

**USULAN PERBAIKAN MOLEKUL COFFEE UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP*  
*ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Adjie Fajar Ramadhan

NPM : 6131901200



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

**USULAN PERBAIKAN MOLEKUL COFFEE UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP*  
*ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Adjie Fajar Ramadhan

NPM : 6131901200



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

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Adjie Fajar Ramadhan  
NPM : 6131901200  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN MOLEKUL COFFEE UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN  
METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 28 Agustus 2023

**Ketua Jurusan Teknik Industri**

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

Pembimbing Utama

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

Pembimbing Pendamping

(Arip Budiono, S.T., M.P.A., M.Kom.)



## PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Adjie Fajar Ramadhan

NPM : 6131901200

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

**USULAN PERBAIKAN MOLEKUL COFFEE UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPROVEMENT GAP  
ANALYSIS***

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 28 Juli 2023

Adjie Fajar Ramadhan

NPM : 6131901200

## ABSTRAK

Molekul Coffee adalah sebuah kafe yang berlokasi di Arcamanik, Bandung. Kafe ini memiliki permasalahan banyaknya keluhan yang diterima dari pelanggan, dan penurunan pendapatan. Permasalahan tersebut diidentifikasi dengan mencari adanya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan melalui pembagian kuesioner dengan pelanggan Molekul Coffee. Dari hasil identifikasi masalah, didapatkan bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan mayoritas disebabkan oleh pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Molekul Coffee. Ketidakpuasan pelanggan ini berdampak kepada hilangnya loyalitas dari pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan pembagian kuesioner yang dilakukan kepada 15 responden, dan sebanyak 73,3% responden memutuskan untuk tidak ingin mengunjungi kembali Molekul Coffee. Kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan ditingkatkan dengan melakukan pengelolaan terhadap kinerja dari atribut pelayanan. Tidak semua atribut memiliki peran sama untuk memenuhi kepuasan pelanggan, maka pihak kafe perlu tahu kinerja atribut pelayanan dapat berdampak kepada kepuasan pelanggan. Digunakan metode *Improvement Gap Analysis* dan 28 atribut yang didapat dari jurnal literatur. Dari hasil pemetaan IGA, didapatkan sebanyak 4 buah *critical attributes* yang memiliki prioritas untuk dilakukan perbaikan. Keempat atribut tersebut akan dilakukan pengidentifikasian untuk mencari akar permasalahannya menggunakan *fishbone diagram*. Kemudian, dari akar permasalahan tersebut akan dijadikan acuan untuk menentukan usulan perbaikan. Didapatkan pula 10 usulan perbaikan yang diajukan kepada kafe untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*Molekul Coffee is a cafe located in Arcamanik, Bandung. This cafe has a problem with the number of complaints received from customers and a decrease in revenue. These problems were identified by looking for complaints submitted by customers through the distribution of questionnaires to Molekul Coffee customers. From the results of problem identification, it was found that the majority of complaints submitted by customers were caused by customers who were dissatisfied with the quality of service provided by Molekul Coffee. This customer dissatisfaction has an impact on the loss of loyalty from customers. This is shown based on the distribution of questionnaires to 15 respondents, and as many as 73.3% of respondents decided not to want to revisit Molekul Coffee. Service quality and customer satisfaction are improved by managing the performance of service attributes. Not all attributes have the same role to fulfill customer satisfaction, so the cafe needs to know the performance of service attributes can have an impact on customer satisfaction. The Improvement Gap Analysis method is used and 28 attributes are obtained based on the literature on increasing customer satisfaction in coffee shops, and the attributes used to increase customer satisfaction. From the results of the IGA mapping, 4 critical attributes were obtained that have priority for improvement. The four attributes will be identified to find the root of the problem using a fishbone diagram. Then, the root of the problem will be used as a reference to determine the proposed improvements. There were also 10 improvement proposals submitted to the cafe to increase customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat serta rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan laporan skripsi dengan judul "Usulan Perbaikan Molekul Coffee untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode *Improvement Gap Analysis*". Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada bidang ilmu Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan. Laporan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan oleh berbagai pihak yang ikut serta membantu penulis dalam proses penulisan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Hanky Fransiscus, S.T, M.T. dan Bapak Arip Budiono, S.T., M.B.A., M.Kom. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis pada saat proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dr. Ceicalia Tesavrita S.T., M.T selaku ketua prodi jurusan Teknik Industri.
3. Keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam melakukan penelitian serta penulisan laporan skripsi ini.
4. Kelvin, Angga, Billy, Natasya, Satara, Avilla, Rauf, dan Zoya yang selalu meluangkan waktunya dalam membantu penulis dan memberikan dukungan penuh kepada penulis.
5. Pemilik Molekul Coffee yang bersedia menjadikan tempat kafe usahanya sebagai objek penelitian penulis.
6. Seluruh responden yang bersedia mengisi dan meluangkan waktunya untuk dimintai keterangan serta informasi.
7. Seluruh dosen Teknik Industri UNPAR yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman pada program studi teknik industri angkatan 2019 yang memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak tercantum yang telah memberikan bantuan serta dukungan dari awal kuliah hingga akhir penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi yang penulis buat dapat menjadi manfaat bagi seluruh pihak yang membaca serta pihak kafe.

