

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN THE
GADE COFFEE AND GOLD MEDAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Joshua Anri Aritonang

NPM : 2016610131



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2022**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Joshua Anri Aritonang
NPM : 2016610131
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN THE
GADE COFFEE AND GOLD MEDAN DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 29 Januari 2022
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing Pertama

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

Dosen Pembimbing Kedua

(Hanky Fransiscus, S.T., M.T.)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Joshua Anri Aritonang

NPM : 2016610131

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN THE GADE COFFEE AND GOLD
MEDAN DENGAN METODE *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, 19 Januari 2022



Joshua Anri Aritonang

NPM : 2016610131

ABSTRAK

Kopi adalah salah satu tanaman komoditas pertanian di Indonesia. Kopi juga merupakan jenis minuman yang digemari oleh sebagian besar masyarakat di dunia terutama di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia, produksi kopi perkebunan Indonesia tahun 2018 mencapai 713.921 ton, dimana terjadi peningkatan pada tahun 2016 yang produksinya sebesar 663.871 ton dan pada tahun 2017 sebesar 716.089 ton. Peningkatan produksi ini terjadi karena semakin banyaknya permintaan yang tidak hanya berasal dari dalam negeri tetapi juga dari luar negeri. The Gade Coffee and Gold Medan merupakan kafe yang didirikan pada tahun 2018 dan berlokasi di Medan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pengelola kafe dan *guest comment* yang diadakan oleh pihak kafe, diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan yang berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan kafe. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan The Gade Coffee and Gold Medan. Pada penelitian ini, ditentukan terlebih dahulu atribut-atribut yang digunakan untuk menilai kualitas layanan The Gade Coffee and Gold Medan. Atribut yang digunakan merupakan atribut *DINESERV*. Metode yang digunakan untuk mengetahui atribut layanan yang perlu diperbaiki adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah itu, dilakukan penyebaran kuesioner dan didapatkan data sebanyak 153 data. Setelah data dilakukan uji maka dilakukan pemetaan dengan metode *Importance Performance Analysis*. Dari pemetaan tersebut, didapatkan atribut prioritas perbaikan sebanyak 5 atribut. Berdasarkan 5 atribut tersebut, dilakukan pencarian akar permasalahan. Berdasarkan akar permasalahan tersebut, didapatkan 10 usulan perbaikan yang diberikan kepada kafe dimana 7 usulan perbaikan disetujui oleh pihak kafe. Usulan-usulan yang diberikan dan disetujui adalah menyewa lahan kosong sebagai tempat parkir, melakukan perubahan pada susunan kursi serta meja pada ruangan makan kafe, pembelian AC baru, melakukan *service* AC lebih sering, menambah bantalan kursi, penggunaan media berupa buku atau barang elektronik sebagai alat pelayan untuk mencatat pesanan dan melakukan pelatihan kepada karyawan.

ABSTRACT

Coffee is one of the agricultural commodity crops in Indonesia. Coffee is also a type of drink that is favored by most people in the world, especially in Indonesia. According to Indonesian Central Bureau of Statistics, Indonesia's plantation coffee production in 2018 reached 713,921 tons, there was an increase in 2016, which production was 663,871 tons and in 2017, amounted to 716,089 tons. This increase in production occurs because of the increasing demand that comes not only from within the country but also from abroad. The Gade Coffee and Gold Medan is a café established in 2018 and located in Medan. Based on interviews conducted with café managers and guest comments conducted by the café, it is known that there are some complaints related to the quality of service provided by the café. Therefore, research was conducted to find out the quality of service The Gade Coffee and Gold Medan. In this study, the attributes used to assess the quality of service of The Gade Coffee and Gold Medan were determined. The attribute used is the DINESERV attribute. The method used to know the service attributes that need to be improved is the Importance Performance Analysis (IPA) method. After that, the questionnaire was disseminated and obtained data as much as 153 data. After the data is tested, mapping is done with Importance Performance Analysis method. From the mapping, obtained 6 attributes of priority improvements. Based on these 5 attributes, do search for the root of the problem. Based on the root of the problem, 10 proposed improvements were given to the café where 7 proposed improvements were approved by the café. The proposals given and approved were renting vacant land as a parking lot, making changes to the arrangement of chairs and tables in the cafe dining room, purchasing new air conditioners, servicing air conditioners more often, adding seat cushions, using assistive devices in the form of books or electronic goods as waiters tool to record orders and conduct training to employees.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan The Gade Coffee and Gold Medan dengan Metode *Importance Performance Analysis*”. Pada penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini, tidak dapat selesai dengan baik dan tepat waktu tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini baik kritik maupun saran kepada:

1. Bapak Dr. Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.Si. dan Bapak Hanky Fransiscus, S.T., M.T. sebagai dosen pembimbing penulis yang telah memberikan waktu, arahan, dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. dan Ibu Cherish Rikardo, S.Si., M.T. sebagai dosen penguji sidang proposal yang telah memberikan kritik dan saran untuk skripsi ini.
3. Saudara Tito dan Tio selaku pengelola The Gade Coffee and Gold Medan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada kafe.
4. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
5. Teman-teman kelas C Angkatan 2016 yang telah menjadi teman sekelas dalam perkuliahan dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata, penulis berharap bahwa semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi The Gade Coffee and Gold Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kafe dan dapat dijadikan referensi bagi pembaca. Penulis juga

memohon maaf sebesar-besarnya apabila masih terdapat kekurangan dan kesalahan pada penulisan skripsi ini.

