
**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(Studi Kasus: Selakosa Coffee)**

**Akbar Gunawan^{1*)}, Ade Irman M²,
Restu Azi Galih³, Dhena Ria
Barleany⁴, Putiri Buana Khatili⁵**

^{1,2,3,5}*Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Jend Sudirman Km3, Kota Cilegon, Banten, 42435, Indonesia*

⁴*Program Studi Teknik Kimia Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Jl. Jend Sudirman Km3, Kota Cilegon, Banten, 42435, Indonesia*

a68ar@untirta.ac.id^{1)}, irman@untirta.ac.id²,
3333170083@untirta.ac.id³, ria.barleany@untirta.ac.id⁴,
putiri@untirta.ac.id⁵*

**) Corresponding Author*

ABSTRACT

This research aims to improve the service quality at Selakosa Coffee using Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. As competition in the coffee shop industry increases, providing excellent service has become crucial to attract and retain customers. The study surveyed 90 respondents and analyzed five key dimensions of service quality: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results revealed significant gaps between customer expectations and actual service in three key areas: indoor space size, toilet availability, and cleanliness. These factors were categorized as high-priority issues based on the IPA Cartesian diagram, indicating that immediate improvements are needed. The root causes of these service shortcomings were analyzed using the fishbone diagram, and improvement recommendations were formulated using the 5W + 1H method. The study concludes that by addressing these gaps, Selakosa Coffee can enhance customer satisfaction, reduce complaints, and strengthen its market position. Future studies could explore additional service variables and include a larger sample size for more comprehensive results.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Coffee Shop, 5W + 1H.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di Selakosa Coffee dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Seiring dengan meningkatnya persaingan di industri kedai kopi, memberikan pelayanan yang unggul menjadi kunci untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Penelitian ini melibatkan 90 responden dan menganalisis lima dimensi utama kualitas layanan: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara harapan pelanggan dan layanan aktual di tiga area utama: luas ruangan indoor, ketersediaan toilet, dan kebersihan. Faktor-faktor ini dikategorikan sebagai isu prioritas tinggi berdasarkan diagram kartesius IPA, yang

menunjukkan perlunya perbaikan segera. Penyebab utama dari kekurangan layanan ini dianalisis menggunakan diagram fishbone, dan rekomendasi perbaikan diformulasikan melalui metode 5W + 1H. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan mengatasi kesenjangan tersebut, Selakosa Coffee dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi keluhan, dan memperkuat posisinya di pasar. Studi selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel layanan tambahan dan melibatkan sampel yang lebih besar untuk hasil yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis, Kedai Kopi, 5W + 1H.

1. PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis modern, kualitas pelayanan yang baik telah menjadi elemen kunci dalam menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan semakin meningkatnya persaingan, khususnya di industri makanan dan minuman, perusahaan harus dapat memahami dan memenuhi harapan pelanggan agar tetap dapat bersaing dan bertahan di pasar (Maulana, 2016). Salah satu industri yang mengalami perkembangan pesat adalah bisnis kedai kopi. Tren ini tidak hanya terjadi di perkotaan besar tetapi juga merambah hingga ke kota-kota kecil dan daerah terpencil, termasuk Banten, di mana salah satu coffee shop yang sedang berkembang pesat adalah Selakosa Coffee.

Seperti yang diungkapkan oleh Parasuraman et al. (1990), kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang mereka terima. Jika layanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas, bahkan mungkin sangat puas, dan akan cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Namun, jika ada kesenjangan antara harapan dan layanan yang diberikan, hal ini dapat mengakibatkan kekecewaan dan potensi kehilangan pelanggan. Dalam konteks ini, penting bagi penyedia layanan untuk secara berkala mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan mereka.

