

USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA KEDAI KOPI 1922 X-BANK

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Gianluca Marcello Rasun
NPM : 6131801090



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

PROPOSED SERVICE QUALITY IMPROVEMENT AT COFFEE SHOP 1922 X-BANK

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Nama : Gianluca Marcello Rasun
NPM : 6131801090



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



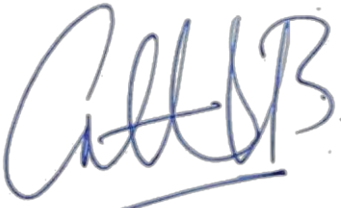
Nama : Gianluca Marcello Rasun
NPM : 6131801090
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN KUALITAS JASA PADA KEDAI KOPI 1922 X-BANK

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 18 Agustus 2022
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**


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

Pembimbing Pertama


(Ir. Catharina Badra Nawangpalupi, PhD)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Gianluca Marcello Rasun

NPM : 6131801090

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA KEDAI KOPI 1922 X-BANK

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, 6 Agustus 2022



Gianluca Marcello Rasun

NPM : 6131801090

ABSTRAK

Kedai Kopi 1922 X-Bank adalah kedai kopi yang berlokasi Jakarta Timur dengan spesialisasi minuman berbasis kopi. Pandemi COVID-19 telah mempengaruhi penurunan penjualan, namun, meskipun telah ada pelonggaran pembatasan kegiatan atas COVID-19, Kedai kopi 1922 X-Bank masih belum seramai sebelum pandemi. Wawancara dilakukan terhadap konsumen yang datang dimana dari 45 responden terdapat 18 responden menjawab bahwa tempat dan pelayanan kurang maksimal sehingga jawaban ini dapat menjadi salah satu faktor menurunnya konsumen yang datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas jasa yang terdapat di Kedai kopi 1922 X-Bank dan merancang usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas jasa yang ada. Pada penelitian ini, pengukuran kualitas jasa dari Kedai kopi 1922 X-Bank ini mengacu pada kepuasan pelanggan yang datang lewat pelayanan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan tersebut akan diukur dengan atribut yang ditentukan dengan metode *Service Performance/ SERVPERF* dan observasi langsung terhadap Kedai kopi terkait. Penentuan atribut tersebut memberikan hasil adanya 22 atribut yang akan disusun pada kuesioner yang akan disebar kepada pelanggan dengan 110 responden digunakan sebagai pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menunjukkan prioritas utama yang harus dilakukan perbaikan. Berdasarkan pengolahan IPA, terdapat 5 atribut yang termasuk pada kuadran prioritas utama perbaikan yaitu pekerja memiliki simpati besar saat konsumen memiliki masalah, pelayanan yang cepat dari pekerja, pekerja diharapkan membantu pelanggan, pekerja diharapkan mengetahui kebutuhan konsumen, dan pekerja diharapkan memiliki jam kerja yang merata untuk semua konsumen. Terdapat 6 usulan perbaikan yang diajukan kepada pihak Kedai kopi 1922 X-Bank yaitu pembuatan peraturan pekerja, pembuatan form penilaian saran dan komentar, form kepuasan *digital*, himbuan dari pihak *owner* terhadap pekerja, hingga pembuatan lembar pengisian untuk pembersihan fasilitas kedai. Dari keenam usulan tersebut, terdapat 5 usulan yang diterima dan 1 usulan yang dipertimbangkan dimana usulan yang dipertimbangkan adalah pembuatan form kepuasan *digital* dengan pertimbangan adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan untuk usulan tersebut.

ABSTRACT

Kedai Kopi 1922 X-Bank is a coffee shop located in East Jakarta specializing in coffee-based beverages. The COVID-19 pandemic has affected sales decline, however, despite the easing of restrictions on activities due to COVID-19, X-Bank's 1922 coffee shop is still not as busy as it was before the pandemic. Interviews were conducted on consumers who came where from 45 respondents there were 18 respondents who answered that the place and service were not optimal so that this answer could be one of the factors for the decline in consumers who came. This study aims to determine the level of service quality contained in the 1922 X-Bank coffee shop and to design improvement proposals to improve the quality of existing services. In this study, the measurement of service quality from the 1922 X-Bank coffee shop refers to customer satisfaction that comes through perceived service. The customer satisfaction will be measured by the attributes determined by the Service Performance/ SERVPERF method and direct observation of the related coffee shop. The determination of these attributes results in 22 attributes that will be compiled in a questionnaire that will be distributed to customers with 110 respondents used as data processing with the Importance Performance Analysis (IPA) method to indicate the main priorities that must be improved. Based on IPA processing, there are 5 attributes that are included in the main priority quadrant of improvement, namely workers have great sympathy when consumers have problems, fast service from workers, workers are expected to help customers, workers are expected to know consumer needs, and workers are expected to have evenly distributed working hours for all consumers. There were 6 proposals for improvement submitted to the 1922 X-Bank Coffee Shop, namely making worker regulations, making suggestions and comments assessment forms, digital satisfaction forms, appeals from the owner to workers, and making filling sheets for cleaning shop facilities. Of the six proposals, there were 5 proposals that were accepted and 1 proposal that was considered where the proposal considered was the creation of a digital satisfaction form with consideration of the additional costs that must be incurred for the proposal.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas penyertaan dan berkat-Nya yang sempurna, penyusunan penelitian yang berjudul “USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA PADA KEDAI KOPI 1922 X-BANK” dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan penelitian ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkat dari Tuhan Yang Maha Esa sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena dengan anugerah dan rahmat-Nya yang tidak berkesudahan, yang sudah membuat saya selalu teringat untuk tetap fokus pada tugas akhir kuliah yaitu penelitian skripsi.
2. Ibu Ir. Catharina Badra Nawangpalupi, S.T., M.Eng.Sc., MTD.,Ph.D. selaku dosen pembimbing tunggal yang dengan sabar, tulus, beserta waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, serta saran yang sangat membantu dalam penyusunan penelitian ini.
3. Orang tua, adik kandung, anggota keluarga lain, dan Cynthia Dewi yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materi sehingga saya dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh jajaran Fakultas Teknologi Industri Universitas Katolik Parahyangan, yaitu dosen hingga *staff* yang sudah membantu dalam terlaksananya penelitian akhir ini, dan juga dosen-dosen penguji yang sudah memberikan saran akan penelitian yang lebih baik lagi.
5. Teman-teman selama menjalankan kuliah di Universitas Katolik Parahyangan yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, untuk bantuan akan motivasi untuk menyelesaikan penelitian ini dan juga untuk yang selalu ada menemani masa kuliah ini menjadi lebih penuh makna.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati saya menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat pada penelitian ini sehingga saya mengharapkan

adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Bandung, 8 Agustus 2022

Gianluca Marcello Rasun

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	I-1
I.2 Identifikasi Masalah	I-5
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	I-13
I.4 Tujuan Penelitian	I-14
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-14
I.6 Metodologi Penelitian	I-15
I.7 Sistematika Penulisan	I-17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa.....	II-1
II.2 Kualitas Jasa	II-2
II.3 Skala Pengukuran	II-4
II.4 Teknik <i>Sampling</i>	II-6
II.5 <i>Critical Incident Technique</i> (CIT).....	II-9
II.6 Metode SERVPERF	II-9
II.7 Uji Validitas.....	II-11
II.8 Uji Reliabilitas	II-13
II.9 <i>Improvement Performance Analysis</i> (IPA)	II-13
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Model Atribut SERVPERF	III-1
III.2 Penentuan Atribut dan Pembuatan Kuesioner	III-2
III.3 Penyebaran Kuesioner	III-4
III.4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	III-5