Bandung, 1 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adjie', with a stylized, cursive script.

Adjie Fajar Ramadhan  
6131901200



## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                  | <b>i</b>     |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                 | <b>ii</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                           | <b>iii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                               | <b>v</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                             | <b>vii</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                            | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                          | <b>xi</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                        | <b>I-1</b>   |
| I.1 Latar Belakang Masalah .....                      | I-1          |
| I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....            | I-4          |
| I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....               | I-9          |
| I.4 Tujuan Penelitian.....                            | I-9          |
| I.5 Manfaat Penelitian.....                           | I-9          |
| I.6 Metodologi Penelitian .....                       | I-10         |
| I.7 Sistematika Penulisan .....                       | I-12         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                  | <b>II-1</b>  |
| II.1 Kafe .....                                       | II-1         |
| II.2 Jasa .....                                       | II-1         |
| II.3 Kualitas Jasa .....                              | II-2         |
| II.4 Kepuasan Pelanggan.....                          | II-3         |
| II.5 <i>Improvement Gap Analysis (IGA)</i> .....      | <i>II-4</i>  |
| II.6 Skala Pengukuran .....                           | II-7         |
| II.7 Teknik Sampling.....                             | II-8         |
| II.7.1 <i>Probability Sampling</i> .....              | <i>II-8</i>  |
| II.7.2 <i>Non-Probability Sampling</i> .....          | <i>II-9</i>  |
| II.8 Uji Validitas.....                               | II-10        |
| II.9 Uji Realibilitas .....                           | II-10        |
| II.10 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> ..... | <i>II-11</i> |
| <b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....  | <b>III-1</b> |
| III.1 Penentuan Atribut Penelitian .....              | III-1        |
| III.2 Penyusunan Kuesioner .....                      | III-3        |

|  |             |
|--|-------------|
| III.3 Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner ..... | III-5       |
| III.4 Pengolahan Data .....                                  | III-6       |
| III.4.1 Profil Responden.....                                | III-6       |
| III.4.2 Uji Validitas.....                                   | III-9       |
| III.4.3 Uji Reliabilitas.....                                | III-11      |
| III.4.4 Improvement Gap Analysis.....                        | III-11      |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....</b>             | <b>IV-1</b> |
| IV.1 Analisis Pembuatan Kuesioner .....                      | IV-1        |
| IV.2 Analisis Profil Responden .....                         | IV-1        |
| IV.3 Analisis Atribut Penelitian.....                        | IV-3        |
| IV.4 Analisis Matriks IGA .....                              | IV-4        |
| IV.5 Usulan Perbaikan .....                                  | IV-7        |
| IV.5.1 Usulan Perbaikan Atribut 4.....                       | IV-7        |
| IV.5.2 Usulan Perbaikan Atribut 6.....                       | IV-12       |
| IV.5.3 Usulan Perbaikan Atribut 8.....                       | IV-14       |
| IV.5.4 Usulan Perbaikan Atribut 28.....                      | IV-17       |
| IV.6 Persetujuan Usulan Perbaikan Atribut.....               | IV-21       |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                       | <b>V-1</b>  |
| V.1 Kesimpulan.....  | V-1         |
| V.2 Saran .....  | V-2         |
| <b>DAFTAR ISI</b>  |             |
| <b>LAMPIRAN</b>  |             |
| <b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>                                 |             |

## DAFTAR TABEL

|   |        |
|---|--------|
| Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan Pelayanan Saat Ini .....                   | I-4    |
| Tabel I.2 Hasil Wawancara .....   | I-7    |
| Tabel III.1 Rekapitulasi Atribut .....                                    | III-1  |
| Tabel III.2 Contoh Kuesioner Bagian 2 .....                               | III-4  |
| Tabel III.3 Contoh Kuesioner Bagian 3 .....                               | III-4  |
| Tabel III.4 Contoh kuesioner bagian 4 .....                               | III-5  |
| Tabel III.5 Hasil Uji Validitas .....                                     | III-9  |
| Tabel III.6 Hasil Uji Reliabilitas .....                                  | III-11 |
| Tabel III.7 Rekapitulasi Perhitungan IGA .....                            | III-14 |
| Tabel III.8 Rekapitulasi Pemetaan Atribut .....                           | III-17 |
| Tabel IV.1 SOP Pemeriksaan dan Pemeliharaan .....                         | IV-10  |
| Tabel IV.2 SOP Penyajian Kopi Susu .....                                  | IV-15  |
| Tabel IV.3 Rekapitulasi Usulan Perbaikan dan Keputusan Pemilik Kafe ..... | IV-21  |



