

Sistem Peningkatan Pelayanan pada Kafe Bersaudara menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)

Siti Julianita Siregar¹, Lusiyanti², Feri Setiawan³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Triguna Dharma, Medan, Indonesia

Email: ¹siti.julianita18@gmail.com, ²lusiyanti.tgd@gmail.com, ³ferysetiawan13@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: siti.julianita18@gmail.com

Article History:

Received Jun 12th, 2024

Revised Jul 11th, 2024

Accepted Aug 12th, 2024

Abstrak

Pada penelitian ini akan dikembangkan sebuah sistem yang dapat menilai kepuasan yang dirasa oleh pelanggan dengan menjawab beberapa kuisoner pada sebuah halaman web. Pada sistem tersebut akan diterapkan metode Service Quality yang merupakan sebuah metode digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh GAP (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Penelitian dimulai dengan menentukan kebutuhan data penelitian, diantaranya adalah data sampel yang akan digunakan untuk proses perhitungan metode SERVQUAL. Pada penelitian ini akan digunakan data *input* berupa kumpulan *script* yang akan dibangun untuk menjadi sebuah sistem untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang telah diberikan oleh Kafe Bersaudara. Sehingga akan menghasilkan *output* berupa tingkat kualitas layanan yang telah diberikan oleh Kafe Bersaudara dan bagian-bagian layanan apa saja yang masih perlu untuk ditingkatkan. Sehingga dapat dijadikan acuan bagi Kafe Bersaudara untuk meningkatkan pelayanan yang dapat diberikannya kepada pelanggan.

Kata Kunci : Kafe, Pelanggan, Pelayanan, Service Quality

Abstract

In this research, a system will be developed that can assess customer satisfaction by answering several questionnaires on a web page. In this system, the Service Quality method will be applied, which is a method used to measure service quality from the attributes of each dimension, so that a GAP (gap) will be obtained, which is the difference between consumers' perceptions of the services they have received and their expectations of those they will receive. The research begins by determining research data needs, including sample data that will be used for the SERVQUAL method calculation process. In this research, input data will be used in the form of a collection of scripts which will be built to become a system for measuring the level of service quality provided by Kafe Bersaudara. So it will produce output in the form of the level of service quality provided by Kafe Bersaudara and what parts of the service still need to be improved. So that it can be used as a reference for Kafe Bersaudara to improve the service it can provide to customers.

Keyword : *Cafe, Customer, Service, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Era globalisasi persaingan dalam bisnis menjadi semakin ketat yang menuntut perusahaan untuk lebih cermat dan sigap dalam menanggapi pasar. Hal ini mengakibatkan meningkatnya standar pelayanan pada sebuah perusahaan yang bersaing ketat dengan perusahaan lain. Misalnya bisnis makanan dan minuman khususnya kafe yang sedang berkembang pesat. Perkembangan atau pertemubuhan kafe tidak lepas dari perubahan perilaku pelanggan dan gaya masyarakat dengan perilaku hedonis yang membuat mereka berlomba-lomba mencari sesuatu yang dapat memuaskan hatinya dan mencari hiburan.

Kualitas layanan merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang dapat diartikan tingkat kepuasan konsumen. Kualitas layanan dapat dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang

diharapkan oleh konsumen. [1] Untuk melihat tingkat kepuasan konsumen dapat diketahui dari kualitas pelayanan yang dilakukan bisnis restoran atau kafe dimana dapat menggali cara secara terus menerus untuk menjaga maupun melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.[2]

Bisnis kafe atau kedai kopi merupakan salah satu usaha di bidang makanan yang sedang berkembang pada saat ini. Kedai kopi atau kafe menjadi tujuan yang diminati terutama pada kalangan muda untuk berkumpul maupun untuk mengerjakan tugas. Bahkan saat ini, kafe tidak hanya sekedar tempat untuk menikmati makanan dan minuman seperti kopi, namun kafe menjadi tempat bertemunya relasi bisnis, tempat bersantai atau berkumpul serta tempat menghabiskan waktu luang.[3]

Dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah dan harus lebih ditingkatkan karena kurangnya pelayanan yang diberikan terhadap konsumen.[4] Lain halnya dengan penelitian dan nilai dengan nilai tingkat kepuasan konsumen “sangat puas” sebesar 85,77% pada skala 81%-100% atas pelayanan yang diberikan terhadap Indomart.[5] Sedangkan pada penelitian dengan hasil bahwa faktor *tangible* dan *responsiveness* mempengaruhi kepuasan pelanggan.[6]

Kafe Bersaudara merupakan salah satu kafe yang terletak di Kota Padangsidimpuan SUMUT yang menawarkan menu bervariasi, suasana yang nyaman dan *cozy* untuk menarik pelanggan. Kafe Bersaudara belum pernah melakukan survei pelayanan pelanggan sehingga masih menimbulkan pertanyaan apakah pelanggan puas dengan pelayanan Kafe Bersaudara atau tidak.

