

***SERVICE GUARANTEE DESIGN***  
**PADA BLUE DOORS COFFEE, BANDUNG**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

oleh

Thea Rahmani

2013120041

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT  
No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013  
**BANDUNG**  
**2018**

***SERVICE GUARANTEE DESIGN***  
**IN BLUE DOORS COFFEE, BANDUNG**



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of the requirements for  
Bachelor's Degree in Economics

by

Thea Rahmani

2013120041

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMICS**  
**MANAGEMENT PROGRAM**

Accredited Based on the Decree of BAN-PT

No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013

**BANDUNG**

**2018**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

***SERVICE GUARANTEE DESIGN*  
PADA BLUE DOORS COFFEE, BANDUNG**

oleh  
Thea Rahmani  
2013120041

Bandung, 16 Januari 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

**Dra. Triyana Iskandarsyah, M.Si.**

**Pembimbing Skripsi,**

**Brigita Meylianti Sulungbudi, S.E., M.Si.**

**Ko-Pembimbing Skripsi,**

**Fernando Mulia, S.E., M.Kom.**



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Thea Rahmani  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 22 Desember 1995  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2013120041  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

### JUDUL

***Service Guarantee Design pada Blue Doors Coffee, Bandung***

dengan,

Pembimbing : Brigita Meylianti Sulungbudi, S.E., M.Si.  
Ko-pembimbing : Fernando Mulia, S.E., M.Kom.

### MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri.

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta atau yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003:  
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 16 Januari 2018

Pembuat Pernyataan:



(Thea Rahmani)

## ABSTRAK

Sebuah perusahaan melalui manajernya sudah pasti perlu menentukan strategi untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Hal ini dilakukan demi meningkatkan kepuasan pelanggannya. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan menerapkan *service guarantee*. Dalam skripsi ini, penelitian dilakukan di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman yaitu Blue Doors Coffee yang terletak di kota Bandung. Blue Doors Coffee sebagai perusahaan yang menjadi objek penelitian kali ini belum menerapkan *service guarantee* tersebut. Penulis mengusulkan untuk mengembangkan *service guarantee* di Blue Doors Coffee menggunakan *Service Guarantee Development Model* yang telah dikemukakan oleh Fabien (2005). Model tersebut memiliki 5 (lima) langkah dalam mengembangkan *service guarantee* yaitu analisis *preliminary* (internal dan eksternal), *service quality signaling*, *service guarantee design*, *implementation and communication*, dan *performance analysis*. Hasil akhir dari skripsi ini adalah desain *service guarantee* untuk pelanggan dan pihak internal (barista). Untuk internal, *service guarantee* yang diusulkan adalah menjamin barista selalu memenuhi *standard operationg procedure* pembuatan kopi melalui pengujian berkala yang dilakukan *co-owner – operational manager*. Apabila barista tersebut lolos dalam pengujian maka ia akan mendapatkan *reward*. Sedangkan untuk eksternal, *service guarantee* yang diusulkan adalah berupa pemberitahuan kepastian waktu pemesanan menu minuman kepada pemesan oleh barista. Apabila *service guarantee* itu tidak tercapai, maka Blue Doors Coffee wajib memberi kompensasi yang telah ditetapkan yaitu pemberian kupon diskon untuk pemesanan selanjutnya. Hasil/implikasi dari penerapan *service guarantee* ini belum dapat diketahui karena hal tersebut harus diujicobakan selama minimal 6 hingga 24 bulan. Dengan demikian, dalam skripsi ini, model tersebut digunakan hanya sampai dalam tahap mendesain *service guarantee*.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, *service guarantee*

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas segala rahmat, ridho, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Service Guarantee Design* pada Blue Doors Coffee, Bandung”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat terjadi perbaikan di masa yang akan datang.