## DAFTAR GAMBAR

|  |        |
|--|--------|
| Gambar I.1 Delapan Wilayah dengan Konsumsi Kopi Tertinggi di Dunia ..... | I-1    |
| Gambar I.2 Kondisi Molekul Coffee .....                                  | I-2    |
| Gambar I.3 Grafik Pendapatan Molekul Coffee .....                        | I-3    |
| Gambar I.4 Minat Pelanggan Mengunjungi Molekul Coffee Kembali .....      | I-6    |
| Gambar I.5 Metodologi Penelitian .....                                   | I-10   |
| Gambar II.1 Matriks Improvement Gap Analysis .....                       | II-6   |
| Gambar III.1 Grafik Jenis Kelamin .....                                  | III-6  |
| Gambar III.2 Grafik Usia .....   | III-7  |
| Gambar III.3 Grafik Pekerjaan .....                                      | III-7  |
| Gambar III.4 Grafik Tujuan .....   | III-8  |
| Gambar III.5 Grafik Frekuensi .....                                      | III-8  |
| Gambar III.6 Grafik Minat Berkunjung Kembali.....                        | III-9  |
| Gambar III.7 Matriks IGA .....   | III-16 |
| Gambar IV.1 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut 4 .....                      | IV-8   |
| Gambar IV.2 Kipas Angin Dinding .....                                    | IV-9   |
| Gambar IV.3 Usulan Penempatan Kipas Angin Dinding.....                   | IV-9   |
| Gambar IV.4 Kondisi <i>Exhaust Fan</i> Saat Ini.....                     | IV-10  |
| Gambar IV.5 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut 6 .....                      | IV-12  |
| Gambar IV.6 Layout Penempatan Lampu .....                                | IV-13  |
| Gambar IV.7 Usulan Perpindahan Sorot Lampu.....                          | IV-14  |
| Gambar IV.8 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut 8 .....                      | IV-15  |
| Gambar IV.9 <i>Fishbone Diagram</i> Atribut 28 .....                     | IV-18  |
| Gambar IV.10 <i>Sofa Coffee Table</i> .....                              | IV-19  |
| Gambar IV.11 <i>Layout</i> Sebelum dan Sesudah.....                      | IV-20  |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN B JAWABAN KUESIONER





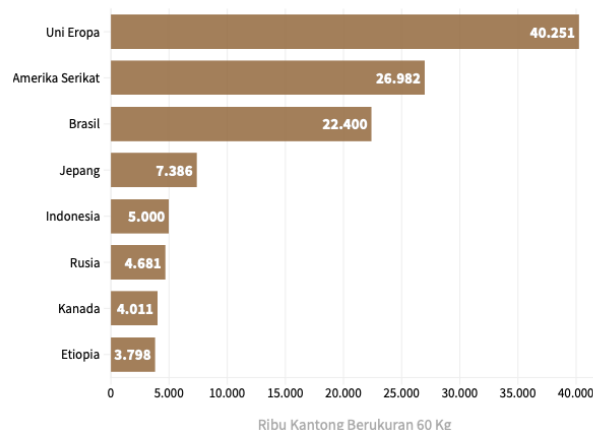
# BAB I

## PENDAHULUAN

Pada bab ini dilakukan penjelasan mengenai dasar-dasar yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Penjelasan dimulai dengan latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah. Terdapat juga batasan dan asumsi dari masalah, tujuan, manfaat, metodologi, dan sistematika penulisan untuk penelitian ini.

### I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia saat ini menyebabkan beberapa industri di dunia semakin meningkat. Salah satunya yaitu industri makanan dan juga minuman. Salah satu minuman yang tingkat konsumsinya terus meningkat yaitu kopi. Dapat dilihat pada Gambar I.1, menurut data dari International Coffee Organization (ICO) konsumsi kopi di Indonesia mencapai rekor terbesarnya pada tahun 2020/2021 yaitu sebesar 5 juta kantong berukuran 60 kilogram. Jumlah ini meningkat sebanyak 4,04% dari periode sebelumnya. Berdasarkan provinsi, Sumatera Selatan menjadi wilayah dengan produksi kopi terbesar di Indonesia dengan menghasilkan 201,4 ribu ton kopi.



Gambar I.1 Delapan Wilayah dengan Konsumsi Kopi Tertinggi di Dunia (DataIndonesia.id, 2021)

Kafe atau biasa disebut *Coffee shop* merupakan sebuah tempat yang menjual makanan dan minuman, namun seperti namanya *coffee shop* lebih berfokus pada penjualan minuman kopi. Menu andalan dari *coffee shop* ini biasanya dinamakan *americano*, *espresso*, *cappuccino*, maupun kopi susu biasa. Selain menjual minuman kopi, kafe juga biasanya menyediakan makanan berat maupun makanan ringan, seperti kentang, *ricebowl*, dll. Pelanggan dari kafe ini biasanya adalah remaja, dewasa, dan keluarga yang ingin menikmati kopi dan suasana dari kafe tersebut. Pentingnya kepuasan pelanggan pada sebuah kafe adalah untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yang merupakan pendapatan bagi kafe itu sendiri.



