

MEASURING CUSTOMER SATISFACTION LEVELS USING SERVICE QUALITY AND IMPROVEMENT GAP ANALYSIS AT ELISEN CAFÉ

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGUNAKAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS* PADA ELISEN KAFE

Rizal Dwi Nugroho¹, Elly Ismiyah²

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

E-mail : rizalnugraha809@gmail.com, ismi_elly@umg.ac.id

ABSTRACT

The rapid growth of the café business today can be attributed to cafés becoming a lifestyle choice for gen z, making it crucial for café owners to ensure customer satisfaction to gain a competitive edge. This study focuses on Elisen Café with the objective of measuring customer satisfaction levels at Elisen Café using the Servqual and Improvement Gap Analysis (IGA) methods. Servqual is used to evaluate the gap between expected and received service, while IGA helps identify improvement areas to enhance service quality. The study surveyed 75 respondents with 20 question indicators, analyzed using SPSS. Results indicated that 14 out of 20 attributes showed a negative gap, signifying a disparity between satisfaction levels and expectations. The IGA identified Critical Attributes at Elisen Café, including the punctuality of café operating hours and the accuracy of information on social media platforms like Instagram and Google Maps. Proposed solutions include developing an SOP for scheduling, shift arrangements, monitoring accompanied by evaluations, creating regular content, monitoring, and staff training.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Improvement Gap Analysis

ABSTRAK

Perkembangan bisnis kafe saat ini telah begitu pesat dikarenakan kafe telah menjadi bagian dari gaya hidup bagi gen z, sehingga penting bagi pemilik kafe untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka untuk dapat lebih unggul dari kompetitor. Penelitian ini mengambil objek Elisen kafe dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan di Elisen Kafe menggunakan metode *Servqual* dan *Improvement Gap Analysis* (IGA). *Servqual* digunakan untuk mengevaluasi gap antara layanan yang diharapkan dan yang diterima, sementara IGA membantu mengidentifikasi area perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Responden yang digunakan adalah 75 orang dengan 20 indikator pertanyaan dan dianalisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan 14 dari 20 atribut memiliki gap negatif yang mengartikan bahwa terdapat kesenjangan antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan. Melalui IGA diperoleh bahwa *Critical Attribute* pada Elisen Kafe meliputi ketepatan jam operasional kafe dan keakuratan informasi media sosial seperti instagram maupun google maps. Solusi yang dapat diusulkan ialah pembuatan SOP jadwal, penyusunan shift, monitoring disertai evaluasi serta pembuatan konten berkala, monitoring serta pelatihan staf.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Service Quality, Improvement Gap Analysis

PENDAHULUAN

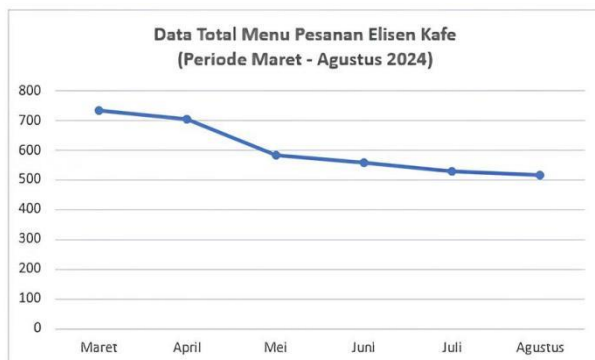
Usaha kafe telah menjadi salah satu bisnis yang berkembang pesat di Indonesia, hal tersebut karena kafe telah menjadi salah satu dari bagian gaya hidup

bagi gen z dalam menjadi tempat bertemu, mengerjakan tugas hingga mengadakan rapat. Fenomena tersebut tentunya menjadi peluang bagi pemilik bisnis kafe untuk memberikan diferensiasi produk maupun pelayanan kepada pelanggan untuk

menciptakan loyalitas dan keunggulan tersendiri.

