



Sidang Tugas Akhir

5 Juni 2026

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL, CSI DAN IPA DI COFFEE SHOP DONDANG

Akmal Almas Suryadiningrat

NIM: 12221041

Dosen Pembimbing 1 :

Muhammad Imron Zamzani, S.T., M.T

Dosen Pembimbing 2:

Windi Auliana, S.T., M.T

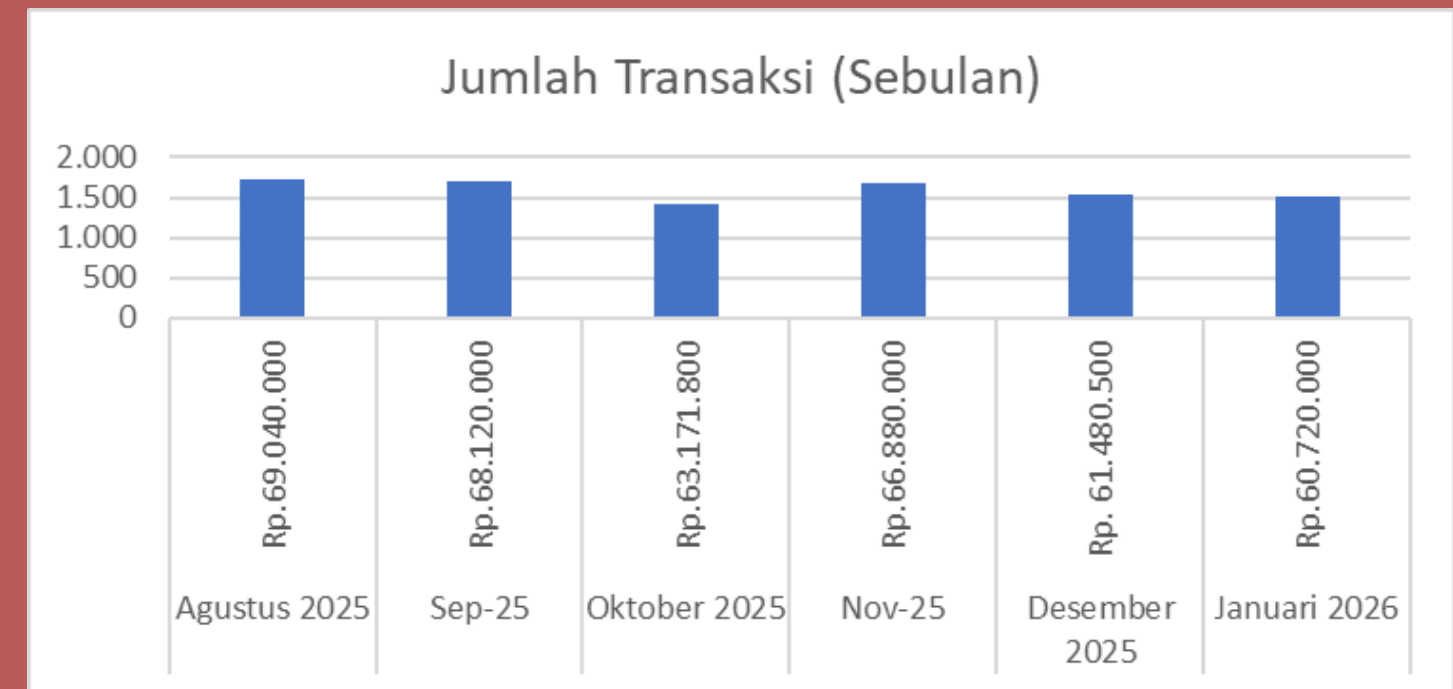
Dosen Penguji 1 :

Ahmad Jamil, S.Si., M.Si

Dosen Penguji 2:

Ir.Muqimuddin, S.T., M.T

Bulan	Net Income (Rupiah)	Jumlah Transaksi (Sebulan)
Agustus 2025	Rp.69.040.000	1.726
Sep 2025	Rp.68.120.000	1.703
Oktober 2025	Rp.63.171.800	1.426
Nov 2025	Rp.66.880.000	1.672
Desember 2025	Rp. 61.480.500	1.537
Januari 2026	Rp.60.720.000	1.518



- Globalisasi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan dunia usaha, baik di pada skala nasional maupun skala global. Kemajuan teknologi informasi serta masuknya berbagai tren global menyebabkan persaingan bisnis menjadi semakin kompetitif dan terus berkembang. Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan
- Namun, masih ditemukan gap antara harapan dan layanan, seperti:
 - a. Tempat Parkir Luas dan Nyaman
 - b. Konsistensi rasa
 - c. Variasi menu dan harga
- Data menunjukkan penurunan penjualan dan transaksi, yang mengindikasikan menurunnya kepuasan pelanggan
- Metode SERVQUAL, CSI, dan IPA diperlukan untuk mengukur kualitas layanan secara komprehensif dan menentukan prioritas perbaikan

Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di UMKM Coffee Shop berdasarkan dimensi Service Quality (Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy)?
2. Bagaimana tingkat persentase dari kepuasan pelanggan dengan berdasarkan kualitas pelayanan di UMKM Coffee Shop dengan menerapkan metode Customer Satisfaction Index (CSI)?
3. Atribut apa saja yang harus di prioritaskan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di UMKM Coffee Shop berdasarkan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)?

