

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGUNJUNG
DENGAN METODE SERVQUAL DI KAFE
KONS3P.COFFEE**

SKRIPSI

Oleh:

DIMAS ARDIANSYAH ABDULLAH

201810215041



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung Dengan Metode SERVQUAL Di Kafe Kon3p.Coffee

Nama Mahasiswa : Dimas Ardiansyah Abdullah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215041

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2023

Bekasi, 26 Juni 2023

MENYETUJUI

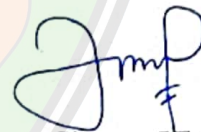
Pembimbing I



(Widya Spalanzani, ST. MT)

IDN. 0331019401

Pembimbing II



(Denny Siregar, ST. M.Sc)

NIDN. 0322087201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dengan Metode SERVQUAL Di Kafe Kon3p.Coffee

Nama Mahasiswa : Dimas Ardiansyah Abdullah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215041

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2023

Bekasi, 26 Juli 2023

MENGESAHKAN

Ketua Tim : Andi Turseno, S.T., M.T.

Penguji : NIDN 0321057606

Penguji I : Ir. Achmad Muhazir, M.T.

NIDN 0316037002

Penguji II : Widya Spalanzani, S.T., M.T.

NIDN 0331019401

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Ir. Zulkani Sinaga, M.T

NIDN 0331016905

Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T

NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi dengan judul

Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengunjung Dengan Metode SERVQUAL Di Kafe Kons3p.Coffee

ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 18 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Dimas Ardiansyah Abdullah

201810215041

ABSTRAK

Dimas Ardiansyah Abdullah, 201810215041. Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengunjung Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Di era sekarang ini cafe menjadi bisnis yang cukup menjanjikan. Bukan hanya untuk tempat makan dan minum saja tetapi banyak orang juga yang menjadikan Cafe untuk tempat berkumpul. Cafe Kons3p.Coffee merupakan bisnis *Coffee Shop* yang bertempat di Cibitung Jawa Barat. Pada penelitian ini ditemukan masalah yang ada yaitu masih adanya beberapa komplain yang diajukan oleh para para pengunjung yang berkunjung di cafe Kons3p.Coffee Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung pada Cafe Kons3p.Coffee. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada kualitas produk masih terdapat GAP -0,13, pada kualitas pelayanan masih terdapat GAP -2,41, dan pada kepuasan pelanggan masih terdapat GAP -0,03, hasil yang didapatkan berarti pada kualitas pelayanan adalah GAP terbesar sebesar -2,41. Maka strategi untuk peningkatan pada kualitas pelayanan adalah fasilitas penunjang seperti (Toilet, Wifi, Live Music) yang dirasa masih kurang memuaskan untuk sekarang, serta karyawan yang cepat dalam menangani transaksi dan penyajian pesanan.

Kata Kunci : *Servqual*, *IPA*, Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Dimas Ardiansyah Abdullah, 201810215041. *Analysis of Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction Using the Servqual Method and Importance Performance Analysis*

In this era, cafes are quite a promising business. Not only as a place to eat and drink, but many people also use cafes as a gathering place. Kons3p.Coffee Cafe is a Coffee Shop business located in Cibitung, West Java. In this study, the problem was found, namely that there were still several complaints submitted by visitors who visited the Kons3p.Coffee cafe. This study aims to determine the level of product quality, service quality and visitor satisfaction at the Kons3p.Coffee cafe. The research method used is Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of this study indicate that in product quality there is still a GAP of -0.13, in service quality there is still a GAP of -2.41, and in customer satisfaction there is still a GAP of -0.03, the results obtained mean that in service quality the largest GAP is -2.41. So the strategy for improving service quality is supporting facilities such as (Toilet, Wifi, Live Music) which are still unsatisfactory at present, as well as employees who are fast in handling transactions and serving orders.

Keywords: *Servqual, IPA, Product Quality, Service, Customer Satisfaction*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Ardiansyah Abdullah
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215041
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:


**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PENGUNJUNG DENGAN METODE SERVQUAL DI CAFE
KONS3P.COFFE**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : BEKASI

Pada Tanggal : 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,

Dimas Ardiansyah Abdullah

201810215041

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'amin, puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengunjung dengan Metode *Servqual* di Cafe Kons3p.Coffee" dapat terselesaikan dengan baik. Salawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, keluarga serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata-I pada jurusan Teknik Industri, fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Menyelesaikan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs Bambang Karsono, SH. MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Ir Zulkani Sinaga. M.T selaku Kaprodi Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Widya Spalanzani, ST. MT, selaku dosen pembimbing skripsi I yang sudah berkenan memberikan ilmu dan juga solusi untuk setiap permasalahan atau kesulitan dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Denny Siregar, ST. M.Sc, selaku dosen pembimbing skripsi II yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan tambahan ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua, ayahanda tersayang Abdul Rokhim dan ibunda tercinta Saemi yang selalu memberikan dukungan moril dan material.