Gambar I.2 Kondisi Molekul Coffee

Molekul Coffee, merupakan kafe di Bandung yang berlokasi di Jl. Pacuan Kuda No.46, Sukamiskin, Kota Bandung. kafe ini mulai buka pada pukul 14.00 siang hingga 22.00 malam setiap harinya. kafe ini memiliki 2 orang pekerja tiap harinya, yang merangkap sebagai kasir, barista, dan *waiter*. Molekul Coffee menawarkan berbagai menu kopi namun Molekul Coffee memiliki satu menu andalan yaitu adalah kopi susu dengan nama *si komo*. Molekul Coffee tidak memiliki ruangan *outdoor* melainkan hanya ruangan *indoor* saja. Molekul Coffee ini juga disediakan meja untuk para pelanggannya dengan jumlah meja besar sebanyak 2 buah, meja sedang sebanyak 4 buah, dan meja kecil sebanyak 2 buah. Kafe ini mampu menerima pelanggan dengan kapasitas sekitar 30 pelanggan pada Gambar I.2 merupakan gambar kondisi kafe saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Molekul Coffee, kafe ini memiliki permasalahan mengenai pelanggan yang mengeluhkan perbedaan rasa dari menu kopi susu (*si komo*) dari tiap barista yang bekerja pada kafe ini. Hal tersebut juga dirasakan oleh pelanggan setia yang sering mengunjungi kafe ini. Namun permasalahan mengenai pelayanan ini, merupakan permasalahan mengenai pelayanan yang dirasakan pelanggan saja belum mencakupi pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tidak sadar. Didapatkan juga bahwa penjualan pada Molekul Coffee ini sempat mengalami penurunan pada masa pandemi COVID-19. Setelah pandemi COVID-19 kafe ini menyediakan promosi pada minuman kopi susu *si komo*, oleh karena itu kafe ini mengalami kenaikan pendapatan. Namun setelah beberapa bulan berikutnya kafe ini malah mengalami penurunan pendapatan kembali. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar I.3 penjualan pada Molekul Coffee ini mengalami penurunan dibandingkan bulan sebelumnya. Belum meningkatnya penjualan pada Molekul Coffee ini diduga karena ketidakpuasan pelanggan terhadap kafe, sehingga pelanggan pun enggan untuk mengunjungi kembali Molekul Coffee.



Gambar I.3 Grafik Pendapatan Molekul Coffee

Upaya pemasaran telah dilakukan pada kafe ini dan didapatkan dari hal tersebut menyebabkan naiknya jumlah penjualan. Molekul Coffee juga telah

melakukan promosi lewat *platform social media* lewat melakukannya *posting* mengenai minuman yang ada pada kafe serta suasana pada kafe. Upaya pemasaran ini mampu meningkatkan penjualan. Namun setelah upaya pemasaran selesai dilakukan tingkat penjualan mengalami penurunan kembali.

Apabila hal ini terus dibiarkan, maka akan terdapat kemungkinan pendapatan per bulan dari Molekul Coffee ini akan menurun, tidak mencapai target penjualan, dan dapat menyebabkan Molekul Coffee ini bangkrut karena pelanggan yang kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka enggan untuk kembali membeli di Molekul Coffee ini. Pentingnya untuk memberikan usulan perbaikan yang tepat agar kualitas jasa pada Molekul Coffee ini dapat menjadi lebih baik, sehingga membuat pelanggan puas. Maka dari itu Molekul Coffee perlu memperhatikan aspek kepuasan pelanggan dari segi pelayanan yang ada. Menurut Utami, & Oetomo (2015) Dengan terdapatnya pelanggan yang merasa puas, maka loyalitas dari pelanggan pun akan meningkat. Dengan pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada kafe akan meningkatkan penjualan serta memenuhi target penjualan dari Molekul Coffee. Oleh karena itu penting bagi Molekul Coffee untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan pada kafe

## I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Setelah diketahui permasalahan yang dialami oleh Molekul Coffee, dilakukan pembagian kuesioner mengenai pelayanan pada Molekul Coffee saat ini. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada kafe sudah cukup baik dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Pembagian kuesioner ini dibagikan kepada 15 responden. 15 responden ini merupakan pelanggan dari Molekul Coffee, dimana 9 diantaranya merupakan pelanggan baru dan 6 diantaranya merupakan pelanggan setia pada Molekul Coffee. Didapatkan hasil rekapitulasi keluhan mengenai pelayanan saat ini pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan Pelayanan Saat Ini

| No | Keluhan  | Frekuensi |
|----|--|-----------|
| 1  | Suhu dalam Molekul Coffee yang cukup panas karena sirkulasi udara yang kurang baik | 4         |