III.5	Uji Validitas.....	III-12
III.6	Uji Reliabilitas	III-13
III.7	Penilaian Metode SERVPERF	III-14
III.8	Penentuan Hasil Grafik IPA	III-16
BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN		IV-1
IV.1	Analisis Model Atribut	IV-1
	IV.1.1 <i>Tangibles</i>	IV-2
	IV.1.2 <i>Reliability</i>	IV-3
	IV.1.3 <i>Responsiveness</i>	IV-4
	IV.1.4 <i>Assurance</i>	IV-4
	IV.1.5 <i>Empathy</i>	IV-5
IV.2	Analisis Pembuatan dan Rekapitulasi Kuesioner	IV-6
IV.3	Analisis Uji Validitas.....	IV-7
IV.4	Analisis Uji Reliabilitas	IV-8
IV.5	Analisis Penilaian Metode SERVPERF	IV-9
IV.6	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-11
	IV.6.1 Kuadran I.....	IV-12
	IV.6.2 Kuadran II.....	IV-13
	IV.6.3 Kuadran III.....	IV-14
	IV.6.4 Kuadran IV	IV-16
IV.7	Usulan Perbaikan	IV-16
IV.8	Status Usulan Perbaikan dan Implementasi.....	IV-28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Ulasan Singkat Kedai kopi 1922 X-Bank	I-5
Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan Konsumen Dengan Metode Wawancara	I-12
Tabel II.1 Penilaian Skala Likert.....	II-6
Tabel II.2 Atribut Metode SERVPERF	II-11
Tabel II.3 Kriteria Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	II-13
Tabel III.1 Atribut Penelitian	III-2
Tabel III.2 Uji Validitas Skor Performansi	III-12
Tabel III.3 Uji Reliabilitas <i>if item deleted</i>	III-14
Tabel III.4 Pengujian SERVPERF Skor Kepentingan	III-15
Tabel III.5 Pengujian SERVPERF Skor Performansi.....	III-15
Tabel III.5 Pengujian SERVPERF Skor Performansi.....	III-16
Tabel III.6 Kuadran IPA Penelitian	III-17
Tabel IV.1 Penentuan Akar Permasalahan Kedai kopi 1922 X-Bank	IV-17
Tabel IV.2 Rekapitulasi Usulan Perbaikan Kedai kopi 1922 X-Bank	IV-27
Tabel IV.3 Status Implementasi Usulan Perbaikan	IV-29

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Pertumbuhan Konsumsi Kopi di Indonesia	I-2
Gambar I.2 Kedai kopi 1922 X-Bank.....	I-3
Gambar I.3 <i>Peak Hours</i> Kopi Pangkalan	I-7
Gambar I.4 Ulasan Kopi Pangkalan	I-7
Gambar I.5 <i>Peak Hours</i> Kopi Klengen	I-8
Gambar I.6 Ulasan Kopi Klengen.....	I-8
Gambar I.7 <i>Peak Hours</i> MASALALU <i>Coffee</i>	I-9
Gambar I.8 Ulasan MASALALU <i>Coffee</i>	I-9
Gambar I.9 <i>Peak Hours</i> Kedai kopi 1922 X-Bank	I-10
Gambar I.10 Ulasan Kedai kopi 1922 X-Bank.....	I-10
Gambar I.11 Jarak antar Kedai kopi.....	I-11
Gambar I.12 Metodologi Penelitian	I-15
Gambar II.1 Kuadran Prioritas <i>Importance Performance Analysis</i>	II-14
Gambar III.1 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden	III-6
Gambar III.2 Rekapitulasi Usia Responden	III-6
Gambar III.3 Rekapitulasi Asal Daerah Responden	III-7
Gambar III.4 Rekapitulasi Pekerjaan Responden.....	III-8
Gambar III.5 Rekapitulasi Kali Pertama Menuju Objek	III-8
Gambar III.6 Rekapitulasi Frekuensi Mengunjungi Kedai kopi	III-9
Gambar III.7 Rekapitulasi Informasi mengenai Kedai kopi 1922 X-Bank.....	III-10
Gambar III.8 Rekapitulasi Kualitas Layanan Objek	III-10
Gambar III.9 Rekapitulasi Kemungkinan Kembali ke Objek	III-11
Gambar III.10 Grafik IPA.....	III-17
Gambar IV.1 Ilustrasi Peraturan Kedai kopi 1922 X-Bank.....	IV-21
Gambar IV.2 Ilustrasi Usulan Pembuatan Form Kepuasan <i>Digital</i>	IV-24
Gambar IV.3 Ilustrasi Usulan Perbaikan 3	IV-25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kedai kopi 1922 X-Bank	A-1
Lampiran B Hasil Wawancara Dengan Pihak Owner Kopi 1922 X-Bank	B-1
Lampiran C Form Kuesioner Penelitian	C-1
Lampiran D Hasil Profil Kuesioner Penelitian	D-1
Lampiran E Hasil Pertanyaan Faktor Tingkat Kepentingan Kedai kopi 1922 X-Bank	E-1

BAB I

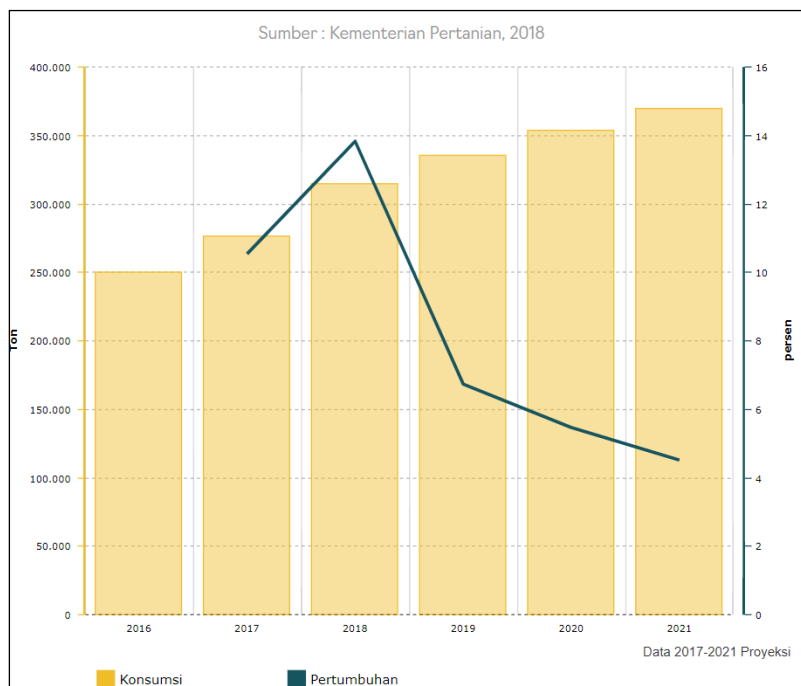
PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai pembuatan awal dari penelitian terkait dan juga pencarian akar masalah melalui tahap identifikasi sampai mengetahui tujuan penelitian ini dilakukan. Penelitian ini dimulai dengan mencari latar belakang penelitian ini dilakukan dan juga berbagai sudut pandang dari permasalahan mulai dari tempat hingga variabel tertentu dalam mengatasi permasalahan ini. Setelah latar belakang ditemukan, maka akan dilanjutkan dengan mencari permasalahan dengan identifikasi secara menyeluruh kepada objek penelitian baik secara kuantitatif maupun kualitatif hingga menemukan rumusan permasalahan. Pencarian permasalahan penelitian kemudian dilanjutkan dengan pembatasan asumsi masalah, lalu penentuan tujuan dan manfaat penelitian lalu dilanjutkan dengan menentukan metodologi penelitian yang dilakukan dari pendahuluan hingga tahap akhir pembuatan penelitian.