Service quality menjadi salah satu elemen penting yang perlu diperhatikan oleh pelaku bisnis kafe. Menurut Phan & Nham (2015) kualitas layanan menjadi peran utama dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif bagi suatu bisnis. Konsumen akan memberikan penilaian kualitas layanan yang memuaskan apabila pelayanan kafe telah sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, konsumen juga akan melakukan pembelian kembali ketika mereka telah merasa puas akan sebuah layanan (Kusumaradya et al., 2021).

Persaingan *coffee shop* di Kabupaten Gresik semakin ketat seiring dengan luasnya pangsa pasar penikmat kopi yang diimbangi oleh pertumbuhan jumlah *coffee shop* di daerah tersebut. Elisen kafe merupakan salah satu *coffee shop* yang berada di Kabupaten Gresik berdiri sejak tahun 2018 dengan menerapkan konsep *garden* dan *vintage* dengan menu kopi tradisional yang berasal dari Kabupaten Gresik.



Sumber : Elisen Kafe (2024)

Gambar 1. Data Total Menu Pesanan (Periode Maret – Agustus 2024)

Berdasarkan Gambar 1 data total banyaknya menu yang terjual pada Elisen kafe dalam 6 bulan terakhir, dapat direpresasikan bahwa terjadi penurunan jumlah pemesanan menu pada penurunan penjualan. Keterbatasan sumber daya

manusia (2 orang karyawan) yang dimiliki oleh Elisen kafe dapat menjadi pertimbangan atas kualitas layanan yang diberikan. Sehingga, sebagai *coffe shop* baru penting bagi Elisen kafe untuk mengetahui kepuasan pelanggannya dengan peforma pelayanan yang diberikan.

Service quality sendiri dapat menjadi sebuah evaluasi bisnis untuk berkembang dan bertumbuh dalam jangka panjang (Tjiptono, 2014). Dalam penelitian ini *service quality* memiliki peran sebagai pengukur *gap* tingkat kepuasan pelanggan antara zona *desired service* (harapan tertinggi akan pelayanan) dan *adequate service* (penilaian kualitas layanan minimum) (Zeithaml et al., 2017). Setiap konsumen memiliki harapan yang berbeda akan suatu kualitas layanan yang mereka terima sehingga kualitas layanan dapat dikategorikan sebagai penilaian yang memiliki sifat subjektif (Zygiaris et al., 2022).

Selain itu, pada penelitian ini *Improvement Gap Analysis* (IGA) menjadi metode dalam mengukur kualitas jasa sehingga akan memberikan upaya perbaikan yang dapat dilakukan oleh kafe. Metode ini memiliki keunggulan dalam membedakan antara atribut dasar (yang diharapkan oleh pelanggan) dan atribut kegembiraan (yang melebihi ekspektasi dan memberikan kepuasan tambahan). Hal ini memungkinkan keputusan perbaikan yang lebih tepat sasaran (Tontini & Picolo, 2010). Penggunaan metode ini untuk melihat dan menilai kondisi ideal yang ingin dicapai pada kualitas layanan saat ini dengan kualitas layanan minimum atau rendah. Melalui metode ini bisnis dapat menghindari kesalahan dalam upaya perbaikan atau evaluasinya. *Improvement Gap Analysis* (IGA) digunakan untuk melihat dan menilai setiap atribut yang digunakan dalam penilaian *service quality* (Yulianti et al., 2014).

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeteksi

kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelanggan terhadap kualitas layanan Elisen kafe dengan pengukuran *service quality* (Servqual) serta untuk mengidentifikasi dan menyusun strategi perbaikan dari kesenjangan yang terjadi melalui *Improvement Gap Analysis* (IGA) untuk meningkatkan kualitas layanan dan menarik kembali pengunjung.