(lanjut)

Tabel I.1 Rekapitulasi Keluhan Pelayanan Saat ini (lanjutan)

| No | Keluhan   | Frekuensi |
|----|---|-----------|
| 2  | Konsistensi rasa kopi susu ( <i>si komo</i> ) yang kurang                                   | 4         |
| 3  | Saat duduk di sofa kipas angin langsung mengarah kepada pelanggan dan membuat kurang nyaman | 3         |
| 4  | Mengalami pegal saat duduk di sofa karena sofa yang sudah mulai mengalami kerusakan         | 2         |
| 5  | Lampu ruangan yang terlalu menyilaukan mata   | 1         |
| 6  | Fasilitas yang kurang diperhatikan  | 1         |

Berdasarkan hasil kuesioner pada Tabel I.1 tersebut, ditemukan permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan dari Molekul Coffee. Salah satunya yaitu suhu dalam Molekul Coffee yang cukup panas karena sirkulasi udara yang kurang baik. Hal ini merupakan hal yang perlu diperhatikan, karena apabila kondisi di dalam kafe kurang nyaman, maka pelanggan pun tidak akan betah atau bahkan menyukai kafe tersebut.

Terdapat pula keluhan mengenai konsistensi rasa kopi susu (*si komo*) yang kurang. Permasalahan ini akan merugikan Molekul Coffee, karena pelanggan setia akan mengetahui apabila rasa dari kopi yang mereka beli berbeda dengan yang biasanya. Apalagi kopi susu (*si komo*) yang merupakan menu andalan dari Molekul Coffee. Hal ini akan menyebabkan pelanggan setia kecewa dan dapat mempengaruhi pelanggan tersebut untuk tidak datang kembali ke Molekul Coffee karena rasa kopi yang tidak konsisten.

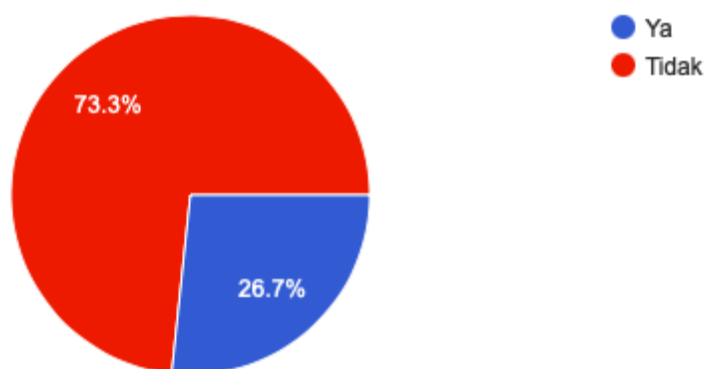
Keluhan selanjutnya yaitu kipas angin yang langsung mengarah kepada pelanggan. Hal ini tentu perlu diperhatikan, karena kenyamanan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam kafe. Kipas angin yang mengarah langsung kepada pelanggan juga dapat mengganggu kondisi kesehatan dari pelanggan, hal tersebut dapat membuat pelanggan enggan untuk datang kembali ke Molekul Coffee.

Selanjutnya terdapat keluhan mengenai pelanggan yang mengalami pegal saat duduk di sofa karena sofa yang mulai mengalami kerusakan. Kenyamanan dari tempat duduk merupakan salah satu hal penting pada kafe karena tempat duduk seperti sofa digunakan pelanggan untuk duduk saat nongkrong ataupun menikmati suasana kafe yang mereka kunjungi. Oleh karena itu pentingnya untuk memperhatikan fasilitas duduk seperti sofa agar pelanggan

tidak mudah mengalami pegal-pegal dan lebih nyaman untuk duduk pada Molekul Coffee agar pelanggan lebih merasa puas dan senang saat mengunjungi Molekul Coffee.

Selanjutnya terdapat keluhan terkait penerangan pada Molekul Coffee yang terlalu menyilaukan mata pelanggan. Kondisi penerangan pada suatu kafe merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan, karena rata-rata pelanggan mengunjungi kafe dalam waktu yang lama. Kondisi penerangan juga perlu diperhatikan untuk pelanggan yang mengunjungi kafe dengan tujuan mengerjakan tugas, maupun *meeting online*, karena apabila kondisi penerangan kurang baik maka kesehatan dari pelanggan akan terganggu sehingga pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dari suatu kafe.

Terdapat pula keluhan mengenai fasilitas pada Molekul Coffee yang kurang diperhatikan. Keluhan ini tentunya harus diperhatikan oleh Molekul Coffee, karena fasilitas yang kurang diperhatikan dapat membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan tidak puas. Fasilitas juga merupakan faktor yang penting dalam kafe oleh karena itu pentingnya untuk memperhatikan kondisi dari fasilitas pada kafe agar pelanggan tidak merasa kecewa. Pada kuesioner diberikan pula pertanyaan mengenai minat pelanggan untuk mengunjungi kafe kembali kepada 15 responden sebelumnya.



