

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CAFE NG`LARAS COFFEE  
DAN GELATO DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**DWI RAHMA WULANDARI L**

**2000011301**

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CAFE NG' LARAS COFFEE**  
**DAN GELATO DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE**  
***SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***



pembimbing

**Poppy Laksita Rini, S.E, M.Sc**  
**NIPM : 199106022018100111311456**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CAFE NG' LARAS COFFEE  
DAN GELATO DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***

diajukan oleh :

Dwi Rahma Wulandari. L

2000011301

Skripsi ini telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta, 21 Mei 2024

Yang terdiri dari

Ketua

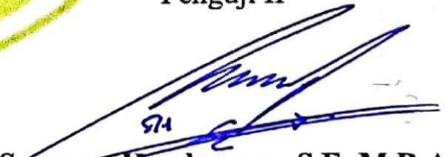
  
**Dr. Utik Bidayati, S.E, M.M**

NIPM : 197006061996010110784315

Penguji I

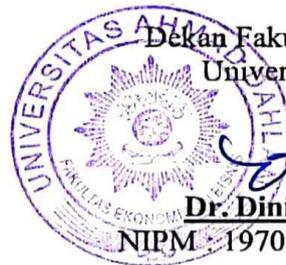
Penguji II

  
**Poppy Laksita Rini, S.E, M.Sc**  
NIPM : 199106022018100111311456

  
**Suryana Hendrawan, S.E, M.B.A**  
NIPM : 19880201 201606 111 1230973

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan



  
**Dr. Dini Yuniarti, S.E, M.Si.**

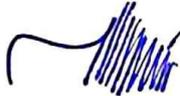
NIPM : 19700620 199601 011 0784345

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CAFE NG'LARAS COFFEE DAN GELATO DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kerjasama di suatu perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila terbukti dikemudian hari saya telah melakukan hal tersebut diatas yaitu jikasaya menerima karya orang lain sebagai milik saya, saya akan menarik skripsi saya dan selanjutnya ijazah dan gelar saya dari universitas saya dinyatakan tidak sah.

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



**Dr. Utik Bidavati, S.E, M.M**  
NIPM : 197006061996010110784315

Yogyakarta, **13** Mei 2024  
Yang menyatakan



**Dwi Rahma Wulandari.L**  
NIM : 2000011301

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



**Poppy Laksita Rini, S.E, M.Sc**  
NIPM : 199106022018100111311456

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



**Suryana Hendrawan, S.E, M.B.A**  
NIPM:19880201201606111 1230973

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Rahma Wulandari. L  
NIM : 2000011301  
Email : [dwi2000011301@webmail.uad.ac.id](mailto:dwi2000011301@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CAFE NG'LARAS  
COFFEE DAN GELATO DENGAN MENGGUNAKAN  
INTEGRASI METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benar dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 24 Mei 20224



*[Handwritten Signature]*  
Dwi Rahma Wulandari L

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Rahma Wulandari. L  
NIM : 2000011301  
Email : [dwi2000011301@webmail.uad.ac.id](mailto:dwi2000011301@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Program  
Studi : Manajemen  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CAFE NG'LARAS  
COFFEE DAN GELATO DENGAN MENGGUNAKAN  
INTEGRASI METODE SERVICE QUALITY 9SERVQUAL)

Dengan ini menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengijinkan karya tersebut diunggah ke dalam Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 13 Mei 2024

  
Dwi Rahma Wulandari.L  
NIM : 2000011301

Mengetahui,  
Pembimbing

  
Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc  
NIPM : 199106022018100111311456

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirahim, Kepada Allah SWT. yang maha baik, terima kasih atas segala rahmat dan karunia yang Engkau berikan, terima kasih selalu memberikan kekuatan kepada hamba-MU ini yang banyak mengeluhnya dihadapan-MU, rasa syukur yang tiada hentinya untuk perjalanan yang sudah terlewati hingga saat ini. Kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak dan ibu, Terima kasih untuk perhatian penuh, do'a yang tiada henti, semangat dan dukungan begitu besaryang selalu diberikan. Tidak ada apapun yang dapat mendeskripsikan betapa berharganya kalian di hidup inga.
2. Saudariku dan kedua saudaraku, wah Ayu, abang bilal dan etek bisma terima kasih telah menguatkan, meyakinkan serta membantu dengan segala usaha terbaiknya.
3. Ketiga keponakanku, kakak zaza, inga zeline, dan adek kenzo, terima kasih untuk selalu jadi penghibur dan penyemangat dengan segala tingkah lucu kalian.
4. Sahabatku nelanvimanipel, operasional squad, serta teman - teman semua yang tidak bisa saya sebutkan stau persatu terima kasih untuk dukungan dan raga yang telah kita lewati dimasa sulit maupun senang.
5. Dan untuk diriku sendiri, terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini, kamu hebat.

