



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI ZERO HOUR
COFFEE BANDUNG

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh

Marco Candino

2012320011

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI ZERO HOUR
COFFEE BANDUNG

Skripsi

Oleh

Marco Candino

2012320011

Pembimbing

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T.

Bandung

2017



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis




Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Marco Candino
Nomor Pokok : 2012320011
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan di Zero Hour Coffee Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 6 Januari 2017
Dan dinyatakan LULUS

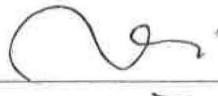
Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Fransiska Anita Subari, S.S., M.M.

: 

Sekretaris

Dr. Maria Widyarini, S.E., M.T.

: 

Anggota

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marco Candino
NPM : 2012320011
Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis / FISIP
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan di Zero Hour Coffee
Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku di kemudian hari diketahui pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 15 Januari 2016


METERAI
PENCAP
D102F4E5058707984
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Marco Candino

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang memiliki judul “Analisis Kualitas Pelayanan di Zero Hour Coffee”.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata-1 Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Penulis berupaya semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang baik, namun penulis menyadari akan adanya kekurangan yang terdapat pada penelitian ini karena keterbatasan kemampuan penulis. \

Dalam penulisan skripsi ini peneliti mendapat banyak dukungan, khususnya dari kedua orang tua penulis dan dosen pembimbing yang membantu mengatasi segala hambatan yang terjadi dalam proses penulisan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka yang mendukung penulisan skripsi ini.

Semoga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi pembaca maupun perusahaan yang diteliti.

Bandung, 3 Desember 2016

Penulis

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat-Nya selama berkuliah di Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut yang telah berjasa selama proses kuliah di Universitas Katolik Parahyangan:

1. Kedua orang tua, papa Rusdi dan mama Cara Mariko Pitono beserta seluruh keluarga, adik Ricky, opa Pitono dan oma Mieke yang selalu mendukung penulis dalam hidupnya
2. Dr. Maria Widyarini, pembimbing yang telah bersabar dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi
3. Teman-teman terdekat sejak masuk kuliah, Pierre Senna, Roland Octoviano, Ario Bima Sakti, dan Regueldo
4. Teman-teman HMPSIAB 14/15, khususnya Marisa Stella, Agnest Elvianes, Iqbal, Kemal, yang telah bekerja, bermain, belajar, dan lulus bersama
5. Kakak kelas administrasi bisnis UNPAR, khususnya Kevin Leman dan Monica Handradjid yang membimbing penulis menjadi aktif dalam organisasi kemahasiswaan
6. Teman-teman seangkatan Bisnis 2012
7. *Barbar Zero Hour*, teman-teman magang di tempat penelitian

8. *Last but not least*, Michelle Stefania, yang telah bersama penulis sejak tahun 2014 yang saling membantu dan mendukung sama lain dalam kuliah maupun kehidupan

ABSTRAK

Nama : Marco Candino
NPM : 2012320011
Judul : “Analisis Kualitas Pelayanan di Zero Hour Coffee Bandung”

Penelitian ini terfokus pada analisis kualitas pelayanan di Zero Hour Coffee. Dalam penelitian ini, penulis mendeskripsikan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di Zero Hour Coffee lalu menyebarkan kuesioner kepuasan konsumen akan kinerja perusahaan tersebut. Penulis kemudian menganalisis data tersebut untuk mendapatkan apakah pelanggan puas akan kinerja perusahaan.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan serta wawancara dengan pemilik dan pegawai. Data tersebut dianalisis menggunakan *importance performance analysis* untuk melihat apa saja yang harus dikembangkan perusahaan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelanggan belum puas akan pelayanan yang diberikan di Zero Hour Coffee. Selain SOP yang dirancang perusahaan yang dinilai kurang dapat memberikan kepuasan konsumen, strategi operasi dan sistem pemberian jasa yang dilakukan oleh pegawai masih belum optimal.