Gambar I.4 Minat Pelanggan Mengunjungi Molekul Coffee Kembali

Pada Gambar I.4 dapat dilihat bahwa sebanyak 73,3% pelanggan yang dilakukan wawancara tidak memiliki ketertarikan untuk mengunjungi kembali Molekul Coffee. Sedangkan pelanggan yang memiliki ketertarikan untuk

mengunjungi Molekul Coffee kembali hanya didapatkan sebanyak 26,7%. Hal tersebut dipengaruhi oleh kepuasan yang dirasakan pelanggan saat menggunakan produk ataupun pelayanan pada Molekul Coffee. Dilakukan pula wawancara secara langsung tentang alasan mengapa mereka para responden tidak berminat untuk datang kembali ke Molekul Coffee pada Tabel I.2 berikut.

Tabel I.2 Hasil Wawancara

| No. | Apakah berminat untuk datang kembali ? | Alasan   |
|-----|--|--|
| 1   | Ya                                     | Dekat dengan rumah   |
| 2   | Tidak                                  | Tempat tidak nyaman karena panas                                 |
| 3   | Tidak                                  | Tidak merasa nyaman  |
| 4   | Ya                                     | Harga yang murah dan suasana enak                                |
| 5   | Tidak                                  | Waktu operasionalnya ga sesuai sama saya                         |
| 6   | Tidak                                  | Fasilitasnya belum dipelihara dengan baik, pegal pegal           |
| 7   | Ya                                     | Sudah sering kesini, dan dekat dengan rumah                      |
| 8   | Tidak                                  | Duduknya ga nyaman   |
| 9   | Ya                                     | Harga nya sesuai dompet  |
| 10  | Tidak                                  | Ga nyaman lagi nugas soalnya lampu kurang terang                 |
| 11  | Tidak                                  | Beberapa fasilitasnya kurang diperhatikan                        |
| 12  | Tidak                                  | Kadang kalau dateng kepagian masih tutup, jadi males dateng lagi |
| 13  | Tidak                                  | Kurang merasa nyaman   |
| 14  | Tidak                                  | Ga nyaman soalnya pegal duduknya                                 |
| 15  | Tidak                                  | Kalau dateng siang tempatnya panas banget                        |

Didapatkan identifikasi sementara yaitu adanya permasalahan yang berkaitan terhadap kepuasan pelanggan pada Molekul Coffee dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang terlihat pada Gambar I.4 mayoritas konsumen tidak berminat untuk mengunjungi kembali kafe. Hal tersebut juga dapat berpengaruh kepada pendapatan pada Molekul Coffee yang menurun dan inkonsisten sehingga kafe tidak mampu untuk memenuhi target yang ada. Saat ini pada Molekul Coffee permasalahan yang terdapat pada Tabel I.2 belum diproses atau ditindaklanjuti. Hal ini dikarenakan pemilik kafe merasa kebingungan untuk melakukannya perbaikan pada hal tersebut.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dapat dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan ketidakpuasan pelanggan yang berdampak kepada loyalitas pelanggan. Pihak kafe perlu melakukan pengelolaan terhadap atribut layanan yang akan digunakan dalam penelitian ini, karena tidak semua atribut memiliki peran yang penting untuk dilakukannya perbaikan. Oleh karena itu pada penelitian ini digunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Menurut Tontini dan Picolo (2010) pelanggan lebih cenderung menggambarkan kondisi yang ideal atau kondisi yang dibutuhkan serta dapat memberikan penilaian kepuasan yang berkaitan dengan hal yang diharapkan serta yang diperoleh oleh pelanggan tersebut. Pada metode IGA ini juga dapat menandakan berapa besar kepuasan yang dapat diperoleh apabila pada suatu atribut dikembangkan berdasarkan kepada keadaan yang diinginkan. Pada *Improvement Gap Analysis* digunakan informasi mengenai kepuasan pelanggan dengan layanan yang dilakukan penelitian. Terdapat juga metode yang dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Namun, metode IPA ini dirasa kurang tepat untuk digunakan, karena pada metode IPA cenderung mengabaikan *excitement attribute* pada atribut yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, dan cenderung menghasilkan hanya pada *basic attribute*. Menurut Tontini dan Picolo (2010), metode IGA ini memang dikembangkan agar dapat menutupi kekurangan dari metode IPA. Kelebihan metode IGA ini juga yaitu metode ini tidak sekedar melakukan perbaikan dampak dari atribut yang buruk saja, namun juga dapat melakukan perbaikan kepada atribut yang mempunyai performansi yang cukup baik. Perbaikan nantinya dijalankan sesuai dengan prioritas dari atribut. Dari hasil identifikasi masalah diatas didapatkan tiga rumusan masalah yang terdapat pada Molekul Coffee, berikut ini merupakan rumusan masalah yang didapat.