Bandung, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-12
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-12
I.5 Manfaat Penelitian	I-13
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-13
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Kafe	II-1
II.2 Jasa dan karakteristik jasa.....	II-1
II.3 Kualitas Jasa	II-3
II.4 Kepuasan Pelanggan.....	II-4
II.5 <i>DINESERV</i>	II-4
II.6 Uji Validitas.....	II-6
II.7 Uji Reliabilitas	II-6
II.8 Uji Normalitas	II-6
II.9 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-7
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Penentuan Atribut	III-1
III.2 Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	III-5
III.3 Penentuan Jumlah Sampel.....	III-9
III.4 Profil Responden	III-10
III.5 Penilaian Kinerja The Gade Coffee and Gold Medan.....	III-12

III.6 Pengujian Instrumen Penelitian	III-13
III.6.1 Uji Validitas	III-13
III.6.2 Uji Reliabilitas	III-17
III.7 Pemetaan Matriks IPA	III-18
BAB IV ANALISIS	IV-1
IV.1 Analisis Penyusunan kuesioner	IV-1
IV.2 Analisis Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	IV-2
IV.2.1 Analisis Kuadaran I	IV-2
IV.2.2 Analisis Kuadaran II	IV-3
IV.2.3 Analisis Kuadaran III	IV-3
IV.2.4 Analisis Kuadaran IV	IV-4
IV.3 Usulan Perbaikan	IV-4
IV.3.1 Usulan Perbaikan Atribut 1	IV-5
IV.3.2 Usulan Perbaikan Atribut 6	IV-9
IV.3.3 Usulan Perbaikan Atribut 9	IV-12
IV.3.4 Usulan Perbaikan Atribut 12	IV-13
IV.3.5 Usulan Perbaikan Atribut 15	IV-15
IV.4 Rekapitulasi Persetujuan Usulan Perbaikan oleh Pihak Kafe....	IV-17
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil <i>Guest Comment</i>	I-7
Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan	I-7
Tabel II.1 Atribut-atribut <i>DINESERV</i>	II-5
Tabel III.1 Hasil wawancara dengan responden	III-2
Tabel III.2 Hasil wawancara dengan pengelola kafe.....	III-3
Tabel III.3 Atribut-atribut yang akan digunakan.....	III-5
Tabel III.4 Pertanyaan untuk menilai tingkat kepentingan	III-6
Tabel III.5 Pertanyaan untuk menilai tingkat kinerja	III-7
Tabel III.6 Pertanyaan untuk menilai performansi saat ini	III-9
Tabel III.7 Hasil Uji Validitas Data Penilaian Tingkat Kepentingan.....	III-14
Tabel III.8 Hasil Uji Validitas Data Penilaian Tingkat Kinerja.....	III-15
Tabel III.9 Rekapitulasi Pengelompokan atribut berdasarkan kuadran	III-20
Tabel IV.1 Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-17
Tabel IV.2 Rekapitulasi Persetujuan Usulan Perbaikan	IV-19

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 The Gade Coffee and Gold Medan	I-3
Gambar I.2 Pendapatan The Gade Coffee and Gold Medan	I-4
Gambar I.3 Metodologi Penelitian	I-15
Gambar II.1 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-7
Gambar III.1 Diagram Usia	III-11
Gambar III.2 Diagram Frekuensi Berkunjung	III-11
Gambar III.3 Diagram Jenis Kendaraan	III-12
Gambar III.4 Penilaian Kinerja The Gade Coffee and Gold Medan	III-13
Gambar III.5 Hasil Uji Reliabilitas Data Penilaian Tingkat Kepentingan	III-17
Gambar III.6 Hasil Uji Reliabilitas Data Penilaian Tingkat Kinerja	III-17
Gambar III.7 Hasil Uji Normalitas	III-18
Gambar III.8 Matriks IPA The Gade Coffee and Gold Medan	III-19
Gambar IV.1 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut 1	IV-5
Gambar IV.2 Parkiran The Gade Coffee and Gold Medan	IV-6
Gambar IV.3 Desain Eksterior The Gade Coffee and Gold Medan	IV-7
Gambar IV.4 Usulan Lahan Parkir	IV-7
Gambar IV.5 Jarak Usulan Lahan Parkir ke Kafe	IV-8
Gambar IV.6 Contoh Usulan Mural Kafe	IV-9
Gambar IV.7 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut 6	IV-10
Gambar IV.8 Denah Kafe Sekarang dan Usulan	IV-11
Gambar IV.9 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut 9	IV-12
Gambar IV.10 Contoh bantalan kursi	IV-13
Gambar IV.11 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut 12	IV-14
Gambar IV.12 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut 15	IV-16

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: Kuesioner

LAMPIRAN B: Data Kuesioner Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pemaparan mengenai masalah yang terjadi pada objek penelitian. Pemaparan tersebut mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan. Pemaparan lebih mendalam dapat dilihat pada subbab-subbab berikut ini.

I.1 Latar Belakang Masalah

Kopi adalah salah satu tanaman komoditas pertanian di Indonesia. Kopi juga merupakan jenis minuman yang digemari oleh sebagian besar masyarakat di dunia terutama di Indonesia. Hal ini yang membuat produksi kopi nasional terus mengalami peningkatan. Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia, produksi kopi perkebunan Indonesia tahun 2018 mencapai 713.921 ton, dimana terjadi peningkatan pada tahun 2016 yang produksinya sebesar 663.871 ton dan pada tahun 2017 sebesar 716.089 ton. Peningkatan produksi ini terjadi karena semakin banyaknya permintaan yang tidak hanya berasal dari dalam negeri tetapi juga dari luar negeri. Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia, Sumatera Utara termasuk salah satu dari lima besar provinsi produsen kopi yang berkontribusi terhadap total produksi kopi pada tahun 2018 dengan kontribusi sebesar 9,41% dengan jumlah produksi sebesar 67.200 ton.

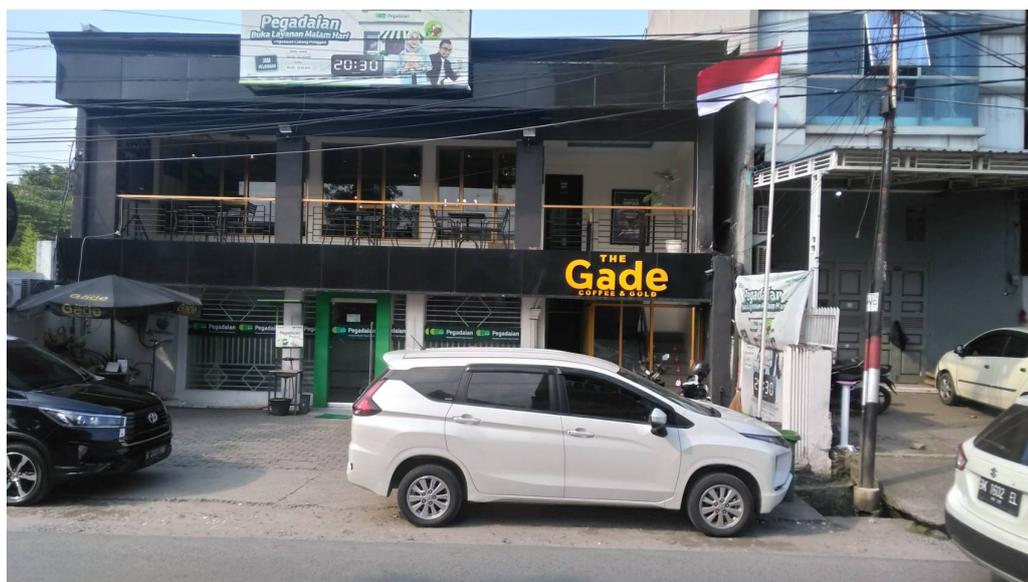
Pada masa sekarang ini, kopi telah menjadi bagian hidup dari sebagian besar masyarakat di Indonesia terutama di Medan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, ada sebagian orang yang rela untuk membelanjakan uangnya untuk membeli peralatan-peralatan agar dapat mengolah dan membuat kopinya sendiri di rumah. Walaupun begitu, terdapat beberapa orang juga yang tidak sempat mengolah kopinya sendiri akibat kesibukannya atau lain hal dan memilih untuk membelinya. Hal inilah yang membuat orang-orang ramai mendirikan kafe untuk memenuhi kebutuhan orang-orang akan kopi.