7. Adellia Nur Fauziah yang sudah membantu serta selalu memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan masukan bahkan kritik membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak khususnya dalam bidang teknik industri.

Bekasi, 26 Juni 2023

Penulis,



(Dimas Ardiansyah Abdullah)

201810215041



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	4
1.8 Metode Penelitian.....	5
1.9 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penjelasan Kualitas Produk	7
2.2.1 Kualitas Produk Makanan dan Minuman	9
2.2.2 Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Produk	11
2.3 Teori Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.1 Penjelasan Kualitas Pelayanan	12
2.3.2 Penyajian (Presentation).....	14
2.3.3 Bentuk-bentuk Pelayanan.....	16
2.3.4 Unsur-unsur Pelayanan	17
2.3.5 Karakteristik Pelayanan atau Jasa di Cafe.....	18
2.3.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	22

2.4	Kepuasan Pengunjung	23
2.4.1	Komponen Kepuasan Pengunjung	24
2.4.2	Ciri-ciri Pengunjung yang Puas.....	25
2.4.3	Dimensi Kepuasan Pengunjung	25
2.5	Hubungan Kualitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	26
2.5.1	Hubungan Kualitas Produk.....	26
2.5.2	Hubungan Kualitas Pelayanan	26
2.6	Metode-metode yang digunakan pada penelitian.....	27
2.6.1	Metode <i>Servqual</i>	27
2.6.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
2.7	Penelitian Terdahulu	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Tempat Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.4	Uji Normalitas	37
3.5	Uji validitas	38
3.6	Uji reliabilitas	38
3.7	Analisis Data	38
3.8	Flow Chart Penelitian.....	39
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Pengumpulan Data	44
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin	44
4.1.2	Karakteristik responden berdasarkan Usia	45
4.1.3	Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	46
4.1.4	Uji Normalitas.....	46
4.1.5	Uji Validitas	48
4.1.6	Uji Reliabilitas	51
4.2	Analisis dengan Metode <i>Servqual</i> dan <i>Ipa</i>	52
4.2.1	Perhitungan Metode <i>Servqual</i> (Kualitas Produk)	53
4.2.2	Perhitungan Metode <i>Servqual</i> (Kualitas Pelayanan).....	56
4.2.3	Perhitungan Metode <i>Servqual</i> (Kepuasan Pengunjung)	60
4.3	Pembahasan	64

BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Komplain Pengunjung Bulan Juni 2022	2
Tabel 2.1 Kesenjangan	28
Tabel 3.2 Peneliti Terdahulu.....	30
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.4 Uji Validitas Kuiser Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.5 Uji Validitas Kuiser Kualitas Produk	50
Tabel 4.6 Uji Validitas Kuiser Kepuasan Pengunjung.....	50
Tabel 4.7 Uji reliabilitas kualitas pelayanan (harapan).....	51
Tabel 4.8 Uji reliabilitas kualitas pelayanan (kenyataan)	52
Tabel 4.9 Uji reliabilitas kualitas produk (harapan).....	51
Tabel 4.10 Uji reliabilitas kualitas produk (kenyataan)	51
Tabel 4.11 Uji reliabilitas kepuasan pengunjung (harapan)	52
Tabel 4.12 Uji reliabilitas kepuasan pengunjung (kenyataan).....	52
Tabel 4.13 Perhitungan Nilai Servqual (Kualitas Produk)	53
Tabel 4.14 Perhitungan Nilai Servqual (Kualitas Pelayanan)	56
Tabel 4.15 Perhitungan Nilai Servqual (Kepuasan Pengunjung).....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	29
Gambar 2.1 Flowchart penelitian.....	39
Gambar 4.1 Diagram Kartesius (Kualitas produk).....	54
Gambar 4.2 Diagram Kartesius (Kualitas pelayanan).....	58
Gambar 4.3 Diagram Kartesius (Kepuasan Pengunjung).....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Standar Menu

Lampiran 2. Rancangan Kuisioner

Lampiran 3. Hasil Kuisioner

Lampiran 4. Hasil Observasi

Lampiran 5. Plagiarisme

Lampiran 6. Biodata Mahasiswa

Lampiran 7. Kartu Bimbingan

