dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Data Pendapatan Kinari Coffee

Pada bulan Desember 2019 pendapatan Kinari Coffee mencapai tertinggi karena disaat pembukaan adanya faktor dari keluarga dan teman-teman yang banyak datang berkunjung. Setelah itu pendapatan kafe pada bulan Januari 2020 sampai September 2020 dapat dibidang cukup stabil yang berkisar dari 80 juta rupiah sampai dengan 91 juta rupiah. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari pemilik, diketahui bahwa pendapatan Kinari bisa bertahan disaat adanya PSBB karena pemilik kafe bekerja sama dengan Satpol PP dan TNI setempat untuk mendapatkan izin buka dengan jumlah pengunjung yang dibatasi maksimal sebanyak 30 orang. Hal tersebut membuat Kinari Coffee masih bisa mendapatkan pendapatan yang lumayan stabil.

I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, didapatkan adanya penurunan pendapatan yang dapat dilihat di grafik data pendapatan Kinari Coffee. Pemilik kafe sudah melakukan pemasaran dengan rutin melalui media sosial Instagram. Kafe tersebut juga sudah menjadi mitra untuk gojek dan grab sehingga pelanggan dapat mememesannya secara online. Dapat beberapa pembayaran yang bisa digunakan di Kinari Coffee seperti Shopeepay dan Dana yang mendapatkan promosi yaitu *cashback* sebesar 10%. Pemilik kafe menyimpulkan harga dan promosi bukan menjadi sebuah masalah untuk terjadinya penurunan pendapatan. Dari hasil wawancara, diduga penurunan pendapatan karena kualitas layanan yang terdapat di Kinari Coffee. Dikarenakan adanya PPKM yang berlaku di Jakarta, kafe tersebut bisa beroperasi dengan jangka waktu yang lebih panjang dari PSBB sebelumnya. Akan tetapi yang dialami oleh pemilik adalah pendapatan yang menurun.

Penelitian untuk identifikasi masalah adanya penurunan pendapatan ini dilakukan dari tahap observasi dan survei kepada pelanggan kafe. Survei yang dilakukan disebar kepada 12 orang pengunjung Kinari Coffee. Pertanyaan yang diberikan adalah kesan positif dan negatif yang dirasakan pengunjung, sudah berapa kali berkunjung, dan apakah anda akan berkunjung kembali. Dari 12 responden, semua responden menjawab kesan positif dan negatif yang bervariasi. Beberapa variasi dari jawaban dapat diubah menjadi beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dilihat di Tabel I.1 dan Tabel I.2 dibawah ini.

Tabel I.1 Hasil Rekapitulasi Kesan Positif Pengunjung Kinari Coffee

No	Kesan Positif	Frekuensi
1	Pelayan Ramah	5
2	Nyaman	4
3	Kopi yang enak	2
4	Tidak berisik	1
5	Dekat dari tempat tinggal	1
6	Higienis	1

Tabel I.2 Hasil Rekapitulasi Negatif Pengunjung Kinari Coffee

No	Kesan Negatif	Frekuensi
1	Area merokok pengap dan kecil	6
2	Tidak ada signal	3
3	Wifi yang pelan atau tidak bisa terhubung	3
4	Lahan parkir yang kecil	4
5	Toiletnya hanya satu	2

(lanjut)

Tabel I.2 Hasil Rekapitulasi Kesan Negatif Pengunjung Kinari Coffee (lanjutan)

No	Kesan Negatif	Frekuensi
6	Meja makan yang kecil	2
7	Penyajian makanan dan minuman yang lama	1
8	Rasa minuman yang tidak stabil	1
9	Variasi menu terbatas	1

Kualitas layanan adalah sebuah standar tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu tempat yang terdapat pelayanan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan di suatu tempat. Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988) pengertian kualitas layanan adalah refleksi perspektif dari konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan kualitas layanan ditentukan berdasarkan tingkat penting dimensi pelayanan. Dari pernyataan diatas, adanya 2 faktor utama yang mempengaruhi sebuah kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceived service*).