I.1 Latar Belakang

Bentuk usaha industri adalah usaha yang dijalani oleh semua masyarakat, baik usaha tersebut dalam bentuk industri besar hingga industri kecil. Persaingan industri adalah salah satu hal yang merupakan faktor paling penting dalam menjaga ketetapan dari berlangsungnya usaha yang dijalani. Industri adalah kegiatan mengolah data dari barang mentah hingga menjadi barang jadi yang memiliki nilai dengan ketentuan tertentu. Beberapa contoh bentuk industri yang ada di Indonesia terdiri dari industri mesin, perbankan, tekstil, makanan dan minuman, dan lain-lainnya. Industri makanan dan minuman adalah salah satu industri terbesar yang berada di Indonesia berdasarkan perkembangan tahun yang melandaskan bahwa kebutuhan terbesar manusia adalah makan dan minum sehingga industri makanan dan minuman sudah membesar dan membuat persaingan industri semakin besar. Salah satu bentuk industri makanan dan minuman yang sedang menjadi tren masa kini adalah tren meminum es kopi sebagai budaya dan gaya hidup.

Tren kopi adalah bentuk rasa suka yang dirasakan masyarakat sekitar dengan membeli kopi dalam bentuk minuman dengan media Kedai kopi. Tren ini dimulai sejak tahun 2016 dimana terdapat banyak usaha minuman kopi berani menjual produk kopi dengan harga murah dengan varian menggunakan gula yang berbeda dengan produk kopi sebelumnya dan cara tersebut berhasil dilakukan oleh beberapa Kedai kopi seperti Kopi Kenangan, Janji Jiwa yang notabene memiliki nama yang besar di tahun 2022 ini. Media Kedai kopi adalah potensi besar munculnya tren minum kopi dengan gaya dimana pada Kedai kopi, akan dipaparkan sudut pandang budaya dan estetika dari kopi sehingga membuat konsumen terutama di Indonesia menjadi semakin menarik dalam mengonsumsi kopi hingga menjadikannya gaya hidup. Kedai kopi saat ini diketahui memiliki lonjakan yang sangat besar akibat tren yang diciptakan. Berdasarkan data historis dari Toffin Indonesia, diketahui bahwa Kedai kopi di Jakarta hingga saat ini mencapai 2.950 per Agustus 2019 dan mengalami kenaikan sebesar 15% pada tahun 2020 lalu terhenti karena wabah COVID-19 yang merajalela. Lonjakan ini juga berpengaruh pada konsumsi biji kopi yang menjadi faktor bahwa tren kopi masih bertahan bahkan berkembang hingga saat ini. Gambar 1 dibawah ini akan menunjukkan banyaknya konsumsi kopi di Indonesia.



Gambar I.1 Pertumbuhan Konsumsi Kopi di Indonesia
(Sumber: www.toffinsindonesia.com)

Gambar I.1 di atas menunjukkan bahwa pertumbuhan konsumsi dari kopi di Indonesia semakin membesar setiap tahunnya dimana pada grafik diatas ditunjukkan pertumbuhan konsumsi mulai dari melihat tahun 2016 pada angka 250.000 konsumsi hingga tahun 2021 mencapai 350.000-400.000 konsumsi. Hal tersebut mengartikan bahwa masyarakat Indonesia memiliki minat beli yang tinggi kepada kopi dan pembuktian akan konsumsi kopi yang semakin berkembang tersebut terdapat pada semakin banyaknya Kedai kopi yang ada di Indonesia. Kedai kopi di Indonesia diketahui menjadi tren hingga saat ini dari berbagai sudut pandang, seperti sudut pandang estetika hingga sudut pandang dari rasa setiap minuman kopi di Kedai kopi yang ada. Kedai kopi 1922 X-Bank merupakan salah satu bentuk usaha menengah berbentuk Kedai kopi yang tumbuh akibat terdapat lonjakan konsumsi kopi yang terjadi di Indonesia.

Kedai 1922 X-Bank adalah tempat kopi yang berlokasi di jalan Radin Inten Jakarta Timur dimana kedai ini memiliki spesialisasi pada penjualan es kopi. Kedai ini berdiri sejak tahun 2020 di masa pandemi COVID-19. Kedai 1922 X-Bank ini memiliki menu spesialis yaitu es COGAR X-Bank yang merupakan es kopi susu dengan tambahan gula aren sebagai pemanis buatan yang masih cenderung sehat. Berikut adalah tempat Kedai kopi 1922 X-Bank dari sisi luar, dengan sisi dalam dan menu akan terlampir pada Lampiran A.



Gambar I.2 Kedai kopi 1922 X-Bank
(Sumber: Zomato.com)

Selain itu, Kedai kopi ini juga memiliki variasi makanan dan minuman lainnya, seperti varian rasa dengan perisa coklat dan juga terdapat *menu of the week* sebagai menu tambahan yang hanya muncul pada minggu-minggu tertentu saja. Rata-rata harga yang dijual pada kedai 1922 X-Bank ini berkisar dari Rp 18.000 hingga Rp 40.000 dengan target yang diincar adalah anak remaja yang sedang duduk di bangku SMP hingga kuliah dengan tidak mengabaikan potensi pelanggan lainnya karena lokasi yang berada di pusat jalan raya utama pada Jakarta Timur mengarah ke Kalimalang hingga Bekasi sehingga tidak dipungkiri bahwa kemungkinan pelanggan kategori dewasa ingin berkunjung. Kedai ini beroperasi setiap hari, dengan tambahan pada *weekday* beroperasi dari pukul 10.00 pagi hingga 20.00 WIB dan pada *weekend* dari pukul 09.00 hingga 21.00 WIB. Adanya jam operasi yang berbeda disebabkan oleh regulasi pemerintah selama pelaksanaan dalam mengurangi wabah COVID-19.

