

**USULAN PERBAIKAN LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
KEDAI KOPI KOCIL *SPECIALTY COFFEE* DENGAN
MENGUNAKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

NAMA : Aradhana Sandya Wiargo

NPM : 6131801131



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2023**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Aradhana Sandya Wiargo
NPM : 6131801131
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN LAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
KEDAI KOPI KOCIL *SPECIALTY COFFEE* DENGAN
MENGUNAKAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 4 September 2023
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

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

Pembimbing

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

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Aradhana Sandya Wiargo

NPM : 6131801131

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**"USULAN PERBAIKAN LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA KEDAI KOPI KOCIL *SPECIALTY COFFEE* DENGAN
MENGUNAKAN *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, 30 Juli 2023



Aradhana Sandya Wiargo

NPM : 6131801131

ABSTRAK

KOCIL *Specialty Coffee* adalah sebuah *coffee shop* yang menjual berbagai macam jenis makanan dan minuman. KOCIL sendiri telah berdiri sejak 2016 dengan nama awal Kopi Kecil yang kemudian berganti nama menjadi KOCIL *Specialty Coffee*. KOCIL terletak di Pulo Gadung, Jakarta Timur. Dalam setahun terakhir ini, tingkat penjualan KOCIL cenderung mengalami penurunan tepatnya dimulai pada bulan Juli tahun 2022. Maka dari itu, perlu dilakukannya proses identifikasi awal dan mendapatkan hasil dugaan bahwa munculnya ketidakpuasan dari pelanggan KOCIL *Specialty Coffee*. Proses penelitian yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada KOCIL *Specialty Coffee* dengan menggunakan metode *improvement gap analysis* (IGA). Setelah dilakukannya proses identifikasi atribut dengan membandingkan beberapa jurnal dengan topik serupa dan melakukan proses wawancara kepada beberapa pelanggan KOCIL, didapatkan 22 buah atribut kepuasan pelanggan. seluruh atribut akan menghasilkan 119 data responden yang selanjutnya dilakukan pengolahan data. Namun dikarenakan pada uji validitas terdapat satu atribut yang tidak valid yang menghasilkan atribut yang digunakan menjadi 21 buah atribut kepuasan pelanggan. Pengolahan data yang dilakukan yaitu dengan menggunakan metode *improvement gap analysis* (IGA) terhadap 21 atribut kepuasan pelanggan yang menghasilkan tujuh buah atribut prioritas yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Atribut ini akan menghasilkan beberapa strategi perbaikan yang didapatkan dengan melakukan proses identifikasi melalui observasi langsung dan wawancara kepada pemilik dan pelanggan KOCIL *Specialty Coffee*. Hasil yang didapat berupa 15 strategi perbaikan yang dapat menjawab akar permasalahan ketidakpuasan pelanggan terhadap KOCIL *Specialty Coffee*.