METODE

Jenis metode dari penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan definisi sebagai penelitian yang menggunakan data numerik untuk menemukan pola atau menguji sebuah hubungan (Rana et al., 2021). Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh melalui wawancara secara langsung kepada pemilik Elisen Kafe serta survey yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengunjung Elisen kafe. Besarnya sampel penelitian ditentukan berdasarkan perhitungan Bernoulli karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Adapun formula Bernoulli dapat ditulis sebagai berikut:

$$N \geq \frac{Z^2 \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right)}{e^2}$$

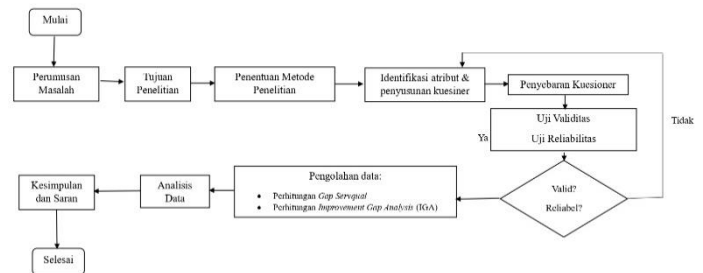
Keterangan:

- N : Jumlah sampel minimum
Z : Nilai distribusi normal
 α : Taraf signifikansi (95%)
e : Taraf kesalahan (5%)

Sehingga, dari perhitungan tersebut diperoleh 73 sampel untuk mengisi kuesioner. Dengan syarat $N \geq$ maka peneliti mengambil 75 sampel sebagai responden penelitian dengan *instrument* skala likert.

Gambar 2 menyajikan gambaran singkat mengenai alur penelitian, yang mencakup tahapan utama mulai dari perencanaan hingga analisis data. Proses ini meliputi pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas data dengan

SPSS, serta analisis lebih lanjut menggunakan metode yang sesuai. Diagram tersebut memperlihatkan



keterkaitan antar proses, memberikan panduan yang jelas dan sistematis untuk memahami keseluruhan alur penelitian

Sumber: Diolah peneliti

Gambar 2. Alur Penelitian

Uji reabilitas dan validitas pada penelitian ini dilakukan bantuan *software* SPSS. Uji validitas menurut Ghazali (2009) dipergunakan sebagai alat ukur dalam menilai keabsahan (valid) tidaknya suatu kuesioner dengan syarat tingkat kepercayaan 0.95 dan ketelitian 0.05 melalui uji *pearson*. Sedangkan uji reabilitas menggunakan *Cronbac's Alpha* untuk mengukur tingkat konsistensi data dalam kuesioner sehingga dinyatakan data dinyatakan reliabel dengan syarat data telah lebih dari 0,60 (Sugiyono, 2019).

Pada pengujian kualitas layanan (*servqual*) digunakan dalam melihat gap. Jika suatu kenyataan dalam pelayanan lebih rendah dari harapan konsumen, maka ada kekurangan dalam kualitas layanan (gap negatif). Sebaliknya, jika kenyataan dalam pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen, maka kualitas layanan dianggap lebih baik dari yang diharapkan (gap positif). Jika keadaan kenyataan pelayanan sama dengan harapan, maka kualitas layanan dianggap sama (tidak ada gap) (Zeithaml et al., 2017). Selisih antara kenyataan dan harapan (gap) dihitung untuk setiap dimensi dimana dalam penelitian ini menggunakan acuan 5 dimensi yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

empathy. Tabel 1 memuat mengenai indikator penyusunan kuesioner didasarkan pada penelitian terdahulu dengan persetujuan kepada pihak Elisen kafe.