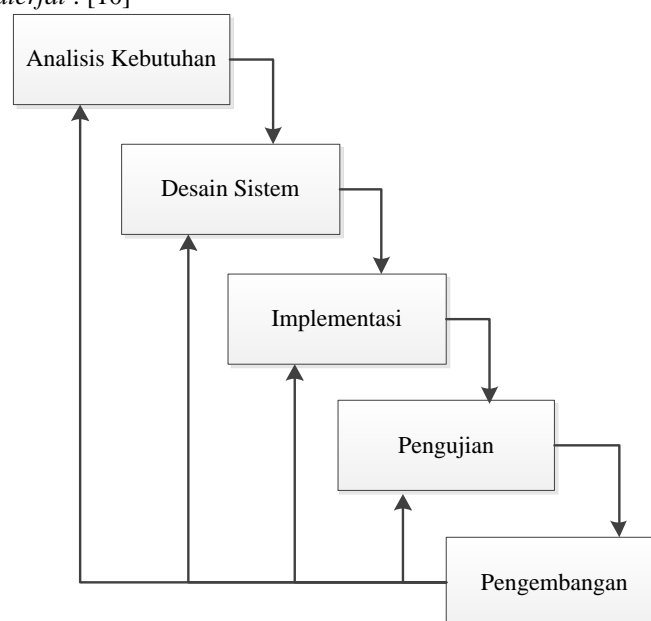
Penelitian ini dilatar belakangi bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan stigma banyaknya usaha kafe dan kuliner yang tersedia di pasaran saat ini dengan dibutuhkan suatu bentuk peningkatan yang harus diberikan kepada para pelanggan. Dengan tujuan agar pelanggan tetap menjadi loyal dan tidak berpindah ke kafe atau tempat kuliner yang lain.[7] Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan metode SERVQUAL, dimana *service quality* merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.[8]

Pada penelitian ini akan dikembangkan sebuah sistem yang dapat menilai kepuasan yang dirasa oleh pelanggan dengan menjawab beberapa kuisioner pada sebuah halaman web. Pada sistem tersebut akan diterapkan metode *Service Quality* yang merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai GAP (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. [9]

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang diperlukan untuk mencapai tujuan perancangan menggunakan diagram *waterfall*. Tahapan dalam model *waterfall* ini disusun secara bertingkat, dimana setiap tahapan dalam model dilakukan secara berurutan. Selain itu, dari satu tahap dapat kembali ke tahap sebelumnya jika terdapat kekurangan dalam satu tahap tersebut. Berikut gambar dari tahapan model *waterfall* : [10]



Gambar 1. Tahapan Penelitian Model *Waterfall*

2.2 Data

Data merupakan komponen utama dari peningkatan pelayanan kafe Bersaudara karena proses pengambilan keputusan berasal dari data. Oleh karena itu sudah sewajarnya jika pengolahan data dipandang sebagai kebutuhan primer oleh Kafe

Bersaudara. Sistem yang dirancang tentunya memerlukan pengumpulan data, dalam proses pengumpulan data terdapat beberapa cara yaitu:

1. Observasi

Dalam penelitian ini dilakukan observasi pra-riset terlebih dahulu untuk melakukan peninjauan dan mengamati objek yang akan diteliti secara langsung tentang meningkatkan peyananan yang sedang berjalan di Kafe Bersaudara.

2. Kuisisioner

Kuisisioner dilakukan untuk mendapatkan data primer yang dibutuhkan di Kafe Bersaudara.

3. Studi Lapangan

Teknik yang dilakukan secara langsung dengan mencari, mengumpulkan, serta menganalisis data dan informasi yang sudah di kumpulkan dengan metode survei secara langsung ke Kafe Bersaudara.