Rekomendasi yang diberikan penulis adalah revisi SOP yang masih dinilai kurang memuaskan bagi pelanggan serta meningkatkan kapabilitas dan kepuasan pegawai agar dapat mengoptimalkan strategi operasi dan sistem pemberian jasa perusahaan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Zero Hour Coffee, *Standard Operating Procedure*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Name : Marco Candino

NPM : 2012320011

Title : “Service Delivery Quality Analysis in Zero Hour Coffee Bandung”

This research focuses on analyzing the service quality in Zero Hour Coffee. In this research, the writer describes the Standard Operating Procedure in Zero Hour Coffee, hands out questionnaires about customer satisfaction then compares them. The data is then analyzed to find out if customers are satisfied with the company's performance.

The descriptive-analysis method is used in this research. The data is gathered by handing out questionnaires to customers and interviews from the owner and staff of Zero Hour Coffee. The data is then analyzed using the Important Performance Analysis diagram to determine what aspects are needed for improvement.

This research concludes that customers are not yet satisfied with the service given in Zero Hour Coffee. Besides the Standard Operating Procedure that needs improvement, the service strategy and delivery system performed by the staff hasn't been optimal.

The writer recommends that Zero Hour Coffee should revise the Standard Operating Procedure in aspects that the customers aren't satisfied yet, and improve employee capability and satisfaction to optimize the service strategy and delivery system.

Key words: service quality, Zero Hour Coffee, Standard Operating Procedure, Important Performance Analysis

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
ABSTRAK	ii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar dan Grafik	xi
Gambar	xi
Grafik	xi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan.....	4
1.5. Objek Penelitian	5
Bab 2 Kerangka Teori	6
2.1. Teori Pendukung	6
2.1.1. Manajemen Operasi	6
2.1.2. Rantai Proses	7
2.1.3. <i>Standard Operating Procedure</i>	7
2.1.4. Bisnis Jasa	8

2.1.5. Analisis Kuadran (<i>Quadrant Analysis</i>)	12
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.2.1. Jurnal	14
Bab 3 Metode Penelitian	16
3.1. Jenis Penelitian.....	16
3.2. Metode Penelitian.....	16
3.3. Model/Tahap Penelitian	17
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	18
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6. Populasi dan Sampel	21
3.7. Jenis Data	21
3.8. Uji Validitas dan Reabilitas	21
3.9. Teknik Analisis Data.....	22
Bab 4 Objek Penelitian.....	24
4.1. Sejarah Perusahaan.....	24
4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	27
4.3. Layanan yang Diberikan	27
4.4. Struktur Organisasi.....	28
4.5. Deskripsi Tugas.....	29
4.6. Proses Bisnis	31
Bab 5 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
5.1. Uji Validitas	33

5.2. Uji Reliabilitas	35
5.3. Karakteristik Responden	36
5.4. Analisis Kualitas Pelayanan.....	42
5.4.1. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keterandalan (<i>Reliability</i>)	42
5.4.2. Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	43
5.4.3. Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Empathy</i>	45
5.4.4. Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Assurance</i>	46
5.4.5. Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Tangible</i>	47
5.4.6. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Terhadap Setiap Dimensi	49
5.5. Analisis Kuadran	49
Bab 6 KESIMPULAN DAN SARAN	56
6.1 Kesimpulan	56
6.2 Saran	57
Daftar Pustaka	58

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Menu Zero Hour Coffee (Sumber: Observasi Langsung ke Zero Hour Coffee).....	27
Tabel 5.1 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	34
Tabel 5.2 Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	35
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	36
Tabel 5.4 Cross-Tab Jenis Kelamin dengan Frekuensi Berkunjung (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	36
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	37
Tabel 5.6 Cross Tabulasi Usia dengan Frekuensi Berkunjung (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	37
Tabel 5.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	38
Tabel 5.8 Cross Tabulasi Pekerjaan dengan Frekuensi Berkunjung Responden (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	39
Tabel 5.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	40
Tabel 5.10 Cross Tabulasi Penghasilan dengan Frekuensi Berkunjung (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	40