Menurut KBBI, kafe adalah tempat minum kopi yang pelanggannya dihibur dengan musik atau tempat minum yang pelanggannya dapat memesan minuman. Pada sekarang ini, kafe bukan hanya sekedar tempat minum kopi atau minuman tetapi juga menyediakan makanan. Namun, bukan berarti kafe mirip dengan restoran tetap terdapat perbedaan antara keduanya. Perbedaan tersebut terletak pada suasana yang ditawarkan kafe, suasana yang santai dan rileks dibandingkan dengan restoran. Oleh karena suasana yang ditawarkan kafe, pelanggan kafe tidak hanya terbatas pada anak-anak muda tetapi juga orang tua ataupun tanpa berkumpul keluarga yang ingin menikmati suasana yang santai dan rileks. Selain menjadi tempat berkumpul, kafe juga digunakan oleh mahasiswa ataupun siswa sebagai tempat berkumpul untuk mengerjakan tugas dan juga dapat digunakan untuk bertemu klien-klien.

Persaingan pada dunia kafe semakin meningkat disebabkan karena mulai selektifnya pelanggan terhadap kafe yang ingin dikunjungi. Hal ini terjadi karena pelanggan sekarang mencari kafe-kafe yang memiliki konsep yang unik dan *instagramable*. Kedua hal inilah yang membuat kafe berlomba-lomba untuk membuat konsep yang unik dan *instagramable* agar dapat menarik perhatian pelanggan. Konsep yang unik dan *instagramable* yang ditawarkan oleh kafe bukan hanya hal yang harus menjadi perhatian bagi pemilik kafe. Kepuasan pelanggan juga merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pemilik kafe karena ketika pelanggan merasa puas maka ada kemungkinan pelanggan tersebut akan merekomendasikannya baik kepada rekan kerja, sahabat atau keluarga mereka dan besar kemungkinan mereka akan kembali lagi.

The Gade Coffee and Gold Medan adalah salah satu kafe yang berada di Medan yang didirikan pada tahun 2018. Kafe ini terletak di Jalan Sei Bahorok No.2 Babura, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara yang dapat dilihat pada Gambar I.1. Kafe ini berbagi tempat dengan pegadaian pada cabang ini dimana pegadaian di lantai satu sedangkan kafe ini di lantai dua dan memiliki pintu masuk yang berbeda. Kafe ini buka dari pukul 08.00 dan tutup pada pukul 22.00, yang beroperasi dari hari senin sampai sabtu dan tutup pada hari Minggu. Menu yang ditawarkan oleh kafe ini mulai dari makanan berat, makanan ringan sampai dengan minuman yang bervariasi. Variasi makanan yang ditawarkan beragam mulai dari makanan berat seperti nasi goreng, mie goreng dan lainnya serta makanan ringan seperti *bread toast*, *banana fritter*, *fried casava* dan lainnya. Untuk

minuman, terdapat banyak variasi yang ditawarkan seperti *espresso based* atau *manual brew*, pelanggan dapat memilih biji kopi yang diinginkan dimana biji kopi yang ditawarkan merupakan biji kopi asli yang berasal dari Indonesia sendiri. Rata-rata harga minuman dan makanan yang ditawarkan oleh kafe ini berkisar antara Rp 18.000 sampai Rp 45.000. Pada kafe ini, terdapat 4 orang pekerja yang terbagi ke dalam dua *shift* yaitu *shift* pagi dan *shift* sore dan setiap *shift* terdapat 2 orang pekerja.