2.3 Service Quality (SERQUAL)

Metode Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang digunakan untuk menjelaskan kepuasan pelanggan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.[11] Dalam serangkaian penelitian terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan. Dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa.[12] Telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah : [13]

1. Reliability (Keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

2. Responsiveness (Daya Tangkap)

Keinginan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. Assurance (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

4. Emphaty (Empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelayanan.

5. Tangibles (Nyata)

Meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2.4 Pengukuran Metode SERVQUAL

Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa.[14] Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :

$$SKOR\ SERVQUAL = SKOR\ PERSEPSI - SKOR\ HARAPAN$$

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci :

1. *Item by item analysis*, P1-H1, P2-H2, dan seterusnya.

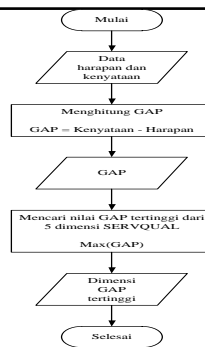
2. *Dimension by dimension analysis*, dengan contoh : $(P1+P2+P3+P4+P5/5) - (H1+H2+H3+H4+H5/5)$ dimana P1 sampai P5 dan H1 sampai H5 mencerminkan lima pernyataan persepsi dan harapan dalam satu dimensi tertentu, dan perhitungan dilakukan untuk masing-masing dimensi selanjutnya.[15]

3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap SERVQUAL $(P1+P2+P3+...+PK/K) - (H1+H2+H3+...+HK/K)$ dimana P1 sampai PK dan H1 sampai HK mencerminkan seluruh pernyataan persepsi dan harapan yaitu sebesar K pernyataan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Metode SERVQUAL

Metode Service Quality (SERVQUAL) merupakan salah satu metode yang sederhana dalam mendukung keputusan untuk menentukan tingkat kepuasan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa.[16] Metode SERVQUAL menjadi model pengukuran kualitas jasa yang populer digunakan dan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan.[17] Adapun *flowchart* sistem penyelesaian metode Service Quality adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Flowchart Metode Service Quality (SERVQUAL)

Dari diagram flowchart yang telah disusun dapat dijadikan pedoman dalam penerapan metode Service Quality (SERVQUAL) untuk mendukung keputusan dalam menentukan tingkat kepuasan. Berikut tahapan-tahapan dari flowchart yang telah disusun:

1. Menentukan Skala Tingkat Kenyataan

Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kenyataan pelayanan yang diterima dari Kafe Bersaudara, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5 seperti tabel 1 berikut.

Tabel 1. Skala Tingkat Kenyataan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)
2	Tidak Memuaskan (TM)
3	Cukup Memuaskan (CM)
4	Memuaskan (M)
5	Sangat Memuaskan (SM)

2. Menentukan Skala Tingkat Harapan

Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat harapan pelayanan yang ingin diharapkan dari Kafe Bersaudara, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5 seperti tabel 2 berikut:

Tabel 2. Skala Tingkat Harapan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)
2	Tidak Memuaskan (TM)
3	Cukup Memuaskan (CM)
4	Memuaskan (M)
5	Sangat Memuaskan (SM)

3. Menentukan Indikator Pertanyaan

Dalam mengukur faktor kualitas pelayanan adalah 4 kualitas layanan yaitu waktu dan biaya pelayanan, prosedur dan mekanisme pengurusan, sarana dan prasarana serta profesionalisme petugas seperti tabel 3 berikut:

Tabel 3. Indikator Pertanyaan

No	Indikator	Kode
-	Reliability (Keandalan)	-
1	Karyawan restoran memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang di sajikan	P01
2	Karyawan restoran cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan Anda	P02
3	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir restoran pada saat anda membayar	P03
4	Karyawan restoran memberikan perhatian serius kepada Anda ketika tempat penuh	P04
-	Responsiveness (Daya Tanggap)	-
5	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman	P05