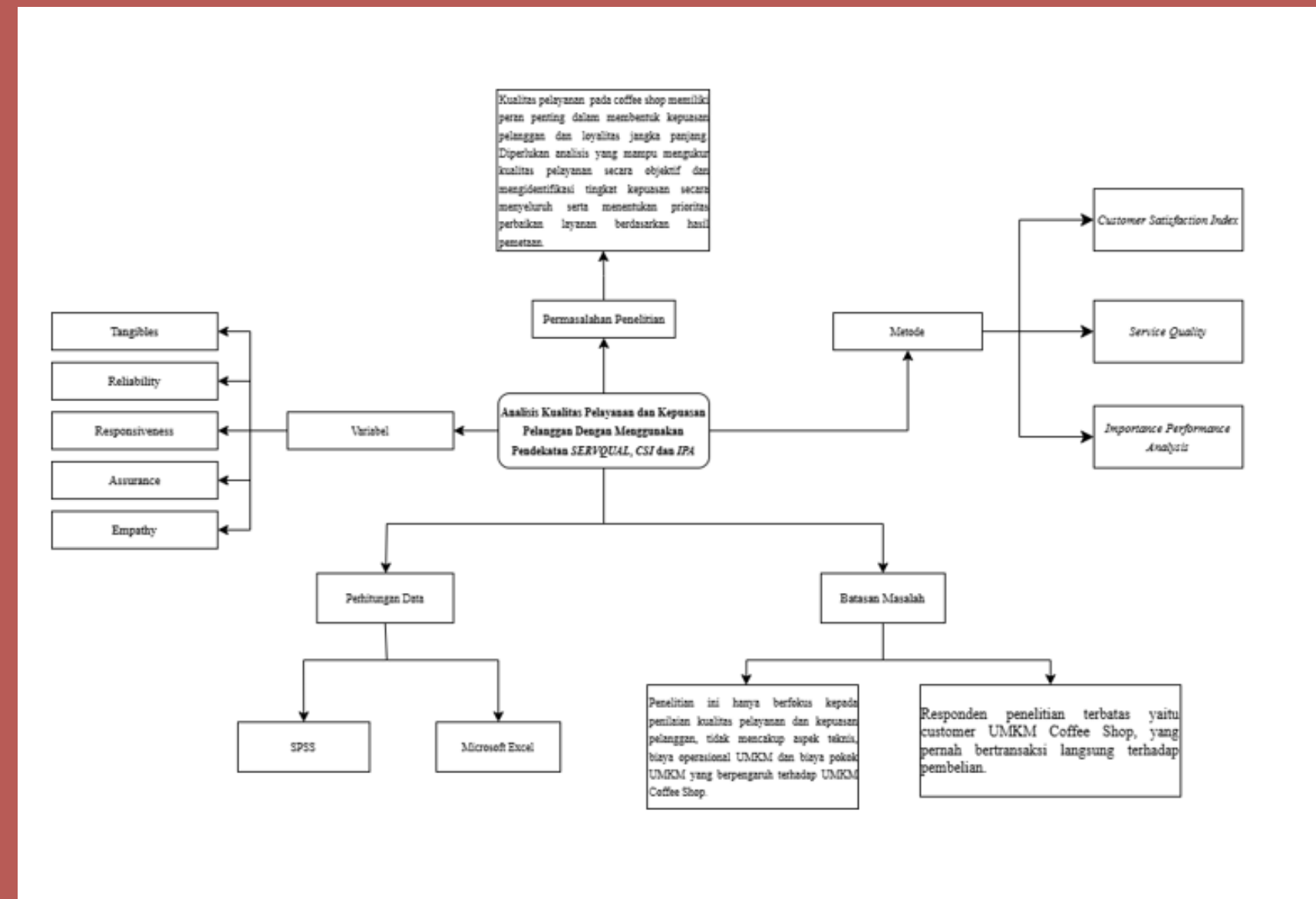
Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh UMKM Coffeeshop berdasarkan lima dimensi Service Quality, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
2. Mengetahui tingkat persentase dari kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan di UMKM Coffee Shop dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI)
3. Menentukan atribut mana saja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan kepada pelanggan UMKM Coffee Shop dengan menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)

Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya berfokus kepada penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta rekomendasi perbaikan, tidak mencakup aspek teknis lainnya, biaya operasional UMKM dan biaya pokok UMKM yang berpengaruh terhadap UMKM Coffee Shop.
2. Responden penelitian terbatas yaitu customer UMKM Coffee Shop, yang pernah bertransaksi langsung terhadap pembelian.
3. Penelitian ini tidak berkaitan dengan kompetitor dari coffee shop lainnya.

