

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

Dwi Rahma Wulandari. L
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan
dwiwulanlubis@gmail.com

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.*

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT NG`LARAS COFFEE AND GELATO
CAFE USING THE SERVICE QUALITY INTEGRATION METHOD
(SERVQUAL)**

Dwi Rahma Wulandari. L
Faculty of Economics and Business Ahmad Dahlan University
dwiwulanlubis@gmail.com

ABSTRAK

This study aims to analyze the quality of service at Ng`laras Coffee and Gelato cafe using the integration of SERVQUAL and IPA methods. The population in this study were all consumers of Ng`laras Coffee and Gelato cafe with the sample being part of the consumers of Ng`laras Coffee and Gelato cafe. The sampling technique in this study used non probability sampling, namely incidental sampling. The sample in this study amounted to 75 respondents. The data used in this study are primary data. Data collection techniques by distributing questionnaires. The analysis used is Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA).

The results in this study indicate that based on the results of calculations on the recapitulation of the expectations questionnaire and the performance questionnaire, the results obtained the number of levels of expectations and the average performance of expectations of 4.692 while the performance is 4.181 so that there is a gap between performance and expectations of -0.511. The results of the IPA diagram analysis of items that are prioritized for improvement are as follows: Quadrant 1 is number 15, and 16 (E2 and E3). Meanwhile, for items that must be maintained Quadrant 2 are items number 2, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, and 18 (R2, R5, Rv1, Rv2, Rv3, Rv4, A2, A3, and T1). Items that are considered low Quadrant 3 are items number 4, 17, 20, 21 (R4, E4, T3, and T4). And items that are considered excessive Quadrant 4 are item numbers 1, 3, 6, 11, 14, and 19 (R1, R3, R6, A1, E1, and T2).

Keywords: Service Quality, Importance Performance Analysis.

PENDAHULUAN

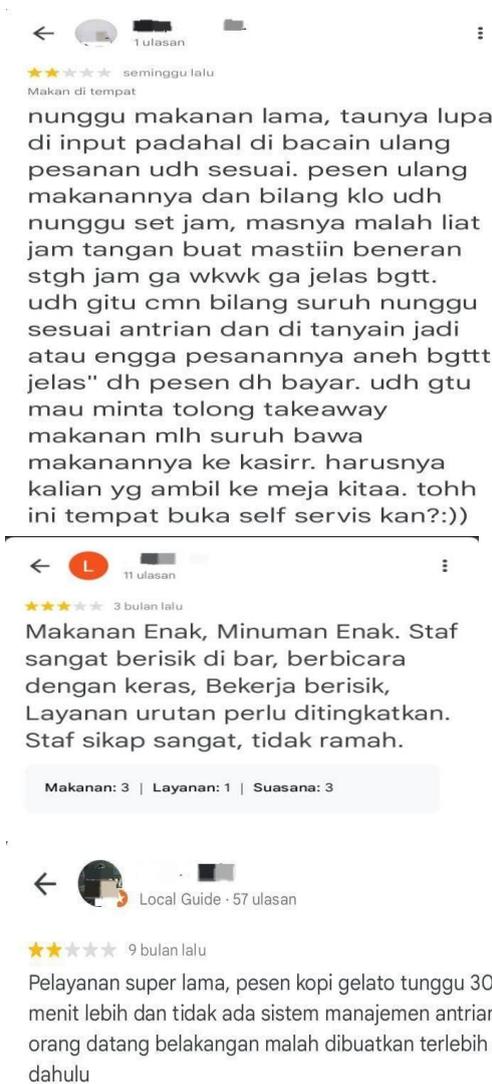
Industri cafe telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir jumlah *coffee shop* yang ada di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan yaitu meningkat 3 kali lipat dari tahun 2016 ke tahun 2019 dan diprediksi terus akan bertambah (Fatmarani, 2022), dan hal ini menyebabkan daya saing semakin besar dalam usaha untuk memenangkan hati pelanggan. Ada beberapa faktor penting yang mempengaruhi perkembangan cafe, tetapi salah satu faktor penting adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik, ramah, dan profesional tidak hanya memikat pelanggan, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat menciptakan kesetiaan pelanggan, dengan fokus pada memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, cafe dapat memberikan ciri khas mereka di pasar yang padat dan menciptakan hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan.