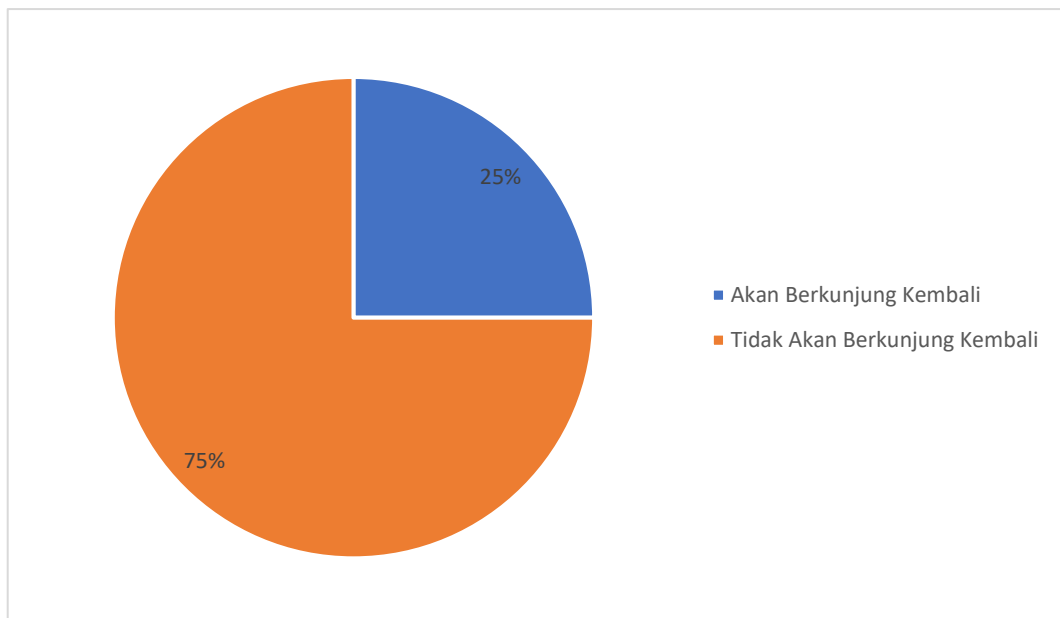
Dari data Tabel I.1 dan I.2 diatas didapat bahwa ada beberapa faktor-faktor yang menjadi sebuah kesan positif dan kesan negatif pelanggan Kinari Coffee. Kesan positif dan negatif yang diberikan termasuk suatu layanan yang dirasakan (*perceived service*) yang menjadi faktor penting untuk tercapainya kualitas layanan yang baik. Beberapa faktor mendapatkan lebih dari 1 frekuensi yang artinya faktor tersebut dirasakan tidak hanya dari 1 pelanggan. Keluhan dengan frekuensi tertinggi adalah area merokok yang pengap dan kecil. Dari observasi yang dilakukan, memang kondisi area merokok sangat pengap yang disebabkan oleh ruangan yang kecil dengan adanya ac tetapi hanya memiliki jalur udara yaitu sebuah *void*. Dari void itu sendiri ac yang seharusnya dingin akan menjadi lebih panas karena banyak udara dari ac yang terbuang. Selain itu karena hanya ada *void* tetapi tidak ada *exhaust* sehingga membuat asap yang di ruangan tersebut lebih susah untuk keluar yang membuat ruangan tersebut menjadi sangat pengap.

Signal menjadi sebuah masalah besar juga untuk sebuah kafe. Di Kinari Coffee pelanggan menyatakan bahwa tidak ada signal. Walaupun kafe sudah menyediakan wifi, tetapi masalah jaringan internet bertambah karena wifinya yang pelan atau tidak bisa terhubung. Hal tersebut sangat mengganggu pelanggan yang ingin datang dan perlu melakukan suatu hal yang bersangkutan pada penggunaan internet. Lahan parkir yang tersedia di Kinari juga sangat sedikit yang hanya dapat menampung 3 mobil dan 10 motor. Faktor tersebut mempengaruhi jumlah

datangnya pelanggan dimana jika lahan parkir sudah penuh tetapi meja masih tersedia maka akan susah untuk pelanggan berdatangan lagi.