Kerangka Penelitian



TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kepuasan Pelanggan

**Service Quality
(Servqual)**

**Customer Satisfaction
Index (CSI)**

**Importance
Performance Analysis
(IPA)**

Penelitian Kuantitatif

Teori Pengujian Data

Uji Validitas

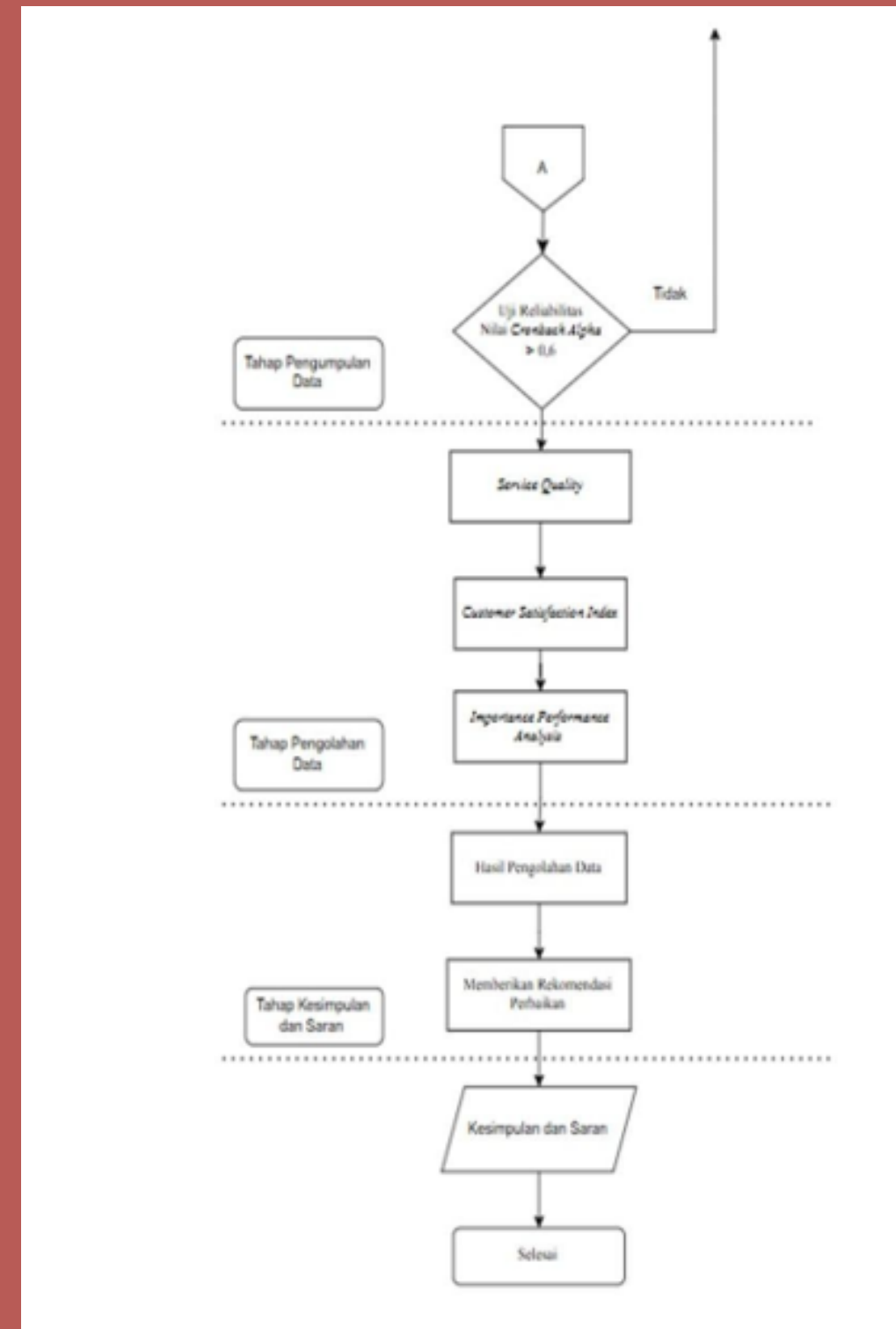
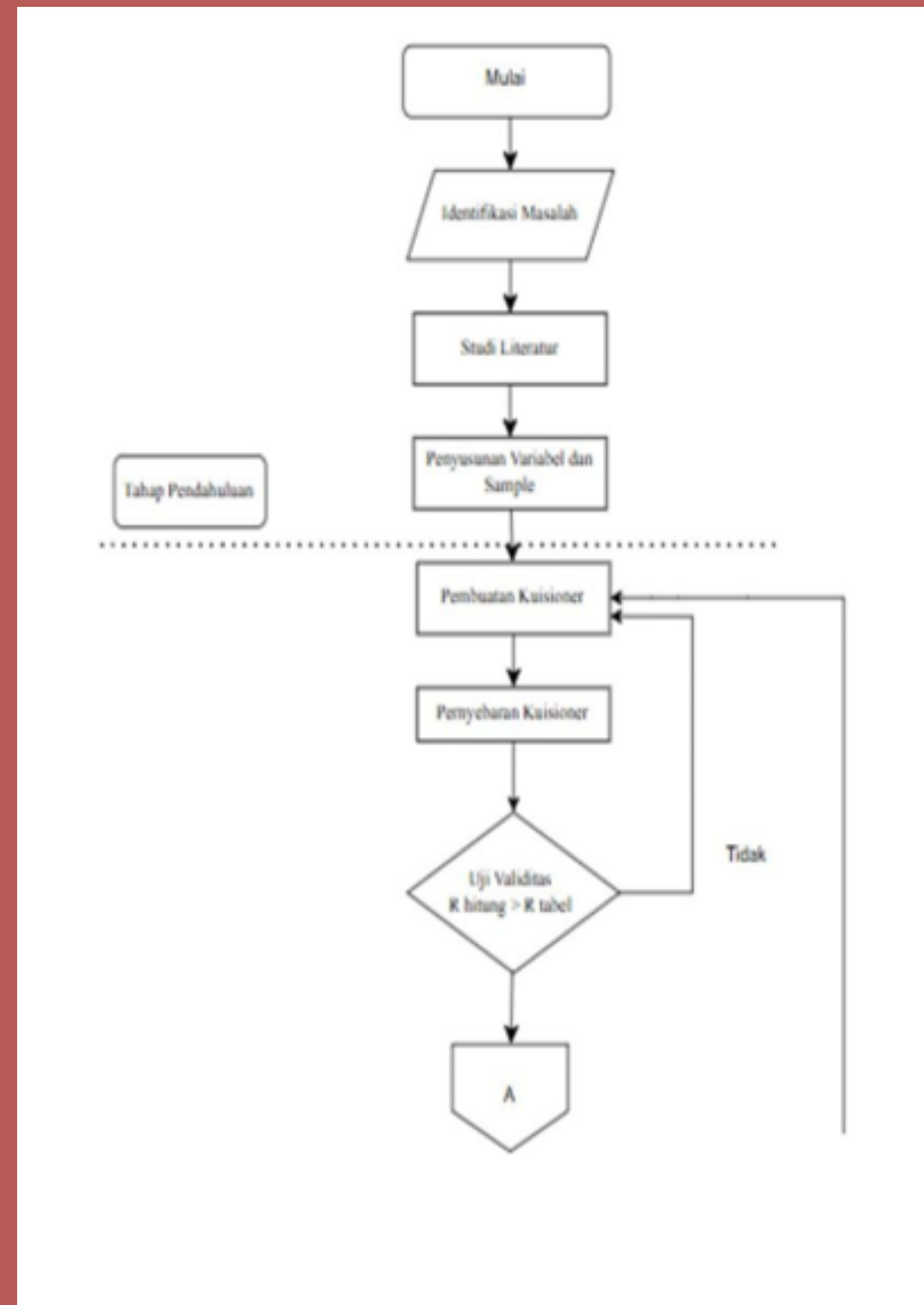
Uji Reliabilitas

Research Gap

Tabel 2.2 Gap Research

Peneliti & Tahun	Cafe	Service Quality	Customer Satisfaction Index	Importance Performance Analysis
Pingakh dkk, 2025	✓	✓		
Gunawan dkk, 2024	✓	✓		✓
Suseno dkk, 2024	✓	✓	✓	
Peneliti & Tahun	Cafe	Service Quality	Customer Satisfaction Index	Importance Performance Analysis
Hakim dkk, 2022			✓	✓
Waluyowati dkk, 2022	✓	✓	✓	
Suryadiningrat, 2026	✓	✓	✓	✓

Diagram Alir



Variable Penelitian

Dimensi	Nomor Atribut	Deskripsi Atribut	Sumber
<i>Tangibles</i>	1	Seberapa puas anda dengan kelengkapan fasilitas yang menunjang Dondang Coffee (Wifi, AC, Stopkontak, Kecukupan Kursi, Asbak, Tisu dan lainnya)	Rhamadi dkk, 2023
	2	Seberapa puas anda dengan musik yang diputar agar tidak mengganggu aktivitas pelanggan Dondang Coffee	Putri dkk, 2021
	3	Seberapa puas anda dengan kebersihan lingkungan di area Dondang Coffee	Rhamadi dkk, 2023
	4	Seberapa puas anda dengan keluasan dan keamanan tempat parkir Dondang Coffee	Rhamadi dkk, 2023
	5	Seberapa puas anda dengan Kerapihan dan kebersihan karyawan Dondang Coffee	Rhamadi dkk, 2023