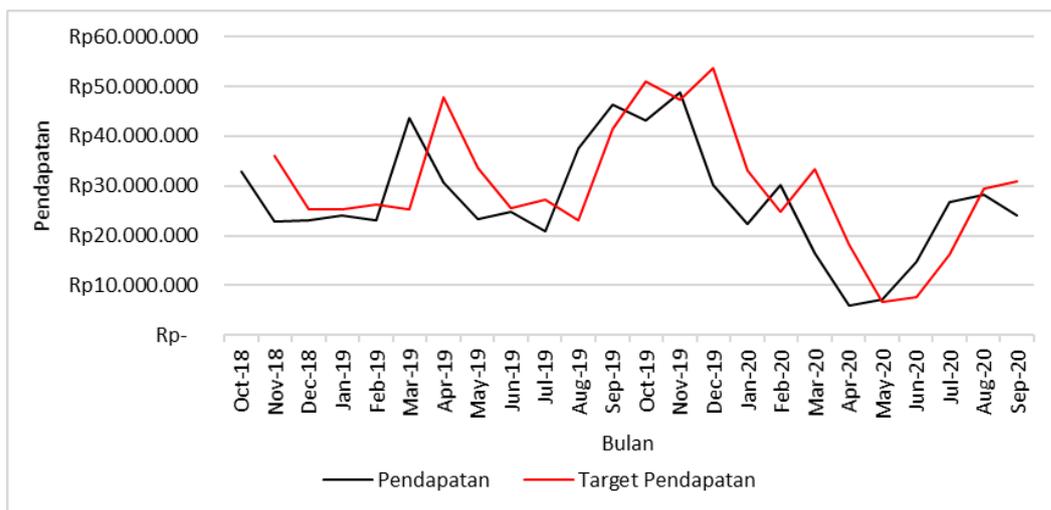


Gambar I.1 The Gade Coffee and Gold Medan

The Gade Coffee and Gold Medan merupakan salah satu dari 34 kafe yang dikelola oleh PT Pesonna Indonesia Jaya, yang merupakan anak perusahaan dari PT Pegadaian Persero. Kafe ini menawarkan konsep yang unik dan berbeda dari kafe lain karena konsep yang digunakan adalah memberikan wawasan penting tentang investasi jangka panjang dengan cara meletakkan informasi-informasi yang berhubungan dengan investasi. Dengan meletakkan informasi-informasi yang di sekitar ruangan kafe maka diharapkan pelanggan membaca dan mengetahui pentingnya investasi serta diharapkan pelanggan bertanya kepada pelayan mengenai informasi-informasi yang berhubungan dengan investasi. Target dari konsep kafe ini adalah anak-anak muda yang masih belum mengetahui pentingnya investasi jangka panjang.

Pada awal pembukaan kafe, antusiasme masyarakat sangat besar sehingga banyak masyarakat yang mengunjungi kafe terutama pegawai-pegawai kantoran dimana letak kafe tersebut berdekatan dengan beberapa perusahaan.

Antusiasme tersebut tidak bertahan lama. Pendapatan kafe langsung mengalami penurunan pada bulan berikutnya yaitu bulan November tahun 2018 dan bulan selanjutnya pendapatan mengalami fluktuasi. Penurunan pendapatan ini menyebabkan target pendapatan kafe ini tidak tercapai. Hal ini menjadi masalah bagi pengelola kafe jika hal tersebut terus dibiarkan. Berikut merupakan grafik dari data pendapatan The Gade Coffee and Gold Medan yang dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.2. Pendapatan The Gade Coffee and Gold Medan

Pada Gambar I.2, dapat dilihat bahwa data yang ditampilkan merupakan data pendapatan kafe mulai dari kafe didirikan yaitu bulan Oktober tahun 2018 sampai dengan bulan September tahun 2020. Pada Gambar I.2, dapat dilihat bahwa antusiasme masyarakat ketika kafe didirikan sangat besar, hal ini ditandai dengan pendapatan kafe pada bulan Oktober tahun 2018 yang mencapai Rp 32.831.700. Pada bulan berikutnya yaitu bulan November tahun 2018, pendapatan kafe menurun menjadi Rp 22.885.000 dan mengalami fluktuasi yang tidak signifikan sampai pada bulan Februari tahun 2019 dimana pendapatan menjadi Rp 23.006.100. Pada bulan berikutnya yaitu bulan Maret tahun 2019 terjadi kenaikan pendapatan yang signifikan yaitu sebesar Rp 43.511.600. Pada bulan April tahun 2019, terjadi penurunan pendapatan yang signifikan yaitu sebesar Rp 12.967.361 yang menjadi sebesar Rp 30.544.239 dimana tidak diketahui penyebab pasti terjadi penurunan pendapatan yang signifikan tersebut. Pada bulan, Mei sampai Juni, terjadi kenaikan pendapatan, hal ini disebabkan karena pada saat itu bulan puasa sehingga pendapatan mengalami kenaikan. Pada Gambar I.2, dapat dilihat

bahwa pendapatan kafe tertinggi berada pada bulan November tahun 2019 sebesar Rp 48.867.308. Setelah itu, terjadi penurunan pada bulan berikutnya sebesar Rp 18.778.694 yang menjadi sebesar Rp 30.088.614 dan terus mengalami penurunan hingga pada bulan Januari tahun 2020 dan mengalami peningkatan pada bulan Februari tahun 2020 menjadi Rp 30.253.579 dan menurun kembali pada bulan Maret tahun 2020 menjadi Rp 16.456.851. Pendapatan kafe pada bulan berikutnya yaitu bulan April tahun 2020, mengalami penurunan yang sangat signifikan, pendapatan pada bulan tersebut hanya sebesar Rp 6.062.050 dimana pendapatan tersebut merupakan pendapatan paling rendah yang pernah dialami oleh kafe ini. Pendapatan pada bulan-bulan berikutnya mengalami peningkatan. Pendapatan paling terendah yang pernah dicapai kafe yaitu pada bulan April tahun 2020, hal ini disebabkan karena mulai mewabahnya pandemik di Indonesia pada bulan Maret tahun 2020 dan menyebabkan banyak pelanggan yang tidak datang dan membeli ke kafe karena masih waspadanya masyarakat terhadap pandemik ini. Selain pandemik, belum diketahui penyebab pasti terhadap penurunan pendapatan yang dialami The Gade Coffee and Gold Medan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola kafe, diketahui bahwa kafe memiliki target pendapatan yaitu sebesar 110% dari pendapatan bulan sebelumnya. Berdasarkan dari data pendapatan kafe, diketahui bahwa pendapatan yang diperoleh kafe belum memenuhi target dan jika tidak dilakukan tindakan maka akan merugikan pihak kafe dalam menjalankan bisnisnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya penurunan pendapatan di The Gade Coffee and Gold Medan sehingga dapat diberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan pendapatan di The Gade Coffee and Gold Medan.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan diatas, diketahui bahwa pendapatan kafe ini mengalami penurunan dan belum mencapai target. Pada Gambar I.2, dapat diketahui bahwa pendapatan yang didapat kafe masih sering belum mencapai target dimana target tercapai hanya terjadi 8 kali dimulai dari kafe didirikan sampai pada bulan September tahun 2020. Penurunan pendapatan pada kafe ini belum diketahui penyebab terjadinya. Oleh karena itu,

perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya hal tersebut pada The Gade Coffee and Gold Medan.

Berdasarkan wawancara dengan pengelola The Gade Coffee and Gold Medan, kafe ini biasa ramai pelanggan ketika pada saat *weekdays* terutama pada saat jam makan siang. Pelanggan yang datang ketika siang hari pada saat *weekdays* biasanya pegawai-pegawai kantor. Dari wawancara juga, diketahui bahwa pada saat *weekend*, pelanggan di kafe ini tidak terlalu ramai. Untuk mengatasi hal tersebut, pengelola kafe mengadakan acara-acara seperti *standup comedy* dan *live music*. Hal ini dilakukan oleh pengelola kafe selain untuk mendapatkan pelanggan-pelanggan baru tetapi juga mendukung *standup* comedian ataupun grup-grup musik lokal. Berdasarkan wawancara, dipilihnya diselenggarakan acara ini dan dilaksanakan pada saat *weekend*, didasarkan karena pada saat *weekend*, anak-anak muda sering jalan-jalan dan nongkrong baik bareng teman ataupun keluarga mereka. Oleh karena itu diharapkan dengan diadakan acara seperti ini akan menambah pelanggan-pelanggan baru.