Tabel 1. Item Kuesioner Penelitian

Kode	Dimensi	Item Pertanyaan	Sumber
T1	Tangibles	Keluasan dan keamanan tempat parkir Elisen Kafe	(Ihsan et al., 2022)
T2		Kebersihan toilet Elisen Kafe	(Ihsan et al., 2022)
T3		Kebersihan lingkungan Elisen Kafe	(Ihsan et al., 2022)
T4		Kelengkapan fasilitas (wifi, pendingin ruangan/ac/kipas angin/stopkontak)	(Ihsan et al., 2022)
T5		Desain interior Elisen Kafe	(Ihsan et al., 2022)
T6		Kecukupan tempat duduk dan meja	(Ihsan et al., 2022)
T7		Kejelasan informasi yang diberikan	(Ihsan et al., 2022)
T8		Kerapian dan kebersihan karyawan	(Ihsan et al., 2022)
R1	Reliability	Keberagaman variasi menu	(Ihsan et al., 2022)
R2		Konsistensi kualitas rasa	(Ihsan et al., 2022)
R3		Ketepatan jam operasional Elisen Kafe	(Ihsan et al., 2022)
R4		Kesesuaian pesanan yang diberikan	(Ihsan et al., 2022)
RE1	Responsiveness	Ketepatan informasi yang diberikan karyawan	(Ihsan et al., 2022)
RE2		Waktu yang dibutuhkan dalam penyajian menu	(Ihsan et al., 2022)
RE3		Respon Elisen Kafe terhadap keluhan	(Ihsan et al., 2022)
A1	Assurance	Kualitas pesanan yang diberikan	(Ihsan et al., 2022)
A2		Profesionalitas karyawan Elisen Kafe	(Ihsan et al., 2022)

E1	Kepekaan kebutuhan pelanggan	(Ihsan et al., 2022)
E2	Keakuratan informasi media sosial (ex: instagram, google maps)	(Sambodo & Dirgantara, 2014)
E3	Konten dan desain media sosial Elisen Kafe (ex: instagram, google maps)	(Sambodo & Dirgantara, 2014)

Empathy

Data yang telah terbukti valid dan reliabel kemudian diolah menggunakan perhitungan *Improvement Gap Analysis* (IGA) dengan melihat *perhitungan Average Expected Satisfaction with Functional Question* (AESFQ) atau rata-rata kepuasan harapan fungsional, *Average Expected Satisfaction with Disfunctional Question* (AESDQ) atau rata-rata kepuasan harapan disfungsional serta *Average Current Satisfaction* (ACS) atau rata-rata kepuasan saat ini dengan formula sebagai berikut:

$$AESFQ = \frac{\sum_{i=1}^n ESFQ}{n}$$

$$AESDQ = \frac{\sum_{i=1}^n ESDQ}{n}$$

$$ACS = \frac{\sum_{i=1}^n CS}{n}$$

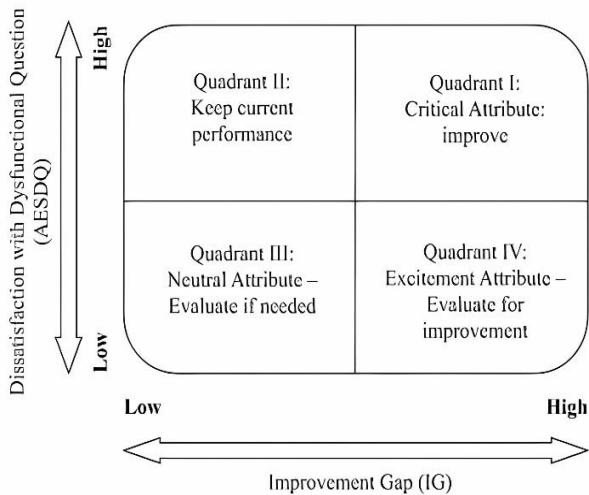
Keterangan :

n	: Jumlah kuesioner
ESFQ	: Nilai atribut fungsional
ESDQ	: Nilai atribut disfungsional
AESFQ	: Nilai rata-rata atribut kuesioner fungsional
AESDQ	: Nilai rata-rata atribut kuesioner disfungsional
ACS	: Nilai rata-rata kepuasan terhadap atribut saat ini
CS	: <i>Current satisfaction</i>
I	: Atribut ke-i

Sehingga, *Improvement Gap* (IG) pada setiap atribut (k) dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$IG = AESFQ_k - ACS_k$$