1. Apa saja atribut yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Molekul Coffee?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Molekul Coffee?
3. Usulan apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Molekul Coffee?



### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Pada penelitian yang dilakukan, ditemukan batasan dan juga asumsi yang digunakan pada persoalan yang diteliti. Batasan masalah dipakai agar penelitian memiliki fokus serta batasan yang rinci. Batasan masalah pada penelitian yang dilakukan pada Molekul Coffee ini yaitu usulan perbaikan yang didapat pada penelitian tidak dilakukan hingga ke tahap implementasi. Sedangkan asumsi digunakan untuk memastikan agar penelitian tidak terganggu apabila adanya perubahan pada sistem permasalahan yang sedang dihadapi. Adapun asumsi yang dipakai pada penelitian ini, yaitu tidak terdapatnya perubahan pada pelayanan di Molekul Coffee ini.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Dari hasil rumusan masalah yang sudah diperoleh pada subbab sebelumnya, terdapat tiga tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan. Berikut adalah tujuan yang dari diperoleh pada penelitian ini.

1. Menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Molekul Coffee.
2. Menentukan prioritas perbaikan atribut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Molekul Coffee.
3. Membuat usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Molekul Coffee.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

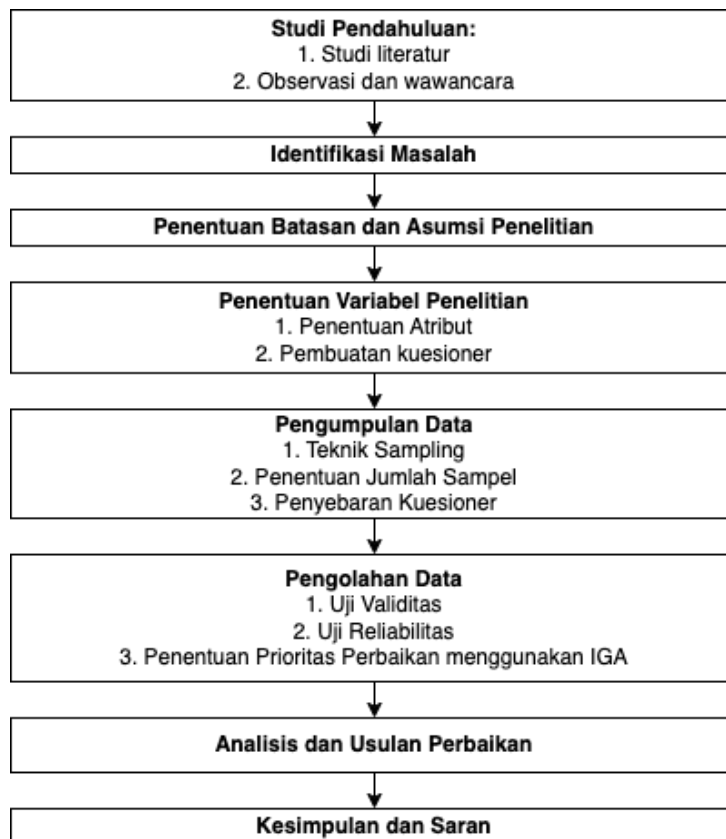
Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap supaya penelitian ini dapat menjadi manfaat pada berbagai pihak. Terdapat pihak-pihak yang ingin dituju dari dilakukannya penelitian ini. Pihak tersebut merupakan pihak pemilik kafe, peneliti, dan pembaca. Berikut merupakan manfaat yang diharapkan.

1. Pemilik kafe memperoleh informasi serta pengetahuan tentang hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan dampak yang dapat ditimbulkan.
2. Pemilik kafe dapat menyadari permasalahan yang terdapat pada kafe.
3. Peneliti dapat mengimplementasikan pengetahuan mengenai kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4. Peneliti memperoleh ilmu tentang situasi serta masalah apa saja yang terdapat pada sebuah kafe yang berhubungan dengan kualitas jasa dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
5. Pembaca mendapatkan pengetahuan mengenai permasalahan yang dapat terjadi pada sebuah kafe.
6. Pembaca dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk dilakukan penelitian yang sama nantinya.

### I.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian, pihak peneliti mengikuti metodologi penelitian yang dapat dilihat pada Gambar I.5. Pada metodologi penelitian tersebut dapat terlihat tahapan yang dilakukan penelitian ini. Tahapan ini termasuk ke metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode IGA. Berikut ini merupakan bahasan dari metodologi penelitian yang dipakai pada penelitian ini.