Selakosa Coffee, sebagai salah satu pelaku bisnis di sektor makanan dan minuman, memiliki tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan. Meski telah beroperasi selama tiga tahun dan memiliki basis pelanggan yang cukup luas, beberapa keluhan dari pelanggan mulai muncul terkait kebersihan tempat dan responsivitas pekerja. Beberapa pelanggan mengeluhkan adanya daun-daun kering yang tidak langsung dibersihkan dan kursi-kursi yang dibiarkan kotor (Nurdiansyah & Matadji, 2016). Selain itu, terdapat juga keluhan mengenai pekerja yang kurang tanggap dalam menjawab pertanyaan mengenai menu yang ditawarkan, terutama untuk menu baru atau yang kurang dikenal oleh pelanggan. Masalah-masalah ini tidak hanya mempengaruhi pengalaman pelanggan, tetapi juga berpotensi menurunkan reputasi dari Selakosa Coffee jika tidak segera ditangani.

Pada era di mana informasi dapat dengan mudah menyebar melalui media sosial dan platform digital lainnya, ulasan negatif dari pelanggan dapat dengan cepat menyebar

dan mempengaruhi persepsi calon pelanggan lainnya (Tjiptono, 2016). Oleh karena itu, pengelola Selakosa Coffee menyadari perlunya perbaikan yang signifikan pada beberapa aspek pelayanan. Salah satu metode yang efektif untuk mengidentifikasi area perbaikan adalah Service Quality (Servqual). Servqual merupakan model yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1990) yang mengukur lima dimensi utama pelayanan, yaitu tangibility (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Masing-masing dimensi ini berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Metode lain yang relevan untuk digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah Importance Performance Analysis (IPA). IPA, sebagaimana dijelaskan oleh Martilla & James (1977), adalah metode yang membandingkan antara kinerja aktual layanan yang dirasakan oleh pelanggan dengan tingkat kepentingan setiap atribut layanan bagi pelanggan. Dengan menggunakan diagram kartesius, IPA memetakan atribut-atribut layanan ke dalam empat kuadran, yang menunjukkan prioritas untuk perbaikan atau pemeliharaan (Jazuli, 2020). Variabel yang masuk ke dalam kuadran A pada diagram kartesius dianggap sebagai prioritas utama untuk diperbaiki karena memiliki kesenjangan besar antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Winarno & Absor (2017) di PT Media Purna Engineering menunjukkan bahwa kombinasi antara metode Servqual dan IPA dapat secara efektif mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam kualitas pelayanan. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa satu atribut dari 25 atribut layanan perlu ditingkatkan, yaitu kecepatan dalam memberikan solusi. Temuan ini menunjukkan pentingnya pemantauan berkala terhadap kualitas pelayanan untuk memastikan bahwa perusahaan terus memenuhi harapan pelanggannya. Penelitian lain oleh Putri Winanda & Sriyanto (2016) di sektor restoran cepat saji juga membuktikan bahwa metode ini dapat membantu restoran dalam memprioritaskan perbaikan pada atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan.

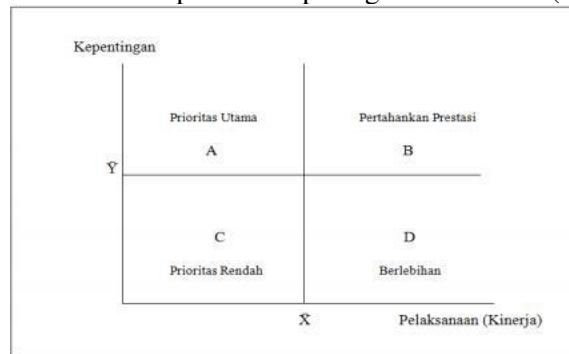
Dalam konteks Selakosa Coffee, penting untuk tidak hanya memperbaiki keluhan yang ada, tetapi juga melakukan evaluasi menyeluruh terhadap semua aspek pelayanan untuk mencegah potensi masalah di masa depan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Selakosa Coffee menggunakan kombinasi metode Servqual dan IPA, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis tersebut. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelola Selakosa Coffee dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menjadi acuan bagi bisnis kedai kopi lain yang menghadapi tantangan serupa.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam dunia usaha, kualitas pelayanan telah menjadi faktor penentu utama dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh dari kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan

harapan pelanggan sebelumnya (Tjiptono, 2016). Parasuraman et al. (1990) mengemukakan bahwa Service Quality (Servqual) adalah model yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterima. Lima dimensi Servqual, yakni tangibility (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di berbagai industri jasa.