6	Saya tidak terlalu lama menerima menu yang saya pesan	P06
7	Karyawan restoran tidak membiarkan anda berdiri lama ketika tempat penuh	P07
8	Ketika Anda membutuhkan sesuatu karyawan restoran memiliki waktu luang untuk membantu Anda	P08
No	Indikator	Kode
-	Empathy (Empati)	-
9	Karyawan restoran memberikan perhatian secara individual kepada anda	P09
10	Karyawan restoran memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda	P10
11	Karyawan restoran memberikan layanan yang sama tanpa memandang status social	P11
12	Restoran memiliki jam buka yang sesuai dengan keinginan anda	P12
-	Assurance (Jaminan)	-
13	Karyawan restoran memiliki pengetahuan tentang menu yang di pesan	P13
14	Restoran selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman	P14
15	Cita Rasa menu yang di sajikan restoran selalu sama setiap kali anda berkunjung	P15
16	Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di restoran	P16
-	Tangible (Bukti Fisik)	-
17	Restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memiliki tempat yang nyaman	P17
No	Indikator	Kode
18	Lokasi restoran mudah untuk di temukan	P18
19	Ruangan restoran memiliki dekorasi yang menarik	P19
20	Fasilitas pelengkap yang disediakan restoran (kursi, meja, wastafel, dll) bersih dan dalam keadaan baik	P20

4. Sampel Data

Berikut ini merupakan sampel data survei yang akan digunakan:

Tabel 4. Rekapitulasi Sampel Data Harapan

Pertanyaan No	Jumlah Jawaban					Total
	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	
1	62	15	35	0	0	110
2	53	43	14	0	0	110
3	50	35	25	0	0	110
4	59	39	11	0	0	110
5	38	46	26	0	0	110
6	43	45	22	0	0	110
7	50	42	18	0	0	110
8	43	36	31	0	0	110
9	44	42	24	0	0	110
10	40	50	20	0	0	110
11	55	39	16	0	0	110
12	59	31	20	0	0	110

13	63	39	8	0	0	110
14	52	41	17	0	0	110
15	54	41	15	0	0	110
16	62	36	12	0	0	110
17	57	48	5	0	0	110
18	58	37	15	0	0	110
19	46	43	21	0	0	110
20	55	34	21	0	0	110

Tabel 5. Rekapitulasi Sampel Data Kenyataan

Pertanyaan No	Jumlah Jawaban					Total
	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan	
1	39	10	61	0	0	110
2	32	20	58	0	0	110
3	35	16	59	0	0	110
4	36	28	46	0	0	110
5	34	24	52	0	0	110
6	31	29	50	0	0	110
7	24	35	51	0	0	110
8	42	33	35	0	0	110
9	35	15	60	0	0	110
10	33	22	55	0	0	110
11	41	21	48	0	0	110
12	45	25	40	0	0	110
13	48	27	35	0	0	110
14	49	24	37	0	0	110
15	44	34	32	0	0	110
16	44	29	37	0	0	110
17	50	26	34	0	0	110
18	41	15	54	0	0	110
19	37	18	55	0	0	110
20	37	19	54	0	0	110

5. Perhitungan Nilai Harapan

Nilai harapan menunjukkan besarnya harapan pelanggan terhadap kualitas yang akan diterimanya. Berikut contoh perhitungan nilai harapan pelanggan untuk pertanyaan atribut 1 dari hasil rekapitulasi sampel data.

$$\begin{aligned} \sum Y_i &= (62 \times 5) + (15 \times 4) + (35 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 310 + 60 + 105 \\ &= 475 \\ Y_i &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{475}{110} \\ &= 4,31 \end{aligned}$$

Tabel 6. Nilai Harapan Pelanggan

Pertanyaan No.	Nilai Skor	Nilai Harapan
1	475	4,31
2	479	4,35
3	465	4,22
4	484	4,4
Pertanyaan No.	Nilai Skor	Nilai Harapan
5	452	4,10
6	461	4,19
7	472	4,29
8	452	4,10
9	460	4,18
10	460	4,18
11	479	4,35
12	479	4,35

13	495	4,5
14	475	4,31
15	479	4,35
16	490	4,45
17	492	4,47
18	483	4,39
19	465	4,22
20	474	4,30

6. Perhitungan Nilai Kenyataan

Nilai aktual (kenyataan) menunjukkan penilaian kualitas layanan yang diterima pelanggan. Berikut contoh perhitungan nilai kenyataan untuk pertanyaan atribut 1 dari hasil rekapitulasi sampel data.

$$\begin{aligned} \sum Xi &= (39 \times 5) + (10 \times 4) + (61 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 195 + 40 + 183 \\ &= 418 \\ Xi &= \frac{\sum Yi}{n} \\ &= \frac{418}{110} \\ &= 3,8 \end{aligned}$$

