

# **Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Service Quality* (Servqual), *Importance Performance Analisis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Café Seling Banyuwangi**

**Bachtiar Wildan Alamsyah<sup>1</sup>, Endang Suprihatin<sup>2</sup>, Asfarina Hidayah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945  
Banyuwangi

e-mail: [bachtiarwildan3@gmail.com](mailto:bachtiarwildan3@gmail.com)<sup>1</sup>, [endangsuprihatin@untag-banyuwangi.ac.id](mailto:endangsuprihatin@untag-banyuwangi.ac.id)<sup>2</sup>,  
[asfarina@untag-banyuwangi.ac.id](mailto:asfarina@untag-banyuwangi.ac.id)<sup>3</sup>

## **Abstrak**

Perkembangan teknologi dan akses informasi yang semakin mudah bagi konsumen telah meningkatkan tingkat kesadaran mereka terhadap kualitas pelayanan. Sejalan dengan itu, pemahaman terhadap bagaimana cafe memenuhi harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin penting. Penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) menjadi relevan untuk mengidentifikasi dan mengartikulasikan kebutuhan pelanggan serta menerjemahkannya menjadi karakteristik kualitas pelayanan yang dapat diukur. Tujuan penelitian ini sebagai berikut :Untuk mengetahui dari segi pelayanan cafe yang kurang memuaskan kepada pelanggan, dapat mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan perusahaan dengan menggunakan metode Servqual dan IPA,dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Café Seling Banyuwangi dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2023 di Cafe Seling Banyuwangi. Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu: data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah diolah dalam suatu perhitungan untuk memperoleh hasil studi yang dilakukan. Hasil penelitian ini adalah dari diagram IPA yang dihasilkan, dapat disimpulkan bahwa Kuadran IV (Prioritas Utama) dan Kuadran III adalah area yang harus difokuskan untuk perbaikan pelayanan. Pernyataan seperti P8 (*Responsiviness*) dan P13 (*Emphaty*) menjadi sorotan utama, memerlukan strategi perbaikan yang lebih intensif. Adanya permasalahan di Kuadran III juga menandakan adanya peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan peningkatan responsivitas dan informasi terkait pelayanan di Cafe Seling. Melalui *Quality Function Deployment* (QFD) dan *House of Quality* (HOQ), didapatkan hasil bahwa aspek "Menyediakan deskripsi menu yang jelas untuk membantu pelanggan membuat keputusan" menjadi fokus utama perbaikan dengan total weight tertinggi. Dengan demikian, strategi perbaikan yang terfokus pada aspek ini diharapkan dapat memberikan dampak positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan di Cafe Seling.

**Kata kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Metode Service Quality (SERVQUAL), Performance Analysis (IPA), Kualitas pelayanan*

### **Abstract**

Technological developments and increasingly easier access to information for consumers have increased their level of awareness of service quality. In line with this, understanding how cafes meet customer expectations for service quality is becoming increasingly important. The use of the Quality Function Deployment (QFD) method is becoming relevant for identifying and articulating customer needs and translating them into measurable service quality characteristics. The aim of this research is as follows: To find out in terms of cafe service that is less than satisfactory to customers, to identify the level of company service quality using the Servqual and IPA methods, to improve the quality of service at Café Seling Banyuwangi by using the Quality Function Deployment (QFD) method. This research was conducted in August 2023 at Cafe Seling Banyuwangi. This research is quantitative research. The data collection method in this research uses two types of data, namely: primary data and secondary data. The data analysis used in this research is processed in a calculation to obtain the results of the study carried out. The results of this research are from the resulting IPA diagram, it can be concluded that Quadrant IV (Main Priority) and Quadrant III are areas that must be focused on for service improvement. Statements such as P8 (Responsivity) and P13 (Emphaty) are the main focus, requiring more intensive improvement strategies. The existence of problems in Quadrant III also indicates that there is an opportunity to increase customer satisfaction by increasing responsiveness and information regarding services at Cafe Seling. Through Quality Function Deployment (QFD) and House of Quality (HOQ), the results showed that the aspect "Providing clear menu descriptions to help customers make decisions" became the main focus of improvement with the highest total weight. Thus, an improvement strategy focused on this aspect is expected to have a significant positive impact on overall customer satisfaction at Cafe Seling.