IPA digambarkan dalam bentuk diagram kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X , $\bar{Y}$) dimana X adalah skor rata-rata penilaian kinerja atau jasa yang dirasakan dan $\bar{Y}$ adalah skor rata-rata penilaian kepentingan atau jasa yang diharapkan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui posisi masing-masing atribut atau ukuran dari kualitas pelayanan dengan tingkat kepentingan atas kualitas layanan yang diberikan. Diagram kartesius IPA dapat dilihat pada gambar berikut (Anggraemi, 2018).



Gambar 1. Diagram Kartesius

Sebagai pelengkap metode Servqual, Importance Performance Analysis (IPA) diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). IPA digunakan untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Atribut-atribut yang berada pada Kuadran A dianggap sebagai prioritas perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja yang rendah. Metode ini efektif untuk memberikan gambaran yang jelas tentang prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan, terutama dalam alokasi sumber daya yang terbatas.

Tabel 1: Lima Dimensi Servqual

Dimensi	Deskripsi Atribut
Tangibility	Penampilan fisik, fasilitas, dan kebersihan tempat
Reliability	Keandalan layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan
Responsiveness	Kecepatan dan kemampuan dalam menanggapi keluhan pelanggan
Assurance	Kompetensi karyawan dan rasa aman yang diberikan
Empathy	Perhatian individual dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Winarno dan Absor (2017), kombinasi antara Servqual dan IPA terbukti efektif dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan layanan di berbagai perusahaan jasa. Pada penelitian mereka, variabel-variabel

dengan nilai kesenjangan tertinggi diidentifikasi sebagai prioritas utama untuk diperbaiki, seperti aspek kecepatan layanan dan kebersihan fasilitas .

Studi lain yang dilakukan oleh Putri Winanda dan Sriyanto (2016) di restoran cepat saji juga menemukan bahwa aplikasi Servqual dan IPA membantu mengidentifikasi area-area layanan yang kurang optimal dan memberikan panduan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian mereka menyoroti pentingnya ketersediaan kasir tambahan pada saat ramai dan kebersihan fasilitas sebagai prioritas utama dalam meningkatkan pengalaman pelanggan .

3. METODOLOGI PENELITIAN

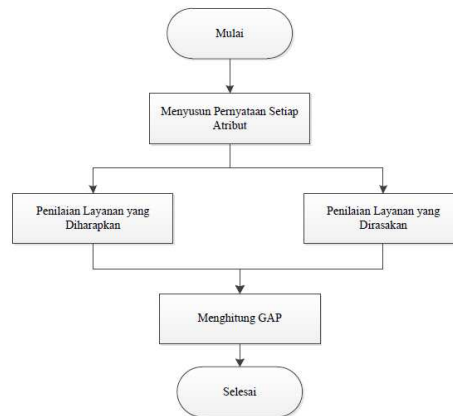
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Selakosa Coffee, dengan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian dilaksanakan di Selakosa Coffee, Serang, Banten, pada Mei hingga Juli 2023, dengan tujuan mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan serta menentukan prioritas perbaikan layanan.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah cross-sectional dengan pengambilan data dilakukan pada satu periode waktu tertentu. Penelitian ini berbasis survei dengan penyebaran kuesioner kepada 90 responden yang merupakan pelanggan Selakosa Coffee. Kuesioner tersebut mencakup lima dimensi Servqual, yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang diukur melalui 26 variabel layanan. Variabel-variabel ini dipilih berdasarkan observasi dan penyesuaian terhadap layanan yang diberikan di kafe. Penelitian dilakukan di Selakosa Coffee yang berlokasi di Jl. KH. Term. A. Khotib No. 48, Kota Serang, Banten. Penelitian berlangsung selama dua bulan dari Mei hingga Juli 2023