ABSTRACT

KOCIL Specialty Coffee is a coffee shop that sells various types of food and beverages. KOCIL itself has been established since 2016 under the initial name 'Kopi Kecil,' which later changed to 'KOCIL Specialty Coffee.' It is in Pulo Gadung, East Jakarta. In the past year, KOCIL's sales have experienced a decline, starting in July 2022. Therefore, there is a need for an initial identification process to determine the likely causes of customer dissatisfaction with KOCIL Specialty Coffee. The research process aims to improve customer satisfaction at KOCIL Specialty Coffee using the Improvement Gap Analysis (IGA) method. After identifying the attributes by comparing several journals on similar topics and conducting interviews with several KOCIL customers, 22 customer satisfaction attributes were obtained. These attributes resulted in a total of 119 respondent data, which underwent data processing. However, due to validity testing, one attribute was found to be invalid, resulting in 21 customer satisfaction attributes being used. The data processing was carried out using the Improvement Gap Analysis (IGA) method on the 21 customer satisfaction attributes, which led to identifying seven priority attributes that need improvement. These attributes will yield several improvement strategies, identified through direct observation and interviews with the owners and customers of KOCIL Specialty Coffee. The results obtained consist of 15 improvement strategies that address the root causes of customer dissatisfaction with KOCIL Specialty Coffee.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, penyusunan skripsi dengan judul “Usulan Perbaikan Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi KOCIL *Specialty Coffee* dengan Menggunakan *Improvement Gap Analysis*” dapat diselesaikan dengan maksimal dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis baik berupa bimbingan, kritik, saran, dan sebagainya. Penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing penulis dalam seluruh rangkaian penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Ir. Catharina Badra Nawangpalupi., Ph.D. dan Bapak Y. M. Kinley Aritonang, Ph.D., Dr. Hotna Marina Rosaly Sitorus, S.T., M.M. selaku dosen penguji proposal dan penguji skripsi yang telah membantu memberikan masukan, kritik, dan saran kepada penulis terkait penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Alvinta Purba selaku pemilik dari Kedai Kopi KOCIL *Specialty Coffee* yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada Kedai Kopi KOCIL *Specialty Coffee* serta membantu dalam seluruh rangkaian penyediaan dan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
4. Kedua orang tua penulis yang telah senantiasa memberikan dukungan yang disertai dengan doa kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tiada habisnya dalam waktu penyusunan skripsi ini.
6. Serta pihak lain yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa terdapat berbagai kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dan penulis mengucapkan maaf sebesar-besarnya atas

kesalahan yang terjadi baik disengaja ataupun tidak disengaja. Dengan itu, seluruh kritik dan saran yang diberikan kepada penulis akan diterima sebagai masukan yang dapat melengkapi skripsi ini. Penulis juga berharap dengan adanya penelitian terkait “Usulan Perbaikan Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi KOCIL *Specialty Coffee* dengan Menggunakan *Improvement Gap Analysis*” dapat memberikan manfaat terhadap perusahaan maupun penelitian selanjutnya.

Bandung, 19 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-3
I.3 Batasan dan Asumsi Penelitian.....	I-6
I.4 Tujuan Penelitian	I-6
I.5 Manfaat Penelitian	I-6
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-7
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 <i>Coffee Shop</i>	II-1
II.2 Jasa	II-2
II.3 Kualitas Jasa	II-2
II.4 Kepuasan Pelanggan.....	II-3
II.5 Metode Pengukuran dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan.....	II-4
II.5.1 <i>Improvement Gap Analysis (IGA)</i>	II-5
II.5.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	II-8
II.5.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	II-9
II.5.4 Kano	II-9
II.6 Teknik <i>Sampling</i>	II-10
II.7 Pengujian Alat Ukur	II-11
BAB III EVALUASI KEPUASAN LAYANAN	III-1
III.1 Atribut Layanan.....	III-1
III.2 Pengembangan Kuesioner	III-6