Dari konsep industrial Kinari Coffee dapat dibilang estetik, tetapi hal yang menjadi keluhan adalah meja makan yang terlalu kecil untuk pelanggan menikmati hidangan makanan dan minuman. Meja yang tersedia biasanya digunakan oleh 4 pelanggan dimana sangat tidak layak karena meja tersebut akan penuh jika diisi oleh 1 piring makan dan 2 minuman. Dalam konteks tersebut Kinari hanya melihat dari segi desain industrial tetapi tidak memperhitungkan dalam penggunaannya. Fasilitas yang penting seperti toilet disediakan oleh Kinari Coffee dan sangat higienis, tetapi hanya 1 saja yang dimana dapat mengganggu pelanggan ketika harus mengantri. Penyajian makanan yang dilakukan juga memakan waktu yang lama. Dalam penyajian makanan dan minuman, Kinari Coffee memiliki menu yang terbatas.

Memang Kinari Coffee lebih memilih untuk berfokus kepada variasi kopi yang dijual sehingga beberapa pelanggan yang ingin menu makanan bervariasi tidak dapat keinginannya disana. Kesan positif dan negatif yang diberikan oleh pelanggan mungkin akan mempengaruhi dari loyalitas dan kedatangan kembali pelanggan. Hal itu dapat dilihat dari frekuensi 12 responden di Gambar 1.2



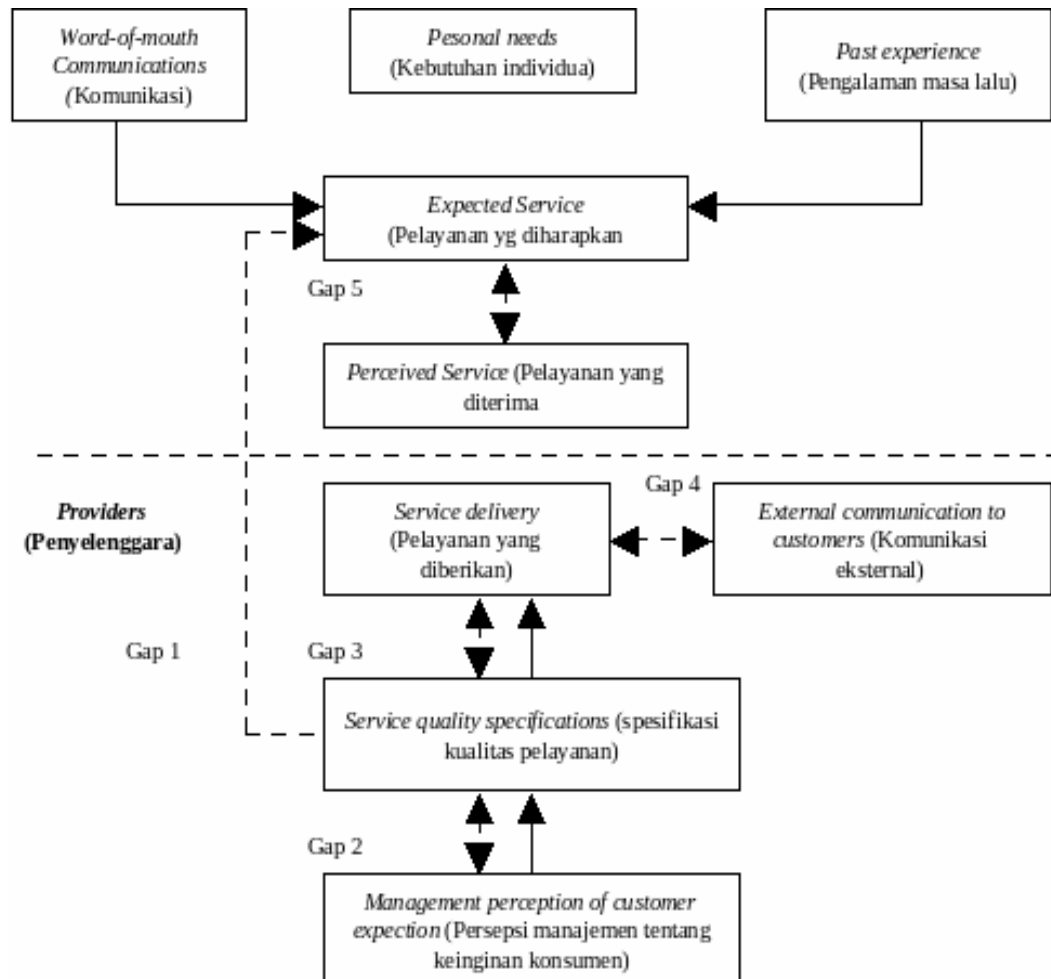
Gambar 1.2 Keinginan Pelanggan Berkunjung Kembali