Dimensi	Nomor Atribut	Deskripsi Atribut	Sumber
<i>Reliability</i>	6	Seberapa puas anda dengan kesesuaian pesanan yang diberikan ke pelanggan Dondang Coffee	Rhamadi dkk, 2024
	7	Seberapa puas anda dengan kesesuaian pesanan yang diberikan ke pelanggan Dondang Coffee	Putri dkk, 2021
	8	Seberapa puas anda dengan konsistensi dari kualitas rasa dari minuman dan makanan yang dipesan oleh pelanggan Dondang Coffee	Putri dkk, 2021
	9	Seberapa puas anda dengan ketepatan jam operasional Dondang Coffee	Novadi dkk, 2021
	10	Seberapa puas anda dengan karyawan Dondang Coffee yang memiliki inisiatif dalam menawarkan produk yang diinginkan pelanggan	Putri dkk, 2021
<i>Assurance</i>	11	Seberapa puas anda dengan kualitas makanan dan minuman Dondang Coffee yang diberikan ke pelanggan	Novadi dkk, 2021
	12	Seberapa puas anda terhadap harga yang ditawarkan oleh coffee shop	Putri dkk, 2021
	13	Seberapa puas anda terhadap kemampuan karyawan coffee shop dalam memberikan saran yang solutif atas keluhan pelanggan	Putri dkk, 2021
	14	Seberapa puas anda terhadap keamanan dan cepat pada saat proses pembayaran di coffee shop	Putri dkk, 2021
	15	Seberapa puas anda terhadap rasa aman dan nyaman saat	Novadi dkk, 2021

Dimensi	Nomor Atribut	Deskripsi Atribut	Sumber
<i>Responsiveness</i>		beraktivitas di area coffee shop	
	16	Seberapa puas anda dengan waktu yang dibutuhkan dalam penyajian menu coffee shop	Putri dkk, 2021
	17	Seberapa puas anda dengan kesabaran karyawan dalam melayani pelanggan	Novadi dkk, 2021
<i>Empaty</i>	18	Seberapa puas anda terhadap kesopanan dan penggunaan bahasa yang baik oleh karyawan coffee shop dalam melayani pelanggan	Rhamadi dkk, 2023
	19	Seberapa puas anda terhadap sikap karyawan coffee shop yang memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pelanggan	Putri dkk, 2021

Tabel 4.1 Uraian Kuesioner Service Quality

Dimensi	Kode Atribut	Nomor Atribut	Deskripsi Atribut	Sumber
<i>Tangibles</i>	PSP/HRP	1	Seberapa puas anda dengan kelengkapan fasilitas yang menunjang <i>coffee shop</i> (Wifi, AC, Stopkontak, Kecukupan Kursi, Asbak, Tisu dan lainnya)	Rhamadi dkk, 2023
	PSP/HRP	2	Seberapa puas anda dengan musik yang diputar agar tidak mengganggu aktivitas pelanggan <i>coffee shop</i>	Putri dkk, 2021
	PSP/HRP	3	Seberapa puas anda dengan kebersihan lingkungan di area <i>coffee shop</i>	Rhamadi dkk, 2023
	PSP/HRP	4	Seberapa puas anda dengan keluasan dan keamanan tempat parkir <i>coffee shop</i>	Rhamadi dkk, 2023

Dimensi	Kode Atribut	Nomor Atribut	Deskripsi Atribut	Sumber
<i>Reliability</i>	PSP/HRP	5	Seberapa puas anda dengan Kerapihan dan kebersihan karyawan <i>coffee shop</i>	Rhamadi dkk, 2023
	PSP/HRP	6	Seberapa puas anda dengan kesesuaian pesanan yang diberikan ke pelanggan <i>coffee shop</i>	Rhamadi dkk, 2023
	PSP/HRP	7	Seberapa puas anda dengan keragaman variasi menu yang diberikan ke pelanggan <i>coffee shop</i>	Putri dkk, 2021
	PSP/HRP	8	Seberapa puas anda dengan konsistensi dari kualitas rasa dari minuman dan makanan yang dipesan oleh pelanggan <i>coffee shop</i>	Putri dkk, 2021
	PSP/HRP	9	Seberapa puas anda dengan ketepatan jam operasional <i>coffee shop</i>	Novadi dkk, 2021
	PSP/HRP	10	Seberapa puas anda dengan karyawan <i>coffee shop</i> yang memiliki inisiatif dalam menawarkan produk yang diinginkan pelanggan	Putri dkk, 2024
	PSP/HRP	11	Seberapa puas anda dengan kualitas makanan dan minuman <i>coffee shop</i> yang diberikan ke pelanggan	Novadi dkk, 2021
			Seberapa puas anda terhadap harga yang	Putri dkk,

Dimensi	Kode Atribut	Nomor Atribut	Deskripsi Atribut	Sumber
<i>Responsiveness</i>	PSP/HRP	13	Seberapa puas anda terhadap kemampuan karyawan <i>coffee shop</i> dalam memberikan saran yang solutif atas keluhan pelanggan	Putri dkk, 2021
	PSP/HRP	14	Seberapa puas anda terhadap keamanan dan cepat pada saat proses pembayaran di <i>coffee shop</i>	Putri dkk, 2021
	PSP/HRP	15	Seberapa puas anda terhadap rasa aman dan nyaman saat beraktivitas di area <i>coffee shop</i>	Novadi dkk, 2021
	PSP/HRP	16	Seberapa puas anda dengan waktu yang dibutuhkan dalam penyajian menu <i>coffee shop</i>	Putri dkk, 2021
<i>Empathy</i>	PSP/HRP	17	Seberapa puas anda dengan kesabaran karyawan <i>coffee shop</i> dalam melayani pelanggan	Novadi dkk, 2021
	PSP/HRP	18	Seberapa puas anda terhadap kesopanan dan penggunaan bahasa yang baik oleh karyawan <i>coffee shop</i> dalam melayani pelanggan	Rhamadi dkk, 2023
	PSP/HRP	19	Seberapa puas anda terhadap sikap karyawan <i>coffee shop</i> yang memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pelanggan	Putri dkk, 2021