Perkembangan dari industri makanan kemudian perlahan menurun dikarenakan wabah penyakit COVID-19 yang merajalela di negara Indonesia dan menyebabkan banyak sektor kebutuhan yang terhambat. Berbagai faktor membuat perkembangan sektor industri makanan dan minuman menjadi melandai, terutama dengan dilaksanakannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang masih dilaksanakan hingga saat ini. Bank Indonesia (BI) menyebutkan bahwa sebanyak 87,5% Unit Mikro Kecil Menengah (UMKM) terdampak pandemi COVID-19 dengan penambahan 93,2% mengalami dampak negatif pada segi penjualan di kuartal kedua tahun 2021 dimana pengusaha Kedai kopi juga termasuk dalam kategori UMKM (Bank Indonesia, 2021). Hal ini menyebabkan menurunnya penjualan minuman kopi pada Kedai kopi 1922 X-Bank dan berdampak pada kelangsungan usaha terkait. Terdapat berbagai faktor yang disebabkan oleh menurunnya penjualan di masa pandemi dimana dasarnya ialah ketidaktertarikan seseorang untuk membeli produk minuman kopi. Munculnya rasa keinginan untuk membeli produk minuman kopi juga diperoleh dari berbagai alasan, seperti contohnya pelanggan yang memilih tempat estetik dibanding kualitas rasa, atau pelanggan yang memilih melihat kultur biji kopi yang ada untuk mempelajari rasa kopi tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkannya peningkatan kualitas dari pelayanan yang sudah dilakukan oleh pihak Kedai kopi 1922 X-Bank tersebut guna mendapatkan permasalahan yang sebenarnya terjadi dan solusi terbaik dalam menanggulangi.

I.2 Identifikasi Masalah

Setelah mengetahui latar belakang dari penelitian, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa masalah untuk identifikasi masalah pada penelitian terkait. Identifikasi masalah berisi setiap alasan yang jelas dalam pembuktian bahwa terdapatnya masalah pada objek penelitian yang harus diperbaiki dengan sistem terbaik. Identifikasi masalah berisi permasalahan yang dibuktikan dengan bentuk apapun yang menggambarkan permasalahan terbesar menggunakan media *form* dan dengan media wawancara baik kepada *owner* dari Kedai kopi 1922 X-Bank dan juga konsumen Kedai kopi 1922 X-Bank sendiri. Gambaran permasalahan tersebut akan dijelaskan dengan solusi sistem yang akan digunakan dalam perbaikan, yang pada kasus ini menggunakan teorema kualitas jasa. Permasalahan kemudian akan diperbaiki menggunakan teori yang terdapat pada kualitas jasa dan melihat pertimbangan terbesar dalam mencapai perbaikan yang ingin dituju.

Identifikasi masalah dimulai dengan melihat *rating* yang diberikan pada website Pergikuliner dan aplikasi *Zomato*. Didapatkan bahwa *rating* dari masing-masing Pergikuliner dan *Zomato* adalah 3,3 dari 5 dimana hasil tersebut bukanlah hasil yang positif. Alasan dari hasil yang dikatakan kurang baik adalah dari banyaknya Kedai kopi di Jakarta, kedai ini hanya mendapatkan nilai sebesar 3,3 dimana rata-rata Kedai kopi yang berjalan baik di Jakarta memiliki rating sebesar 3,6 hingga 4,0 (pengambilan tolak ukur dari Kedai kopi pesaing kopi lain hati dan kopi janji jiwa terdekat). Dari website *zomato*, terdapat 17 ulasan dari pelanggan yang datang dengan 9 ulasan yang ditunjukkan secara luas dan dari website Pergikuliner, juga terdapat 2 ulasan. Berikut merupakan ulasan dari kedua website tersebut yang ditunjukkan pada Tabel I.1 dibawah ini.

Tabel I.1 Ulasan Singkat Kedai kopi 1922 X-Bank

No	Ulasan	Rating (dari 5)
1	Sebenarnya lagi ke bengkel disebelah coffee shop ini, drpd bosennunggu aku minta tolong suami buat beli minuman kesini dibeliin lah milkshake chocolate ini, dan ternyata enaaak, creamy gitu. Harganya 25rb. Sedeng lah yaa gak mahal2 amat. Kapan2 pengen nyoba makan or minum on the spot 🤔	4
2	Kalo nggak berisik sih cukup enak buat kerja atau baca buku. Tempatnya cukup nyaman, kopinya bener, makanannya lumayan. Kopi terlalu asam untuk selera kita	4

(lanjut)

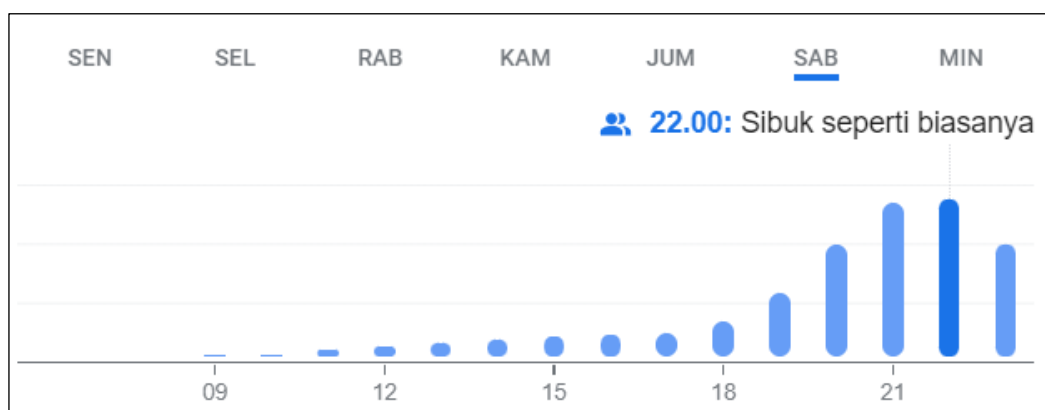
Tabel I.1 Ulasan Singkat Kedai kopi 1922 X-Bank (Lanjutan)

No	Ulasan	Rating (dari 5)
3	Letaknya di hook jadi ada lahan untuk parkir. Ga terlalu luas tapi ada main dishnya, snack gitu. Aku suka sih nyaman dan ramah. Ohya.... disini emang konsepnya pake plastik cup & sealer terpanjang jelas tapi kalo yg dine in ga di seal cupnya??? Apa gmn? Soalnya aku ini dine in, ya kalo pake gelas kaca, aku maklum. Nah ini plastik biasa digunakan. Plusnya sih disini alat makannya walaupun plastik tapi udah di sediakan dipisah bungkus plastik & tambahan tusuk gigi hehe. Jadi, Alhasil sih ada lalat lagi terbang singgah dipinggiran Cup. Untungnya ada staff yg sigap buat di ganti yang baru.	3
4	Love the coffee	5
5	Tempat enak, makanan biasa saja, harga lumayan pricey	3
6	<i>Fresh food, good quality, great coffee, good food, affordable price</i>	5
7	<i>good quality, elaborate menu, customazible food, good wifi, young crowd</i>	5
8	Tempatnya keren enak banget buat ngerjain tugas skripsi, harganya juga lumayan murah, kopinya enak, recoment banget buat di daerah jakarta timur	5
9	Tempatnya nyaman cocok buat orang - orang yg membutuhkan tempat ngopi yang santai buat kerja atau sekedar mengobrol dengan teman. Pelayanannya baik dan pelayannya ramah. Menu yg disajikan cukup baik dan harganya tidak terlalu mahal, wajar aja	5

Berdasarkan penilaian yang diberikan dan tabel 1 diatas, didapatkan bahwa kualitas dari Kedai kopi 1922 X-Bank masih tergolong rendah untuk bersaing dalam Kedai kopi yang begitu banyak di Indonesia. Meskipun terdapat beberapa konsumen yang merasa puas dengan kualitas yang diberikan Kedai kopi 1922 X-Bank, namun terdapat juga konsumen yang merasa Kedai kopi tersebut tidak memberikan pengalaman yang menyenangkan. Rendahnya kualitas dari Kedai kopi didapatkan dari beberapa faktor dimana salah satunya adalah faktor kualitas jasa yang didapatkan pelanggan. Kualitas jasa bisa diartikan dari jasa pekerja disana maupun jasa yang diberikan selama pelanggan berada disana mulai dari tempat hingga penilaian kopi yang bisa didasarkan dari beberapa aspek.