Selama penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan, dukungan, doa, serta bantuan lain dari berbagai pihak. Maka, dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Mama Metty Rullianti dan Papa Osaka Yusuf Hadi, sebagai kedua orang tua penulis yang selalu setia memberikan doa, dukungan baik materil maupun moril, nasihat, dan kasih sayang yang tulus dan ikhlas.
2. Rajendra Putra Pamungkas, sebagai adik yang selalu menemani dan menghibur setiap hari, terutama di sela-sela kesulitan semester akhir dan skripsi.
3. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, S.E, M.Si selaku pembimbing skripsi dan Bapak Fernando Mulia, S.E., M.Kom. selaku dosen ko-pembimbing yang senantiasa dengan sabarnya mendampingi dan membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih juga untuk segala nasihat, ilmu, kritik yang membangun dan cerita-cerita *intermezzo* yang tidak pernah membosankan.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen, seperti Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra. M.Si. selaku Ketua Program Studi, Ibu Dra. Budiana Gomulia, M.Si. selaku Dosen Wali penulis, Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si. selaku dosen Seminar Manajemen Operasi, Ibu Dr. Judith Felicia Pattiwael, Dra., M.T. selaku dosen Metode Penelitian Manajemen, Ibu Katlea Fitriani, S.T., M.S.M. dan Ibu Ria Satyarini, S.E., M.Si. selaku dosen Manajemen Operasi, dan seluruh dosen lainnya yang sudah senantiasa memberikan pendidikan dan kritik yang membangun kepada penulis selama perkuliahan dan untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari penulis.
5. Irfan Jauhari yang telah menjadi sahabat, kakak, dan segala sosok yang selalu menemani, mendoakan, menghibur, memberi dukungan, dan memberikan kasih sayang di segala situasi dan apapun yang penulis sedang kerjakan.

6. Kallin Patridhina Manika dan Thesa Nurmanarina, yang selalu menjadi guru, tempat berdiskusi, berkembang, teman berkaraoke, dan bercanda di tengah kepenatan semenjak SMP hingga akhir penyusunan Skripsi.
7. Keisa Nadya Sopha dan Nurlisa Laksmiani, teman terdekat dari SMA yang selalu menjadi tempat penulis mengadu, berkembang bersama, dan yang selalu saling mendoakan untuk satu sama lain di segala kondisi.
8. Teman-teman Manajemen Unpar 2013, Wiwied, Nadia, Larasati, Yuliyana, Adi Candra, Anastasia Devina, Niken Devi, Aisha, Sarah, Nida, Silmina, Airien, Ira, Annisa Andryani, Yoga, Hafiz Rulih, Levi, Oji, Savero, Hanif, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Teman-teman seperjuangan Skripsi MO, Niken Yovieta, Miranda Agustina, Ratih Gayatri, dan Annisa Santika yang selalu menjadi tempat berdiskusi, saling mendoakan dan memberi masukan selama pengerjaan skripsi ini berlangsung.
10. Teman-teman pengurus HMPSM Unpar 2013, Dara, Fitria, Prananda, Akbar Hibran, Sulistiya, Bernie, Adizar, Degita, Ryoji, Ashifa, Dicky, Dika, Kasandy, Novellia, Richard, Tsaqif, dan Evelyne. Terima kasih untuk pengalaman yang tidak terbeli.
11. Teman-teman Unpar Radio Station, terutama angkatan 12 yang sudah menemani penulis mengisi kegiatan selain kuliah di Unpar dan selalu memberi dukungan selama penulis kuliah hingga menyelesaikan skripsi.
12. Seluruh staf/barista Blue Doors Coffee yang ramah dan informatif dalam membantu penulis mengumpulkan informasi.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menghadapi masa perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT dapat membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan berlipat ganda. Semoga hasil dari skripsi ini juga berguna bagi pembaca dan masyarakat luas.

Bandung, 16 Januari 2018

Thea Rahmani

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah Penelitian</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4 Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Jasa</b> .....	<b>7</b>
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	7
2.1.2 Klasifikasi Jasa .....	10
<b>2.2 Service Guarantee</b> .....	<b>11</b>
2.2.1 Karakteristik <i>Service Guarantee</i> .....	12
2.2.2 Manfaat <i>Service Guarantee</i> .....	13
2.2.3 Kelemahan <i>Service Guarantee</i> .....	14
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>15</b>
<b>3.1 Metode Penelitian</b> .....	<b>15</b>
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data .....	15
<b>3.2 Langkah-Langkah Penelitian</b> .....	<b>16</b>
<b>3.3 Objek Penelitian</b> .....	<b>18</b>
3.3.1 Proses Pelayanan Blue Doors Coffee .....	19
3.3.2 Fasilitas Kafe .....	20
3.3.3 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia .....	21
<b>BAB 4 PEMBAHASAN</b> .....	<b>23</b>
<b>4.1 Preliminary Analysis (Analysis of Market and Internal Factors)</b> .....	<b>23</b>
4.1.1 Faktor Eksternal .....	23
4.1.2 Faktor Internal .....	31