Berdasarkan wawancara dengan pengelola kafe, diketahui bahwa pemasaran dan periklanan rutin dilakukan oleh pihak kafe, dengan cara memanfaatkan media sosial yang dimiliki oleh kafe yaitu *facebook* dan *Instagram* dimana mereka memanfaatkan media ini sebagai media promosi baik untuk acara-acara yang mereka adakan maupun promo-promo yang sedang berlangsung di kafe ini. Selain itu, promo-promo yang sedang mereka lakukan tidak hanya dipasang di media sosial tetapi juga di depan kafe ataupun memberitahu kepada konsumen tentang promo yang sedang diadakan. Media sosial yang dimiliki kafe ini tidak hanya digunakan untuk media promosi acara ataupun promosi tetapi juga digunakan untuk hal lain yaitu melakukan interaksi dengan pelanggan-pelanggan mereka dengan *memposting* kembali *insta story* pelanggan yang pergi ke kafe.

Berdasarkan wawancara, pengelola kafe tidak mengetahui penyebab terjadinya penurunan pendapatan yang dialami oleh kafe dan ingin mengetahui kritik dan saran konsumen. Oleh karena itu, pengelola kafe menggunakan media sosial yang dimiliki kafe dan membuat acara yaitu *guest comment* dimana pihak kafe akan mengirimkan *postingan* dan konsumen bebas memberikan kritik maupun saran kepada The Gade Coffee and Gold Medan. Berikut merupakan hasil yang didapatkan dari acara *guest comment* yang diselenggarakan oleh The

Gade Coffee and Gold Medan pada media sosialnya yang dapat dilihat pada Tabel I.1 di bawah ini.

Tabel I.1. Hasil *Guest Comment*

Hasil <i>Guest Comment</i>
Ruangan kafe yang sempit
Tempat parkir yang terlalu sempit
Harga makanan dan minuman yang mahal
Waktu pembuatan pesanan yang lama

Pada Tabel I.1, dapat dilihat hasil dari *guest comment* bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi keluhan yaitu ruangan kafe dan tempat parkir yang sempit, harga makanan dan minuman yang mahal, dan waktu pembuatan yang mahal. Ketika ditanyakan kepada pengelola kafe, pengelola kafe mengakui bahwa ia merasa ruangan kafe yang terlalu sempit dan pengelola kafe masih memikirkan apakah perlu melakukan perombakan atau tidak. Permasalahan selanjutnya adalah tempat parkir yang terlalu sempit dimana hanya dapat menampung mobil paling banyak dua atau tiga mobil dan jika mobil diparkir maka motor tidak dapat diparkirkan pada tempat parkir tersebut. Untuk mengatasi hal tersebut, pengelola melakukan kerja sama dengan orang yang memiliki tanah kosong yang terletak tidak jauh dari kafe dan lahan parkir tersebut digunakan ketika kafe mengadakan acara-acara.

Berdasarkan hasil dari *guest comment* tersebut, diketahui bahwa keluhan-keluhan yang diberikan merupakan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kafe ini. Untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh kafe ini maka dilakukan wawancara langsung kepada pengunjung kafe ini. Wawancara dilakukan untuk mengetahui keluhan-keluhan apa saja yang dialami oleh pelanggan ketika mengunjungi kafe tersebut. Wawancara dilakukan kepada 18 orang responden dimana 12 orang responden merupakan pengunjung yang sudah pernah datang dan 6 orang responden lain merupakan pengunjung pertama kali. Berikut merupakan keluhan-keluhan yang didapat dari wawancara yang terdapat pada Tabel I.2.

Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan

Keluhan Pengunjung	Jumlah Keluhan
Pelayan sulit dipanggil ketika dibutuhkan	2
Pesanan lama datang	3
Desain ruangan yang kurang menarik (<i>instagramable</i>)	8

(lanjut)

Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan (lanjutan)

Keluhan Pengunjung	Jumlah Keluhan
Lahan parkir yang sempit	10
Rasa makanan	5
Harga mahal	7
Ruangan kafe yang kecil	9
Ruangan yang panas	14
Ruangan yang berisik	8

Pada Tabel I.2, dapat dilihat beberapa keluhan pengunjung yaitu pelayan yang sulit dipanggil ketika dibutuhkan, hal ini dianggap pelanggan perlu dilakukan perbaikan karena ketika hal ini terjadi pelanggan bingung ingin bertanya kepada siapa jika pelayan sulit dipanggil sehingga pelanggan harus datang ke tempat kasir hanya untuk menanyakan menu. Keluhan lainnya adalah pesanan yang lama datang, beberapa pelanggan mengeluh tentang hal ini. Pelanggan mengeluh karena ketika hal ini terjadi, pada saat keadaan kafe masih sepi sehingga membuat pelanggan menunggu lama untuk menikmati pesannya. Pada awal kafe ini didirikan, hal ini terjadi karena masih belum terbiasanya pelayan memproses pesanan sehingga mengalami kesulitan. Namun, setelah terbiasa, hal ini jarang terjadi pada saat keadaan kafe sepi dan pesanan yang lama datang, terjadi hanya ketika banyak pesanan yang diproses dan menurut pengelola kafe, hal ini masih bisa ditangani.

Keluhan lainnya adalah desain ruangan yang kurang menarik (*instagramable*). Desain ruangan yang dimiliki kafe menurut pelanggan terlalu biasa dan hanya terlihat seperti kafe biasa, tidak ada hal unik yang menggambarkan kafe itu. Pelanggan ketika pertama kali datang ke tempat ini, berharap desain ruangan yang dimiliki kafe ini *instagramable* terlebih karena ada kata *gold* dari kafe ini sehingga pelanggan berharap ada sesuatu yang menarik. Namun, menurut pelanggan hanya dengan mencat dan menambahkan ornamen yang berwarna emas tidak menambah daya tarik dari kafe itu dan malah terkesan biasa sehingga membuat pelanggan tidak betah dan merasa bosan ketika mengunjungi kafe ini. Keluhan lainnya adalah lahan parkir yang sempit. Pelanggan mengeluhkan lahan parkir yang sempit karena luas lahan parkir yang dimiliki oleh kafe ini hanya dapat memuat dua atau tiga mobil dan setelah itu tidak bisa menampung mobil atau motor lagi. Pelanggan juga mengeluhkan bahwa ketika

mereka pergi ke kafe ini pada siang hari, lahan parkir telah terisi karena lahan parkir tersebut telah digunakan baik oleh pegawai dan pelanggan dari pegadaian.