Gambar 1.2 menunjukkan dimana keinginan pelanggan akan berkunjung kembali ke Kinari Coffee. Dapat dilihat bahwa hanya 25 persen dari 12 responden yang ingin berkunjung kembali dan selebihnya memilih untuk tidak berkunjung kembali. Pelanggan yang tidak ingin berkunjung kembali disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pada Kinari Coffee.

Dari identifikasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terjadinya penurunan pendapatan pada Kinari Coffee disebabkan oleh kesan negatif pengunjung kafe mengenai kualitas layanan dan kenyamanan akibat kurangnya perhatian pemilik kafe terhadap hal-hal tersebut. Kesan negatif tersebut disampaikan oleh pelanggan karena adanya ketidakpuasan pelanggan akibat persepsi dan ekspektasi yang tidak sesuai perihal jasa yang diberikan (Kotler & Armstrong, 2012). Dalam mengatasi adanya ketidakpuasan pelanggan dalam Kinari Coffee maka digunakan metode *Improvement Gap Analysis*.

Metode *Improvement Gap Analysis* digunakan dalam penanganan masalah yang terjadi untuk mengukur atribut-atribut yang terdapat pada setiap dimensi yang akan didapat sebuah nilai kesenjangan yaitu selisih dari persepsi dan harapan pelanggan. Dalam penentuan atribut kualitas layanan digunakan metode DINESERV. Menurut Stevens, Knutson dan Patton (1995) DINESERV adalah sebuah instrument yang digunakan untuk menilai persepsi-persepsi konsumen dari kualitas layanan. Dari pengukuran DINESERV, atribut yang bernilai rendah akan menjadi akibat dari kualitas layanan yang kurang baik. Hal tersebut mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan dalam kualitas layanan yang tersedia.

Menurut Kotler (1997), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana menyatakan hasil perbandingan atas kinerja suatu produk atau jasa yang diterima dan diharapkan. Kualitas layanan memberikan suatu faktor yang dapat mendorong adanya kepuasan pelanggan. Pemberian suatu layanan dalam usaha yang baik akan membuat pelanggan menjalin suatu hubungan yang kuat dengan penyedia layanan yang dapat memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Maka dari itu kualitas layanan mendapatkan peran besar untuk memunculkan kepuasan dari pelanggan. Hal tersebut dapat ditunjukkan pada konsep gap analysis dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Konsep tersebut diterapkan dalam sebuah model kualitas layanan yang dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Model kesenjangan dari kualitas layanan dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut.



Gambar 1.3 Model Kesenjangan dari Kualitas Layanan
(Sumber: Parasuraman, Berry dan Zeithaml 1990)

Metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) digunakan untuk membandingkan ekpektasi dengan keadaan nyata kualitas layanan pada Kinari Coffee. IGA memprioritaskan atribut yang mempunyai dampak paling signifikan bila adanya perbaikan.