## **MOTTO**

"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka  
mengubah keadaan diri mereka sendiri."

QS Ar - Ra`d 11

"Kualitas adalah investasi terbaik untuk masa depan."

Robert Bosch

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah-Nya, serta karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA CAFE NG`LARAS COFFEE DAN GELATO DENGAN MENGGUNAKAN INTEGRASI METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwasanya dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Ahmad Dahlan, Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. beserta staff yang telah menyediakan sarana dan prasarana belajar kepada penulis selamamenjadi mahasiswa di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memimpin dan mendukung kegiatan akademik selama penulis menjalani proses studi.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M dan Bapak Amir Hidayatulloh, S.E., M.Sc. selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

4. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M selaku ketua program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
5. Bapak Dr., Aftoni Sutanto, SE., M.Si. selaku dosen seminar proposal operasional, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
6. Ibu Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan nasehat serta bimbingan dan arahnya selama proses studidan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
7. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberikan arahan, ilmu, dan motivasi sehingga penulis bisa menjalankan perkuliahan dengan baik.
8. Kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung dan terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Dengan kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Peneliti berharap karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Aamiin

Yogyakarta, 21 Mei 2024

Penulis



Dwi Rahma Wulandari L

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Batasan Masalah .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Kesenjangan Kualitas Layanan .....	12
B. Kualitas Pelayanan .....	12
C. Kepuasan Pelanggan .....	18
D. <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	21
E. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	27
F. Peneliti Terdahulu .....	29
G. Kerangka Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Subjek Penelitian .....	32
C. Jenis dan Sumber Data.....	32
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
E. Skala Pengukuran.....	35
F. Definisi Operasional .....	36

G.	Metode Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>42</b>
A.	Deskripsi Objek Penelitian.....	42
B.	Karakteristik Responden .....	42
C.	Hasil Penelitian .....	44
D.	Pembahasan.....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>65</b>
A.	Kesimpulan .....	65
B.	Keterbatasan Penelitian.....	66
C.	Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2 .1 peneliti Terdahulu .....	29
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran .....	35
Tabel 3. 2 Definisi Operasional .....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	43
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Harapan Reliability .....	44
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kinerja Reliability .....	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Harapan Responsiveness .....	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kinerja Responsiveness .....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Harapan Assurance .....	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kinerja Assurance .....	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Harapan Empathy .....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kinerja Empathy .....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Harapan Tangible .....	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kinerja Tangible .....	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Harapan .....	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja .....	48
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Kinerja .....	49
Tabel 4. 15 Nilai Kinerja .....	50
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Harapan .....	51
Tabel 4. 17 Nilai Harapan .....	52
Tabel 4. 18 Nilai SERVQUAL .....	53
Tabel 4. 19 Tingkat Kesesuaian .....	54
Tabel 4. 20 Kesesuaian Total .....	56
Tabel 4. 21 Hasil Gap Lima Dimensi .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Review Google Maps</i> atas Layanan Ng`laras Coffee dan Gelato .....	4
Gambar 1. 2 Hasil Mini Studi Pelanggan Ng`laras Coffee danGelato.....	4
Gambar 2. 1 Gap Model Konseptual Kualitas Pelayanan .....	25
Gambar 2. 2 Skema Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Diagram IPA .....	40
Gambar 4. 1 Diagram IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ).....	59

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dengan menggunakan integrasi metode SERVQUAL dan IPA. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dengan sampel adalah sebagian pelanggan cafe Ng`laras Coffee dan Gelato. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* ialah *sampling incidental*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 75 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan pada rekapitulasi kuesioner harapan dan kuesioner kinerja maka didapatkan hasil jumlah tingkat harapan dan kinerja rata-rata harapan sebesar 4,692 sedangkan kinerja sebesar 4,181 sehingga terdapat gap antara kinerja dan harapan sebesar -0,511. Hasil analisis diagram IPA item yang menjadi prioritas perbaikan adalah sebagai berikut : Kuadran 1 adalah nomor 15, dan 16 (E2 dan E3). Sedangkan, untuk item yang harus di pertahankan Kuadran 2 adalah item nomor 2, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, dan 18 (R2, R5, Rv1, Rv2, Rv3, Rv4, A2, A3, dan T1). Item yang dianggap rendah Kuadran 3 adalah item nomor 4, 17, 20, 21 (R4, E4, T3, dan T4). Dan item yang dianggap berlebihan Kuadran 4 adalah item nomor 1, 3, 6, 11, 14, dan 19 (R1, R3, R6, A1, E1, dan T2).

**Kata Kunci :** *Service Quality , Importance Performance Analysis.*