Pada Tabel I.2, terdapat juga keluhan lain yaitu rasa makanan dan harga yang mahal. Beberapa pelanggan mengatakan bahwa rasa makanan yang ditawarkan oleh kafe ini tergolong biasa. Pelanggan merasa bahwa harga makanan yang diberikan kafe ini tidak sesuai dengan rasanya. Keluhan lain yaitu harga yang mahal terutama makanan. Pelanggan mengeluhkan harga yang mahal karena ketika mereka mengunjungi kafe yang lain, harga yang ditawarkan lebih murah untuk menu makanan yang sama. Perbaikan yang dilakukan pengelola kafe untuk harga yang mahal merupakan perbaikan sementara. Perbaikan tersebut adalah dengan mengadakan promo-promo berupa potongan biaya namun promo-promo tersebut tidak dapat dilakukan terus-menerus.

Keluhan lain yang dikeluhkan oleh pelanggan yaitu ruangan kafe yang sempit. Pelanggan mengeluhkan hal ini karena ketika kafe ramai, ruang gerak tidak terlalu banyak, hal ini dikarenakan jarak antar meja yang tidak terlalu lebar sehingga membuat pelanggan susah bergerak dan mau tidak mau bersenggolan dengan meja disampingnya. Keluhan lain adalah ruangan yang panas dan merupakan keluhan yang paling banyak dikeluhkan oleh pelanggan. Pelanggan mengeluhkan bahwa ruangan kafe ini panas, padahal pada kafe ini terdapat 3 *unit* AC. Apalagi suhu di kota medan yang tergolong panas, semakin membuat pelanggan merasa gerah. Ketika ditanya kepada pengelola kafe, pengelola kafe mengatakan bahwa sudah melakukan perbaikan dan ketika ditanya alasan kenapa AC masih sering panas kepada teknisi terdapat alasan-alasan yang berbeda. Walaupun begitu, pengelola tetap melakukan *service* AC sekali dalam sebulan, namun setelah satu atau dua minggu setelah *service*, suhu kembali panas. Keluhan lain adalah ruangan yang berisik. Pelanggan mengeluh karena sering suara musik yang diputarkan terlalu besar dan membuat pelanggan merasa terganggu. Hal lain adalah ketika kafe ramai, suara meja sebelah bisa terdengar ke meja sebelahnya, hal ini juga membuat pelanggan tidak merasakan adanya *privacy* ketika ingin berbicara dan pelanggan juga mengatakan bahwa hal ini juga disebabkan karena ruangan yang sempit sehingga ruang *privacy* antara pelanggan tidak ada. Pada Tabel I.2, dapat dilihat bahwa keluhan yang disampaikan hampir sama dengan *hasil* dari *guest comment*. Keluhan yang tidak terdapat pada *guest comment* adalah pelanggan yang sulit dipanggil ketika

dibutuhkan, desain ruangan yang kurang menarik (*instagramable*), rasa makanan, ruangan yang panas dan ruangan yang berisik. Pada Tabel I.2, diketahui bahwa yang memiliki jumlah keluhan yang banyak adalah ruangan yang panas.

Keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pelanggan diatas, dapat menjadi pengaruh dalam mengambil keputusan pelanggan untuk datang lagi ke The Gade Coffee and Gold Medan atau tidak. Oleh karena itu, pada saat wawancara ditanyakan juga tentang niat pelanggan untuk berkunjung kembali ke kafe ini. Ketika ditanyakan apakah pelanggan akan berkunjung kembali ke kafe ini atau tidak kepada 18 orang responden, sebanyak 8 orang responden masih ragu dan pikir-pikir dulu untuk kembali ke kafe ini dan sisanya masih memiliki niat untuk datang kembali ke kafe ini. Ketika ditanya alasan responden yang masih ragu atau pikir-pikir dulu untuk datang kembali ke kafe ini disebabkan karena keluhan-keluhan yang ada diatas. Untuk 10 orang responden yang masih niat datang kembali, alasannya adalah karena jarak kafe dengan kantor mereka dekat dan tidak banyak terdapat opsi kafe yang memiliki jarak yang dekat dengan kantor mereka. Hal lain yang membuat mereka akan berkunjung kembali adalah ketika mereka diajak oleh rekan kerja mereka untuk pergi ke kafe ini.

Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh kafe tersebut dimana menyebabkan beberapa pelanggan masih ragu-ragu untuk datang kembali kafe ini. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kafe menjadi penyebab dari penurunan pendapatan yang dialami kafe. Keluhan-keluhan tersebut menandakan bahwa terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kafe. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maisya, Rahmat, dan Rina (2019) yang bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Pada penelitian ini, didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen sedangkan kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa maka akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan dan secara tidak langsung akan membuat pelanggan tersebut kembali lagi dan berlaku sebaliknya. Oleh karena

itu, perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan The Gade Coffee and Gold Medan.

Untuk dapat memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan, maka perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan The Gade Coffee and Gold Medan. Evaluasi yang digunakan pada kafe ini adalah dengan menggunakan model *DINESERV*. *DINESERV* merupakan instrumen yang digunakan untuk menilai persepsi pelanggan tentang kualitas layanan restoran (Stevens, Knutson dan Patton, 1995). Pemilihan *DINESERV* pada evaluasi kualitas layanan pada kafe ini didasarkan pada layanan yang diberikan kafe ini memiliki kesamaan dengan layanan yang diberikan oleh restoran yaitu menjual makanan berat, dimana biasanya kafe hanya menyediakan makanan ringan dan minuman. Berdasarkan kesamaan itu, maka digunakan model *DINESERV*.

