

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi kasus pada *Coffee Shop* Kurokoffee 130 Ciumbuleuit Bandung. Dengan judul penelitian “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL PADA COFFEE SHOP KUROKOFFEE 130**”. Peneliti mengambil sample sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik slovin pada data pengunjung *Coffee Shop* Kurokoffee 130 bulan oktober 2018 – Februari 2019 sebanyak 13.065. Pengumpulan data primer menggunakan teknik kuesioner dengan skala Likert. Pengumpulan data sekunder dengan cara observasi. Pembahasan hasil penelitian ini menyimpulkan terdapat *Gap* antara Ekspektasi dan Presepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Coffee Shop* Kurokoffee 130. Terdapat enam *Gap* terbesar yang sudah diurutkan oleh penulis yaitu, Fasilitas Wifi di *coffee shop*, Fasilitas Smoking area dan toilet *coffee shop*, Penguasaan informasi menu oleh Barista, Penjelasan produk oleh Barista, Kualitas produk, dan inisiatif barista dalam membantu pelanggan. Dilihat dari urutan *Gap* terbesar antara Ekspektasi dan Presepsi pelanggan pada *Coffee Shop* Kurokoffee 130 penulis melakukan analisis lebih mendalam menggunakan *House Of quality*. Dengan kesimpulan yang di dapat penulis dalam upaya perbaikan *service quality* pada *Coffee Shop* Kurokoffee 130 dengan cara, meningkatkan kecepatan pada provider yang digunakan, Control oleh manager *Coffee Shop* Kurokoffee 130, Training product knowledge, Meningkatkan pengetahuan umum barista, Training standar operasional procedure, Meningkatkan kepedulian barista, Peningkatan inisiatif barista.

Kata kunci: *Servqual, Gap, House of quality*

ABSTRACT

This research is a case study at the Kurokoffee 130 Coffee Shop in Ciumbuleuit, Bandung. With the research title "QUALITY ANALYSIS OF SERVICES WITH THE SERVQUAL METHOD IN KUROKOFFEE 130 COFFEE SHOP". The researcher took samples of 100 respondents using the Slovin technique on the Kurokoffee 130 Coffee Shop user data in October 2018 - February 2019 with the total 13,065. Primary data collection used questionnaire techniques which is Likert scale. Secondary data collection was done by observation techniques. The discussion of the results of this study concludes that there are gaps between customer expectations and perceptions of the services provided by the Kurokoffee 130 Coffee Shop. There are six biggest gaps that have been sorted by the author, Wifi facility in the coffee shop, smoking area facility and coffee shop toilets, Barista's mastery in information of the menu, Barista's products explanations, the quality of the products, and barista's initiative in helping customers. Viewed from the biggest Gap sequence between Expectations and customer's Perceptions at the Coffee Shop Kurokoffee 130, the author conducted a more in-depth analysis using House Of Quality techniques. With the conclusions obtained by the author in an effort to improve service quality at Kurokoffee 130 Coffee Shop by way of increasing speed at the provider used, Control by Kurokoffee 130 Coffee Shop Manager, Training products knowledge, Increasing general knowledge of baristas, Training standard operational procedures, Increasing barista's concern toward customers, Improving barista's initiative.

Keywords: Servqual, Gap, House of quality

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Manajemen	6
2.2 Pengertian manajemen operasi	7
2.3 Pengertian Kualitas.....	9
2.4 Dimensi Kualitas	9
2.5 Pengertian Kualitas Layanan	10
2.6 Dimensi Kualitas Layanan.....	11
2.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.8 Metode Service Quality (Servqual)	13
2.9 Pengertian <i>Quality Function Deployment</i>	17
2.10 <i>House of Quality</i>	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Objek Penelitian	22
3.1.1 Gambaran umum perusahaan	22
3.2 Struktur organisasi.....	23
3.3 Proses operasi Kurokoffee 130.....	26
3.4 Metode penelitian	28
3.5 Teknik pengumpulan data	29
3.6 Populasi dan Sample penelitian	30
3.7 Kuesioner	32
3.7.1 Ekspektasi <i>Coffee shop</i>	32

3.7.2 Presepsi <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130.....	36
3.8 Teknik Pengolahan Data.....	39
3.8.1 Penentuan Jumlah sample	39
3.8.2 Uji Validitas.....	40
3.8.3 Uji Realibilitas	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Perhitungan Jumlah Sampel	42
4.2 Uji Validitas	43
4.3 Uji Reliabilitas	46
4.4 Tingkat Harapan dan Presepsi <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130 Akan Karakteristik pelayanan.....	47
4.5 <i>Gap Analysis</i>	51
4.6 Rancangan <i>House of Quality Coffee Shop</i> Kurokoffee 130.....	55
4.6.1 Bagian A: <i>Customer Needs</i>	55
4.6.2 Bagian B : <i>Planning matrix</i>	56
4.6.3 Bagian C : <i>Technical Reponse</i>	65
4.6.4 Bagian D : <i>Relationship</i>	66
4.6.5 Bagian E : <i>Technical Correlation</i>	68
4.6.6 Nilai Target	70
4.6.7 Absolute Importance and Relative Importance.....	71
4.7 House of Quality Pada <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130.....	75
4.8 Analisis House of Quality	77
BAB V KESIMPULAN.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.1.1 Kesimpulan Gap antara Ekspektasi dan Presepsi pelanggan terhadap Pelayanan di <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130 (Gap 5).....	81
5.1.2 Kesimpulan Analisis House Of Quality.....	82
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	84
RIWAYAT HIDUP	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Proses operasi Kurokoffee 130	27
Tabel 2 Data pengunjung <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee	31
Tabel 3 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan	43
Tabel 4 Uji Validitas Presepsi Pelanggan Terhadap <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130.....	45
Tabel 5 Uji Reliabilitas	47
Tabel 6 Nilai Rata – Rata Peresepsi <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130 akan karakteristik pelayanan.	47
Tabel 7 Nilai Rata – Rata Harapan <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130 akan karakteristik pelayanan.	49
Tabel 8 Gap Analysis	52
Tabel 9 Customer Needs	55
Tabel 10 Technical Reponse	65
Tabel 11 Hubungan antara Customer Needs dan Technical Reponse	66
Tabel 12 Nilai Target	70
Tabel 13 Tingkat kepentingan absolute dan relatif untuk masing – masing karakteristik teknis <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130.....	72
Tabel 14 Tingkat kepentingan absolute dan relatif untuk masing – masing karakteristik teknis <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model konseptual servqual.....	17
Gambar 2 The House Of Quality	19
Gambar 3 Struktur organisasi.....	24
Gambar 4 Planning Matrix.....	56
Gambar 5 Technical Correlation.....	69
Gambar 6 House Of Quality <i>Coffee Shop</i> Kurokoffee 130.....	76