Cafe sering digunakan sebagai tempat untuk bersantai, berbincang-bincang, atau berkerja aembari

menikmati minuman dan makanan. Cafe menawarkan suasana yang nyaman dan dekorasi menarik menjadikan tempat yang berkelas untuk pertemuan sosial, pertemuan bisnis formal dan informal bahkan tempat bagi individu untuk belajar atau berkerja.

Cafe Ng`laras Coffe dan Gelato adalah salah satu cafe yang terletak di Jl. Gerilya No.813, RT. 38/RW. 10, Brontokusuman, Kec. Mergangsang, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55153 dan telah menjadi tujuan *favorite* bagi banyak pelanggan sehingga menciptakan suasana yang tenang selain itu cafe Ng`laras Coffe dan Gelato memiliki suasana yang nyaman, tempat bekas rumah Belanda, ditata dengan interior yang sangat menarik dan unik. Terdapat ruangan *indoor*, teras, *outdoor* dan *rooftoop*, dengan menu makanan dan minuman yang bervariasi dimulai dari *coffee*, *non coffee*, makanan berat, cemilan hingga gelato. Namun dilihat dari *review* media sosial cafe Ng`laras Coffe dan Gelato masih kurang dalam kualitas pelayanan sehingga menyebabkan penurunan tingkat

kepuasan pelanggan. Dari hasil observasi dapat dilihat pada media sosial dan mini studi yang dilakukan, beberapa tanggapan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan di cafe Ng`laras Coffe dan Gelato kurang baik.

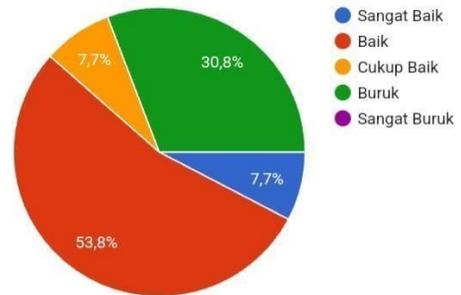


Gambar 1.1 Review Google Maps atas Layanan Ng`laras Coffee dan Gelato

Bagaimana keandalan layanan dari Cafe Ng`laras Coffe dan Gelato ?
(Keandalan mengacu pada kemampuan memberikan layanan secara akurat dan dapat diandalkan.)



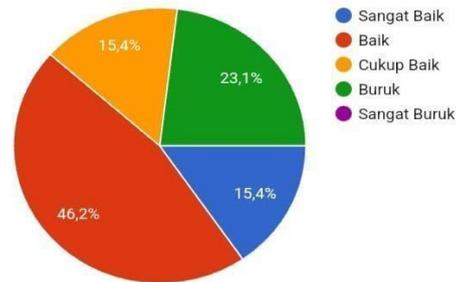
13 jawaban



Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di Cafe Ng`laras Coffe dan Gelato ?
(Berwujud mengacu pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.)



13 jawaban



Gambar 1.2 Hasil Mini Studi Pelanggan Ng`laras Coffee dan Gelato

Kualitas pelayanan adalah tolak ukur atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu bisnis atau organisasi yang memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan adalah kesan yang dirasakan oleh konsumen yang bersifat relatif *inferior* atau *superior* pada suatu organisasi dan layanannya (Bitner et al., 1994). Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pengalaman yang alami saat mereka berinteraksi dengan penyedia jasa. Menurut (Wang et al., 2004), salah satu faktor keberhasilan operator kompetitif jangka panjang dan manfaat bagi produsen dan penyedia layanan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai elemen, termasuk profesionalisme staf, diukur dalam penyediaan layanan, efisiensi, presentasi terhadap ekspektasi pelanggan, dan kemampuan untuk menangani keluhan atau masalah pelanggan dengan baik.