<b>4.2</b>	<b>Service Quality Signalling</b> .....	<b>35</b>
4.2.1	Klasifikasi <i>Man</i> .....	37
4.2.2	Klasifikasi <i>Machine</i> .....	37
4.2.3	Klasifikasi <i>Materials</i> .....	38
<b>4.3</b>	<b>Service Guarantee Design</b> .....	<b>38</b>
4.3.1	<i>Service Guarantee Design</i> untuk Pihak Internal.....	38
4.3.2	<i>Service Guarantee Design</i> untuk Pihak Eksternal.....	40
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>42</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	<b>42</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran</b> .....	<b>43</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>44</b>
	<b>LAMPIRAN 1 Foto</b> .....	<b>1</b>
	<b>LAMPIRAN 2 Menu Makanan dan Minuman di Blue Doors Coffee</b> .....	<b>2</b>
	<b>LAMPIRAN 3 Daftar Pertanyaan Wawancara Pelanggan</b> .....	<b>4</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	<b>1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Service Guarantee Development Model</i> .....	5
Gambar 2.1 Matriks Proses Pelayanan.....	10
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian .....	17
Gambar 3.2 Proses Pelayanan Blue Doors Coffee .....	19
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Blue Doors Coffee .....	21
Gambar 4.1 Prosedur Kegiatan Persiapan Sebelum Buka Toko .....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Usaha Kuliner (Restoran, Rumah Makan, dan kafe) di Kota Bandung Tahun 2012-2016 .....	1
Tabel 3.1 Fasilitas Kafe Blue Doors Coffee .....	20
Tabel 4.1 Hasil Wawancara kepada Pengunjung Blue Doors Coffee .....	23
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Positif Hasil Wawancara dengan Responden ..	29
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Negatif Hasil Wawancara dengan Responden .	30
Tabel 4.4 Respon Pihak Internal Blue Doors terhadap Tanggapan Positif Responden .....	31
Tabel 4.5 Respon Pihak Internal Blue Doors terhadap Tanggapan Negatif (Keluhan) Responden .....	33

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan usaha dalam industri makanan dan minuman di Indonesia, khususnya di Kota Bandung kian meningkat tiap tahunnya. Kota Bandung yang dikenal sebagai salah satu tujuan wisata favorit wisatawan domestik maupun mancanegara menjadi lokasi yang tepat untuk membuka usaha khususnya usaha di bidang makanan dan minuman. Hal tersebut juga didukung oleh peningkatan jumlah usaha kuliner yang ada di Kota Bandung beberapa tahun ini.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Usaha Kuliner (Restoran, Rumah Makan, dan kafe) di Kota Bandung Tahun 2012-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Total Jumlah Usaha</b>
2012	591
2013	627
2014	653
2015	759
2016	795

Sumber: Publikasi *Kota Bandung dalam Angka* Tahun 2013-2017 yang diolah

Berdasarkan informasi yang telah dihimpun dalam Tabel 1.1, diketahui bahwa jumlah usaha kuliner yang berada di kota Bandung mengalami peningkatan tiap tahunnya. Hal ini menjelaskan bahwa peluang bisnis masih sangat terbuka lebar.

Semakin banyaknya usaha kuliner yang bermunculan, maka semakin besar pula persaingan yang dihadapi. Maka dari itu, perusahaan wajib menjadi yang terbaik agar unggul dalam persaingan. Seorang pelaku usaha seyogyanya memahami perusahaannya secara menyeluruh. Menyeluruh dalam arti secara eksternal; keinginan dan harapan pelanggan dan internal; segala hal yang dilakukan dan dimiliki oleh perusahaan. Memahami keinginan dan harapan pelanggan serta menyampaikannya dengan baik akan memberi nilai tambah bagi pelanggan kepada perusahaan. Selain itu, hal tersebut juga dapat membuat pelanggan menjadi puas,

loyal, dan akan memberikan rekomendasi yang baik agar semakin banyak menjaring pelanggan untuk datang.

Pada penelitian kali ini, penelitian dilakukan sebuah kafe yang berkonsep *coffee shop* atau 'warung kopi' di Jalan Gandapura Nomor 61, Kota Bandung. Nama warung kopi tersebut adalah Blue Doors Coffee. Blue Doors Coffee merupakan salah satu unit usaha dari PT Pintu Biru Bersama. PT Pintu Biru Bersama memiliki empat unit perusahaan hingga tahun 2017 dan konsisten mengukung konsep kesederhanaan untuk interior dan desain warung kopinya. Blue Doors Coffee unggul dalam minuman kopinya dan kerap kali mengedukasi pelanggannya seputar minuman kopi, apabila pelanggannya bertanya. Hal itulah yang menjadi salah satu alasan pelanggan memilih untuk *ngopi* di Blue Doors Coffee. Alasan-alasan tersebut didapatkan dari perbincangan antar pelanggan yang dilakukan. Selain itu, telah dikutip pula beberapa ulasan-ulasan tentang Blue Doors Coffee yang pengunjung tuliskan di beberapa situs ulasan seperti Google dan Zomato. Hasil kesimpulan dari beberapa ulasan dari Google adalah Blue Doors Coffee mendapatkan *rating* rata-rata 4.4 dari 5 dari 264 ulasan (Google Review), Blue Doors Coffee dapat dikatakan hampir sempurna dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya dari segi pelayanan dan produk yang dijualnya. Hasil kesimpulan dari beberapa ulasan populer dari Zomato adalah rata-rata pengunjung memberikan *rating* 3.5 hingga 4.5 dari 5.0 kepada Blue Doors Coffee (Zomato). Kebanyakan membahas tentang rekomendasi makanan dan minuman, tempat (*ambience*) yang nyaman, pelayanan yang ramah, dan lain-lain.