III.3	Pengambilan Data	III-9
III.4	Deskripsi Profil Responden.....	III-10
III.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	III-15
III.6	Tingkat Kepuasan Layanan	III-25
III.7	Pemetaan Kepuasan Layanan.....	III-27
BAB IV ANALISIS DAN USULAN		IV-1
IV.1	Analisis Profil Responden	IV-1
IV.2	Analisis Hasil Pengujian Kuesioner	IV-4
IV.3	Analisis Tingkat Kepuasan Layanan	IV-8
IV.4	Analisis Prioritas Perbaikan	IV-9
IV.5	Analisis Pesaing	IV-11
IV.6	Usulan Perbaikan	IV-12
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....		V-1
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Aspek-Aspek Ketidakpuasan Pelanggan.....	I-4
Tabel III.1 Rekapitulasi Atribut berdasarkan Jurnal	III-1
Tabel III.2 Relevansi Atribut Hasil Wawancara	III-4
Tabel III.3 Atribut Kepuasan Pelanggan.....	III-5
Tabel III.4 Pertanyaan Profil Responden	III-7
Tabel III.5 Rekapitulasi Pertanyaan ESFQ, ESDQ, dan ACS.....	III-9
Tabel III.6 Hasil Perhitungan KNO MSA Pertama	III-15
Tabel III.7 Hasil <i>Anti-image Correlation Matrice</i> Pertama.....	III-16
Tabel III.8 Hasil Perhitungan KMO MSA Kedua	III-17
Tabel III.9 Hasil <i>Anti-image Correlation Matrice</i> Kedua.....	III-18
Tabel III.10 Hasil Pengolahan Data <i>Total Variance Explained</i>	III-19
Tabel III.11 Hasil <i>Rotated Component Matrix</i>	III-20
Tabel III.12 Daftar Pengelompokan Atribut	III-22
Tabel III.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	III-24
Tabel III.14 Tingkat Kepuasan Layanan.....	III-25
Tabel III.15 Tingkat Kepuasan Layanan per Dimensi	III-25
Tabel III.16 Tingkat Kepuasan Layanan per Atribut	III-26
Tabel III.17 Rekapitulasi Hasil Perhitungan AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG... III-28	
Tabel III.18 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Std. IG dan Std. AESDQ	III-29
Tabel III.19 Hasil Rekapitulasi Atribut dan Kuadran	III-31
Tabel IV.1 Standar Operasional Kerja.....	IV-13
Tabel IV.2 Standar Kecepatan Penyajian Pesanan.....	IV-14
Tabel IV.3 Instruksi Kerja Penyajian Menu.....	IV-16
Tabel IV.4 Hasil Rekapitulasi Usulan Perbaikan	IV-20

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Penjualan KOCIL <i>Specialty Coffee</i>	I-3
Gambar I.2 Metodologi Penelitian	I-7
Gambar II.1 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-7
Gambar III.1 <i>Pie Chart</i> Data Jenis Kelamin Responden.....	III-11
Gambar III.2 <i>Pie Chart</i> Data Usia Responden	III-11
Gambar III.3 <i>Pie Chart</i> Data Frekuensi Berkunjung Responden	III-12
Gambar III.4 <i>Pie Chart</i> Data Jumlah Pengeluaran Responden	III-12
Gambar III.5 <i>Pie Chart</i> Data Responden Berkunjung Dengan Siapa	III-13
Gambar III.6 <i>Pie Chart</i> Data <i>Coffee Shop</i> Sekitar yang Dikunjungi Responden	III-14
Gambar III.7 <i>Pie Chart</i> Data Tujuan Berkunjung Responden.....	III-14
Gambar III.8 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	III-30
Gambar IV.1 Meja Tanpa Colokan.....	IV-18

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....	I-3
LAMPIRAN B DATA HASIL KUESIONER.....	I-3

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan hal yang berkaitan dengan pendahuluan dari penelitian yang akan dilakukan. Bab ini akan diawali dengan latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini berguna untuk memberikan latar belakang dan tujuan dilakukannya suatu penelitian. Berikut merupakan penjabaran setiap subbabnya.

