

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN VAN DANOE COFFEE & ROASTERY
SERTA USULAN PERBAIKANNYA DENGAN METODE SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH:

**ARDITO GHAFARI RAZIE'Q
NIM. 041811233185**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN VAN DANOE COFFEE & ROASTERY
SERTA USULAN PERBAIKANNYA DENGAN METODE SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH:

**ARDITO GHAFARI RAZIE'Q
NIM. 041811233185**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN VAN DANOE COFFEE & ROASTERY
SERTA USULAN PERBAIKANNYA DENGAN METODE SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

**DIAJUKAN OLEH:
ARDITO GHAFARI RAZIE'Q
NIM. 041811233185**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



DR. YETTY DWI LESTARI, SE., MT
NIP. 197605022000032001

TANGGAL 18 – 10 – 2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



DR. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si
NIP. 197211181999032001

TANGGAL 18 – 10 – 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, Ardito Ghaffari Razie'q 041811233185, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 24 September 2022



Ardito Ghaffari Razie'q
NIM: 041811233185

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan saya waktu, kesehatan, kemudahan, dan ketabahan untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Layanan Van Danoe Coffee & Roastery Serta Usulan Perbaikannya Dengan Metode *SERVQUAL* Dan *Importance Performance Analysis*” disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga,

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, ada pihak-pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis untuk menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga penulis, Ibu Tinni, Bapak Ari, Adik Rara dan Panji yang sudah memberikan kasih sayang, doa serta semangat kepada penulis.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si., selaku Ketua Departemen Manajemen Universitas Airlangga.
4. Dr. Dien Mardhiyah, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Dr. Yetty Dwi Lestari, SE., MT., selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam proses pembimbingan sehingga skripsi ini mampu terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang dengan segenap hati telah memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan.
7. Teman-teman Pengurus Hima Manajemen, khususnya departemen HRD yang telah banyak memberi pengalaman dan pelajaran
8. Teman-teman manajemen angkatan 2018 yang menemani penulis selama perkuliahan
9. Shafa Tsaniya, Herja Pratama, dan Ehsan yang senantiasa menemani dan membantu penulis selama mengerjakan skripsi ini.

Akhir kata, semoga kebaikan seluruh pihak yang terlibat dibalas oleh Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat ke semua pihak. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 28 September 2022



Ardito Ghaffari Razie'q
NIM: 041811233185

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan Van Danoe Coffee & Roastery dengan mengidentifikasi atribut kualitas layanan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan dalam *SERVQUAL*, menentukan atribut kualitas layanan menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, serta memberikan usulan perbaikan terhadap atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah integrasi Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Kualitas layanan diukur menggunakan metode *SERVQUAL* yang terdiri dari 35 atribut kualitas layanan berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kuesioner *SERVQUAL* disebarikan kepada 100 partisipan dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan Van Danoe Coffee & Roastery memiliki nilai *service quality gap* sebesar -0.06, dengan masing-masing dimensi mendapat nilai *gap* negatif sebesar -0.13 untuk dimensi *tangible*, -0.07 untuk dimensi *reliability*, -0.06 untuk dimensi *empathy*, -0.04 untuk dimensi *responsiveness*, dan -0.01 untuk dimensi *assurance*. Sehingga, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan Van Danoe Coffee & Roastery belum memenuhi harapan pelanggan. Terdapat 4 atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas perbaikan oleh Van Danoe Coffee & Roastery, sehingga diberikan beberapa usulan perbaikan yaitu melakukan sosialisasi mengenai tata cara menyampaikan keluhan, menyediakan sarana penyampaian keluhan / kritik dan saran melalui beberapa saluran layanan seperti, *direct customer service*, media sosial, *calls* dan *text*, maupun *QR code* yang terhubung dengan *website* Van Danoe Coffee & Roastery di setiap meja pelanggan, mengadakan pelatihan terhadap karyawan untuk menanyakan dan mendengarkan keluhan / kritik dan saran kepada pelanggan dan mengatasi keluhan tersebut, mengadakan pelatihan terhadap karyawan untuk cepat dan tanggap dalam mengambil piring / gelas kotor dan membersihkan meja pelanggan, melakukan *design* ulang buku menu Van Danoe Coffee & Roastery dengan memperhatikan unsur visual berupa: ilustrasi, teks, tipografi, warna, ukuran dan *layout*, mengadakan pelatihan terhadap karyawan untuk memberikan perhatian kepada pelanggan dengan menawarkan pemesanan lagi.