Dimana, nilai IGk dan AESDQk menjadi acuan pemetaan matrix *Improvement Gap Analysis* (IGA) yang telah distandarisasi oleh sumbu X dan sumbu Y dengan perhitungan sebagai berikut:



$$IGk = \frac{IG_k - IG}{\sigma_{IG}}$$

$$AESDQ_k = \frac{AESDQ - AESDQ_k}{\sigma_{AESDQ}}$$

Sumber : Tontini & Picolo (2010)

Gambar 3: *Improvement Gap Analysis Matrix*

Pada gambar 3 menunjukkan matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA) terbagi menjadi sumbu X dan Y dengan IV kuadran. **Kuadran I** merupakan atribut dengan nilai IG yang tinggi serta nilai ketidakpuasan tinggi pada pertanyaan disfungsi (AESDQ) sehingga kuadran ini dianggap penting untuk melakukan perbaikan. **Kuadran II** merupakan atribut dengan nilai AESDQ tinggi dan nilai IG rendah sehingga pada kuadran ini atribut tidak perlu ditingkatkan namun perusahaan harus tetap berhati-hati agar kinerjanya tidak menurun karena beresiko memberikan ketidakpuasan yang besar pada pelanggan. **Kuadran III** merupakan atribut dengan nilai AESDQ netral dan nilai IG rendah sehingga, pada kuadran ini

dianggap sebagai kondisi yang netral dan tidak akan mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. **Kuadran IV** merupakan atribut dengan nilai IG tinggi dan nilai ketidakpuasan yang rendah pada pertanyaan AESDQ yang dianggap sebagai atribut *excitement* sehingga, atribut tidak akan mempengaruhi ketidakpuasan konsumen yang besar bila tidak ada namun akan mengalami peningkatan konsumen yang besar bila ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Proses penyebaran kuesioner dalam pengumpulan data dilakukan kepada 75 responden dengan 20 item pertanyaan. Skala penilaian yang digunakan dalam menilai kepuasan dan harapan pelanggan menggunakan 5 skala yang menyatakan Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup, Puas, Sangat Puas.

Pada kuesioner *Improvement Gap Analysis* (IGA) terbagi menjadi 2 bagian yaitu fungsional dan disfungsi dengan skala Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup, Puas, Sangat Puas.

Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat suatu keabsahan dari pertanyaan kuesioner yang telah diberikan (Ghazali & Latan, 2017). Uji ini dilakukan setelah kuesioner telah disebarkan dan diisi oleh responden dengan kriteria yang telah ditentukan. Pada uji ini, dilakukan perbandingan yang berasal dari r_{tabel} dengan r_{hitung} dimana r_{tabel} berasal dari $r_{product\ moment}$ dengan signifikansi sebesar 5%. Pada penelitian ini, diperoleh r_{tabel} berasal dari $df = 73$ ($df = n - 2$) adalah 0,227. Sehingga, data akan dinyatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Jika pada pengujian r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka pertanyaan yang ada dalam kuesioner dinyatakan tidak valid sehingga harus melakukan penyebaran ulang. Tabel 2 merupakan

hasil uji validitas yang dilakukan dari setiap atribut penelitian menggunakan

bantuan *software* SPSS.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas *Servqual* dan IGA