Pentingnya kualitas layanan dalam bisnis cafe juga mencakup aspek lain, seperti memberikan panduan yang informatif tentang

menu, merespon dengan cepat terhadap permintaan pelanggan, dan memastikan bahwa area penyajian kopi bersih dan nyaman. Cafe yang berhasil mengejar kualitas layanan yang tinggi cenderung memiliki pelanggan yang kembali secara berkala dan menyebarkan kesan positif kepada teman dan keluarga. Dalam iklim bisnis yang kompetitif, cafe yang berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan mereka seringkali memenangkan kepercayaan pelanggan, yang merupakan kunci dalam pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang. Menurut (Garvin, 1987) Pentingnya kualitas pelayanan dalam manajemen kualitas secara keseluruhan manajemen kualitas harus mencakup aspek-aspek seperti kualitas proses, kualitas produk dan kualitas pelayanan. Perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif untuk mengatasi masalah ini dan meningkatkan kualitas layanan. Kombinasi antara metode *Service quality (Servqual)* dianggap sebagai pendekatan yang efektif untuk menganalisis dan

meningkatkan kualitas layanan di cafe Ng`laras Coffe dan Gelato.

Kepuasan pelanggan didapatkan setelah pelanggan melakukan perbandingan dari pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang atau jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri, harapan tersebut terbentuk setelah melakukan transaksi, komentar dari teman, kenalan serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya atau respon emosional, respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (keyakinan terhadap objek), tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual (Tjiptono, 2014).

Lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, Keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen, daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketangkapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis, jaminan

asuransi (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen, empati (*empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa), bentuk fisik (*tangible*) adalah sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu *service* jasa tidak dapat dilihat, cium, diraba, atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa (Handayani, 2016).

Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut : (1) Berapa nilai kesenjangan atas kualitas layanan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato berdasarkan metode *Service Quality (Servqual)*?. (2) Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dengan Diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*?

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan di cafe Ng`laras Coffe dan Gelato adalah seluruh konsumen yang pernah mendapatkan pelayanan jasa dimana jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

Sempel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *non probability sampling* metode pengambilan sampel yang tidak membagikan kesempatan ataupun peluang yang sama untuk tiap faktor anggota populasi buat diseleksi jadi sampel. Salah satu metode sampel *non probability sampling* ialah *sampling incidental*. *sampling incidental* ialah metode penentuan sampel bersumber pada kebutuhan ialah siapa saja yang secara kebetulan berjumpa dengan periset serta bisa digunakan sebagai sampel apabila di pandang orang yang ditemui kebetulan cocok dengan ciri responden yang peneliti butuhkan. Oleh karena itu penulisan ini peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *sampling incidental*. Sampel pada penelitian ini adalah Pelanggan yang pernah mendapatkan pelayanan jasa cafe Ng`laras Coffe dan Gelato.

Penentuan jumlah sampel penelitian ini berdasarkan teori menurut Rascow dalam (Sugiyono, 2013) memberikan *role of thumbs* yaitu 5 sampai 10 indikator variabel bebas yang diteliti. Indikator variable yang digunakan dalam penelitian ini

adalah pertanyaan kuesioner sehingga besar sampel dalam penelitian adalah $15 \times 5 = 75$ sampel. Sehingga jumlah subjek pada penelitian ini adalah 75 responden.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen pengukuran yang digunakan. Penghitungan uji validitas dilakukan dengan program SPSS versi 25. Alat uji valididitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Pearson Product Moment*. Uji validitas menggunakan taraf signifikan 5 % dan $N = 75$ dengan rumus $df = n - 2$ maka $df = 75 - 2$ yaitu 73. Setelah melakukan perhitungan tersebut maka r table sebesar 0,227. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus cornbach alpha dengan aplikasi SPSS.

$$r_n = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r_n = Koefisien reliabilitas
- n = Banyaknya butir soal
- s_i^2 = Varians skor soal ke-1
- s_t^2 = Varians skor total

Perhitungan nilai Servqual menurut (Parasuraman et al., 1994). Penilaian kualitas jasa menggunakan model *Service Quality* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

Analisis kualitas layanan menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut (Supranto, 1997) sumbu mendatar (X) memuat nilai rata-rata skor kepuasan (*Performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata skor kepentingan (*Importance*) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{Dan} \quad Yi = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

- Xi: Rata-rata skor tingkat kepuasan.
- Yi: Rata-rata skor tingkat kepentingan.
- $\sum Xi$: Total skor untuk tingkat kepuasan.
- $\sum Yi$: Total skor untuk tingkat kepentingan.
- N: Jumlah responden.