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2026

Pengolahan Data Studi Pendahuluan

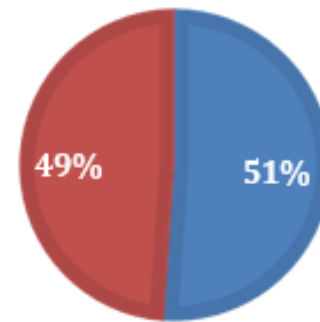
NO	Persepsi																			Jumlah
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	
1	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	3	67
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	53
4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	5	5	5	4	3	57
5	1	2	3	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	2	3	5	1	51
6	4	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	72
7	3	4	3	2	5	3	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3	5	56
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
10	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	80
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
12	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	69
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	54
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	62
16	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	61
17	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	77
18	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	78
19	3	3	3	2	5	4	2	1	4	4	1	3	5	5	3	5	3	4	1	60
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
21	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
22	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	75
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
26	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	76
27	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	77
28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	77
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
30	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70
Jumlah	114	111	116	109	109	117	113	108	116	110	106	113	112	119	118	118	115	118	114	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
N-1	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	
Varians	0,855	0,631	0,464	0,861	1,137	0,783	0,599	0,800	0,671	1,057	0,947	0,599	0,685	0,723	0,616	0,478	0,695	0,823	0,993	
Jumlah Varians	14,4																			
Varians Total	118,0																			
Reabilitas	0,988	0,908																		

		Harapan																			Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19		
	1	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	83
	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	76
	4	4	2	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	76
	5	5	4	3	2	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	4	3	1	5	4	61
	6	5	5	4	4	4	5	3	2	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	75
	7	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	79
	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
	10	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	85
	11	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	91
	12	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	74
	13	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	74
	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
	15	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	84
	16	5	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	5	76
	17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
	18	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	5	5	76
	19	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	74
	20	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
	22	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	77
	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
	24	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
	25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94
	26	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	80
	27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
	28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
	29	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	69
	30	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	90
	130	112	128	123	129	128	123	114	109	122	123	118	123	120	125	129	123	131	132		
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	
	0,574713	0,685057	0,547126	0,71379	0,4931	0,4092	0,57586	0,85517	0,72299	0,68506	0,5069	0,68506	0,57586	0,828	0,41954	0,56207	0,78276	0,44713	0,45517		
arians	11,5																				
tal	97,8																				
s	0,913	0,992																			

Kuesioner Responden

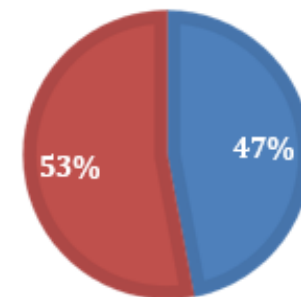
USIA

■ > 22 Tahun ■ 12-21 Tahun



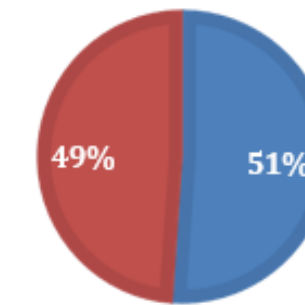
JENSLAKSINI

■ Laki-laki ■ Perempuan



USIA

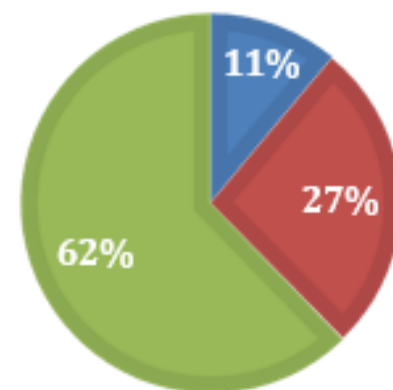
■ > 22 Tahun ■ 12-21 Tahun



Gambar 4.2 Data Usia Pelanggan yang berkunjung

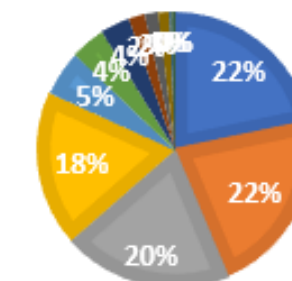
TUJUAN KUNJUNGAN

■ Meeting ■ Mengerjakan Tugas ■ Nongkrong



FREKUENSI KUNJUNGAN

■ 2 Kunjungan ■ 3 Kunjungan ■ 4 Kunjungan ■ 5 Kunjungan
 ■ 6 Kunjungan ■ 7 Kunjungan ■ 8 Kunjungan ■ 9 Kunjungan
 ■ 10 Kunjungan ■ 12 Kunjungan ■ 26 Kunjungan ■ 13 Kunjungan



Hasil Tabel Kesenjangan Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan (Persepsi)

Pertanyaan		Persepsi		Harapan		Kesenjangan
		Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
Tangibles (Bukti Fisik)						
1	Seberapa puas anda dengan kelengkapan fasilitas yang menunjang Dondang Coffee (Wifi, AC, Stopkontak, Kecukupan Kursi, Asbak, Tisu dan lainnya)	1233	3,88	1419	4,46	-0,58
2	Seberapa puas anda dengan musik yang diputar agar tidak mengganggu aktivitas pelanggan Dondang Coffee	1211	3,81	1387	4,36	-0,55
3	Seberapa puas anda dengan kebersihan lingkungan di area Dondang Coffee	1248	3,92	1430	4,50	-0,57
4	Seberapa puas anda dengan keluasan dan keamanan tempat parkir Dondang Coffee	1180	3,71	1419	4,46	-0,75
5	Seberapa puas anda dengan Kerapihan dan kebersihan karyawan Dondang Coffee	1248	3,92	1436	4,52	-0,59
Rata-rata		1224	3,85	1418	4,46	-0,611