I.1 Latar Belakang Masalah

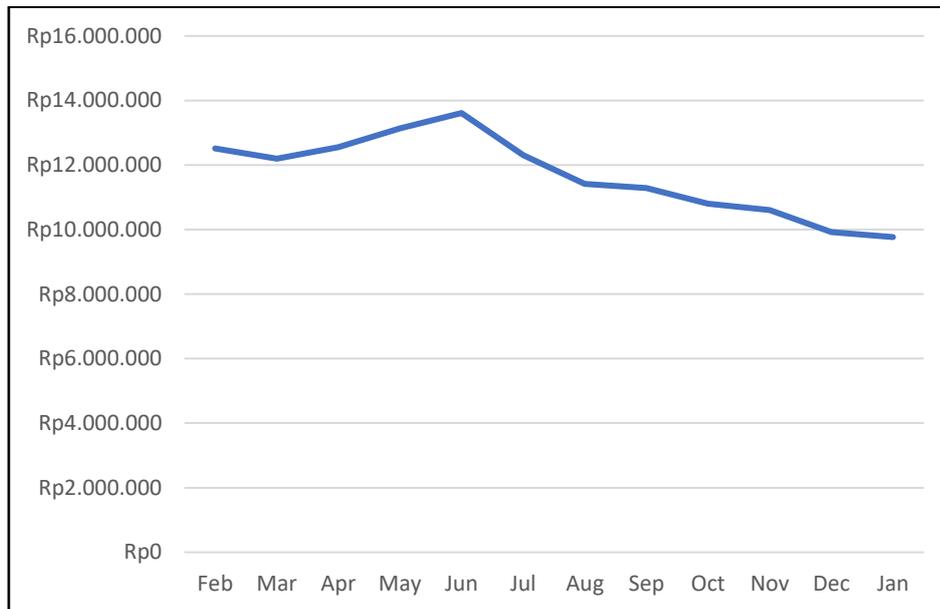
Industri makanan dan minuman di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Di Jakarta sendiri, pertumbuhan rumah makan dan kedai kopi cukup meningkat. Dalam industri kedai kopi atau coffee shop menurut data dari Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (KUMKM) Jakarta, jumlah coffee shop di Jakarta pada tahun 2020 mencapai sekitar 6.000 gerai. Ini menunjukkan peningkatan yang tinggi sebesar 15% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Selain itu, industri ini di Jakarta juga menyumbang penerimaan yang cukup signifikan, yaitu Rp 2,5 triliun per tahun. Pertumbuhan usaha ini didukung oleh tingginya tingkat urbanisasi dan gaya hidup masyarakat yang semakin modern. Namun, dengan tingginya tingkat pertumbuhan ini terdapat juga tantangan yang dihadapi oleh pelaku usaha dimana tingkat persaingan antar kedai kopi terus meningkat.

Salah satu pelaku usaha kedai kopi di Jakarta adalah KOCIL *Specialty Coffee*. Kedai kopi ini telah berdiri sejak tahun 2016 dengan nama awal Kopi Kecil yang kemudian berganti nama menjadi KOCIL *Specialty Coffee* semenjak tahun 2020 hingga sekarang. Jam operasional KOCIL *Specialty Coffee* dimulai jam 7 pagi hingga jam 10 malam setiap harinya. KOCIL *Specialty Coffee* berada di Jalan Pulo Nangka Tengah No.29, Pulo Gadung Kota Jakarta Timur, Jakarta. Sayangnya kocil mengalami penurunan KOCIL *Specialty Coffee* menyediakan berbagai layanan untuk pengunjung dalam melakukan pemesanan seperti pesan

langsung di tempat (*dine-in*) atau dibawa pulang (*takeaway*). KOCIL juga menawarkan berbagai macam jenis makanan dan minuman yang tertera pada menu. Menu yang dijual memiliki harga yang beragam dengan kisaran harga 17 ribu hingga 44 ribu. Menu ini mencakup dari minuman yang mengandung kopi, minuman non-kopi, dan makanan. Menu makanan yang ditawarkan juga beragam seperti pasta, es krim, dan masih banyak lagi.

Dalam setahun terakhir ini, tingkat penjualan KOCIL cenderung mengalami penurunan. Sedangkan menurut pernyataan *owner*, kinerja dari karyawan yang melayani sudah dilakukan dengan maksimal. Oleh karena itu, *owner* tidak mengetahui penyebab pasti dari penurunan penjualan ini. Karena permasalahan yang timbul tersebut, maka perlu dilakukan identifikasi terkait penurunan penjualan dari KOCIL. Identifikasi awal dilakukan dengan cara observasi dan melakukan wawancara kepada pemilik kedai kopi dan pengunjung yang datang. Proses identifikasi dimulai dengan melakukan observasi langsung pada objek penelitian yang terlihat kurang ramainya pengunjung yang datang. Selanjutnya dilakukan wawancara terhadap pemilik dari kedai kopi untuk mendapatkan informasi dugaan penurunan penjualan yang sedang dialami. *Owner* menyebutkan bahwa memang kedai kopinya sedang mengalami penurunan penjualan. Menurutnya, pengunjung yang datang memang tidak ramai dan menduga bahwa pengunjung yang datang kebanyakan merupakan pengunjung yang baru bagi KOCIL. Maka dari itu, untuk memastikan dugaan ini diperlukan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan Gambar 1 yang merupakan data penjualan per bulan, penurunan penjualan terjadi selama tujuh bulan terakhir yaitu dimulai bulan Juli 2022 hingga bulan Januari 2023 yang dimana pada bulan tersebut penjualan KOCIL menurun drastis. Menurut pemilik kedai kopi ini, jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, tahun 2022 merupakan yang terparah untuk tingkat penurunannya dibanding tahun-tahun sebelumnya. Pemilik mengatakan bahwa tahun-tahun sebelumnya, pendapatan KOCIL terbilang stabil setiap tahunnya. Berikut merupakan data grafik penjualan KOCIL *Specialty Coffee*.