Data penelitian ini diperoleh dari dua sumber, yaitu:

1. Data Primer: Diperoleh melalui kuesioner tertutup yang disebarkan kepada pelanggan. Pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi Servqual. Pelanggan diminta untuk memberikan penilaian pada skala Likert 1-5.
2. Data Sekunder: Dikumpulkan dari literatur dan penelitian terdahulu terkait kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks bisnis coffee shop.

Alur penelitian ini diawali dengan studi literatur untuk menentukan variabel-variabel yang akan dianalisis. Setelah itu, dilakukan observasi lapangan untuk mengidentifikasi masalah kualitas layanan di Selakosa Coffee. Kuesioner kemudian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, dan data dari responden diolah untuk menentukan nilai GAP dan prioritas perbaikan menggunakan IPA.



Gambar 2. Flowchart Sevqual

Data dianalisis menggunakan dua metode utama: Servqual: Untuk menghitung nilai GAP antara ekspektasi dan persepsi pelanggan pada masing-masing dimensi. GAP positif menunjukkan bahwa layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi, sedangkan GAP negatif menunjukkan bahwa layanan tidak memenuhi harapan pelanggan. IPA: Hasil dari analisis GAP kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius IPA. Atribut yang berada di Kuadran A dianggap prioritas utama untuk perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah

Data yang terkumpul diolah melalui beberapa tahapan, yaitu: Uji Kecukupan: Untuk memastikan jumlah sampel sudah memadai dengan menggunakan rumus Slovin. Validitas diuji dengan melihat korelasi antara masing-masing pernyataan, sementara reliabilitas diukur dengan Cronbach's Alpha, Pengolahan dengan Servqual: Menghitung nilai GAP dari perbedaan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan di setiap dimensi, Pengolahan dengan IPA: Menghitung nilai rata-rata dan memetakan atribut ke dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner tertutup. Pengumpulan data dilakukan di Selakosa Coffee pada periode Mei hingga Juli 2023. Responden penelitian ini berjumlah 90 orang, yang dipilih secara acak berdasarkan kriteria pelanggan yang telah mengunjungi kafe minimal satu kali. Pengumpulan data terdiri dari dua tahap. Data ini diperoleh langsung dari pelanggan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan terkait kepuasan pelanggan berdasarkan Service Quality (SERVQUAL). Setiap responden menilai kualitas layanan yang mereka terima dan harapan mereka terhadap Selakosa Coffee pada lima dimensi utama: Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance. Dan data pendukung yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pemilik Selakosa Coffee terkait jumlah pelanggan, jenis layanan, serta keluhan yang sering muncul. Selain itu, studi literatur dan penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi untuk membandingkan hasil penelitian ini.

Terdapat jumlah responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 64 orang dengan persentase sebesar 71%, responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 27%, responden yang berusia lebih dari 35 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase

sebesar 2%. jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 56%, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang dengan persentase sebesar 44%. Dan jumlah responden berdasarkan jumlah kedatangan 1-3 kali sebanyak 68 orang dengan persentase sebesar 76%, 5 kali sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 21%, lebih dari 5 kali sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 3%.

Terdapat pernyataan kuesioner dari setiap atribut service quality. Pernyataan kuesioner digunakan sebagai bahan kuesioner yang akan disebarakan kepada responden di Selakosa Coffee dapat dilihat pada gambar 3. Kuesioner yang diberikan kepada pelanggan terdiri dari 26 variabel yang berfokus pada atribut-atribut layanan. Setiap variabel diukur menggunakan skala Likert 1-5, dengan 1 berarti sangat tidak puas dan 5 berarti sangat puas.