Dimana \bar{x} merupakan rata-rata dari skor tingkat kepuasan seluruh atribut dan \bar{y} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan dan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka rumus selanjutnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{k}$$

Dimana :

K = banyaknya item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

ANALISIS DATA

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian. Pada analisis deskriptif responden dilakukan pengelompokan berdasarkan usia, jenis kelamin, domisili, pekerjaan, dan penghasilan. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui koesioner jumlah data yang terkumpul sama dengan jumlah sampel yang sudah ditentukan yaitu 75 kuesioner yang siap diolah data atau analisis.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

Keterangan	Frekuensi (Orang)	Persentase
Usia	11 – 20 Tahun	5 7%
	21 – 30 Tahun	70 93%
Jumlah		75 100%
Jenis Kelamin	Laki – laki	27 36%
	Perempuan	48 64%
Jumlah		75 100%
Domisili	Kota Yogyakarta	37 49%
	Sleman	17 23%
	Bantul	16 21%
	Lainnya	5 7%
Jumlah		75 100%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	56 75%
	Pegawai Swasta	17 22%
	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	2 3%
Jumlah		75 100%
Penghasilan	< Rp 1.000.000	54 72%
	Rp 1.000.000 – Rp 4.999.999	21 28%
Jumlah		75 100%

Sumber: Data Primer (2024)

Uji validitas dilakukan dengan program SPSS versi 25. Pengujian validitas ini dilakukan terhadap 75 responden.

Hasil Uji Validitas Harapan 5 dimensi Service Quality

No	Item Pernyataan	R hitung	R table	Keterangan
1	HR1	0,753	0,227	Valid
2	HR2	0,866	0,227	Valid
3	HR3	0,918	0,227	Valid
4	HR4	0,885	0,227	Valid
5	HR5	0,829	0,227	Valid
6	HR6	0,856	0,227	Valid
7	HRv1	0,916	0,227	Valid
8	HRv2	0,959	0,227	Valid
9	HRv3	0,943	0,227	Valid
10	HRv4	0,910	0,227	Valid
11	HA1	0,955	0,227	Valid
12	HA2	0,975	0,227	Valid
13	HA3	0,876	0,227	Valid
14	HE1	0,911	0,227	Valid
15	HE2	0,905	0,227	Valid
16	HE3	0,927	0,227	Valid
17	HE4	0,932	0,227	Valid
18	HT1	0,898	0,227	Valid
19	HT2	0,908	0,227	Valid
20	HT3	0,896	0,227	Valid
21	HT4	0,886	0,227	Valid

Sumber : Data premier (2024)

Hasil Uji Validitas Kinerja 5 dimensi Service Quality

No	Item Pernyataan	R hitung	R table	Keterangan
1	KR1	0,919	0,227	Valid
2	KR2	0,857	0,227	Valid
3	KR3	0,894	0,227	Valid
4	KR4	0,824	0,227	Valid
5	KR5	0,905	0,227	Valid
6	KR6	0,908	0,227	Valid
7	KRv1	0,923	0,227	Valid
8	KRv2	0,942	0,227	Valid
9	KRv3	0,930	0,227	Valid
10	KRv4	0,959	0,227	Valid
11	KA1	0,890	0,227	Valid
12	KA2	0,940	0,227	Valid
13	KA3	0,898	0,227	Valid
14	KE1	0,920	0,227	Valid
15	KE2	0,916	0,227	Valid
16	KE3	0,943	0,227	Valid
17	KE4	0,909	0,227	Valid
18	KT1	0,842	0,227	Valid
19	KT2	0,870	0,227	Valid
20	KT3	0,851	0,227	Valid
21	KT4	0,813	0,227	Valid

Sumber : Data premier (2024)

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Variabel	Cronbach's	Keterangan
Reliability	0,918	Reliabel
Responsiveness	0,949	Reliabel
Assurance	0,926	Reliabel
Empathy	0,938	Reliabel
Tangible	0,912	Reliabel

Sumber : Data premier (2024)

Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Variabel	Cronbach's	Keterangan
Reliability	0,938	Reliabel
Responsiveness	0,954	Reliabel
Assurance	0,896	Reliabel
Empathy	0,939	Reliabel
Tangible	0,84	Reliabel

Sumber : Data premier (2024)

Perhitungan nilai *Service Quality* nilai gap per item pernyataan diperoleh berdasarkan selisih dari nilai harapan dan nilai kinerja. Gap tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas layanan pada cafe Ng'laras Coffee dan Gelato. Berikut hasil perhitungan nilai gap per item pernyataan:

Tabel 4. 18 Nilai SERVQUAL

Dimensi	Item Pernyataan	Nilai Harapan	Nilai Kinerja	Gap (SERVQUAL Score)
Reliability	R1	4,6	4,28	-0,32
	R2	4,693	4,2	-0,493
	R3	4,666	4,186	-0,48
	R4	4,701	4,213	-0,488
	R5	4,666	4,026	-0,64
	R6	4,68	4,213	-0,467
Responsiveness	Rv1	4,733	4,2	-0,533
	Rv2	4,733	4,253	-0,48
	Rv3	4,706	4,213	-0,493
	Rv4	4,72	4,2	-0,52
Assurance	A1	4,666	4,226	-0,44
	A2	4,706	4,24	-0,466
	A3	4,773	4,266	-0,507
Empathy	E1	4,68	4,266	-0,414
	E2	4,706	4,16	-0,546
	E3	4,72	4,173	-0,547
	E4	4,666	4,173	-0,493
Tangible	T1	4,746	4,253	-0,493
	T2	4,6	3,853	-0,747
	T3	4,693	4,2	-0,493
	T4	4,666	4,053	-0,613
Rata - rata		4,692	4,181	-0,511
Gap Minimum				-0,747
Gap Maksimum				-0,32

Sumber : Data premier (2024)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa harapan pelanggan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato yang dilihat dari 5 dimensi *Service Quality* memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 4,692 dan nilai rata-rata kinerja karyawan sebesar 4,181 sehingga terdapat gap antara kinerja dan harapan sebesar -0,511.

Hasil Perhitungan Nilai Gap Berdasarkan Lima Dimensi *Service Quality*.

Tabel 4. 21 Hasil Gap Lima Dimensi

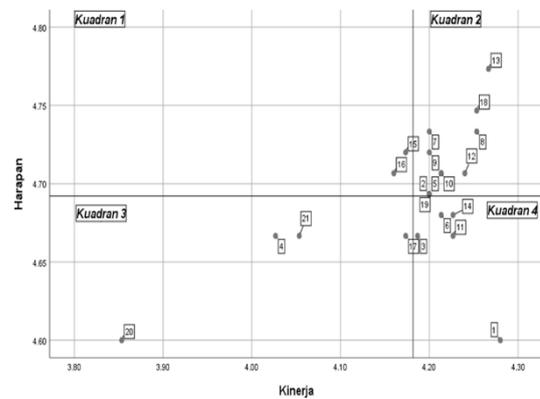
Dimensi SERVQUAL	Kinerja	Harapan	Gap
<i>Reliability</i>	4,18	4,66	-0,48
<i>Responsiveness</i>	4,21	4,72	-0,51
<i>Assurance</i>	4,24	4,71	-0,47
<i>Empaty</i>	4,18	4,69	-0,51
<i>Tangible</i>	4,08	4,67	-0,59
Rata – rata			-0,512

Sumber : Data premier (2024)

Semakin tingginya nilai gap antara kineja dan harapan mengambarkan bahwa tingginya kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan. Tetapi setelah dilakukan perhitungan data pada tiap dimensi, dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. Nilai gap berlambang negatif yang jika diartikan bahwa kinerja cafe Ng`laras Coffee dan Gelato belum melebihi dari harapan pelanggan. *Reliability*

memiliki nilai gap sebesar -0,48, *Assurance* memiliki nilai gap sebesar -0,51, kemudian dimensi *Tangible* dengan nilai gap -0,47, dimensi *Responsiveness* memiliki nilai gap sebesar -0,51 dan *Empathy* memiliki nilai gap sebesar -0,59. Dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh cafe Ng`laras Coffee dan Gelato semua dimensi SERVQUAL karena masih memiliki nilai negatif yang artinya karena belum melebihi harapan pelanggan.

Hasil uji diagram *Importance Performace Analysis* (IPA)



Gambar 4. 1 Diagram IPA (Importance Performace Analysis)

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa Gap terbagi menjadi 4 bagian yaitu :

Kepuasan pelanggan di cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dilihat dari 5

dimensi SERVQUAL kinerja memiliki nilai sebesar 4,178 dan nilai harapan 4,69 sehingga masih terdapat gap -0,512. Gap ini terjadi akibat belum terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh cafe Ng`laras Coffee dan Gelato.