Gambar I.1 Data Penjualan KOCIL *Specialty Coffee*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pemilik KOCIL, faktor yang bisa mempengaruhi rendahnya penjualan adalah kualitas dari pelayanan dan ketidakmampuan kedai kopi dalam mempertahankan pelanggannya. Dari pengamatan yang dilakukannya, ada kecenderungan konsumen yang pernah berkunjung ke kedai kopi dan tidak kembali lagi. Hal ini terlihat dari jaranganya staff kedai kopi ataupun pemilik yang selalu berada di kedai kopi menjumpai konsumen-konsumen yang berulang kali mengunjungi kedai kopi. Adanya kecenderungan ini mengatakan bahwa permasalahan yang menyebabkan penurunan pendapatan KOCIL, berdasarkan pelanggan yang tidak terpuaskan ketika mengunjungi atau datang ke KOCIL yang mengakibatkan tidak adanya loyalitas dari pelanggan terhadap kedai kopi KOCIL atau keinginan untuk datang kembali. Menurut Kotler & Amstrong (2017) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja produk yang dirasakan sesuai dengan harapan pembeli. Jika kepuasan pelanggan terpenuhi, maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat yang menyebabkan penjualan dapat meningkat. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian guna melakukan perbaikan agar penjualan dari kedai kopi tersebut kembali meningkat.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Untuk memahami permasalahan lebih mendalam, dilakukan wawancara secara langsung terhadap pengunjung KOCIL. Proses wawancara ini dilakukan

kepada 30 pengunjung yang datang secara acak dengan menanyakan beberapa poin pertanyaan terkait kunjungannya ke KOCIL. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, 16 responden yang datang merupakan pengunjung baru dan 14 sisanya merupakan pengunjung lama yang sudah lama mengetahui KOCIL atau yang memang sering mengunjungi KOCIL. Hal ini menunjukkan bahwa dugaan *owner* terkait konsumen baru lebih banyak dibandingkan dengan konsumen lama memang benar adanya.

Berdasarkan hasil wawancara juga didapatkan persentase pengunjung yang tidak akan kembali datang mengunjungi kedai kopi tersebut mencapai 63%. Persentase tersebut terbagi menjadi 10 responden untuk pengunjung baru dan 9 responden untuk pengunjung lama. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya konsumen yang tidak memiliki minat kembali ke kedai kopi dikarenakan adanya ketidakpuasan terhadap layanan yang diperolehnya. Tabel berikut menampilkan rekapitulasi aspek ketidakpuasan pelanggan pada kedai kopi KOCIL.

Tabel I.1 Aspek-Aspek Ketidakpuasan Pelanggan

No	Aspek	Alasan	Jumlah
1	Kesesuaian Harga dengan Layanan	Tidak Sebanding Uang dengan Pelayanan yang Didapat	13
2	Kecepatan dan keramahan	Waktu menunggu pesanan yang lama	10
		Kasir kurang ramah	
3	Fasilitas	Kurang banyaknya sumber stop kontak	8
		Tempat parkir kendaraan terbatas	
		Wifi yang kurang lancar	
4	Rasa	Rasa makanan / minuman yang kurang memuaskan	6
5	Suasana	Suasana pada area <i>outdoor</i> panas	5
		Terdapat tempat lain yang suasana lebih enak	