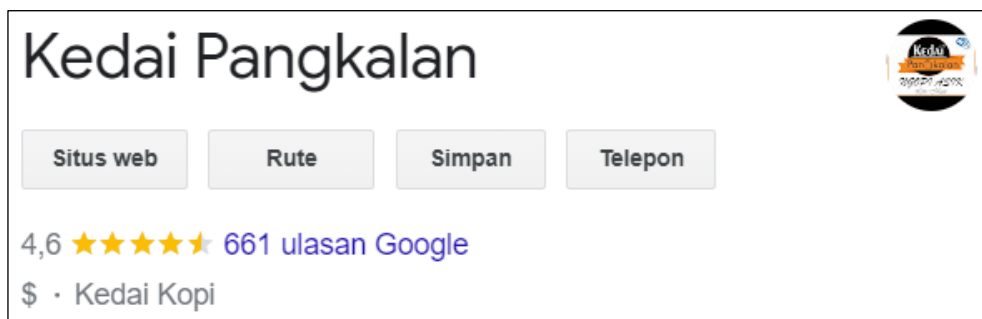
Aspek yang digunakan dalam mengetahui potensi persaingan antara Kedai kopi 1922 X-Bank dilakukan dengan melakukan perbandingan melalui *google review* dengan penentuan pesaing dari jarak terdekat dengan *rating* tertinggi. Berdasarkan penentuan tersebut, didapatkan pesaing yaitu MASALALU Coffee, kopi pangkalan dan kopi Klagen dengan melihat jarak berdasarkan

kilometer dengan aplikasi *google maps*. Melihat dari sisi adanya jam ramai atau *peak hours*, didapatkan bahwa Kedai kopi 1922 X-Bank tidak memiliki *peak hours* dan hanya dalam rata-rata kedatangan mulai dari bukanya Kedai kopi hingga tutup. Sementara, untuk Kedai kopi pesaing yaitu MASALALU Coffee memiliki *peak hours* pada *range* waktu 20.00 – 21.00 WIB diikuti dengan Kopi Pangkalan dan Kopi Klengen memiliki *peak hours* pada jam 21.00 hingga 22.00 WIB. Berikut adalah *peak hours* dari Kopi Pangkalan.



Gambar I.3 *Peak Hours* Kopi Pangkalan
(Sumber: Google Review)

Berdasarkan Gambar I.3 diatas, didapatkan waktu favorit untuk berkunjung para pelanggan di Kopi Pangkalan adalah pukul 22.00 WIB. Tingkat kesibukan tersebut terlihat tinggi dibandingkan perbandingan antar jam nya sendiri. Selanjutnya, terdapat ulasan dari Kopi Pangkalann sendiri berdasarkan ulasan pada Google *review* pada Gambar I.4 dibawah ini.



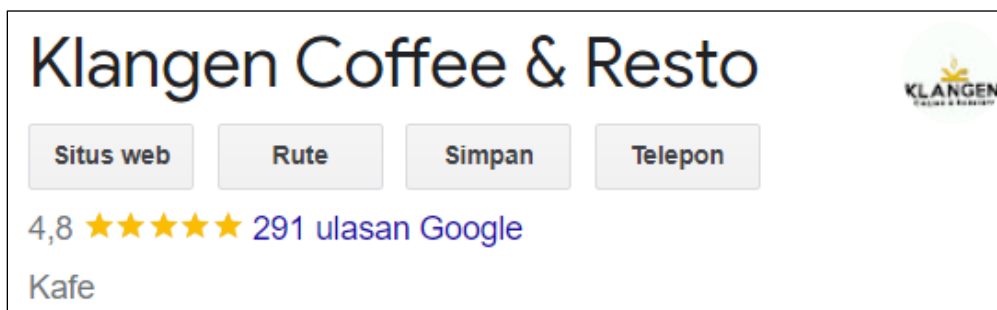
Gambar I.4 Ulasan Kopi Pangkalan
(Sumber: Google Review)

Gambar 1.4 diatas menjelaskan bahwa ulasan untuk Kopi Pangkalan sendiri adalah 4,6/5 dengan adanya 661 ulasan. Berbeda dengan hal nya di Zomato, dimana Kopi Pangkalan ini hanya mendapat *rating* 3,3/5. Hal ini dapat disebabkan oleh banyaknya pengulas yang lebih menggunakan media sosial untuk berinteraksi satu sama lain lewat *platform* Google.



Gambar 1.5 *Peak Hours* Kopi Klagen (Sumber: Google Review)

Perbandingan selanjutnya adalah dengan Kopi Klagen. Berdasarkan Gambar 1.5 diatas, didapatkan waktu favorit untuk berkunjung ke Kopi Klagen ialah pukul 19.00 WIB dengan kesibukan yang cukup baik untuk sebuah tempat kopi. Waktu sibuk selain jam 19.00 WIB yaitu berada di rentang antara jam 18.00 hingga 20.00 WIB. Gambar 1.6 dibawah ini akan menjelaskan mengenai ulasan Kopi klagen.



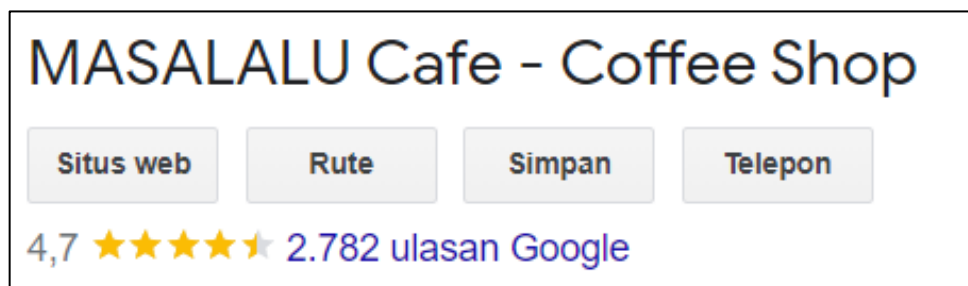
Gambar 1.6 Ulasan Kopi Klagen (Sumber: Google Review)

Ulasan pada Kopi klangen sendiri memiliki nilai 4,8/5 berdasarkan deskripsi Gambar I.6 diatas. Dengan adanya 219 ulasan, membuat Kopi Klangen ini sudah memiliki banyak ulasan lewat Google review. Secara penilaian Zomato, Kopi Klangen ini memiliki nilai 3,6/5 untuk keseluruhan penilaian.