- a) Kuadran 1 (Prioritas Utama) atribut atau item yang termasuk dalam kuadran 1 ini adalah item nomor 15 dan 16 yaitu, E2 dan E3.
- b) Kuadran 2 (Pertahanan Prestasi) atribut atau item yang termasuk dalam kuadran 2 ini adalah item nomor 2, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, dan 18 yaitu, R2,R5, Rv1, Rv2, Rv3, Rv4, A2, A3, dan T1.
- c) Kuadran 3 (Prioritas Rendah) atribut atau item yang termasuk dalam kuadran 3 ini adalah item nomor 4, 17, 20, 21 yaitu, R4, E4, T3, dan T4.
- d) Kuadran 4 (Berlebihan) atribut yang termasuk dalam kuadran 4 ini adalah item nomor 1, 3, 6, 11, 14, dan 19 yaitu R1, R3, R6, A1, E1, dan T2.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Layanan Pada Cafe Ng`laras Coffee dan Gelato Dengan Menggunakan Integrasi Metode *Service Quality* (SERVQUAL).

1. *Service Quality* (SERVQUAL)

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dari lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL) yaitu, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* berdasarkan hasil perhitungan pada rekapitulasi kuesioner harapan dan kuesioner kinerja pelanggan yang telah disebarkan kepada 75 responden sebagai sampel penelitian pada tabel 4.20 maka didapatkan hasil jumlah nilai harapan pelanggan sebelum berkunjung atau sebelum melakukan transaksi pembelian di cafe Ng`laras Coffee dan Gelato sebesar 7.390 dan jumlah hasil nilai kinerja pelayanan yang diterima pelanggan setelah berkunjung atau setelah melakukan transaksi pembelian sebesar 6.586 selanjutnya setelah

melakukan perhitungan jumlah tingkat harapan dan kinerja pada tabel 4.18 didapatkan hasil rata – rata harapan sebesar 4,692 sedangkan kinerja sebesar 4,181 sehingga terdapat gap antara kinerja dan harapan sebesar - 0,511.

Berdasarkan dari hasil perhitungan servqual keseluruhan terhadap masing – masing atribut maka didapatkan hasil tahap terakhir untuk menentukan kualitas layanan cafe Ng`laras Coffee dan Gelato dari lima dimensi pada tabel 4.21 menunjukkan bahwa gap bernilai negatif antara harapan pelanggan (ekspektasi) dan kinerja karyawan (persepsi) hal ini menandakan bahwasannya kualitas layanan pada cafe Ng`laras Coffee dan Gelato masih belum memenuhi harapan pelanggan. Menurut Mustinaroh (2010), nilai kepuasan negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen bila nilai kepuasan positif (>0) maka kualitas pelayanan telah melebihi tingkat

kepuasan konsumen. Bila nilai kepuasan sama dengan nol ($= 0$) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlunya perbaikan kualitas layanan untuk mencapai kualitas layanan yang diinginkan pelanggan.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan sangat penting untuk menentukan kualitas layanan. Kualitas layann tidak sesuai dengan harapan pelanggan dapat menyebabkan cafe tersebut kehilangan pelanggan dan akan berdampak negatif pada cafe sedangkan apabila pelanggan merasakan kualitas layanan sesuai dengan yang diharapkan maka akan berdampak positif, rasa keinginan pelanggan untuk terus datang bahkan memungkinkan pelanggan menginformasikan kepada orang lain untuk merekomendasikan cafe tersebut sehingga menyebabkan cafe tersebut dikenal oleh banyak orang.

2. Diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3 dan kuadran 4 sebagai berikut :

- a) Kuadran 1 (Prioritas Utama) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Item yang berada pada kuadran ini menjadi item yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Cafe Ng`laras Coffee dan Gelato, karena pelaksanaannya dinilai belum memuaskan. Adapun atribut atau item yang termasuk dalam kuadran ini adalah item nomor 15 dan 16 yaitu : (E2) Pelayanan dimulai saat pelanggan memasuki area cafe Ng`laras Coffee dan Gelato. (E3) Karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan para pelanggan.
- b) Kuadran 2 (Pertahanan Prestasi) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Item

yang berada pada kuadran ini perlu dipertahankan oleh cafe Ng`laras Coffee dan Gelato, karena kinerja pada kuadran ini telah sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Adapun atribut atau item yang termasuk dalam kuadran 2 ini adalah item nomor 2, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, dan 18 yaitu : (R2) Karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato dapat diandalkan dalam menangani keluhan pelanggan, (R5) Karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato menyediakan informasi yang tepat, (Rv1) Komunikasi saya dengan Karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato tepat dan jelas, (Rv2) Karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato merespons permintaan saya dengan cepat dan efisien, (Rv3) Karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan khusus dari pelanggan, (Rv4) Karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato selalu bersedia