No	Kode	r_{hitung} <i>Servqual</i>		r_{hitung} IGA		r_{tabel}
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	Fungsional (ESFQ)	Disfungsional (ESDQ)	
1	T1	0.609	0.750	0.520	0.724	0.227
2	T2	0.642	0.709	0.578	0.594	0.227
3	T3	0.659	0.755	0.334	0.518	0.227
4	T4	0.738	0.687	0.676	0.639	0.227
5	T5	0.560	0.602	0.438	0.709	0.227
6	T6	0.677	0.744	0.588	0.624	0.227
7	T7	0.640	0.778	0.654	0.638	0.227
8	T8	0.760	0.664	0.515	0.521	0.227
9	R1	0.665	0.735	0.509	0.623	0.227
10	R2	0.725	0.740	0.523	0.553	0.227
11	R3	0.411	0.677	0.493	0.590	0.227
12	R4	0.627	0.680	0.644	0.586	0.227
13	RE1	0.704	0.809	0.690	0.698	0.227
14	RE2	0.559	0.724	0.503	0.598	0.227
15	RE3	0.692	0.753	0.575	0.735	0.227
16	A1	0.708	0.832	0.560	0.541	0.227
17	A2	0.767	0.751	0.444	0.618	0.227
18	E1	0.647	0.757	0.588	0.636	0.227
19	E2	0.631	0.655	0.571	0.710	0.227
20	E3	0.621	0.661	0.621	0.679	0.227

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 2, diperoleh bahwa setiap item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid sehingga penelitian dapat dilanjutkan pada tahap selanjutnya.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan kestabilan data yang telah diperoleh (Hair et al., 2017). Uji ini menggunakan parameter koefisien *Cronbach* dengan metode *Alpha Cronbach*. Dimana, terdapat beberapa nilai tingkatan untuk mengkategorikan hubungan relasi yaitu pada tingkat Kepercayaan 0,8-1,00 mengartikan hubungan yang sangat kuat, tingkat kepercayaan 0,60-0,799 mengartikan

hubungan yang kuat, tingkat kepercayaan 0,40-0,599 mengartikan hubungan yang moderat serta tingkat kepercayaan 0,20-0,399 mengartikan hubungan yang rendah (Setyawan et al., 2017). Tabel 3 merupakan hasil dari uji reabilitas pada setiap indikator *service quality* dan IGA.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas *Servqual* dan IG

<i>Cronbach Alpha</i> <i>Servqual</i>		<i>Cronbach Alpha</i> IGA	
Tingkat Kepuasan	Tingkat Harapan	AESFQ	AESDQ
0.922	0.951	0.877	0.919

Berdasarkan hasil yang diperoleh, setiap atribut telah memenuhi syarat yaitu

memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 sehingga dinyatakan reliabel.

Pengukuran Service Quality

Pengukuran gap yang terjadi pada kualitas layanan dilakukan dengan nilai rata-rata dari setiap atribut pada tingkat kepuasan dan harapan. Dimana selisih antara tingkat kepuasan dan harapan merupakan *gap* (kesenjangan) yang terjadi antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Gap Servqual

No	Kode	Mean Tingkat Kepuasan	Mean Tingkat Harapan	Gap Servqual
1	T1	3,41	3,68	-0,77
2	T2	3,53	3,68	-0,15
3	T3	3,72	3,68	0,04
4	T4	3,84	3,75	0,09
5	T5	3,96	3,83	0,13
6	T6	3,68	3,76	-0,08
7	T7	3,73	3,77	-0,04
8	T8	3,81	3,85	-0,04
9	R1	3,79	3,72	0,07
10	R2	3,65	3,69	-0,04
11	R3	3,11	3,88	-0,27
12	R4	3,88	3,76	0,12
13	RE1	3,75	3,91	-0,16
14	RE2	3,49	3,67	-0,17
15	RE3	3,72	3,87	-0,15

16	A1	3,93	3,96	-0,03
17	A2	4,01	3,92	0,09
18	E1	3,71	3,79	-0,08
19	E2	3,31	3,89	-0,59
20	E3	3,17	3,96	-0,79

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, Tabel 4 menunjukkan 6 dari 20 atribut memiliki nilai positif yang dapat diartikan bahwa tingkat harapan dan kepuasan pelanggan telah melampaui harapan mereka sehingga pada nilai positif yang terdiri dari *tangibles* (T3,T4,T5), *reliability* (R1, R4), *Assurance* (A2) tidak perlu menjadi skala prioritas untuk ditingkatkan atau perbaikan.