Gambar I.7 Peak Hours MASALALU Coffee
(Sumber: Google Review)

Sementara itu, untuk perbandingan dengan MASALALU Coffee, didapatkan waktu favorit pada pukul 20.00 WIB. Tingkat kesibukan MASALALU Coffee sendiri cukup sibuk sama dengan tingkat kesibukan pada Kopi Klangen dan Kopi Pangkalan. Selanjutnya, terdapat ulasan MASALALU Coffee berdasarkan Google review.



Gambar I.8 Ulasan MASALALU Coffee
(Sumber: Google Review)

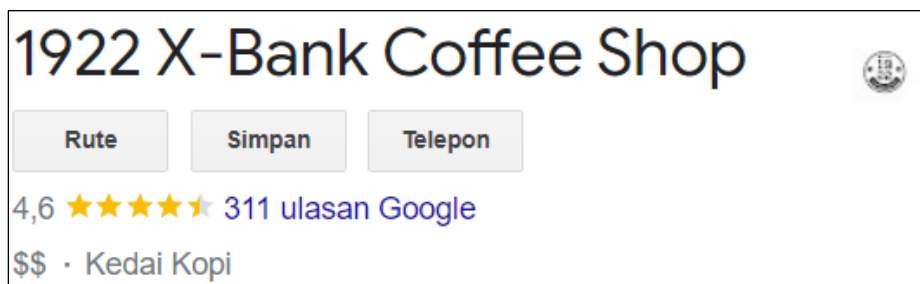
Berdasarkan Gambar I.8 didapatkan ulasan MASALALU Coffee yaitu sebesar 4,7/5 dengan adanya 2782 ulasan. Kuantitas ulasan ini jauh lebih banyak dibandingkan perbandingan tempat kopi lainnya. Lalu, dengan Zomato juga

penilaian terhadap MASALALU *Coffee* sendiri adalah 4,3/5 dan merupakan pesaing terberat dalam objek ini.



Gambar I.9 *Peak Hours* Kedai kopi 1922 X-Bank
(Sumber: Google Review)

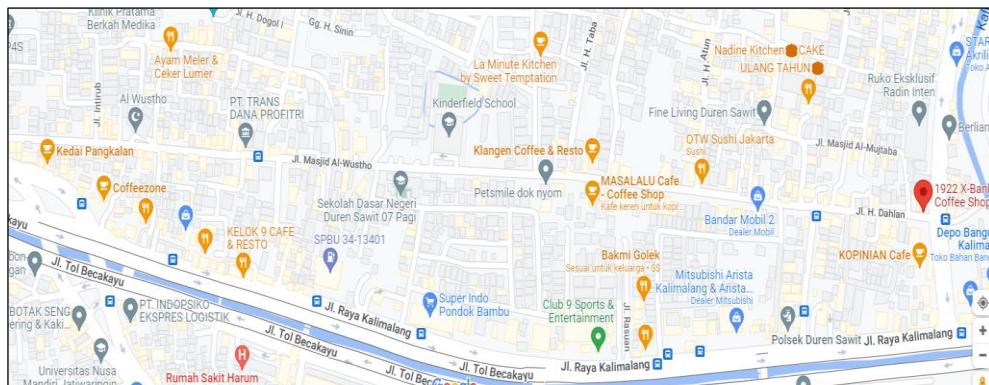
Gambar I.9 ini adalah penjelasan mengenai waktu favorit pada Kedai kopi 1922 X-Bank. Didapatkan bahwa jam 18.00 WIB adalah waktu favorit Kedai kopi 1922 X-Bank. Namun, jika dibandingkan dengan ketiga tempat kopi sebelumnya dengan deksripsi pada *Google review* menunjukkan sedikit sibuk untuk Kedai kopi ini. Hal ini menjadi pembeda dari waktu favorit dari *benchmark* ketiga kopi lain.



Gambar I.10 Ulasan Kedai kopi 1922 X-Bank
(Sumber: Google Review)

Gambar I.10 adalah deskripsi mengenai ulasan pada Kedai kopi 1922 X-Bank. Untuk penilaian sendiri memiliki nilai yang baik yaitu 4,6/5 namun hal ini berbeda dengan tingkat kesibukan pada waktu favorit sebelumnya dimana didapatkan bahwa hanya terdapat sedikit kesibukan dan perbandingannya dengan 311 ulasan dimana ulasan ini lebih banyak dari Kopi Klagen sebelumnya tetapi berbeda dari segi kesibukan. Hal ini dapat dijadikan pertanyaan karena tingkat pengisian ulasan tidak sebanyak kesibukan yang dialami olehnya. Observasi pun

dilakukan oleh peneliti dengan mengunjungi Kedai kopi 1922 X-Bank untuk melihat kemungkinan *rating* tinggi yang dimungkinkan dari penjualan secara *online* ataupun pemilihan konsumen untuk *take away*. Observasi selama 4 hari pun memberikan hasil bahwa banyaknya konsumen yang mendatangi Kedai kopi 1922 X-Bank dan berada di tempat sehingga tidak adanya pemesanan *online* ataupun *take away* dari konsumen. Selain penjelasan mengenai perbandingan antar tempat kopi ini, penjelasan selanjutnya adalah lewat jarak. Pemilihan perbandingan ini didasari oleh jarak antar tempat yang tergolong dekat dan masih dalam satu daerah. Gambar I.11 akan menjelaskan bahwa Kedai kopi 1922 X-Bank, MASALALU *Coffee*, dan Kopi Klagen berada dalam satu jalan sehingga memunculkan potensi untuk bersaing. Sementara, kopi pangkalan sendiri dimasukkan menjadi perbandingan karena jaraknya yang cukup dekat dan juga observasi peneliti terhadap Kopi pangkalan dimana Kopi pangkalan tersebut adalah salah satu tempat yang sering memiliki banyak pengunjung.



Gambar I.11 Jarak antar Kedai kopi
(Sumber: Google Maps)

Untuk mengetahui penilaian kualitas yang dijalankan di Kedai kopi 1922 X-Bank, maka peneliti melakukan tahap wawancara dengan responden yang datang ke Kedai kopi tersebut. Pengambilan sampel dilakukan secara acak kepada 45 responden dari rentang tanggal 25 Februari hingga 1 Maret 2022 dimana 1 hari akan terdapat beberapa responden sebagai sampel acak dalam mengetahui kualitas jasa yang dilakukan di Kedai kopi 1922 X-Bank ini. Wawancara secara acak tersebut menghasilkan hasil bahwa responden memiliki keluhan pada segi jasa yang diberikan mulai dari tempat yang ada hingga pelayanan yang dilakukan oleh pekerja. Rekapitulasi hasil jawaban sudah dibuat

yang terdiri dari 45 responden yang datang dan bersedia untuk diwawancara secara singkat. Seluruh jawaban telah dibagi menjadi 6 bagian dengan pertimbangan jawaban yang mengacu kearah 6 rekapitulasi yang terdapat di Tabel I.2 dibawah ini.