- membantu pelanggan, (A2) Saya merasa aman sewaktu berhubungan atau berinteraksi dengan karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato, (A3) Karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato bersifat sopan dan ramah kepada pelanggan, dan (T1) Karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato berpenampilan rapi, bersih dan professional.
- c) Kuadran 3 (Prioritas Rendah) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Item yang berada pada kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pelanggan dan pelaksanaannya dinilai biasa saja. Adapun atribut atau item yang termasuk dalam kuadran 3 ini adalah item nomor 4, 17, 20, 21 yaitu : (R4) Karyawan cafe Ng`laras Coffee dan Gelato menyediakan informasi yang tepat, (E4) Karyawan cafe Ng`laras Coffee dan Gelato memperhatikan keluhan pelanggan, (T3) Kesiediaan tempat parkir untuk pelanggan yang ada di Ng`laras Coffee dan Gelato, (T4) Tingkat kebersihan yang ada di lingkungan cafe Ng`laras Coffee dan Gelato, Fasilitas pendukung (keindahan, stop kontak, wifi, musik).
- d) Kuadran 4 (Berlebihan) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Item yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting dengan adanya atribut atau item akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh cafe Ng`laras Coffee dan Gelato. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran 4 ini adalah item nomor 1, 3, 6, 11, 14, dan 19 yaitu : (R1) Karyawan cafe Ng`laras Coffee dan Gelato memberikan layanan yang sangat baik, (R3) Karyawan cafe Ng`laras Coffee dan Gelato memberikan layanan secara benar sejak awal sehingga tidak memerlukan

koreksi terkait pesanan pelanggan, (R6) Karyawan cafe Ng`laras Coffee dan Gelato berkerja secara reliable (dapat dipercaya), (A1) Saya bisa mempercayai karyawan Ng`laras Coffee dan Gelato dengan sepenuhnya, (E1) Karyawan cafe Ng`laras Coffee dan Gelato tulus dalam menangani permintaan, (T2) Tingkat Kebersihan uang ada di lingkungan Ng`laras dan Gelato.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. *Service Quality (SERVQUAL)*

Dari hasil penelitian, diperoleh nilai gap (kesenjangan antara nilai kinerja dengan nilai harapan) dari masing-masing dimensi sebagai berikut:

- a. *Reliability* memiliki nilai gap negatif yaitu sebesar -0,48.
- b. *Responsiveness* memiliki nilai gap negatif yaitu sebesar -0,51.

- c. *Assurance* memiliki nilai gap negatif yaitu sebesar -0,47.
- d. *Empathy* memiliki nilai gap negatif yaitu sebesar -0,51.
- e. *Tagible* memiliki nilai gap negatif yaitu sebesar -0,59.

Dengan demikian lima dimensi memerlukan perbaikan karena nilai gap negatif antara harapan dan kinerja yang artinya belum memenuhi harapan pelanggan.

2. *Diagram Importance Performance Analysis (IPA)*

Hasil analisis diagram IPA, item yang menjadi prioritas perbaikan. (Kuadran 1) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu nomor 15, dan 16. Item 15 dan 16 adalah E2 dan E3. Sedangkan, untuk item yang harus di pertahankan (Kuadran 2) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu nomor 2, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, dan 18 yaitu R2, R5, Rv1, Rv2, Rv3, Rv4, A2, A3, dan T1. Item yang di anggap rendah (Kuadran 3) merupakan atribut atau item yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu nomor 4, 17, 20, 21 yaitu R4, E4, T3, dan T4. Dan item yang dianggap berlebihan (Kuadran 4) merupakan atribut atau item yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu nomor 1, 3, 6, 11, 14, dan 19 yaitu R1, R3, R6, A1, E1, dan T2

Saran untuk penelitian ini bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut, hal ini agar dapat melihat dan menilai dengan melakukan Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan karakteristik pengguna dan juga dengan menindak lanjut batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.