Setelah mengetahui model evaluasi yang digunakan, maka dilakukan pemilihan metode yang digunakan untuk melakukan pemetaan atribut layanan. Pemetaan atribut layanan dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut layanan mana saja yang harus dilakukan perbaikan. Untuk melakukan pemetaan pada atribut-atribut layanan, terdapat beberapa metode yaitu *Improvement Gap Analysis* (IGA), *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode yang dipilih dari ketiga metode tersebut adalah metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode ini dipilih karena metode ini cocok dengan permasalahan yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Dengan menggunakan metode ini, maka dapat diketahui kekuatan dan kelemahan dari atribut layanan yang dimiliki kafe ini dimana atribut-atribut tersebut dipetakan dengan cara membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dari atribut-atribut tersebut. Metode MIPA merupakan metode yang berasal dari pengembangan metode IPA. Metode MIPA tidak dipilih didasarkan karena metode ini lebih berfokus membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dari atribut objek penelitian dengan pesaing sehingga hanya terfokus pesaing dan tidak sesuai dengan fokus dari penelitian. Untuk metode IGA, alasan tidak dipilih didasarkan karena metode ini melakukan perbandingan atribut berdasarkan ketidakpuasan konsumen jika suatu atribut memiliki tingkat performansi yang rendah dengan kepuasan yang dirasakan konsumen jika atribut tersebut ditingkatkan (Tontini dan Picolo, 2010).

Berdasarkan identifikasi yang telah dipaparkan, maka dihasilkanlah beberapa rumusan masalah. Rumusan masalah digunakan untuk membantu menyelesaikan masalah kualitas pelayanan yang terdapat pada The Gade Coffee and Gold Medan. Berikut merupakan rumusan masalah yang terdapat pada The Gade Coffee and Gold Medan.

1. Apa saja atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pada The Gade Coffee and Gold Medan?
2. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan layanan pada The Gade Coffee and Gold Medan?
3. Bagaimana usulan layanan The Gade Coffee and Gold Medan untuk memperbaiki kepuasan pelanggan?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, perlu dilakukan pemberian batasan dan asumsi. Hal ini perlu dilakukan agar penelitian hanya terfokus dan tidak menyimpang dari masalah utama yang menjadi pusat perhatian. Berikut merupakan beberapa batasan yang digunakan pada penelitian ini.

1. Penelitian hanya dilakukan sampai tahap pemberian usulan perbaikan, tidak sampai pada tahap implementasi.
2. Usulan perbaikan yang diberikan tidak memperhitungkan biaya dan sumber daya lain.

Setelah mengetahui batasan-batasan yang digunakan maka perlu diketahui juga asumsi yang digunakan pada penelitian ini. Asumsi pada penelitian diperlukan agar lebih memudahkan peneliti dalam melakukan penelitiannya. Asumsi yang digunakan pada penelitian yaitu tidak adanya perubahan sistem pelayanan yang terjadi selama penelitian berlangsung.

I.4 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian pada The Gade Coffee and Gold Medan, terdapat beberapa tujuan yang ingin diketahui dan dicapai ketika melakukan penelitian ini. Berikut merupakan tujuan dari dilakukannya penelitian ini.

1. Mengetahui atribut yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pada The Gade Coffee and Gold Medan.

2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan layanan pada The Gade Coffee and Gold Medan.
3. Mengetahui usulan perbaikan yang sesuai dari permasalahan yang dihadapi oleh The Gade Coffee and Gold Medan untuk memperbaiki kepuasan pelanggan.

I.5 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini diharapkan terdapat adanya manfaat. Manfaat tersebut diharapkan dapat membantu baik bagi pengelola kafe, bagi pembaca laporan dan bagi penulis sendiri. Berikut merupakan manfaat yang didapat bagi pengelola kafe.

1. Pengelola kafe mendapatkan pengetahuan mengenai konsep tentang kualitas jasa serta dampak yang dapat diberikan.
2. Pengelola kafe dapat mengetahui permasalahan kualitas pelayanan pada The Gade Coffee and Gold Medan.
3. Pengelola kafe dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada kafe.

Selain untuk manfaat bagi pengelola kafe, penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat bagi pembaca. Berikut merupakan manfaat yang didapat bagi pembaca laporan.

1. Pembaca mendapatkan informasi dan pengetahuan baru tentang beberapa permasalahan yang dapat muncul pada kafe.
2. Pembaca mendapatkan informasi dan pengetahuan baru mengenai solusi yang berguna untuk masalah tentang kualitas jasa pada kafe dan atribut-atribut yang berhubungan

Selain untuk manfaat bagi pengelola kafe dan pembaca laporan, penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat juga bagi penulis. Berikut merupakan manfaat yang didapat bagi penulis.

1. Penulis mendapatkan pengetahuan tentang permasalahan-permasalahan yang dapat terjadi pada kafe yang berhubungan dengan kualitas jasa.
2. Penulis dapat memenuhi syarat kelulusan dengan menyelesaikan skripsi.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini, dilampirkan metodologi penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini. Metodologi ini digunakan untuk menyusun hasil pengamatan dan pengolahan data yang didapatkan yang berguna untuk menyelesaikan masalah yang terdapat pada The Gade Coffee and Gold Medan. Berikut merupakan *flowchart* dari metodologi penelitian yang digunakan pada kafe tersebut yang dipaparkan pada Gambar I.3.

Pada Gambar I.3, terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan pada penelitian ini. Penjelasan mengenai langkah-langkah yang digunakan pada penelitian ini akan dipaparkan lebih lanjut. Berikut merupakan pemaparan lebih lanjut mengenai langkah-langkah yang terdapat pada metodologi ini.