Tabel 5.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	41
Tabel 5.12 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	42
Tabel 5.13 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	44
Tabel 5.14 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	45
Tabel 5.15 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	46
Tabel 5.16 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	48
Tabel 5.17 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Setiap Dimensi (Sumber: Hasil olah data SPSS).....	49

Daftar Gambar dan Grafik

Gambar

Gambar 2.1. <i>Service Blueprint</i> (Sumber: Fitzsimmons & Fitzsimmons (2011, hal. 76))	10
Gambar 2.2 Segitiga Service Encounter (Sumber: Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2011, hal 214))	11
Gambar 2.3. <i>Quadrant Analysis</i>	13
Gambar 4.1. Grafik Penjualan Zero Hour Coffee selama satu tahun (Sumber: Data dari pemilik Zero Hour Coffee)	26
Gambar 4.2. Bagan Struktur Organisasi Zero Hour Coffee (Sumber: Wawancara dengan pemilik)	29
Gambar 4.3 <i>Service Blueprint Zero Hour Coffee</i> (Sumber: Wawancara dengan pemilik)	31

Grafik

Grafik 5.1 <i>Quadrant Aanalysis</i> (Sumber: Hasil olah data SPSS)	50
---	----

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Penelitian

Globalisasi telah membuat masyarakat Indonesia, khususnya kota Bandung peka terhadap tren yang sedang terjadi, terutama pada abad ke-21. Tanggapan terhadap globalisasi ini memang bermacam-macam, ada yang positif maupun negatif, namun lebih dari itu, kondisi ini dipandang sebagai kesempatan untuk membuka bisnis dengan tujuan memenuhi keinginan baru orang Bandung. Salah satu bisnis yang paling banyak dibuka untuk memenuhi keinginan tersebut adalah kedai kopi spesialis (*specialty coffee shop*).

Specialty Coffee menurut *Specialty Coffee Association of America* (SCAA) merupakan kopi yang memiliki nilai lebih dari 80 dari skala 100 sesuai dengan standar-standar yang ditetapkan, yaitu aroma, rasa (flavor), jangka waktu rasa positif (aftertaste), keasaman (acidity), kepekatan (body), keseimbangan rasa (balance), dan tingkat kemanisan (sweetness). SCAA menyebutkan bahwa kopi yang dikategorikan specialty coffee ini secara umum berasal dari Ethiopia, Columbia, Kenya, Panama, dan Indonesia, yang apabila dilihat pada globe merupakan Negara-negara tropis yang letaknya dekat dengan garis khatulistiwa. Specialty Coffee, yang pertama kali berasal dari Amerika Serikat, memiliki pangsa pasar yang berkembang sebesar 20% dari tahun 1991 sampai 2016.

Esperto Barista Course merupakan salah satu sekolah barista, orang yang membuat kopi, di Indonesia yang bersertifikasi internasional. Lebih dari 80%

murid mereka (sekitar 800 orang) kini telah membuka coffee shop di seluruh Indonesia, bahkan di luar negeri. Esperto Barista Course menyatakan bahwa persentase kesuksesan sebuah coffee shop adalah sebagai berikut, 40% manusia (*man*), 25% mesin kopi (*machine*), 25% biji kopi (*coffee beans*), dan 10% air (*water*). Dengan kata lain, persentase kesuksesan sebuah coffee shop terbesar berada di tangan manusia yang menjalankannya, baik itu barista, pelayan, bahkan cleaning service-nya.