Bagi Manajemen Cafe Ng'laras Coffee dan Gelato (a). Cafe Ng'laras Coffee dan Gelato harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan baik oleh pelanggan terutama di kuadran 2. (b). Cafe Ng'laras Coffee dan Gelato harus memperbaiki atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting untuk meningkatkan harapan

pelanggan terhadap kinerja pada cafe Ng'laras Coffee dan Gelato terutama di kuadran 1. (c). Cafe Ng'laras Coffee dan Gelato harus meningkatkan kinerjanya sehingga harapan pelanggan secara otomatis akan terpenuhi, karena angka yang dihasilkan oleh kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan menghasilkan angka yang menyatakan bahwa kinerja sebesar 6,586 sedangkan nilai dari harapan pelanggan adalah sebesar 7.390 dan memiliki dengan rata – rata nilai harapan sebesar 4,692 dan nilai kinerja sebesar 4,181 sehingga menyebabkan hasil nilai gap negatif yaitu sebesar -0,511.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. In *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)* (Vol. 1, Issue 1, pp. 31–38). 2021-06-13. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Azwar, A. (1994). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Yayasan Penerbitan 101.

- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1994). Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint. In *Journal of Marketing* (Vol. 58, Issue 4, pp. 95–106).
<https://doi.org/10.1177/002224299405800408>
- Fatmarani, S. (2022). Aroma Segar Bisnis Kopi Indonesia Dari Hulu ke Hilir. Retrieved from *Ukmindonesia*. Id: <https://ukmindonesia.id/Baca-Deskripsi-Posts/Aroma-Segar-Bisnis-Kopi-Indonesia-Dari-Hulu-Ke-Hilir>.
- Fornell, C., Lehmann, D. R., & Anderson, E. W. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden. In *Journal of Marketing* (Vol. 58, pp. 53–66).
- Garvin, D. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harv. Bus. Rev.*, 101–109.
- Ghozali, I. (2015). Aplikasi Analisis Multivariance dan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1997). Introduction to total quality. *Quality Function Deployment*, 245–279.
- Handayani, S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42–48.
- Kotler, P. (1967). Operations research in marketing. *Harvard Business Review*, 45.
- Kotler, P. (2012). *Kotler on marketing*. Simon and Schuster.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management . New Jersey: Person Preantice Hall. Inc.*
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). In *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* (Vol. 5, Issue 2).
<https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Nabila, E., Ariyanti, M., & ... (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka. Com. In *eProceedings of Management* (Vol. 5, Issue 1, pp. 141–151).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985a). A

- conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985b). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. In *Journal of Marketing* (Vol. 49, Issue 4, p. 41).
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. In *Journal of Retailing* (Vol. 70, Issue 3, pp. 201–230).
[https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. In *Journal of Information System Research (JOSH)* (Vol. 3, Issue 4, pp. 367–373). 2022-07-31.
<https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Sartika, Wijaya, E., Adiasa, I., & Hudaningsih, N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Di Umkm Ayam Geprek Junior. In *Uts Student Conference* (Vol. 1, Issue 2, pp. 20–30). 2023-08-04.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). In *Jurnal Teknologi Dan Open Source* (Vol. 3, Issue 1, pp. 131–143). 2020-06-14.
<https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono, P. D. (2010). *Metode Peneliian. Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Supranto, J. (1997). Measurement of customer satisfaction. *Jakarta: PT, Rineka Cipta*.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management. Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset*.

- Wang, Y., Lo, H. P., & Yang, Y. (2004). An integrated framework for service quality, customer value, satisfaction: Evidence from China's telecommunication industry. In *Information Systems Frontiers* (Vol. 6, Issue 4, pp. 325–340).
<https://doi.org/10.1023/B:ISFI.000046375.72726.67>
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. In *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri* (Vol. 1, Issue 2, pp. 61–68).
<https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. In *Journal of Marketing* (Vol. 52, Issue 2, p. 35).
<https://doi.org/10.2307/1251263>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. In *Journal of Marketing* (Vol. 60, Issue 2, pp. 31–46).
<https://doi.org/10.1177/002224299606000203>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.