Tabel I.2 Rekapitulasi Keluhan Konsumen Dengan Metode Wawancara

No	Rekapitulasi	Jumlah
1	Tempat dan pelayanan kurang maksimal	18
2	Rasa kopi yang biasa saja dan kurang special	7
3	Tempatnya kurang bersih sehingga tidak nyaman	10
4	Serba standard sehingga tidak muncul ketertarikan untuk kembali	4
5	Pelayan tidak ramah	3
6	Tempat parkir sudah ketutup dengan tukang jualan	3

Hasil dari Tabel I.2 diatas menunjukkan bahwa terdapat 18 responden sebagai responden dengan jawaban terbanyak yakni mengenai tempat dan pelayanan yang kurang maksimal. Lalu, jawaban terbanyak lainnya disusul dengan adanya tempat yang kurang bersih dan kurang nyaman dan dilanjutkan dengan rasa kopi yang tidak spesial, keseluruhan serba standar, pelayan tidak ramah, dan tempat parkir yang tidak memadai. Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan bahwa segi kualitas jasa yang dibawakan oleh Kedai kopi 1922 X-Bank ini masih tergolong rendah dikarenakan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh responden, sehingga membuat permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan tempat sebagai jasa untuk Kedai kopi 1922 X-Bank ini dapat menjadi permasalahan utama. Dari hasil *review* pengunjung yang datang melalui aplikasi Zomato, Pergikuliner, Google *Review* maupun dari hasil wawancara dengan 45 konsumen, dapat diketahui bahwa masih terdapat masalah kualitas layanan di Kedai kopi 1922 X-Bank yang belum maksimal. Masih adanya keluhan pada tempat dan pelayanan yang kurang maksimal dari 18 konsumen yang mengisi, dengan adanya rating sebesar 4.6 dari 5 dengan jumlah pengisi Google *review* yang terbatas dan adanya perbedaan terkait rating dan komentar *review* mewakili permasalahan mengenai kualitas layanan.

Pengukuran untuk melihat kualitas jasa yang dilakukan oleh Kedai kopi 1922 X-Bank ini dapat dilakukan dengan metode SERVPERF dan metode *Improvement Performance Analysis* (IPA). Metode SERVPERF adalah salah satu metode pada kualitas jasa yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode SERVPERF ini merupakan metode yang terpilih dikarenakan metode

SERVPERF ini menilai kualitas suatu jasa dari kinerja objek yang dituju sehingga penilaian pun akan lebih pasti dengan melihat kinerja yang merupakan cara kerja setiap individu menurut Cronin & Taylor (1992). Selain itu, pengukuran untuk evaluasi metode setelah usulan yang ada yakni dengan menggunakan IPA adalah metode pengukuran perkembangan performansi. Tujuan dari penggunaan metode IPA ini adalah untuk mengukur persepsi yang dirasakan oleh konsumen Kedai kopi 1922 X-Bank dan menentukan prioritas untuk perbaikan kualitas Kedai kopi 1922 X-Bank terkait dengan pertimbangan prioritas terbesar hingga prioritas yang dianggap terlalu berlebihan.

Acuan untuk metode SERVPERF dan juga metode IPA dalam memperbaiki Kedai kopi 1922 X-Bank dari segi kualitas pelayanan teridentifikasi sebagai metode yang paling memungkinkan dalam melihat performansi baik dari konsumen dan penjual. Dengan masalah yang sudah didapatkan dengan identifikasi yang sudah dijalankan, maka akan dibuat rumusan masalah untuk obyek penelitian terkait. Berikut adalah rumusan masalah dari kualitas jasa pada Kedai kopi 1922 X-Bank.

1. Bagaimana kualitas jasa yang dijalankan pada Kedai kopi 1922 X-Bank?
2. Apa saja prioritas perbaikan kualitas jasa berdasarkan *Improvement Performance Analysis* di Kedai kopi 1922 X-Bank?
3. Apa usulan perbaikan yang diberikan dalam meningkatkan kualitas jasa pada Kedai kopi 1922 X-Bank?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Penelitian yang dilakukan dalam mencari usulan perbaikan memiliki asumsi yang digunakan dan batasan masalah yang akan ditetapkan. Tujuan dari penetapan asumsi dan batasan masalah adalah untuk mengetahui seberapa jauh penelitian ini dilakukan dengan acuan yang digunakan dalam mengupayakan usulan perbaikan yang efektif. Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah objek penelitian yaitu Kedai kopi 1922 X-Bank tidak mengalami perubahan secara sistem dan juga fisik selama penelitian sedang dilaksanakan sehingga peneliti akan menggunakan objek penelitian sesuai dengan situasi pertama tanpa diikuti perubahan yang terdapat pada objek itu sendiri.

Terdapat batasan masalah yang digunakan agar penelitian ini dapat dilaksanakan dengan acuan yang sudah ditetapkan. Berikut adalah batasan masalah yang digunakan untuk penelitian pada Kedai kopi 1922 X-Bank.

1. Penelitian tidak menggunakan biaya sebagai faktor.
2. Penelitian ini menghasilkan usulan perbaikan dalam bentuk tulisan ilmiah tanpa adanya implementasi usulan secara nyata.

I.4 Tujuan Penelitian

Dalam upaya melakukan usulan perbaikan untuk Kedai kopi 1922 X-Bank terkait, terdapat tujuan dari pembuatan penelitian ini dilakukan. Berdasarkan identifikasi dan perumusan masalah yang sudah dibuat, berikut adalah tujuan dari dilakukannya penelitian ini.

1. Mengetahui kualitas jasa yang ada dari Kedai kopi 1922 X-Bank terkait.
2. Menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan dari Kedai kopi 1922 X-Bank dengan metode *Improvement Performance Analysis*.
3. Merancang usulan perbaikan untuk kualitas jasa yang dilakukan pada Kedai kopi 1922 X-Bank.

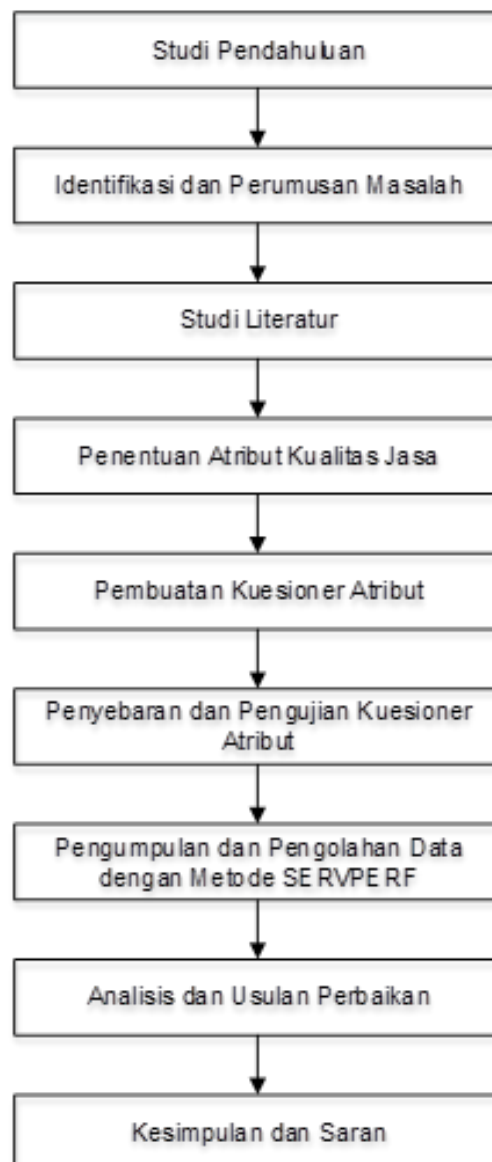
I.5 Manfaat Penelitian

Setelah menentukan tujuan dari penelitian, lalu dilanjutkan dengan penentuan manfaat dari dibuatnya penelitian ini. Manfaat dibagi menjadi manfaat untuk pihak Kedai kopi 1922 X-Bank, manfaat bagi peneliti, manfaat untuk penelitian yang akan dipublikasikan, dan manfaat untuk pembaca. Berikut adalah manfaat penelitian ini dilakukan sebagai berikut.