Pertanyaan		Persepsi		Harapan		Kesenjangan
		Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
Reliability (Keandalan)						
6	Seberapa puas anda dengan kesesuaian pesanan yang diberikan ke pelanggan Dondang Coffee	1224	3,85	1417	4,46	-0,61
7	Seberapa puas anda dengan keragaman dari variasi menu yang diberikan ke pelanggan Dondang Coffee	1248	3,92	1423	4,47	-0,55
8	Seberapa puas anda dengan konsistensi dari kualitas rasa dari minuman dan makanan yang dipesan oleh pelanggan Dondang Coffee	1237	3,89	1435	4,51	-0,62
9	Seberapa puas anda dengan ketepatan jam operasional Dondang Coffee	1247	3,92	1410	4,43	-0,51
10	Seberapa puas anda dengan karyawan Dondang Coffee yang memiliki inisiatif dalam menawarkan produk yang diinginkan pelanggan	1218	3,83	1421	4,47	-0,64
11	Seberapa puas anda dengan kualitas makanan dan minuman Dondang Coffee yang diberikan ke pelanggan	1231	3,87	1410	4,43	-0,56
	Rata-rata	1234	3,88	1419	4,46	-0,58

Hasil Tabel Kesenjangan Kepentingan (Harapan) dan Kepuasan (Persepsi)

Pertanyaan		Persepsi		Harapan		Kesenjangan
		Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
	Assurance (Jaminan)					
12	Seberapa puas anda terhadap harga yang ditawarkan oleh coffee shop	1218	3,83	1421	4,47	-0,64
13	Seberapa puas anda terhadap kemampuan karyawan coffee shop dalam memberikan saran yang solutif atas keluhan pelanggan	1229	3,86	1422	4,47	-0,61
14	Seberapa puas anda terhadap keamanan dan cepat pada saat proses pembayaran di coffee shop	1278	4,02	1430	4,50	-0,48
15	Seberapa puas anda terhadap rasa aman dan nyaman saat beraktivitas di area coffee shop	1270	3,99	1436	4,52	-0,52
	Rata-rata	1249	3,93	1427	4,49	-0,56

Pertanyaan	Persepsi		Harapan		Kesenjangan
	Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
Responsivness (Daya Tanggap)					
Seberapa puas anda dengan waktu yang dibutuhkan dalam penyajian menu coffee shop	1191	3,75	1409	4,43	-0,68
Rata-rata	1191	3,75	1409	4,43	-0,68

Pertanyaan		Persepsi		Harapan		Kesenjangan
		Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
Empathy (Empati)						
17	Seberapa puas anda dengan kesabaran karyawan dalam melayani pelanggan	1240	3,90	1429	4,49	-0,59
18	Seberapa puas anda terhadap kesopanan dan penggunaan bahasa yang baik oleh karyawan coffee shop dalam melayani pelanggan	1256	3,95	1432	4,50	-0,55
19	Seberapa puas anda terhadap sikap karyawan coffee shop yang memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pelanggan	1227	3,86	1428	4,49	-0,63
	Rata-rata	1241	3,90	1430	4,50	-0,59

Nilai Total *Gap SERVQUAL* dan Peringkat Kesenjangan *SERVQUAL*

Tabel 4.10 Nilai Gap *Service Quality*

Dimensi	Persepsi		Harapan		Kesenjangan (Persepsi-Harapan)
	Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
<i>Tangibles</i>	1224	3,85	1418	4,46	-0,611
<i>Reliability</i>	1234	3,88	1419	4,46	-0,58
<i>Responsiveness</i>	1191	3,75	1409	4,43	-0,68
<i>Assurance</i>	1249	3,93	1427	4,49	-0,56
<i>Empathy</i>	1241	3,90	1430	4,50	-0,59

Tabel 4.11 Peringkat Kesenjangan Atribut

Atribut	Perspektif	Harapan	GAP Kesenjangan	Rank
X1	3,88	4,46	-0,58	11
X2	3,81	4,36	-0,55	15
X3	3,92	4,50	-0,57	12
X4	3,71	4,46	-0,75	1
X5	3,92	4,52	-0,59	10
X6	3,85	4,46	-0,61	8
X7	3,92	4,47	-0,55	16
X8	3,89	4,51	-0,62	6
X9	3,92	4,43	-0,51	18
X10	3,83	4,47	-0,64	3
X11	3,87	4,43	-0,56	13
X12	3,83	4,47	-0,64	4
X13	3,86	4,47	-0,61	7
X14	4,02	4,50	-0,48	19
X15	3,99	4,52	-0,52	17
X16	3,75	4,43	-0,68	2
X17	3,90	4,49	-0,59	9
X18	3,95	4,50	-0,55	14
X19	3,86	4,49	-0,63	5

Hasil Data MIS, MSS, WF dan WS

Tabel 4.12 Nilai MIS dan MSS

Nilai MIS dan MSS			
Atribut Persepsi	Mean Satisfaction Score (MSS)	Atribut Harapan	Mean Importance Score (MIS)
1	3,877	1	4,46
2	3,808	2	4,36
3	3,925	3	4,50
4	3,711	4	4,46
5	3,925	5	4,52
6	3,849	6	4,46
7	3,925	7	4,47
8	3,890	8	4,51
9	3,921	9	4,43
10	3,830	10	4,47
11	3,871	11	4,43
12	3,830	12	4,47
13	3,865	13	4,47
14	4,019	14	4,50
15	3,994	15	4,52
16	3,745	16	4,43
17	3,899	17	4,49
18	3,950	18	4,50
19	3,858	19	4,49
Total	73,69	Total	84,95

Tabel 4.13 Nilai Weight Factor

Tabel 4.13 Rekapitulasi nilai Weight Factor (WF)		
Atribut Harapan	Mean Importance Score	Weight Factor
1	4,46	5,25
2	4,36	5,13
3	4,50	5,29
4	4,46	5,25
5	4,52	5,32
6	4,46	5,25
7	4,47	5,27
8	4,51	5,31
9	4,43	5,22
10	4,47	5,26
11	4,43	5,22
12	4,47	5,26
13	4,47	5,26
14	4,50	5,29
15	4,52	5,32
16	4,43	5,22
17	4,49	5,29
18	4,50	5,30
19	4,49	5,29
Total	84,95	100

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2026

Tabel 4.14 Nilai Weight Score

Tabel 4.14 Rekapitulasi nilai Weight Score (WS)			
Atribut	WF	MSS	WS
1	5,25%	3,88	20,37
2	5,13%	3,808	19,53
3	5,29%	3,925	20,76
4	5,25%	3,711	19,48
5	5,32%	3,925	20,88
6	5,25%	3,849	20,21
7	5,27%	3,925	20,68
8	5,31%	3,890	20,66
9	5,22%	3,921	20,47
10	5,26%	3,830	20,15
11	5,22%	3,871	20,21
12	5,26%	3,830	20,15
13	5,26%	3,865	20,32
14	5,29%	4,019	21,26
15	5,32%	3,994	21,25
16	5,22%	3,745	19,55
17	5,29%	3,899	20,63
18	5,30%	3,950	20,94
19	5,29%	3,858	20,41
Total			387,90