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan total lima aspek ketidakpuasan pelanggan yaitu kesesuaian harga dengan layanan seperti tidak sebandingnya uang yang dikeluarkan dengan pelayanan yang didapat; pelayanan seperti menunggu pesanan yang lama dan kasir yang kurang ramah terhadap pengunjung; fasilitas seperti kurang banyaknya sumber stop kontak, tempat parkir kendaraan yang terbatas, dan wifi yang kurang lancar; rasa seperti rasa makanan atau minuman yang kurang memuaskan; suasana seperti suasana pada area

outdoor yang panas dan terdapat tempat atau kedai kopi lain yang memiliki suasana lebih enak dan nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan juga didapatkan dugaan bahwa penurunan penjualan pada kedai kopi KOCIL disebabkan oleh adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh kedai kopi KOCIL. Menurut Nugroho dalam Setyo (2017), kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja pemasaran suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas pembelian dari pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan yang optimal akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan terhadap suatu usaha. Oleh karena itu, perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee* perlu dilakukan.

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya, perusahaan dapat menyusun strategi perbaikan layanan dengan memperhatikan tingkat kinerja atribut layanan dan dampaknya terhadap kepuasan. Atribut layanan didapatkan berdasarkan data hasil wawancara yang telah dilakukan. Metode yang akan digunakan untuk membantu dalam menyusun strategi perbaikan layanan ini adalah *improvement gap analysis* (IGA). *Improvement Gap Analysis* merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan atribut layanan yang berpotensi untuk diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut (Tontini & Picolo, 2010) metode IGA dapat menghasilkan susunan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan pemetaan atribut ke dalam suatu matriks. Metode ini digunakan dalam penelitian ini karena pada penelitian dibutuhkan untuk menentukan prioritas atribut yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Dengan digunakannya metode ini, diharapkan mampu menghasilkan perbaikan bagi atribut yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan permasalahan yang akan diteliti penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan KOCIL *Specialty Coffee* terhadap layanan yang diperolehnya?
2. Bagaimana prioritas perbaikan layanan KOCIL *Specialty Coffee* dengan menggunakan *improvement gap analysis* (IGA)?
3. Apa usulan perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh KOCIL *Specialty Coffee*?

I.3 Batasan dan Asumsi Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai pembatasan masalah dan asumsi penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Pembatasan masalah yang digunakan adalah penelitian yang dilakukan hanya sampai sebatas pemberian rancangan usulan perbaikan untuk kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee*.

Pada bagian asumsi penelitian, berguna untuk mendukung usulan perbaikan yang diberikan agar semakin tepat. Asumsi penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah perubahan apapun pada sistem ataupun kondisi dari KOCIL *Specialty Coffee* diasumsikan tidak ada.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai tujuan dari penelitian yang dilakukan. Tujuan ini berguna untuk mengetahui dan menentukan tindakan penyelesaian dari permasalahan usulan perancangan niat beli ulang pelanggan terhadap kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee*. Berikut merupakan tujuan dari dilakukannya penelitian ini.

1. Memberikan rincian tingkat kepuasan pelanggan KOCIL *Specialty Coffee* terhadap layanan yang didapat.
2. Memberikan prioritas perbaikan layanan KOCIL *Specialty Coffee* dengan menggunakan metode *improvement gap analysis* (IGA).
Mengetahui usulan perbaikan layanan yang harus dilakukan oleh KOCIL *Specialty Coffee*.

I.5 Manfaat Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai manfaat dari penelitian yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pemilik usaha yang digunakan sebagai tempat penelitian serta para pembaca penelitian ini. Berikut adalah manfaat yang ada dari penelitian yang dilakukan.