Tabel 7. Nilai Kenyataan Pelanggan

Pertanyaan No.	Nilai Skor	Nilai Kenyataan
1	418	3,8
2	414	3,76
3	416	3,78
4	430	3,90
5	422	3,83
6	421	3,82
7	413	3,75
8	447	4,06
9	415	3,77
10	418	3,8
11	433	3,93
12	445	4,04
13	453	4,11
14	452	4,10
Pertanyaan No.	Nilai Skor	Nilai Harapan
15	452	4,10
16	447	4,06
17	456	4,14
18	427	3,88
19	422	3,83
20	423	3,84

7. Perhitungan Nilai SERVQUAL

Nilai gap per item pertanyaan di dapatkan berdasarkan selisih dari nilai kenyataan dan nilai harapan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari sekolah. Untuk melihat hasil perhitungan nilai gap per item pertanyaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Nilai SERVQUAL

Dimensi	Pertanyaan No.	Skor Kenyataan	Skor Harapan	GAP
Tangible	1	3,8	4,31	-0,51
	2	3,76	4,35	-0,59
	3	3,78	4,22	-0,44
	4	3,90	4,4	-0,5
	5	3,83	4,10	-0,27
Responsiveness	6	3,82	4,19	-0,37
	7	3,75	4,29	-0,54
	8	4,06	4,10	-0,04

	9	3,77	4,18	-0,41
Reliability	10	3,8	4,18	-0,38
	11	3,93	4,35	-0,42
	12	4,04	4,35	-0,31
	13	4,11	4,5	-0,39
Assurance	14	4,10	4,31	-0,21
	15	4,10	4,35	-0,25
	16	4,06	4,45	-0,39
	17	4,14	4,47	-0,33
Emphaty	18	3,88	4,39	-0,51
	19	3,83	4,22	-0,39
	20	3,84	4,30	-0,46
Rata-rata		3,91	4,30	-0,38
		GAP Maksimum		-0,04
		GAP Minimum		-0,59

Dari tabel diatas diketahui bahwa kepuasan pelanggan di Kafe Bersaudara dilihat dari 5 dimensi SERVQUAL memiliki nilai kepuasan sebesar 3,91 dan nilai harapan 4,30 sehingga masih terdapat GAP -0,38. GAP ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kafe Bersaudara. GAP dengan nilai terendah di dapat dari P02 dengan pertanyaan kuisioner “Karyawan restoran cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan Anda”. Hasil tersebut dapat menjadi acuan bagi Kafe Bersaudara untuk lebih memberikan waktu luang dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. Dari hasil perhitungan gap antar dimensi SERVQUAL maka di dapatkan hasil nilai GAP sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil GAP Lima Dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Kenyataan	Harapan	GAP
Tangible	15,24	17,28	-2,04
Responsiveness	15,46	16,68	-1,22
Reliability	15,54	17,06	-1,52
Assurance	16,37	17,61	-1,24
Emphaty	15,69	17,38	-1,69
Rata-rata			-1,54

Setelah dilakukan pengolahan data pada tiap dimensi, dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki nilai GAP negatif. Responsiveness menempati peringkat pertama dengan nilai GAP -1,22, kemudian peringkat kedua dimensi Assurance dengan nilai GAP -1,24, peringkat ketiga dimensi Reliability dengan nilai GAP -1,52, peringkat ke empat ada dimensi Emphaty dengan nilai GAP -1,69 dan di peringkat kelima yaitu dimensi Tangible dengan nilai GAP -2,04. Dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah Tangible (Bukti Fisik).

8. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Item Pertanyaan

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{418}{475} \times 100\%$$

Tabel 10. Tingkat Kesesuaian

Pertanyaan No.	Tingkat Kepuasan Pelanggan (%)	Keterangan
1	88	Sangat Sesuai
2	86	Sangat Sesuai
3	89	Sangat Sesuai
4	88	Sangat Sesuai
5	93	Sangat Sesuai
6	91	Sangat Sesuai
7	87	Sangat Sesuai
8	98	Sangat Sesuai
9	90	Sangat Sesuai
10	90	Sangat Sesuai
11	90	Sangat Sesuai
12	92	Sangat Sesuai
13	91	Sangat Sesuai
14	95	Sangat Sesuai
Pertanyaan No.	Tingkat Kepuasan Pelanggan (%)	Keterangan