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2026

Rekapitulasi CSI

Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Customer Satisfaction Index

Tabel 4.15 Kriteria Tingkat Kepuasan *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81-100	Sangat Puas
2	66-80,99	Puas
3	51-65,99	Cukup Puas
4	35-50,99	Kurang Puas
5	0-34,99	Tidak Puas

Sumber: Veronica dkk, 2025

4.16 Rekapitulasi nilai Atribut Kesesuaian

Tabel 4. 16 Rekapitulasi nilai Atribut Kesesuaian

Atribut	Xi	Yi	Tki (%)
1	1233	1449	85,09
2	1211	1387	87,31
3	1248	1430	87,27
4	1180	1419	83,16
5	1248	1436	86,91
6	1224	1417	86,38
7	1248	1423	87,70
8	1237	1435	86,20
9	1247	1410	88,44
10	1218	1421	85,71
11	1231	1410	87,30
12	1218	1421	85,71
13	1229	1422	86,43
14	1278	1430	89,37
15	1270	1436	88,44
16	1191	1409	84,53
17	1240	1429	86,77
18	1256	1432	87,71
19	1227	1428	85,92
Rata-rata	23434	27044	86,65

Sumber: Hasil Olahan Data, 2026

4.17 Rekapitulasi Dimensi berdasarkan Action dan Hold

Tabel 4. 17 Rekapitulasi Pengambilan Keputusan

Dimensi	Atribut	Performance	Importance	Tki(%)	Action (A & Hold (H))
Tangibles	1	1233	1449	85,09	A
	2	1211	1387	87,31	A
	3	1248	1430	87,27	A
	4	1180	1419	83,16	A
	5	1248	1436	86,91	A
Reliability	6	1224	1417	86,38	A
	7	1248	1423	87,70	A
	8	1237	1435	86,20	A
	9	1247	1410	88,44	A
	10	1218	1421	85,71	A
Assurance	11	1231	1410	87,30	A
	12	1218	1421	85,71	A
	13	1229	1422	86,43	A
	14	1278	1430	89,37	A
	15	1270	1436	88,44	A
Responsiveness	16	1191	1409	84,53	A
Empathy	17	1240	1429	86,77	A
	18	1256	1432	87,71	A
	19	1227	1428	85,92	A

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2026

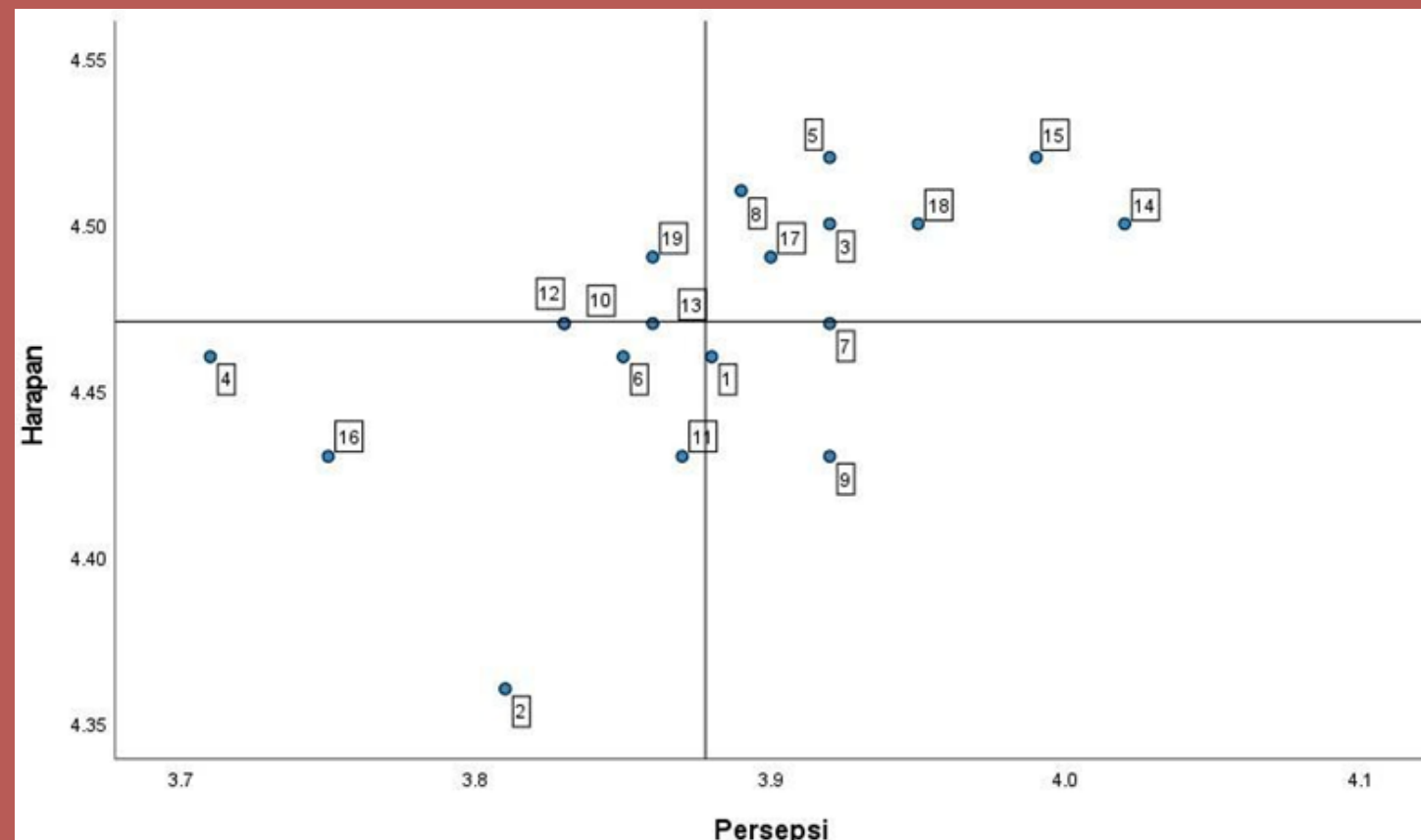
$$x_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{1233}{318} = 3,88 \quad \bar{y} = \frac{1449}{318} = 4,46$$