1. Penelitian Awal

Pada tahap ini, dilakukan penentuan objek penelitian yang akan diteliti. Setelah menemukan objek penelitian, dilakukan penelitian awal yaitu observasi langsung dan wawancara kepada pengelola kafe serta kepada pelanggan pada The Gade Coffe and Gold Medan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan apa yang terjadi pada kafe ini.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

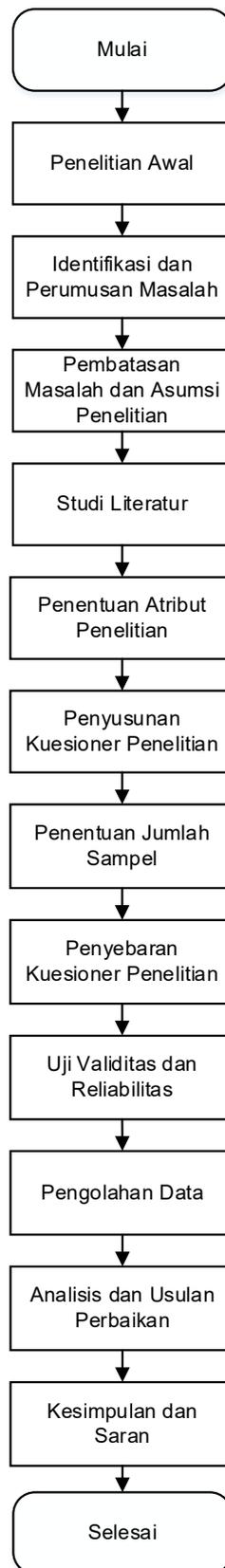
Pada tahap ini, dilakukan identifikasi tentang permasalahan yang terjadi di kafe melalui observasi langsung dan hasil wawancara. Hasil identifikasi tersebut digunakan untuk menentukan perumusan masalah. Perumusan dilakukan untuk mengetahui apa saja yang perlu diteliti dari permasalahan yang terjadi di The Gade Coffee and Gold Medan.

3. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Setelah mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diteliti maka dilakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian menjadi lebih fokus dan tidak menyimpang dari masalah utama yang menjadi perhatian. Pemberian asumsi pada penelitian berguna untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Studi Literatur

Pada tahap ini, hal yang dilakukan adalah mencari dasar-dasar teori yang digunakan pada penelitian. Tahap ini dilakukan agar dapat mendukung penelitian yang sedang diteliti. Teori-teori yang digunakan dapat bersumber dari buku maupun jurnal.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

5. Penentuan Atribut Penelitian

Pada tahap ini, dilakukan pemilihan atribut dari studi literatur menggunakan *DINESERV* yang berjumlah 29 atribut. Setelah itu, atribut yang didapatkan akan dipilih dengan melakukan wawancara kepada pelanggan untuk menanyakan tingkat kepentingan atribut. Setelah itu, didapatkan atribut yang menurut pelanggan penting dan ditanyakan kepada pihak kafe mengenai kesesuaian atribut untuk menilai kualitas layanan kafe. Atribut-atribut yang menurut pihak kafe telah sesuai dapat digunakan sebagai atribut penelitian.

6. Penyusunan Kuesioner Penelitian

Setelah didapatkan atribut yang dapat digunakan untuk penelitian. Hal yang perlu dilakukan adalah menyusun kuesioner agar dapat diisi dan memberikan nilai terhadap atribut. Kuesioner penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu profil responden dan penilaian atribut. Pada bagian profil responden, responden akan ditanyakan mengenai pernah berkunjung ke ke kafe atau tidak, usia responden, frekuensi mengunjungi kafe dan jenis kendaraan yang digunakan responden untuk mengunjungi kafe. Pada bagian penilaian, akan diberikan pertanyaan untuk menilai atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Setelah itu, dilakukan penyusunan pertanyaan untuk menilai atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

7. Penentuan Jumlah Sampel Penelitian

Setelah membuat kuesioner penelitian, maka ditentukan jumlah sampel penelitian. Jumlah sampel penelitian didapatkan dari studi literatur. Penentuan jumlah sampel ini dilakukan untuk mengetahui jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini.

8. Penyebaran Kuesioner Penelitian

Pada tahap ini, kuesioner yang telah dibuat yang digunakan untuk menilai kualitas layanan The Gade Coffee and Gold Medan akan disebar. Penyebaran kuesioner akan dilakukan secara *online* dimana responden akan mengisi kuesioner pada *form* yang telah dibuat.

9. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini, setelah didapatkan hasil dari kuesioner maka data tersebut kemudian dilakukan pengujian. Data yang didapatkan akan

dilakukan pengujian, dimana terdapat dua uji yang perlu dilakukan pada data yang didapatkan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang dilakukan dengan bantuan *software*. Data tersebut akan diuji apakah valid dan reliabel sehingga dapat dilanjutkan ke tahap penelitian selanjutnya.

10. Pengolahan Data

Pada tahap ini, data yang telah valid dan reliabel akan diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pada metode ini, atribut yang digunakan akan dipetakan ke dalam matriks IPA untuk mengetahui atribut yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

11. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap ini, hasil dari pengolahan data dilakukan analisis. Setelah hasil pengolahan data dilakukan analisis maka didapatkan atribut-atribut apa yang perlu diperbaiki. Setelah itu diberikan usulan perbaikan terhadap atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan.

12. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, diberikan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Setelah itu, diberikan saran kepada pengelola kafe, penulis dan pembaca agar penelitian yang selanjutnya dapat dilakukan lebih baik.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan laporan penelitian, yang berisi tentang penjelasan mengenai bab-bab yang akan dibahas. Pada laporan penelitian ini, terdapat lima bab utama yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis, serta kesimpulan dan saran. Berikut merupakan pemaparan lebih lanjut mengenai kelima bab tersebut.

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diberikan pemaparan mengenai dasar-dasar teori yang digunakan yang berkaitan penelitian yang dilakukan. Teori-teori yang dipaparkan

berguna mendukung penelitian yang dilakukan. Teori-teori yang dipaparkan bertujuan untuk mempermudah mengelola data dan melakukan analisis terhadap penelitian yang telah dilakukan.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGELOLAHAN DATA

Pada bab ini akan berisi tentang hal-hal yang berhubungan tentang pengumpulan dan pengeolahan data. Bab ini berisi mulai dari penentuan atribut yang akan digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan kafe. Setelah itu, menentukan teknik *sampling* yang digunakan. Pada bab ini juga berisi data-data dari hasil kuesioner. Berdasarkan data-data tersebut dilakukan pengolahan yaitu melakukan pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah itu, dilakukan pemetaan matriks IPA pada data yang didapat.

BAB IV ANALISIS

Pada bab ini, dijelaskan mengenai hasil dari proses yang telah dilakukan pada bab III. Analisis dilakukan berdasarkan hasil dari pengolahan data serta dilakukan pembuatan usulan perbaikan berdasarkan hasil dari pengolahan data yang dilakukan pada bab III.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, berisi tentang kesimpulan dan saran yang dapat diberikan oleh penulis. Kesimpulan berisi tentang hasil yang didapat dari penelitian yang dilakukan. Saran berisi tentang hal-hal yang dapat menjadi pertimbangan bagi pengelola kafe ataupun pembaca laporan penelitian.