Berikut merupakan perumusan masalah yang terdapat pada Kinari Coffee.

1. Bagaimana kepuasan pelanggan yang terdapat di Kinari Coffee?
2. Atribut apa saja yang digunakan untuk kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Kinari Coffee?
3. Bagaimana usulan perbaikan kinari untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Kinari Coffee?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi batasan dalam proses meneliti. Terdapat beberapa keterbatasan akses pada penelitian, maka dari itu diberikan beberapa batasan dan asumsi agar penelitian dilakukan lebih terfokus. Batasan pada penelitian yang dilakukan adalah penelitian hanya dilakukan sampai tahap usulan perbaikan yang diberikan tidak sampai tahap implementasi.

Sedangkan asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah tidak ada perubahan sistem pelayanan yang sudah diterapkan di Kinari Coffee.

I.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan terdapat beberapa tujuan. Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Kinari Coffee.
2. Mengetahui hasil dari pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menggunakan metode DINESERV dan *Improvement Gap Analysis* (IGA).
3. Merancang sebuah usulan perbaikan untuk pemilik Kinari Coffee.

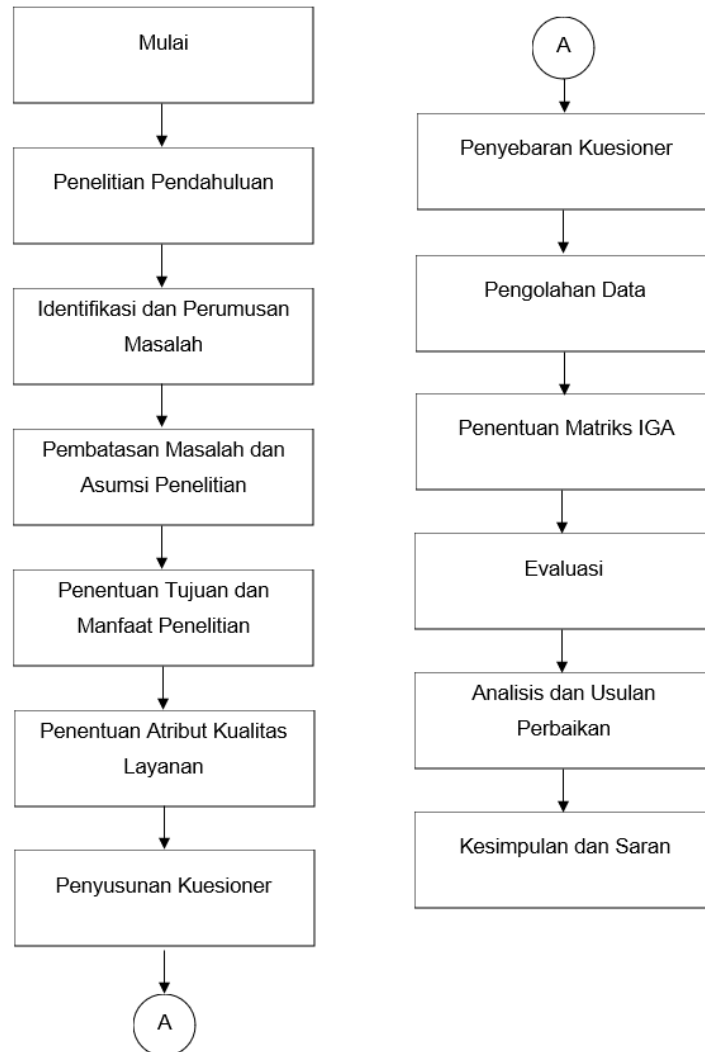
I.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian terdapat beberapa manfaat yaitu:

1. Memberikan usulan pada pemilik Kinari Coffee untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Menambah wawasan tentang penerapan ilmu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di dunia nyata.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian akan dijelaskan bagaimana tahap penelitian dilakukan. Tahap-tahap berisi garis besar bagaimana tahap tersebut dilakukan. Tahapan tersebut disajikan dalam diagram alir metodologi penelitian pada gambar I.4 berikut.