Kata kunci: Kualitas, Kualitas layanan, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

This study aims to measure the service quality of Van Danoe Coffee & Roastery by identifying service quality services based on the five quality dimensions in SERVQUAL, determining the quality of attributes to be priority improvements using the Importance Performance Analysis method, and providing suggestions for improvements to service quality that are priority improvements. One method that can be used to measure service quality is the integration of the SERVQUAL Method and Importance Performance Analysis. This study uses a descriptive approach. Service quality based on size uses the SERVQUAL method which consists of 35 service quality attributes of five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The SERVQUAL questionnaire was distributed to 100 participants using purposive sampling technique. The results showed that the service quality of Van Danoe Coffee & Roastery had a service quality gap value of -0.06, with each dimension getting a negative gap value of -0.13 for the tangible dimension, -0.07 for the reliability dimension, -0.06 for the empathy dimension, -0.04 for the responsiveness dimension, and -0.01 for the assurance dimension. So it can be said that the service quality of Van Danoe Coffee & Roastery has not met customer expectations. There are 4 service attributes that are priority improvements by Van Danoe Coffee & Roastery, so some suggestions for improvement are given, namely socializing the procedure for submitting complaints, providing a means of submitting complaints / criticisms and through several service channels such as direct customer service, social media, calls and text, as well as QR codes that are connected to the Van Danoe Coffee & Roastery website at every customer table, conduct training for employees to listen to complaints / criticisms and suggestions to customers and resolve these complaints, conduct training for employees to be fast and responsive in picking up plates / dirty glasses and cleaning customer tables, redesigning the Van Danoe Coffee & Roastery menu book by paying attention to visual elements in the form of: illustrations, text, typography, color, size and layout, conducting training for employees to pay attention to customers by offering order again.

Keywords: Quality, Service quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Manajemen Operasi Jasa	13
2.1.2 Jasa.....	15
2.1.3 Kualitas	19
2.1.4 Kualitas Layanan	20
2.1.5 Metode <i>SERVQUAL</i>	22
2.1.6 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	26
2.1.7 Diagram Kartesius	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Research Question	34
2.4 Kerangka Berpikir.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	39

3.5	Deskripsi Operasional Variabel	42
3.6	Prosedur Analisis Data.....	43
3.6.1	Uji Validitas.....	43
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	44
3.6.3	Metode <i>SERVQUAL</i>	44
3.6.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	46
3.7	Tahapan Penelitian.....	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN	50
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1	Profil Van Danoe Coffee & Roastery	50
4.1.2	Struktur Organisasi Van Danoe Coffee & Roastery	50
4.2	Analisis Deskriptif Partisipan	51
4.2.1	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2.2	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Usia	52
4.2.3	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.2.4	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	54
4.2.5	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jumlah Kunjungan	54
4.3	Analisis Deskriptif Hasil Pengumpulan Data	55
4.3.1	Metode <i>SERVQUAL</i>	55
4.3.2	Hasil Uji Validitas	57
4.3.3	Hasil Uji Reliabilitas	59
4.4	Analisis Deskriptif Hasil Pengelolaan Data.....	60
4.4.1	Perhitungan <i>Gap SERVQUAL</i>	60
4.4.2	Pengelolaan Data Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	62
4.5	Pembahasan.....	65
4.5.1	Hasil Uji Metode <i>SERVQUAL</i>	65
4.5.2	Hasil Uji Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	74
4.5.3	Usulan Perbaikan	77
4.6	Implikasi Manajerial	79
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
	DAFTAR PUSTAKA.....	83
	LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Nilai Kepuasan Berdasarkan Rentang Gap.....	29
Tabel 3.1 Skala Likert <i>SERVQUAL</i>	42
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	42
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut Kuesioner	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Data Harapan.....	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Data Persepsi.....	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Data Harapan.....	60
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Gap <i>SERVQUAL</i>	61
Tabel 4.6 Nilai <i>Importance Performance Analysis</i>	63
Tabel 4.7 Atribut Kualitas Layanan Prioritas Perbaikan	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Nasional.....	2
Gambar 1.2 Kedai Kopi Kecamatan Larangan	3
Gambar 1.3 Rekap Sales Van Danoe Coffee &Roastery, 2021.....	4
Gambar 1.4 Rekap Sales Van Danoe Coffee &Roastery, 2022.....	5
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Van Danoe Coffee & Roastery	51
Gambar 4.2 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.3 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.4 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar 4.5 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	54
Gambar 4.6 Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jumlah Kunjungan	55
Gambar 4.7 Diagram Kartesius.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai Gap Keseluruhan Dimensi (<i>SERVQUAL</i> awal).....	89
Lampiran 2 Hasil Wawancara Menentukan Atribut Kualitas Layanan	91
Lampiran 3 Kuesioner <i>SERVQUAL</i>.....	93
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Kuesioner <i>SERVQUAL</i>.....	100
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Harapan	110
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Persepsi	111
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	112
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi	113
Lampiran 9 Hasil Wawancara Terkait Hasil IPA	114
Lampiran 10 Hasil Wawancara Usulan Perbaikan	115
Lampiran 11 Hasil Wawancara Kualitas Layanan dengan Karyawan.....	116
Lampiran 12 Van Danoe Coffee & Roastery	118