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Service Quality Method (SERVQUAL), Performance Analysis (IPA), Service Quality.*

### **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi ini, industri kuliner, khususnya bisnis cafe, telah mengalami perkembangan yang pesat. Cafe tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati minuman dan makanan, tetapi juga sebagai tempat bersosialisasi, berkumpul, dan bekerja. Dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap budaya kopi dan gaya hidup urban, cafe telah menjadi salah satu destinasi populer bagi individu dari berbagai kalangan. Dalam konteks industri cafe yang berkembang pesat, kualitas pelayanan merupakan faktor krusial yang berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Pada dasarnya, cafe tidak hanya menawarkan produk berupa minuman dan makanan, tetapi juga menyajikan pengalaman dan layanan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan (Sitohang, 2023).

Perkembangan teknologi dan akses informasi yang semakin mudah bagi konsumen telah meningkatkan tingkat kesadaran mereka terhadap kualitas pelayanan. Sejalan dengan itu, pemahaman terhadap bagaimana cafe memenuhi harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin penting.

Menjaga kepuasan pelanggan sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, karena pelayanan yang berkualitas mampu menarik perhatian dari mereka. Dengan mengelola pelayanan dengan baik, harapan masyarakat dapat terpenuhi. Terdapat beberapa faktor yang dianggap penting oleh masyarakat dalam menggunakan layanan jasa yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan kualitas pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kurangnya kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Organisasi yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan akan mendapatkan apresiasi positif dari masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi aspek krusial dalam daya tarik dan keberlanjutan bisnis cafe. Penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) menjadi relevan untuk mengidentifikasi dan mengartikulasikan kebutuhan pelanggan serta menerjemahkannya menjadi karakteristik kualitas pelayanan yang dapat diukur. Dengan kemajuan teknologi dan akses informasi yang semakin mudah, konsumen memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pengalaman di cafe, baik dari segi produk maupun layanan.

Cafe Seling Banyuwangi bertempat di Jalan Sawo Indah, RT.002/RW 006, Lingkungan Stendo, Tukang Kayu, Kecamatan Banyuwangi. Cafe ini di desain modern untuk memikat para remaja sebagai konsumennya. Dengan berdasarkan pra survei yang dilakukan peneliti, didapatkan informasi bahwa dalam satu bulan beroperasi didapatkan jumlah 500 orang pengunjung. Pemilik cafe kini merasa perlu untuk merancang strategi yang lebih cermat untuk mengatasi permasalahan dalam keluhan kepuasan pelanggan. Dengan permasalahan tersebut pemilik cafe berfokus pada pentingnya kepuasan pelanggan sebagai landasan untuk mempertahankan dan menarik pelanggan. Selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kafe adalah menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA memungkinkan kafe untuk mengevaluasi sejauh mana atribut-atribut pelayanan yang diidentifikasi melalui *Servqual* dianggap penting oleh pelanggan dan sejauh mana kafe memenuhi harapan tersebut. Dengan memetakan pentingnya dan kinerja pada matriks dua dimensi, kafe dapat mengidentifikasi prioritas perbaikan yang paling krusial. Melalui pendekatan terpadu antara *Servqual* dan *IPA*, kafe dapat merancang rencana tindakan yang lebih terarah. Perbaikan dapat difokuskan pada temuan yang dianggap penting oleh pelanggan dan sekaligus memiliki potensi untuk diperbaiki sehingga memberikan peningkatan jumlah pelanggan yang signifikan. Dengan langkah-langkah ini, kafe tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka, tetapi untuk memenangkan persaingan dan membangun kepuasan pelanggan di Cafe Seling Banyuwangi.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Cafe Seling Banyuwangi, selain metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat diintegrasikan sebagai alat strategis tambahan. QFD membantu

dalam mentranslasikan kebutuhan dan keinginan pelanggan menjadi fitur-fitur spesifik yang dapat diimplementasikan oleh bisnis.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dari segi pelayanan cafe yang kurang memuaskan kepada pelanggan.
- b. Dapat mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan perusahaan dengan menggunakan metode Servqual dan IPA
- c. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Café Seling Banyuwangi dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

## METODE

Artikel Jurnal ini merupakan merupakan artikel asli hasil penelitian. Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu: data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 500 orang, sedangkan responden yang diambil adalah 86 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah diolah dalam suatu perhitungan untuk memperoleh hasil studi yang dilakukan.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2023 di Cafe Seling Banyuwangi. Penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu: data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 500 orang, sedangkan responden yang diambil adalah 86 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah diolah dalam suatu perhitungan untuk memperoleh hasil studi yang dilakukan. Adapun langkah – langkah dalam analisis data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut : Menentukan jumlah responden, Menganalisa data hasil kuesioner pada tingkat kepuasan pelanggan di Cafe Banyuwangi, Menghitung *Service Quality* (Servqual), Menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA), Menghitung *Quality Function Deployment* (QFD), Kesimpulan dan saran