Sehingga, penelitian ini akan berfokus pada 16 atribut lain yang memiliki nilai negatif yaitu atribut yang memiliki selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan pelanggan, dimana dapat diartikan bahwa perlu dilakukan analisis menggunakan *Improvement Gap Analysis* kualitas layanan yang diberikan Elisen Kafe yang perlu untuk ditingkatkan.

Perhitungan Improvement Gap Analysis (IGA)

Berikut merupakan hasil perhitungan *Improvement Gap Analysis* (IGA):

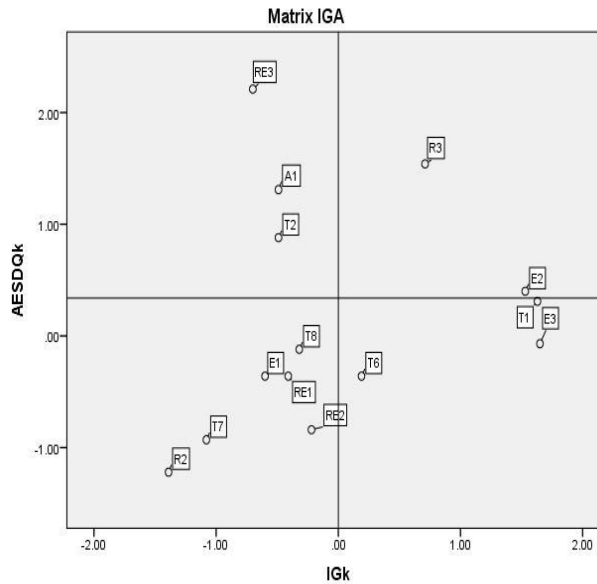
Tabel 5. Hasil Perhitungan Improvement Gap Analysis

No	Kode	Dimensi	ACS	AESFQ	AESDQ	IG	IG _K	AESDQ _K
1	T1	Tangibles	0,37	1,84	1,08	1,47	1,63	0,31
2	T2		1,21	1,44	1,00	0,23	-0,49	0,88
3	T6		1,49	2,12	1,17	0,63	0,19	-0,36
4	T7		1,63	1,52	1,25	-0,11	-1,08	-0,93
5	T8		1,65	1,99	1,11	0,33	-0,32	0,12
6	R2	Reliability	1,48	1,19	1,29	-0,29	-1,39	-1,22
7	R3		0,99	1,92	0,91	0,93	0,71	1,54
8	RE1		1,57	1,85	1,17	0,28	-0,41	-0,36
9	RE2	Responsiveness	1,20	1,59	1,24	0,39	-0,22	-0,84
10	RE3		1,59	1,69	0,81	0,11	-0,70	2,21
11	A1	Assurance	1,76	1,99	1,31	0,23	-0,49	1,31
12	E1		1,52	1,69	1,17	0,17	-0,60	-0,36
13	E2	Empathy	0,57	1,99	1,07	1,41	1,53	0,40
14	E3		0,57	2,05	1,13	1,48	1,65	-0,07

Berdasarkan perhitungan dari pengolahan data pada tabel 5, maka diperlukan

pengkategorian dalam tampilan matrix sesuai ketentuan Dimana nilai

Improvement Gap Analysis (IGk) menjadi sumbu x dan nilai *Average Expectation with Disfungsional Question* (AESDQk) menjadi sumbu y (Tontini & Picolo, 2010).



Gambar 4: Matrix Improvement Gap Analysis

Berdasarkan matrix yang ada, dapat dikategorikan pembagian kuadran pada setiap atribut sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Critical Attribute*)
Atribut yang masuk pada kuadran I meliputi :
 - R3 (Ketepatan jam operasional Elisen Kafe) dan
 - E2 (Keakuratan informasi media sosial ex: instagram, google maps)
2. Kuadran II (*Keep Current Performance*)
Atribut yang masuk pada kuadran II meliputi :
 - RE3 (Respon Elisen Kafe terhadap keluhan)
 - A1 (Kualitas pesanan yang diberikan)
 - T2 (Kebersihan toilet Elisen Kafe)
3. Kuadran III (*Neutral Attribute*)
Atribut yang masuk pada kuadran III meliputi :