15	94	Sangat Sesuai
16	91	Sangat Sesuai
17	92	Sangat Sesuai
18	88	Sangat Sesuai
19	90	Sangat Sesuai
20	89	Sangat Sesuai

Tingkat kesesuaian, ditentukan beberapa kategori yang akan menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian tersebut, yaitu kategori sangat sesuai (80% - 100%), kategori sesuai (70 - 79%), kategori cukup (60 - 69%), kategori kurang sesuai (50 - 59%), dan kategori kurang sesuai (50 - 59%), dan kategori tidak sesuai (0 - 49%). Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa banyak pelanggan yang merasa pelayanan yang diberikan oleh Kafe Bersaudara sangat sesuai dengan yang di harapkan. Berarti harapan pelanggan terhadap pelayanan kelima dimensi sudah terpenuhi.

9. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Total (Tki) antar X dan Y

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelanggan berdasarkan hasil nilai yang telah diberikan responden terhadap isian kuesioner tentang harapan dan kenyataan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 11. Kesesuaian Total

Jumlah Responden	Jumlah Item Pertanyaan	Jumlah Nilai Kenyataan	Jumlah Nilai Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
110	20	8.624	9.471	91

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa total nilai yang diberikan responden pada aspek kenyataan sebesar 8.624 dan aspek harapan 9.471. Sehingga untuk kesesuaiannya didapatkan dengan menggunakan rumus tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Tki Total} &= \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\% \\
 &= \frac{9471}{8624} \times 100\% \\
 &= 91\%
 \end{aligned}$$

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian harapan dan kenyataan adalah 91% secara keseluruhan, hal ini menunjukkan bahwa secara umum, Kafe Bersaudara telah mampu memenuhi harapan pelanggan sampai 91%. Agar Kafe Bersaudara mampu memenuhi harapan pelanggan sampai 100%, masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan mutu kinerja.

3.2 Implementasi Sistem

Berikut ini merupakan tampilan dari program Sistem Peningkatan Pelayanan pada Kafe Bersaudara menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL).

1. Tampilan Form Identitas Responden

Form identitas responden digunakan untuk menginputkan data responden sebelum responden mengisi kuisoner. Tampilan form identitas responden dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Form Identitas Responden

2. Tampilan Halaman Kuisoner

Halaman kuisoner akan tampil setelah responden mengisi data identitas responden. Halaman kuisoner dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Tampilan Halaman Kuisioner

3. Tampilan Halaman *Login Admin*

Merupakan tampilan halaman saat akan melakukan proses *login* menggunakan akun admin. Tampilan halaman *login* admin dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Tampilan Halaman *Login Admin*

4. Tampilan Halaman *Home Admin*

Merupakan halaman yang akan tampil setelah melakukan proses *login* menggunakan akun admin. Tampilan *home* dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Tampilan Halaman *Home Admin*

5. Tampilan Halaman Kuisioner

Merupakan halaman yang menampilkan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden. Tampilan halaman kuisioner dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Tampilan Halaman Kuisioner

6. Tampilan Halaman Data Pelanggan

Merupakan halaman yang digunakan untuk menampilkan data pelanggan yang telah mengisi *form* identitas responden dan memilih jawaban kuisioner. Tampilan halaman data customer dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. Tampilan Halaman Data Pelanggan

7. Tampilan Halaman Perhitungan SERVQUAL

Merupakan halaman yang digunakan untuk melakukan proses perhitungan SERVQUAL terhadap data kuisioner yang telah di isi oleh responden. Tampilan halaman perhitungan SERVQUAL dapat dilihat pada gambar 9.