Atribut	Pernyataan	Kode	Sumber
<i>Tangible</i>	Selakosa Coffee memiliki lokasi tempat yang strategis	X1	Emanputra, 2020
	Selakosa Coffee memiliki tempat parkir yang memadai	X2	Emanputra, 2021
	Selakosa Coffee memiliki kebersihan peralatan makan dan minum yang disediakan	X3	Emanputra, 2022
	Selakosa Coffee memiliki lingkungan yang bersih	X4	Emanputra, 2023
	Selakosa Coffee memiliki ruangan indoor yang luas	X5	Emanputra, 2024
	Selakosa Coffee memiliki karyawan yang bersih dan rapi	X6	Emanputra, 2025
	Selakosa Coffee memiliki tempat cuci tangan lebih dari 1	X7	Emanputra, 2026
	Selakosa Coffee menyediakan lebih dari 1 toilet	X8	Emanputra, 2027
<i>Reliability</i>	Pelanggan di Selakosa Coffee tidak pernah merasa adanya keterlambatan pelayanan	X9	Winarno, 2017
	Selakosa Coffee memudahkan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan	X10	Faraditya, 2020
	Karyawan di Selakosa Coffee selalu tepat dalam menyajikan pesanan terhadap konsumen	X11	Emanputra, 2020
	Jika terjadi gangguan atau masalah dalam pelayanan, karyawan Selakosa Coffee selalu memberikan penanganan yang baik	X12	Faraditya, 2020
<i>Responsiveness</i>	Karyawan pada Selakosa Coffee cepat dan tepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen	X13	Emanputra, 2020
	Karyawan Selakosa coffee menerima keluhan konsumen dengan cepat dan tepat	X14	Emanputra, 2021
	Kemampuan karyawan Selakosa Coffee dalam melaksanakan pekerjaan	X15	Emanputra, 2022
	Karyawan Selakosa Coffee menerima perubahan dan permintaan pesanan dari pelanggan	X16	Winarno, 2017
	Selakosa Coffee memiliki keamanan dan kebersihan terhadap minuman yang disajikan	X17	Faraditya, 2020
	Selakosa Coffee memiliki kesesuaian antara harga dengan kualitas minuman	X18	Selakosa Coffee
<i>Assurance</i>	Selakosa Coffee memiliki kenyamanan ruangan kebersihan dan kerapian	X19	Selakosa Coffee
	Selakosa Coffee memiliki keterangan halal pada minuman	X20	Selakosa Coffee
	Minuman di Selakosa Coffee menggunakan bahan yang tidak berbahaya	X21	Selakosa Coffee
	Peralatan minuman dan mesin kopi tidak kotor	X22	Faraditya, 2020
<i>Emphaty</i>	Karyawan Selakosa Coffee memiliki sikap ramah dalam menanggapi keinginan pelanggan	X23	Emanputra, 2020
	Karyawan Selakosa Coffee tanggap terhadap pelanggan yang membutuhkan layanan tambahan	X24	Winarno, 2017
	Karyawan Selakosa Coffee menggunakan bahasa yang komunikatif dan mudah dimengerti konsumen	X25	Emanputra, 2020
	Karyawan Selakosa Coffee selalu memperlakukan pelanggan dengan rasa hormat dan kesopanan	X26	Emanputra, 2020

Gambar 3. Kuisisioner

merupakan data hasil kuesioner untuk tingkat kepentingan dengan jumlah responden sebanyak 90 ini merupakan sampel dari jumlah pelanggan yang mengunjungi Selakosa Coffee. Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan nilai dari responden dalam menjawab setiap butir pernyataan dengan menggunakan 4 skala pengukuran tingkat kepuasan, yaitu 1 tidak penting, 2 untuk kurang penting, 3 untuk penting, 4 untuk sangat penting. Berikut ini merupakan data hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan

Pernyataan													
No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9			X25	X26
1	4	3	4	3	4	3	4	4	3			4	4
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2			3	3
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4			4	4
4	4	4	4	3	3	4	3	3	4			3	3
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4			4	4
6	3	4	3	3	4	4	4	4	3			2	2
7	4	3	4	3	4	3	4	4	3			4	4
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4			4	4
9	3	3	3	2	3	3	3	3	2			3	3
10	4	3	4	3	4	3	4	4	3			4	4
.													
.													
.													
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4			4	4
90	4	3	4	4	4	4	3	4	4			4	4

Data pada tabel 3 hasil kuesioner untuk tingkat kepuasan dengan jumlah responden sebanyak 90 ini merupakan sampel dari jumlah pelanggan yang mengunjungi *Selakosa Coffee*. Berdasarkan Tabel x, menunjukkan nilai dari responden dalam menjawab setiap butir pernyataan dengan menggunakan 4 skala pengukuran tingkat kepuasan, yaitu 1 tidak penting, 2 untuk kurang penting, 3 untuk penting, 4 untuk sangat penting.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan

Pernyataan													
No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9			X25	X26
1	3	4	3	3	4	4	4	4	3			3	4
2	3	4	3	3	2	4	2	2	3			3	3
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3			3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4			4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4			4	4
7	4	4	3	3	4	4	4	4	3			3	4
8	4	4	3	3	3	4	3	3	3			3	4
9	3	3	4	4	2	3	2	2	4			4	3
10	4	4	3	3	3	4	3	3	3			3	3
.													
.													
.													
89	3	4	4	3	4	4	3	3	4			4	4
90	4	3	4	3	4	4	3	3	3			4	3

Berdasarkan hasil analisis data, terdapat beberapa variabel yang memiliki nilai GAP (perbedaan antara harapan dan persepsi layanan) yang cukup signifikan, yang menunjukkan bahwa ekspektasi pelanggan tidak terpenuhi dalam beberapa aspek. Berikut adalah hasil pengolahan data menggunakan metode SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA). Nilai GAP dihitung dengan mengurangi skor persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dari skor harapan pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa tiga variabel utama memiliki GAP negatif yang tinggi:

- X5 (Ruangan indoor yang luas) memiliki GAP -0.333. Ini menandakan bahwa banyak pelanggan merasa ruangan indoor kafe sempit dan tidak nyaman terutama saat ramai.

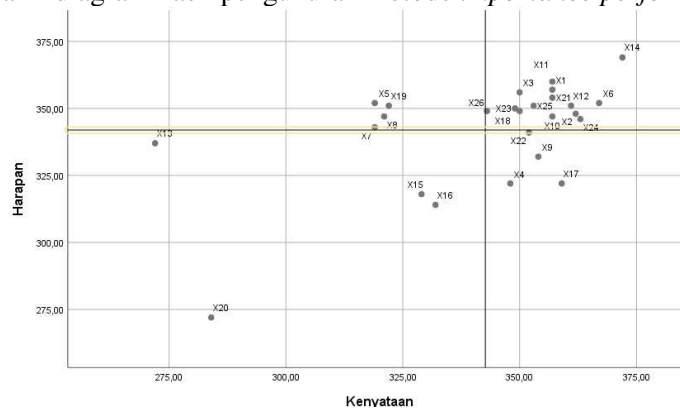
- X8 (Tersedianya lebih dari satu toilet) memiliki GAP -0.255. Pelanggan mengeluhkan keterbatasan fasilitas toilet yang mengurangi kenyamanan saat berkunjung.
- X19 (Kebersihan dan kerapihan ruangan) memiliki GAP -0.288, menunjukkan bahwa kebersihan kafe sering kali tidak sesuai harapan pelanggan.

Tabel 4 Nilai GAP

Variabel	Deskripsi	Nilai GAP
X5	Ruangan indoor yang luas	-0.333
X8	Tersedianya lebih dari satu toilet	-0.255
X19	Kebersihan dan kerapihan ruangan	-0.288

Variabel-variabel ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman pelanggan selama berada di Selakosa Coffee.