Gambar I.5 Metodologi Penelitian

1. Studi Pendahuluan

Tahapan yang dilakukan pertama pada penelitian yaitu studi pendahuluan. Studi pendahuluan dilakukan supaya mengetahui serta mendapat informasi yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dijalankan. Hal ini juga berkaitan dengan observasi pada objek penelitian yang ditetapkan. Studi pendahuluan dilakukan dengan cara mengunjungi objek penelitian secara langsung untuk mengidentifikasi keadaan aktual mengenai kondisi dari kepuasan pelanggan yang saat ini dilakukan. Pada studi pendahuluan juga dilakukan studi literatur agar dapat memahami teori yang berkaitan dengan penelitian.

2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan agar dapat diketahui permasalahan yang didapatkan dari informasi yang didapatkan dan juga studi pendahuluan terhadap objek penelitian. Identifikasi masalah ini juga dibantu dengan wawancara yang telah dilakukan pada studi pendahuluan. Dengan dilakukan identifikasi masalah ini, maka dapat diketahui tujuan dari dilakukannya penelitian.

3. Penentuan Batasan dan Asumsi Penelitian

Tahapan selanjutnya yaitu penentuan batasan dan asumsi dari penelitian. Penentuan batasan dan asumsi ini bertujuan untuk mendukung kegiatan dari penelitian ini, peneliti menentukan beberapa batasan dan juga asumsi dari penelitian. Hal ini dilakukan agar memastikan bahwa penelitian memiliki batasan dan fokus yang jelas terhadap tujuan. Selain itu, asumsi ditentukan untuk memastikan agar penelitian ini tidak terganggu akibat adanya perubahan yang mungkin saja terjadi pada sistem ketika penelitian dilakukan.

4. Penentuan Variabel

Pada tahap ini akan didapatkan beberapa atribut yang tepat untuk mengukur kinerja layanan pada objek penelitian dari hasil studi literatur yang digunakan. Hasil wawancara nantinya akan dipakai untuk memilih atribut apa saja yang akan dipakai dan atribut mana yang akan dibuang. Lalu akan disusun beberapa pertanyaan dari atribut yang terpilih untuk mengukur kinerja layanan serta membuat prioritas perbaikan yang dapat mencapai adanya kepuasan pelanggan.

5. Pengumpulan data

Pada tahap ini akan ditentukan teknik *sampling* yang akan dipakai pada penelitian. Teknik *sampling* yang dipakai perlu sesuai dengan penelitian dan mempunyai jumlah sampel yang pas. Hal tersebut diperlukan supaya data yang didapatkan nantinya dapat sesuai dengan persoalan yang didapat pada kenyataannya. Lalu akan disebarakan kuesioner kepada pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan pada objek penelitian yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

6. Pengolahan Data

Lalu pada tahap pengolahan data terdapat tahap untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas data yang didapatkan dari hasil kuesioner. Pengolahan data ini dilakukan dengan memakai perangkat lunak statistik. Hasil perhitungan serta pengolahan data nantinya berupa susunan prioritas atribut yang perlu dilakukan perbaikan pada Molekul Coffee.

7. Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada tahap analisis dan usulan perbaikan, hasil perhitungan serta pengolahan data akan dilakukan analisis untuk menetapkan usulan perbaikan yang sesuai. Usulan yang dibagikan perlu berkaitan dengan persoalan mengenai kepuasan pelanggan yang ada pada Molekul Coffee.

8. Kesimpulan dan Saran

Bagian akhir dari penelitian yang dilakukan yaitu membuat kesimpulan dan saran. Pada tahap ini akan dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian. Diberikan pula saran untuk penelitian yang akan dilakukan setelah dilakukannya penelitian ini agar dapat menjadi lebih baik lagi dengan mempertimbangkan saran yang diberikan. Saran juga diberikan kepada pihak kafe terkait pada penelitian ini.

**I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah suatu aturan atau struktur yang dipakai dalam menyusun sebuah tulisan. Tujuan dibuatnya sistematika penulisan adalah agar memastikan bahwa tulisan memiliki kerangka teratur, dan mudah dipahami

oleh pembaca. Sistematika pada penelitian ini terdiri dari lima bab. Kelima bab tersebut, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, dan kesimpulan dan saran. Berikut merupakan penjelasan keseluruhan dari bab-bab tersebut.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan berisikan terkait metode yang dipakai dan teori-teori yang didapatkan dari hasil literatur yang berhubungan dalam penelitian ini. Sumber literatur yang digunakan baik teori maupun metode pada bab ini didapat dari buku, jurnal, dan tulisan internet.

## **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini akan dibahas mengenai pengumpulan data, pengolahan data, dan metode yang dipakai pada penelitian beserta langkah-langkah pada saat melakukan metode tersebut. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas, kemudian data yang diperoleh juga akan diolah menggunakan metode *improvement gap analysis*.

## **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada bab ini akan dilakukan pembahasan mengenai hasil analisis dari pengolahan data yang sudah dilakukan. Dari hasil analisis tersebut akan dibuat pula usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Molekul Coffee.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan dilakukan pembahasan mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Terdapat pula saran yang akan diberikan pada pihak kafe dan peneliti berikutnya.