Hasil dari total nilai performance atribut 1 sampai 19

Diagram Kartesius Metode IPA

Tabel 4.18 Diagram Kartesius



4.19 Kuadran 1
Diagram Kartesius

Tabel 4.19 Kuadran I

Kuadran	Atribut	Pertanyaan
Satu (<i>Concentrate Test</i>)	12	Kelengkapan fasilitas yang menunjang Dondang Coffee (Wifi, AC, Stopkontak, Kecukupan Kursi, Asbak, Tisu dan lainnya)
	10	Kerapihan dan kebersihan karyawan Dondang Coffee
	19	Konsistensi dari kualitas rasa dari minuman dan makanan yang dipesan oleh pelanggan Dondang Coffee
	13	Rasa aman dan nyaman saat beraktivitas di area coffee shop

Sumber: Hasil Olahan Data, 2026

Atribut-atribut pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terhadap layanan tergolong tinggi, namun tingkat persepsi yang dirasakan pelanggan masih relatif rendah

Diagram Kartesius Metode IPA

4.20 Kuadran 2 Diagram Kartesius

Kuadran	Atribut	Pertanyaan
Dua (<i>Keep Up The Good Work</i>)	3	Kelengkapan fasilitas yang menunjang Dondang Coffee (Wifi, AC, Stopkontak, Kecukupan Kursi, Asbak, Tisu dan lainnya)
	5	Kerapihan dan kebersihan karyawan Dondang Coffee
	8	Konsistensi dari kualitas rasa dari minuman dan makanan yang dipesan oleh pelanggan Dondang Coffee
	14	Keamanan dan cepat pada saat proses pembayaran di coffee shop
	15	Rasa aman dan nyaman saat beraktivitas di area coffee shop
	17	Kesabaran karyawan dalam melayani pelanggan
	18	Kesopanan dan penggunaan bahasa yang baik oleh karyawan coffee shop dalam melayani pelanggan

Atribut-atribut dalam kuadran ini menunjukkan bahwatingkat harapan dan tingkat persepsipelanggan sama-sama tinggi, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan pada aspek-aspek tersebut telah mampu memenuhi harapan pelanggan dengan baik

Atribut- atribut pada kuadran ini menunjukkan tingkat harapan yang relatif rendah menurut pelanggan, namun pihak coffee shop memberikan perhatian dan kinerja pelayanan yang cukup tinggi pada aspek tersebut.

Tabel 4.21 Diagram Kartesius

Tabel 4.21 Kuadran III		
Kuadran	Atribut	Pertanyaan
Tiga (<i>Low Priority</i>)	2	Musik yang diputar agar tidak mengganggu aktivitas pelanggan <i>coffee shop xyz</i>
	4	Keluasan dan keamanan tempat parkir <i>coffee shop xyz</i>
	6	Kesesuaian pesanan yang diberikan ke pelanggan <i>coffee shop xyz</i>
	11	Kualitas makanan dan minuman <i>coffee shop xyz</i> yang diberikan ke pelanggan
	16	Waktu yang dibutuhkan dalam penyajian menu <i>coffee shop xyz</i>
Sumber: Olahan Data Peneliti, 2026		

Berdasarkan hasil analisis Diagram Kartesius yang disajikan pada Tabel 4.21, diketahui terdapat 5 atribut yang termasuk ke dalam Kuadran III. Atribut-atribut pada kuadran ini menunjukkan tingkat kepentingan yang relatif rendah menurut pelanggan, sementara tingkat kepuasan yang dirasakan sudah cukup baik.

Tabel 4.22 Kuadran 4 Diagram Kartesius

Tabel 4.22 Kuadran IV		
Kuadran	Atribut	Pertanyaan
Empat (<i>Possible Overkill</i>)	1	kelengkapan fasilitas yang menunjang <i>Coffee Shop</i> (Wifi, AC, Stopkontak, Kecukupan Kursi, Asbak, Tisu dan lainnya)
	7	kesesuaian pesanan yang diberikan ke pelanggan <i>Coffee Shop</i>
	9	ketepatan jam operasional <i>Coffee Shop</i>
Sumber: Olahan Data Peneliti, 2026		

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis serta hasil pengolahan data menggunakan metode Service Quality, diketahui bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan masih memiliki nilai gap negatif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Coffee Shop XYZ belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pelanggan. Kesenjangan terbesar ditemukan pada beberapa atribut pelayanan, seperti kondisi area parkir, kecepatan penyajian menu, kesesuaian harga yang ditawarkan, sikap pelayanan karyawan terhadap seluruh pelanggan, serta kemampuan karyawan dalam menawarkan produk kepada pelanggan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perbaikan serta peningkatan kualitas agar pelayanan yang diberikan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai kepuasan pelanggan sebesar 77,58%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Coffee Shop XYZ berada pada kategori puas. Namun demikian, nilai yang diperoleh masih belum mencapai kategori sangat puas karena masih berada di bawah standar tingkat kepuasan yang sangat baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan secara lebih optimal serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
3. Atribut yang termasuk ke dalam Kuadran I yaitu X10, atribut X12, atribut X13 dan atribut X19. Atribut tersebut menunjukkan bahwa pelanggan memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap aspek pelayanan tersebut, namun tingkat persepsi yang dirasakan masih belum mampu memenuhi ekspektasi pelanggan secara optimal. Oleh karena itu, pihak Coffee Shop XYZ perlu melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan pada atribut-atribut tersebut agar tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat. Pada atribut yang berada pada kuadran III meliputi atribut X2, atribut X4, atribut X6, atribut X11, dan atribut X16 menunjukkan tingkat harapan maupun tingkat persepsi pelanggan terhadap aspek pelayanan tersebut relatif lebih rendah dibandingkan atribut lainnya. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa atribut pada kuadran ini belum menjadi prioritas utama dalam penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Coffee Shop XYZ. Walaupun demikian, pihak coffee shop tetap perlu mempertahankan kualitas pelayanan pada atribut tersebut agar pelayanan yang diberikan tetap terjaga dan tidak mengalami penurunan yang dapat mempengaruhi kenyamanan pelanggan.

THANK YOU