Pada metode IPA akan ditampilkan diagram scatter dari *Importance Performance Analysis* dengan persebaran kriteria-kriteria yang tersebar di 4 kuadran. Berdasarkan pada grafik IPA akan dapat dilihat bahwa setiap kriteria penilaian tersebar pada keempat kuadran *Importance-Performance Analysis*. Nilai rata-rata dari tingkat kepentingan diperoleh sumbu X sedangkan nilai rata-rata dari tingkat performansi dari seluruh kriteria diperoleh sumbu Y. berikut merupakan gambar 4 diagram hasil pengukuran metode *importance performance analysis* :



Gambar 4. Diagram Hasil Pengukuran Metode IPA

Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Dalam diagram kartesius IPA, variabel-variabel tersebut ditempatkan dalam empat kuadran berdasarkan kepentingan dan kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa tiga variabel utama yang masuk dalam Kuadran A (prioritas utama untuk perbaikan) adalah X5 (Ruang indoor yang luas), X8 (Tersedianya lebih dari satu toilet) dan X19 (Kebersihan dan kerapihan ruangan). Selain itu, beberapa variabel lainnya berada dalam Kuadran B (kinerja tinggi, dipertahankan), seperti X1 (Fasilitas tempat duduk yang nyaman) dan X14 (Pelayanan ramah dan cepat).

Untuk setiap variabel yang masuk dalam Kuadran A, dilakukan analisis lebih lanjut menggunakan pendekatan 5W+1H guna merumuskan strategi perbaikan.

Variabel X5 (Ruang Indoor yang Luas):

- What: Ruang yang sempit dan kurang nyaman saat ramai.
- Why: Pelanggan menginginkan suasana yang lebih lega.
- Where: Area indoor utama kafe.

- When: Diperlukan saat kondisi kafe ramai.
- Who: Manajemen Selakosa Coffee.
- How: Rekomendasi solusi adalah mengubah tata letak ruangan dengan menggunakan furnitur berukuran lebih kecil dan memaksimalkan ruang yang ada.

Variabel X8 (Jumlah Toilet yang Kurang):

- What: Jumlah toilet terbatas menyebabkan ketidaknyamanan.
- Why: Pelanggan harus mengantre untuk menggunakan toilet.
- Where: Toilet kafe yang terbatas.
- When: Diperlukan setiap saat, terutama pada jam-jam sibuk.
- Who: Manajemen Selakosa Coffee.
- How: Menambah fasilitas toilet dengan memanfaatkan area kosong yang masih tersedia.

Variabel X19 (Kebersihan dan Kerapihan Ruangan):

- What: Lingkungan kafe yang sering terlihat kotor dan tidak teratur.
- Why: Kurangnya frekuensi pembersihan dan perhatian pada detail.
- Where: Area indoor dan outdoor kafe.
- When: Setiap hari, terutama setelah jam-jam sibuk.
- Who: Tim kebersihan dan manajemen kafe.
- How: Peningkatan frekuensi pembersihan dan penambahan personel untuk menjaga kebersihan secara rutin.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di Selakosa Coffee masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek-aspek yang berkaitan dengan kenyamanan pelanggan di dalam kafe. Sebagaimana terlihat pada hasil GAP Analysis dan IPA, variabel-variabel yang berhubungan dengan ruang, fasilitas toilet, dan kebersihan memiliki nilai GAP yang negatif, menunjukkan adanya ketidakpuasan yang signifikan. Penerapan 5W+1H Analysis membantu dalam merumuskan strategi perbaikan yang jelas dan terukur, dengan fokus pada penataan ruang yang lebih optimal, penambahan fasilitas toilet, serta penerapan standar kebersihan yang lebih ketat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Selakosa Coffee menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA), ditemukan adanya kesenjangan (GAP) yang signifikan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Tiga variabel utama yang menjadi prioritas perbaikan adalah ruangan indoor yang luas (X5), ketersediaan toilet yang memadai (X8), dan kebersihan serta kenyamanan ruangan (X19). Variabel-variabel ini menunjukkan nilai GAP negatif, yang menandakan bahwa layanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan.