Gambar 9. Tampilan Halaman Perhitungan SERVQUAL

4. KESIMPULAN

Dengan menggunakan sistem yang dibangun Peningkatan Pelayanan pada Kafe Bersaudara dapat membantu untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Service Quality. Sistem dapat digunakan oleh responden untuk mengisi identitas dan menjawab tingkat kenyataan dan harapan dari pelayan pada Kafe Bersaudara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Ibu Lusiyanti dan Feri Setiawan serta pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. M. Saraswati, P. E. Wirawan, S. A. Lestari, C. Laurence⁴, P. M. Pramesti, and F. K. Jebarut, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji McDonald’s Denpasar,” *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, vol. 13, no. 2, pp. 111–118, 2023, doi: <https://doi.org/10.22334/jihm.v13i2>.
- [2] I. M. R. M. Kusuma Putra and N. L. K. Laksmi Wulandani, “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESTORAN MIE KOBER JIMBARAN ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION ON SERVICE QUALITY FOR MIE KOBER JIMBARAN RESTAURANT,” *Journey : Jurnal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, vol. 5, no. 1, pp. 7–16, 2022.
- [3] A. Ramdani, N. K. Ningrat, and M. Hilman, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA CAFETHSUB MELALUI PENDEKATAN SERVICE QUALITY(SERVQUAL) DI BANJARSARI KABUPATEN CIAMIS,” *INTRIGA :INFO TEKNIK INDUSTRI GALUH*, vol. 01(01), no. 2023, pp. 70–76, 2023, Accessed: Jul. 08, 2024. [Online]. Available: <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/intriga/article/view/3605/2420>
- [4] A. P. Safira *et al.*, “Analisa Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Pemesanan Makanan Menggunakan Metode Servqual,” *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, vol. 4, no. 6, pp. 320–329, Nov. 2023, doi: 10.47065/tin.v4i6.4612.
- [5] A. B. Sulistyio, I. Rafauzi, and H. Wijaya, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, vol. 6, no. 2, p. 95, Sep. 2022, doi: 10.35194/jmtsi.v6i2.1938.

-
- [6] F. Surayya Lubis *et al.*, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru,” *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, vol. 16, no. 02, pp. 25–31, 2019.
- [7] N. R. Aldhawi and H. Irawan, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Gepek Jawa Serang Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction At MSME Gepek Jawa Serang,” 2023.
- [8] E. V. Tandilino, Dharma Widada, and Farida Djumiaty Sitania, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI),” *JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING*, vol. 7, no. 2, pp. 266–275, Nov. 2023, doi: 10.31289/jime.v7i2.10205.
- [9] I. P. Siregar, “PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI,” Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, 2023. Accessed: Jul. 10, 2024. [Online]. Available: <https://repository.pancabudi.ac.id/website/files/156521/26817/penelitian/penarapan-metode-service-quality-servqual-untuk-peningkatan-pelayanan-pada-restoran-cepat-saji>
- [10] W. Ningsih and H. Nurfauziah, “PERBANDINGAN MODEL WATERFALL DAN METODE PROTOTYPE UNTUK PENGEMBANGAN APLIKASI PADA SISTEM INFORMASI,” *Jurnal Ilmiah Metadata*, vol. 5, pp. 83–95, 2023.
- [11] F. Wuryo, H. #1, and H. Nurdin, “Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV Jia Pradana dengan Metode Servqual,” vol. 7, no. 3, 2019.
- [12] M. Santya Paramita, W. Agustin Prima Dania, and D. Morita Ikasari, “PENILAIAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN SIX SIGMA (STUDI KASUS PADA ‘RESTORAN DAHLIA’ PASURUAN) ASSESSMENT OF CONSUMER SATISFACTION SERVICE QUALITY USING SERVQUAL METHOD (SERVICE QUALITY) AND SIX SIGMA (CASE STUDY IN "DAHLIA RESTAURANT " PASURUAN),” 2022.
- [13] A. R. Duha *et al.*, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim,” 2023. [Online]. Available: <http://ojs.fikom-methodist.net/index.php/methosisfo>
- [14] A. Fahrul Sholeh, M. Jufriyanto, and E. Ismiyah, “USULAN PERBAIKAN PELAYANAN DI KEDAI KOPI HIPE KOPI PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT,” *Sigma Teknika*, vol. 5, no. 2, pp. 210–223, 2022.
- [15] T. Octavia and Dafid, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Menggunakan Metode Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya User Satisfaction Analysis of Brimola Application Using Servqual Method In PT Musi Dwi Jaya,” 2022.
- [16] Misriyanto, Estiningsih, and M. Zulziar, “Analisis Kepuasan Pelanggan Sate Maranggi Dengan Metode Servqual dan CSI di Warung Sate Mang N’dut Bogor,” *Prosiding SEINTEK Universitas Pamulang*, pp. 115–127, 2022.
- [17] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual,” *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, Jul. 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.