Sebagai sebuah warung kopi yang telah mendapatkan perhatian yang cukup besar dari penikmat kopi, alangkah baiknya apabila Blue Doors Coffee memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pelanggannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan *service guarantee* atau garansi jasa. Manfaat melakukan *service guarantee* adalah memuaskan pelanggan, meningkatkan *retention rates*, mengoptimalkan proses, dan pada akhirnya meningkatkan laba. Fabien et. al. (2003) dalam (Fabien, 2005) mengungkapkan "*firms make very few commitments regarding the final outcome of their services. Generally speaking, their commitments are vague and often extremely subjective, and the compensation offered is relatively insignificant...*". Artinya, perusahaan kurang berkomitmen terhadap hasil akhir dari pelayanannya. Komitmen dari perusahaan-perusahaan itu biasanya samar dan sangat subjektif, serta kompensasi yang

diberikan kepada pelanggannya itu tidak sebanding dengan ketidakpuasan yang dialami pelanggan. Maka dari itu, perlu diadakan *service guarantee* yang tertulis untuk membuat pelanggan yang sudah puas terhadap pelayanan Blue Doors Coffee akan lebih percaya terhadap pelayanan Blue Doors Coffee, dan ketika apa yang dijanjikan oleh Blue Doors Coffee tersebut tidak terpenuhi, pelanggan dapat menagih kompensasi yang jelas. Selain itu, menurut (Fabien, 2005, p. 34), perusahaan yang tidak terlalu dikenal (masih baru) akan mendapat keuntungan dari menerapkan *service guarantee*. Sebab, dengan adanya jaminan tersebut akan memberikan kepastian (dalam pelayanan) kepada pelanggan, mengingat sifat jasa yang tidak tampak. Sehingga, penelitian ini diberi judul “*Service Guarantee Design* pada Blue Doors Coffee, Bandung.”

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa sajakah *signal* yang dapat digunakan untuk menjamin *service quality* yang menjadi keunggulan di Blue Doors Coffee?
2. Bagaimanakah desain *service guarantee* berikut *rewardnya* di Blue Doors Coffee?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menemukan *signal* yang dapat digunakan untuk menjamin *service quality* yang menjadi keunggulan di Blue Doors Coffee.
2. Untuk mengeksplanasikan usulan desain *service guarantee* berikut *rewardnya* di Blue Doors Coffee.

Hasil dari penelitian ini pun diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Blue Doors Coffee,  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Blue Doors Coffee untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang disampaikan menggunakan *service guarantee*.

2. Bagi penulis,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperdalam wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen – khususnya di bidang manajemen operasi jasa dan dapat mengimplementasikannya dalam kehidupan sehari-hari serta mendapat pengalaman dalam membuat skripsi.