Gambar I.4 Diagram Alir Metodologi Penelitian

1. **Penelitian Pendahuluan**
 Penelitian pendahuluan adalah tahap untuk mengetahui permasalahan yang ada dan mendapatkan informasi yang akan diteliti. Penelitian dilakukan dengan data penjualan kafe dari jenjang waktu dimana awal kafe berdiri sampai dengan Januari 2021.
2. **Identifikasi dan Perumusan Masalah**
 Pada Tahap ini dilakukan identifikasi dengan metode observasi pada pemilik kafe mengenai masalah yang terdapat di kafe tersebut. Dilanjutkan dengan survei kepada pelanggan kafe untuk mengetahui kesan positif dan negatif yang dirasakan saat berada di kafe. Hal tersebut

dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai dasar terjadinya masalah di kafe. Rumusan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini menjadi acuan untuk usulan perbaikan dalam kualitas layanan yang diberikan kafe.

3. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pembatasan masalah dan asumsi penelitian dilakukan demi memperlancar penelitian sehingga terarah. Pembatasan masalah menjelaskan batasan yang digunakan sehingga dapat terlihat jangkauan aspek yang diteliti. Asumsi penelitian digunakan dalam penelitian untuk membuat sebuah kondisi suatu variabel menjadi tetap yang akan sulit untuk ditetapkan dalam kondisi nyata.

4. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penentuan tujuan dalam penelitian dilakukan agar dapat mengetahui apa tujuan utama dari penelitian dilakukan. Manfaat penelitian berguna memberikan informasi manfaat-manfaat penelitian yang dilakukan baik untuk peneliti, pembaca, maupun pemilik kafe.

5. Penentuan Atribut Kualitas Layanan

Penentuan atribut yang dilakukan berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. Hal ini dilakukan agar penentuan atribut yang digunakan dapat dijadikan sebuah acuan untuk menggambarkan kondisi permasalahan yang terdapat di penelitian yang dilakukan. Penentuan atribut penelitian akan menggunakan metode yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

6. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan adanya pertimbangan mengenai variabel dan pengukuran yang mempengaruhi suatu masalah yang terdapat di dalam penelitian ini.

7. Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini, kuesioner yang telah dibuat akan disebarakan kepada pelanggan yang berada di Kinari Coffee.

8. Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data yaitu pengujian validitas dan reliabilitas untuk hasil dari data kuesioner untuk mengetahui apakah data

valid dan reliabel. Atribut yang tidak valid akan dihilangkan dari pengolahan data selanjutnya.

9. Penentuan Matriks IGA

Penentuan matriks *Improvement Gap Analysis* dilakukan dengan cara membuat sebuah matriks 4 kuadran dengan penentuan dimana posisi atribut-atribut kualitas layanan berada pada kuadran yang sesuai.

10. Evaluasi

Di tahap ini, dilakukan pengecekan terhadap hasil yang berguna untuk memastikan hasil dari pengolahan data yang akan mempengaruhi perbaikan kualitas layanan pada Kinari Coffee.

11. Analisis dan Usulan Perbaikan

Analisis dilakukan untuk menjabarkan aspek – aspek dalam penelitian yang akan menjadi hasil usulan perbaikan yang tepat untuk masalah pada Kinari Coffee.

12. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat. Pemberian saran dilakukan terhadap pihak yang terkait yang akan berguna dalam melakukan penelitian selanjutnya.

I.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah sistematika penulisan dari penelitian skripsi yang berjudul Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kinari Coffee dengan Metode *Improvement Gap Analysis*.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori yang digunakan terkait dalam penelitian ini.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses pengumpulan data penelitian sampai tahap pengolahan data penelitian.

BAB IV ANALISIS

Pada bab ini akan dibahas mengenai analisis dari seluruh data yang diperoleh dan proses penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang ditarik dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk kafe maupun untuk penelitian selanjutnya.