- T8 (Kerapihan dan kebersihan karyawan)
- T7 (Kejelasan informasi yang diberikan)
- E1 (Kepekaan kebutuhan pelanggan)
- RE1 (Ketepatan informasi yang diberikan karyawan)
- RE2 (Waktu yang dibutuhkan dalam penyajian menu)
- R2 (Konsistensi kualitas rasa)

4. Kuadran IV (*Excitement Attribute*)

Atribut yang masuk pada kuadran IV meliputi :

- E3 (Konten dan desain media sosial Elisen Kafe ex: instagram, google maps)
- T1 (Keluasan dan keamanan tempat parkir)
- T6 (Kecukupan tempat duduk dan meja).

Usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk atribut kuadran I dapat diringkas pada Tabel 6.

Tabel 6. Usulan Perbaikan *Critical Attribute*

Kode	Atribut	Usulan
R3	Ketepatan jam operasional Elisen Kafe	Elisen Kafe dapat membuat SOP jam operasional, pemberlakuan sanksi dan <i>reward</i> bagi karyawan disiplin waktu, penetapan shift
E2	Keakuratan informasi media sosial ex: instagram, google maps	Melakukan pembaruan konten secara berkala. Melakukan integrasi antar platform, evaluasi dan monitoring konten, pelatihan staf manajemen media sosial

SIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa hasil gap *servqual* pada Elisen Kafe terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran I (*Critical Attribute*) yaitu ketepatan jam operasional dan keakuratan informasi di media sosial. Untuk jam operasional kafe, solusi perbaikan yang sebaiknya dilakukan yaitu pembuatan SOP terkait jam buka dan tutup yang melibatkan karyawan serta penerapan *reward* dan sanksi terkait kedisiplinan. Sementara itu, solusi untuk informasi media sosial mencakup pembaruan konten berkala, integrasi dengan platform lain, monitoring konten, dan pelatihan staf dalam manajemen media sosial untuk meningkatkan reputasi dan pengalaman pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghazali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis dengan program SPSS*. Universitas Dipenogoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Ringle, C. M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*.
- Ihsan, A., Nuralifah, & Jabar, A. (2022). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 162–167.
- Kusumaradya, N., Wagiman, & Purwadi, D. (2021). *Service Quality and Brand Image Influence on the Purchase Decision of Coffee Shop Products in Yogyakarta* *Service Quality and Brand Image Influence on the Purchase Decision of Coffee Shop Products in Yogyakarta*. 8–11. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/828/1/012060>
- Phan, C., & Nham, P. (2015). Impact of service quality on customer satisfaction of automated teller machine service: case study of a private commercial joint stock bank in Vietnam. *Business:Theory and Practice*, 16, 280.
- Rana, J., Lorena, P., Gutierrez, L., & Oldroyd, J. (2021). *Quantitative Methods*. June 2022. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5>
- Sambodo, A. T., & Dirgantara, H. B. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen dengan Servqual Studi Kasus: Media Sosial Bhinneka.Com. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, September, 37–42.
- Setyawan, W., Sutoni, A., & Erfasa, N. . (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Kantor PDAM Kabupaten Cianjur). *J. Ind. Serv*, 3, 80–86.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Service Theory and Practice*, 565–584.
- Yulianti, N. M. D. R., Suprpti, N. W. S., & Yasa, N. N. K. (2014). *ULANG PADA CIRCLE K DI KOTA DENPASAR Program Magister Manajemen Pengaruh Citra Toko terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang pada Circle K di Kota Denpasar*. 8(February).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing (Seventh)*. McGraw-Hill Education.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Rehman, S. U. (2022). *Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World : A Study of Saudi Auto Care Industry*. 13(March),

1–9.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>