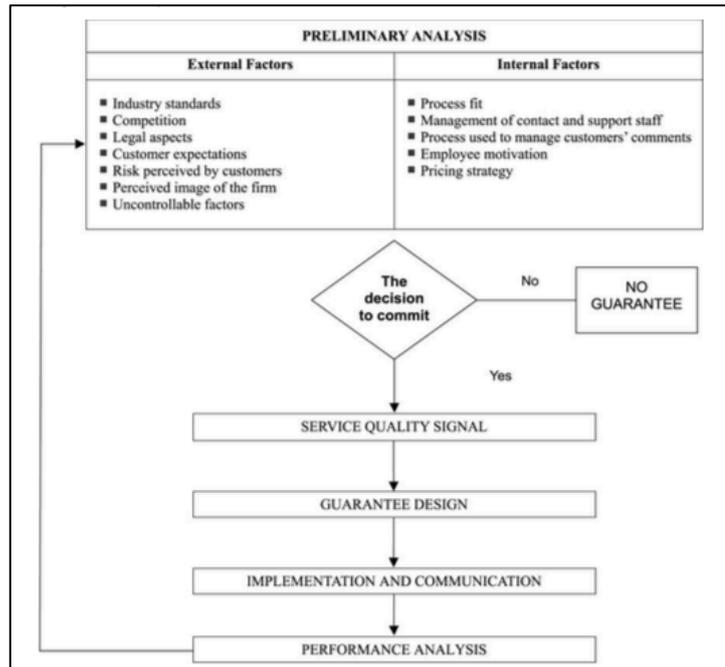
3. Bagi pihak lain,

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi baik untuk menyelesaikan permasalahan dalam kualitas pelayanan perusahaan maupun referensi untuk pihak lain yang akan melakukan penelitian.

#### **1.4 Kerangka Pemikiran**

Dalam mengembangkan *service guarantee*, pada penelitian ini digunakan *service guarantee development model* yang dikembangkan oleh Fabien (2005). Dalam mengembangkannya, terdapat lima langkah yaitu *preliminary analysis*, *service quality signaling*, *guarantee design*, *implementation and communication*, dan *performance analysis*. Dimulai dari membahas faktor internal dan eksternal dalam *preliminary analysis* yang mungkin akan memiliki pengaruh dalam memilih *decision to commit*. Menurut (Fabien, 2005, p. 36), waktu yang ideal untuk mengujicoba *service guarantee* adalah minimal enam bulan. Berikut adalah gambar bagan dari model pengembangan *service guarantee* tersebut beserta penjelasannya:

**Gambar 1.1**  
**Service Guarantee Development Model**



Sumber: (Fabien, 2005, p. 34)

1. *Preliminary Analysis*

Langkah pertama dalam mengembangkan *service guarantee* adalah melakukan analisa awal. Analisa awal ini terbagi atas dua faktor; eksternal dan internal. Faktor eksternal yang berfokus kepada pelanggan terdiri atas *industry standards, competition, legal aspects customer expectations, risk perceived by customers, perceived image of the firm, dan uncontrollable factors*. Sedangkan faktor internal yang berfokus kepada staff terdiri atas *process fit, management of contact and support staff, process used to manage customers' comments, employee motivation, dan pricing strategy*. Kurang lebih, hal yang akan dibahas di sini adalah poin yang menjadi kekuatan bagi Blue Doors Coffee, baik dari sisi internal maupun eksternalnya, dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Keterangan ini akan didapatkan melalui wawancara dengan pihak internal Blue Doors Coffee sebagai narasumber utama.

2. *Service Quality Signal*

Setelah melakukan proses *preliminary analysis*, langkah selanjutnya adalah menganalisis “sinyal-sinyal” atau pertanda yang pelanggan dapat artikan sebagai simbol dari kualitas Blue Doors Coffee. Pertanda-pertanda tersebut

bisa dilihat dari harga, nama produk bahan baku yang dipakai, atribut yang dikenakan karyawan, dan sebagainya.

### 3. *Guarantee Design*

Pada tahap ini, akan dilakukan desain *service guarantee* dengan mengkombinasikan hasil analisa awal dan *service quality signal* yang telah disusun. Kemudian, akan didiskusikan juga tentang kompensasi yang Blue Doors Coffee sekiranya bersedia berikan apabila *service guarantee* tersebut tidak terpenuhi. Hasil dari *guarantee design* akan menjadi sebuah tulisan yang nanti akan diujiterapkan kepada pelanggan Blue Doors Coffee.

### 4. *Implementation and Communication*

Kegiatan pengimplementasian berarti Blue Doors Coffee sudah mengkomunikasikan prosedur *service guarantee* tersebut kepada pegawainya dan menerapkannya dalam kegiatan berbisnisnya sehari-hari. Kegiatan implementasi ini dilakukan selama minimal 6 hingga 24 bulan masa ujicoba tergantung kebutuhan.

### 5. *Performance Analysis*

Setelah dilakukan pengimplementasian tersebut, akan dilakukan kegiatan analisis/evaluasi kinerja dari desain *service guarantee* tersebut. Kegiatan evaluasi ini akan menilai seberapa efektif *service guarantee* yang sudah disusun dan dilaksanakan sebelumnya.

Akan tetapi, dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan sumber, penelitian dalam skripsi ini hanya akan membahas sampai tahap ketiga yaitu mendesain *service guarantee*. Tahap keempat dan kelima dapat dilakukan lebih lanjut di kemudian hari untuk menjadi bahan penelitian selanjutnya.