Apabila kita kembali kepada pernyataan Esperto Barista Course, biji kopi hanya memegang persentase sebesar 25% dari kesuksesan *coffee shop*, sedangkan pemegang persentase kesuksesan terbesar adalah manusia (40%). Peran manusia dalam bisnis jasa seperti *coffee shop* ini adalah pelayan. Mereka bertugas melayani konsumen, dari membuat suasana nyaman, memroses pesanan, memberikan perhatian kepada konsumen (empati, bila diperlukan), sampai membersihkan meja konsumen. Di luar rasa kopi, semua ini akan menentukan apakah konsumen akan kembali melakukan pembelian ke coffee shop atau tidak.

Salah satu *coffee shop* yang sedang mengalami fase naik daun di Bandung adalah Zero Hour Coffee, yang didirikan pada Juli 2015 di Jalan Ciumbuleuit 151C, dan kini sudah membuka cabang di Jalan Abdulrahman Saleh 40. Coffee Shop ini mengambil biji kopinya dari Jack Runner Roastery, dan telah disebutkan oleh banyak pecinta kopi bahwa kualitas minuman di Zero Hour memang baik. Namun, *coffee shop* di Jalan Ciumbuleuit tidak hanya satu itu saja. Pada bulan Juli 2016 terhitung ada empat *coffee shop* yang tergolong *specialty coffee*, yaitu Coffee Cult, Jack Runner, Two Hands Full, dan Zero Hour. Tiga di antara *coffee*

shop tersebut, Jack Runner, Two Hands Full, dan Zero Hour telah tergolong sebagai tempat kopi terbaik di Bandung (Prakoso J. R., 2016) dilihat dari cita rasa kopinya.

Tata letak yang disesuaikan dengan pasar yang ditargetkan, mahasiswa, membuat Zero Hour Coffee memiliki angka pengunjung yang tinggi pula. Setiap harinya, setidaknya sebanyak lima puluh pengunjung datang untuk membeli produk Zero Hour Coffee (wawancara dari pemilik Zero Hour Coffee).

Ramainya suasana kedai kopi ini bukan berarti konsumen memiliki pengalaman (*experience*) yang baik terhadap pelayanan pula. Di luar ekspresi yang tidak selalu puas ketika mendapatkan pelayanan, konsumen dapat dilihat beberapa kali memberikan keluhan kepada pegawai, padahal banyak dari mereka yang melakukan pembelian ke Zero Hour Coffee lebih dari satu kali dalam seminggu. Setelah mengonsumsi produk yang ditawarkan Zero Hour Coffee, pegawai pasti akan datang untuk menanyakan bagaimana rasanya, dan rata-rata pelanggan sendiri mengatakan bahwa rasanya enak, tetapi mengapa keluhan masih saja ada keluhan yang disampaikan kepada pegawai? Pertanyaan yang muncul kemudian adalah apakah kualitas pelayanan akan memberikan perbedaan pengalaman (*experience*) terhadap konsumen.

Melihat fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan di Zero Hour Coffee.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan yang diterapkan di Zero Hour Coffee?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan di Zero Hour Coffee?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Menganalisis *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan yang diterapkan di Zero Hour Coffee
2. Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan di Zero Hour Coffee

1.4. Kegunaan

Penulis berharap penelitian ini memiliki kegunaan bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Penulis Sendiri

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan penulis mengenai penerapan teori-teori yang didapatkan selama perkuliahan di lapangan kerja, serta dapat memberikan solusi yang tepat terhadap kasus yang terjadi di perusahaan.

2. Bagi Pembaca

Diharapkan melalui penelitian ini, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan sistem pelayanan yang baik bagi perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan menjadi penawaran solusi yang optimal bagi perusahaan untuk penerapan sistem pelayanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan memiliki keunggulan bersaing.

1.5. Objek Penelitian

Penelitian analisis kualitas pelayanan jasa ini akan dilakukan di Zero Hour Coffee, sebuah *café* yang didirikan pada tahun 2015, khususnya cabang Ciumbuleuit. Data perusahaan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Nama Perusahaan : Zero Hour Coffee

Nama Pemilik : Ignatius William dan John Richard Christopher

Alamat : Jalan Ciumbuleuit 151 C, Bandung 40141