1. Untuk pihak Kedai kopi 1922 X-Bank, agar melihat usulan perbaikan yang telah dilakukan dan mempertimbangkan penelitian ini sebagai acuan dalam memperbaiki kualitas Kedai kopi.
2. Untuk peneliti, agar menambah dan mempelajari wawasan mengenai ilmu kualitas jasa lebih dalam untuk pengembangan diri.
3. Untuk penelitian agar dapat dijadikan referensi untuk pembuat peneliti lainnya.
4. Untuk pembaca, agar menambah pengetahuan tentang pemakaian metode-metode kualitas jasa dalam menyelesaikan permasalahan nyata.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini, akan dijelaskan mengenai tahapan pembuatan atau langkah-langkah cara penelitian ini dilakukan. Pembuatan metodologi dalam bentuk langkah tahapan ini digunakan untuk melihat struktur pembuatan penelitian agar lebih mudah dipahami secara sistematis. Tahapan ini akan dibuat dalam bentuk *flowchart* pada gambar 3 dibawah ini.



Gambar I.12 Metodologi Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Pada studi pendahuluan ini, akan dilakukan pembuatan latar belakang dari penelitian ini yaitu dengan pengamatan secara langsung ke objek yang akan diteliti. Pada bagian ini juga dilakukan penjelasan mengenai metode-metode yang dipakai dalam penyelesaian permasalahan. Lalu, studi pendahuluan ini juga berisi mengenai batasan masalah dan asumsi yang dipakai dan juga pembuatan tujuan penelitian hingga metodologi penelitian setelah melakukan pembelajaran mengenai metode yang akan digunakan.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah melakukan riset mengenai studi pendahuluan, langkah selanjutnya adalah penentuan rumusan masalah. Penentuan identifikasi masalah dilakukan dengan analisis secara kualitatif secara observatif kepada Kedai kopi 1922 X-Bank, lalu juga melihat penilaian berdasar aplikasi untuk menentukan kualitas dari Kedai kopi tersebut. Setiap langkah tersebut digunakan untuk menghasilkan rumusan masalah yang paling tepat untuk melakukan penelitian dan usulan perbaikan.

3. Studi Literatur

Hal yang dilakukan selanjutnya adalah pencarian studi literatur. Studi literatur ini adalah tahap mencari teori yang berkaitan dengan penelitian untuk menambah informasi mengenai dasar metode yang dilakukan untuk penelitian.

4. Penentuan Atribut Kualitas Jasa

Pada bagian ini, penelitian akan dilanjutkan dengan menentukan atribut yang berpengaruh pada usulan penelitian ini dengan metode SERVPERF dan IPA.

5. Pembuatan Kuesioner Atribut

Tahap penelitian dilanjutkan dengan pembuatan kuesioner. Pembuatan kuesioner ini didasarkan pada atribut yang sudah dibuat, dimana kuesioner nya akan dibagikan kepada konsumen mengenai kualitas jasa yang diberikan oleh Kedai kopi 1922 X-Bank pada tahap selanjutnya.

6. Penyebaran dan Pengujian Kuesioner Atribut

Tahap selanjutnya setelah dilakukan pembuatan kuesioner adalah menyebarkan kuesioner tersebut kepada konsumen. Lalu, setelah

melakukan penyebaran kuesioner tersebut akan didapatkan hasil dari kuesioner berupa data mentah dan akan dilanjutkan dengan pengujian kuesioner dengan uji validitas melalui analisis faktor dan uji reliabilitas dengan uji *Cronbach Alpha*.

7. Pengumpulan dan Pengolahan Data dengan Metode SERVPERF
Tahap ini akan melakukan pengolahan data dengan data yang sudah diuji di tahap sebelumnya. Akan dilakukan pengolahan data untuk memperoleh nilai prioritas berdasarkan empat kuadran.
8. Analisis dan Usulan Perbaikan
Setelah melakukan pengolahan data, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan tahapan analisis dimana analisis ini akan berisi hasil nilai yang ada dan usulan perbaikan yang disarankan untuk penelitian ini.
9. Kesimpulan dan Saran
Tahapan terakhir dari penelitian ini adalah membuat kesimpulan dari pengolahan data dan analisis yang telah dibuat. Lalu, pada tahap ini akan dibuat saran penelitian untuk penelitian yang akan datang.

I.7 Sistematika Penulisan

Subbab ini akan menjelaskan tentang sistematika penulisan yang ditujukan sebagai dasar penulisan penelitian yang akan dilakukan. Sistematika penulisan ini terbagi menjadi 5 bagian sesuai dengan bab yang ada dalam penelitian. Kelima bab tersebut akan dideskripsikan secara deskriptif dalam bentuk penjelasan dibawah ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dilakukan pencarian latar belakang dari dilakukannya penelitian ini, lalu dilanjutkan dengan penentuan identifikasi masalah sampai terbuat rumusan masalah berisi apa saja yang akan diteliti dan diusulkan. Lalu, terdapat pembatasan masalah dan asumsi sebagai pembatas dalam masalah yang ada dalam objek penelitian. Kemudian terdapat tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembuatan metodologi penelitian hingga sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisi teori dasar yang digunakan dalam penelitian berupa teori maupun metode penelitian yang pernah dilakukan. Dasar teori tersebut dilakukan dengan studi literatur dari media yang memadai dalam penentuan teori untuk memperkuat penelitian terkait.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab III ini akan dideskripsikan metode pengumpulan dan pengolahan data yang terkumpul melalui alat ukur penelitian dimana akan terbentuk atribut yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu dengan SERVPERF. Penentuan atribut tersebut dilanjutkan dengan pengolahan data yang sudah terkumpul untuk menentukan usulan perbaikan dengan metode IPA dimana pada pengolahan data tersebut terdiri dari pengujian validitas, reliabilitas, hingga pengujian hasil grafik IPA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab IV ini, akan dijelaskan mengenai analisis keseluruhan pengumpulan dan pengolahan setiap data yang telah dilakukan. Analisis tersebut berisi penjelasan mengenai hasil yang ada pada pengolahan data dan arti dari setiap hasil pengolahan data. Usulan perbaikan berisi beberapa perbaikan yang dibuat untuk penelitian terkait dengan mempertimbangkan prioritas hasil dan kondisi objek.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian. Hasil kesimpulan dan saran ini melihat kondisi objek penelitian dan hasil pengolahan usulan perbaikan yang sudah terbuat.