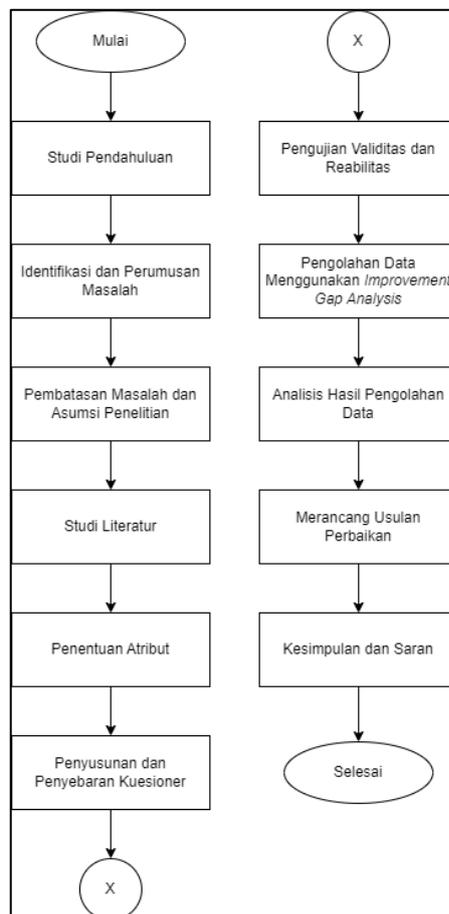
1. Pemilik Usaha Pemilik usaha KOCIL *Specialty Coffee* akan memperoleh manfaat berupa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee*. Faktor tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemilik usaha

untuk memperbaiki dan mengembangkan usahanya agar pendapatan yang diperoleh dapat maksimal.

2. Pembaca Pembaca dapat mendapatkan manfaat berupa ilmu yang dapat dijadikan referensi apabila hendak melakukan penelitian serupa kedepannya. Perkembangan ini akan terus terjadi guna mendapatkan sistem yang lebih baik lagi.

I.6 Metodologi Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai metodologi penelitian yang berguna untuk membuat penelitian yang dilakukan dapat berjalan secara sistematis dan teratur. Metodologi penelitian ini sangat berguna bagi peneliti ataupun pembaca agar dapat mengetahui langkah-langkah urutan penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan gambar dari *flowchart* atau diagram alir penelitian yang berisikan langkah-langkah yang akan ditempuh dalam penelitian.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat langkah-langkah urutan yang berlangsungnya penelitian. Berikut merupakan penjabaran untuk setiap langkah atau urutan metodologi penelitian yang ada.

1. Studi Pendahuluan

Pada bagian ini, penelitian dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu melakukan observasi dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung pada kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee* yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terdapat pada objek penelitian. Wawancara dilakukan secara langsung terhadap pemilik kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee* yang bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai kondisi kedai kopi saat ini, sedangkan wawancara terhadap pelanggan dilakukan kepada 30 responden yang datang mengunjungi kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee*.

2. Studi literatur

Pada bagian ini, akan dilakukan penjabaran teori-teori terkait dan yang akan digunakan dalam penelitian. Teori yang diberikan atau dijabarkan merupakan sebagai landasan peneliti dalam melakukan penelitian.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada bagian ini perlu dilakukan identifikasi dan perumusan masalah agar mencapai tujuan dan dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada dengan akurat. Dalam pembuatan identifikasi dan perumusan masalah, perlu untuk melihat data-data yang berpengaruh selama penelitian.

4. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada bagian ini akan ditentukan pembatasan masalah dan asumsi dalam penelitian. Selama proses penelitian, pembatasan masalah diperlukan agar penelitian yang dilakukan dapat lebih fokus dan terpusat sehingga dapat memberikan juga solusi yang akurat. Sedangkan asumsi penelitian diperlukan agar penelitian yang sedang dilakukan tidak terpengaruh terhadap perubahan atau permasalahan tambahan pada objek penelitian.

5. Penentuan Atribut

Pada bagian ini penentuan atribut dibutuhkan untuk mengetahui atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Atribut yang ingin diketahui oleh peneliti didapatkan melalui proses wawancara kepada pelanggan dan dibantu dengan bantuan studi literatur. Hal ini dilakukan agar mendapatkan informasi dari

pelanggan terkait objek penelitian yaitu kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee* dan studi literatur yang digunakan adalah jurnal atau penelitian terdahulu yang meneliti permasalahan yang sama.

6. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Pada bagian ini akan dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner kepada pengunjung kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee*. Setelah mendapatkan atribut pada proses sebelumnya, kuesioner lalu dapat disusun berdasarkan atribut tersebut. Kuesioner yang dibuat harus sederhana dan membuat para pelanggan nyaman selama proses pengisian kuesioner.

7. Pengujian Validitas dan Reabilitas

Hasil kuesioner yang ada akan melalui proses uji validitas untuk mengetahui apakah data yang dimiliki merupakan data yang valid untuk digunakan dalam penelitian dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data dapat diandalkan atau tidak.

8. Pengolahan Data Metode *Improvement Gap Analysis*

Pengolahan data pada penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode *improvement gap analysis* dengan tujuan mengukur kepuasan pelanggan pada kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee*. Setiap atribut yang ada akan diperhitungkan atau diolah dengan menggunakan metode IGA.

9. Analisis Hasil Pengolahan Data

Hasil dari pengolahan data yang telah didapatkan dengan menggunakan metode *improvement gap analysis* akan dilakukan analisis agar menghasilkan usulan perbaikan yang tepat dan akurat.

10. Merancang Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data yang telah dilakukan akan menghasilkan acuan bagi peneliti untuk merancang dan memberikan usulan perbaikan kepada pihak kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee*. Diharapkan usulan ini dapat menyelesaikan permasalahan yang dimiliki KOCIL *Specialty Coffee*.

11. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran akan diberikan pada tahap terakhir dari penelitian ini. Kesimpulan dibuat berdasarkan tujuan penelitian dan saran akan diberikan untuk pembaca ataupun para peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian serupa.

I.7 Sistematika Penulisan

Pada subbab ini akan dijelaskan mengenai sistematika penulisan pada penelitian kali ini. Sistematika penulisan akan menjabarkan mengenai langkah-langkah dan hal yang perlu dilakukan untuk setiap babnya dalam penelitian. Kelima bab akan dijelaskan menjadi beberapa bagian agar mempermudah pembaca dalam memahami sistematika penulisan yang ada. Dalam subbab ini akan berisikan pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, dan diakhiri dengan kesimpulan dan saran.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan berisikan latar belakang dan identifikasi masalah dari penelitian yang akan dilakukan. Setelah didapatnya latar belakang dan identifikasi masalah, kemudian akan ditentukan batasan, asumsi, tujuan, dan manfaat dari penelitian yang dilakukan. Metodologi penelitian merupakan bagian selanjutnya yang berisikan alur dari dilakukannya penelitian dan sistematika penulisan merupakan bagian terakhir pada bab pendahuluan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan berisikan tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian. Tinjauan pustaka berisikan teori yang akan digunakan sebagai acuan dan landasan dari penelitian yang dilakukan. Dasar teori yang digunakan mencakup teori mengenai lingkup kualitas jasa yang berfokus pada kepuasan pelanggan dan sumber yang digunakan berasal dari jurnal atau studi literatur yang terpercaya.

BAB III EVALUASI KEPUASAN LAYANAN

Pada bab ini akan berisikan pengumpulan dan pengolahan data dari penelitian yang dilakukan. Pengolahan data diawali dengan penentuan atribut dan penyusunan kuesioner penelitian. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian akan diuji dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Data yang telah lulus kedua uji tersebut kemudian akan diolah dengan menggunakan metode *improvement gap analysis* (IGA).

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini akan berisikan analisis dan usulan perbaikan dari penelitian yang dilakukan. Analisis dan usulan perbaikan yang dihasilkan berguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada kedai kopi KOCIL *Specialty Coffee*.

Analisis dan usulan perbaikan ini didapat berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan berisikan kesimpulan dan saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan berisikan kumpulan poin penting yang akan menjawab rumusan masalah. Sedangkan pada saran berguna untuk pembaca atau peneliti selanjutnya yang hendak meneliti permasalahan serupa serta untuk KOCIL *Specialty Coffee* itu sendiri.