Melalui analisis IPA, ketiga variabel tersebut berada di Kuadran A, yang menandakan bahwa atribut-atribut ini sangat penting bagi pelanggan namun kinerja layanan masih rendah. Oleh karena itu, perbaikan segera diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Usulan perbaikan diformulasikan menggunakan metode 5W + 1H, yang

mencakup penataan ulang ruangan, penambahan fasilitas toilet, dan penerapan prosedur kebersihan yang lebih ketat. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di Selakosa Coffee dapat dicapai dengan mengatasi variabel-variabel prioritas yang diidentifikasi. Dengan demikian, Selakosa Coffee diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi keluhan, dan memperkuat posisinya di pasar yang kompetitif. Penelitian ini juga memberikan kontribusi penting bagi penelitian di bidang kualitas pelayanan, khususnya dalam sektor food and beverage, dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam dengan variabel dan sampel yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Safi, M., & Abdullah, M. H. (2018). Sistem Informasi Pengolahan Data Balita Berbasis Website Pada Kantor UPT-KB Kec. Ternate Selatan. *IJIS-Indonesian Journal On Information System*, 3(2), 85-92.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.
- Anggraemi, A. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Peserta Didik (Skripsi). Bandung: Universitas Pasundan.
- Anggraeni, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2), 74-81.
- Aulia, N., Normelani, E., & Aristin, N. F. (2016). Pengaruh pemanfaatan internet terhadap hasil belajar geografi siswa kelas XII IPS MAN 2 Kandungan. *JPG (Jurnal Pendidikan Geografi)*, 3(4).
- Antonius, Y. K., Moch, A. H., Dedi, D. S., & Riana, D. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM Dengan PLS.
- Emaputra, A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri*, 2(8), 97-104.
- Gunawan, A. F. dan Priatna, W. B. 2017. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Happy Cow Steak Bogor Jawa Barat. *Jurnal Agribisnis*, Vol. 5. No. 2 : 139-158
- Kholik, M. N., Mintarti, S., & Wahyuni, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (Jimm)*, 3(4).
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Mu'ah. 2014. Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nugroho, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus Pada OZ KOPI).
- Putra, F. C. 2019. Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Yang Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Pada Cafe Kopi Manao

- Cirebon-Jawa Barat).
- Putro, S. S., Rahmanita, E., & Isnaniyah, R. S. (2017). Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, 6(2), 1-9.
- Sari, D. S. (2019). Analisis Product Quality And Service Quality Terhadap Customer Satisfaction (Studi Empiris Rumah Makan Di Kota Medan). *JUMANT*, 11(1), 45-56.
- Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi*, 4(2).
- Setiawan, E & Andayni, S. A. 2016. Analisis Kepuasan Konsumen (Suatu Kasus Pada Kedai Kopi Di Wilayah Majalengka). *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*. Vol. 4. No.2 : 138 – 148.
- Sianipar, O. P., Deoranto, P., & Dania, W. A. P. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Service Quality)(Studi Kasus di Nest Coffee, Kota Jombang). Skripsi Universitas Brawijaya.
- Stevany, K., Aditama, A., Rosalina, A., Sulistyo, F., Andre, V & Istanto. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Restoran Selama Pandemi Covid 19. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*. Vol. 9 No.1:1-9.
- Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyu, H. F. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Winanda, A. P., & Sriyanto, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis)(Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken). *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4).
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146-160.
- Yola, M., & Budianto, D. 2013. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301-309.
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1-10.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. Xyz. *Juminten*, 1(1), 67-75.
- Jimanto, R. B. (2014). Pengaruh service quality terhadap loyalitas pelanggan dengan customer

satisfaction sebagai variabel intervening pada ritel bioskop The Premiere Surabaya.
Jurnal Strategi Pemasaran, 2(1), 1-7.

Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 3(01), 63-76.