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Servqual

Dimensi	Kode	$\bar{X}$		Gap	Gap Dimensi
		Kepuasan	Kepentingan		
Tangible	P1	4,03	4,03	0,00	0,10
	P2	4,03	3,95	0,08	
	P3	4,02	4,00	0,02	
Reliability	P4	4,00	3,95	0,05	0,44
	P5	4,02	3,90	0,12	
	P6	4,03	3,76	0,27	
Responsiviness	P7	4,10	3,92	0,18	0,26
	P8	3,86	3,94	-0,08	
	P9	4,07	3,91	0,16	
Assurance	P10	4,13	3,97	0,16	0,49
	P11	4,14	4,06	0,08	

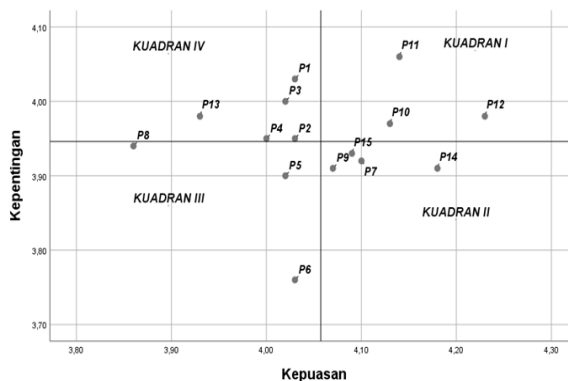
	P12	4,23	3,98	0,25	
	P13	3,93	3,98	-0,05	
<i>Emphaty</i>	P14	4,18	3,91	0,27	0,38
	P15	4,09	3,93	0,16	

Pada tabel 4.7 terdapat beberapa pernyataan dengan nilai gap yang negatif (-) atau pernyataan yang perlu dilakukan perbaikan atau pembenahan yaitu:

1. P8 (*Responsiviness*) : Pelayan di cafe seling mampu memberikan saran saat pelanggan bingung memilih menu.
2. P13 (*Emphaty*) : Pelayan di cafe seling sangat ramah dan selalu melayani dengan senyuman

### Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap pelayanan di Cafe Seling, digunakan diagram Important Performance Analysis (IPA) dengan bantuan aplikasi SPSS. Data rata-rata kepuasan dan kepentingan dari model Servqual digunakan sebagai dasar untuk menciptakan grafik IPA, yang memvisualisasikan hubungan antara aspek-aspek pelayanan dan persepsi pelanggan. Melalui interpretasi grafik, manajemen kafe dapat mengidentifikasi aspek yang memerlukan perhatian lebih lanjut, terutama fokus pada elemen-elemen yang dianggap penting namun memperoleh tingkat kepuasan yang rendah, untuk kemudian merancang strategi perbaikan yang lebih tepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dapat dilihat diagram IPA pada gambar 4. berikut ini:



Dari Diagram IPA yang dihasilkan, dapat disimpulkan bahwa Kuadran IV (Prioritas Utama) dan Kuadran III adalah area yang harus difokuskan untuk perbaikan pelayanan. Pernyataan seperti P8 (*Responsiviness*) dan P13 (*Emphaty*) menjadi sorotan utama, memerlukan strategi perbaikan yang lebih intensif. Adanya permasalahan di Kuadran III juga menandakan adanya peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan peningkatan responsivitas dan informasi terkait pelayanan di Cafe Seling.

**Hasil *Quality Function Development* (QFD)**

Dari analisis Servqual dan IPA, peneliti menemukan poin-poin pernyataan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan atau pengembangan di Cafe Seling, dapat dilihat pada tabel 4.8 :

No	Servqual		IPA			
	Dimensi	Gap	Pernyataan	Nomor	Kuadran	Pernyataan
1				P1	IV	Tempat yang bersih dan nyaman dengan desain menarik
2				P2	IV	Tempat parkir di cafe seling luas dan aman
3				P3	IV	Menu di cafe seling bervariasi dan memiliki tampilan yang menarik
4	Daya Tanggap (P8) ( <i>Responsiviness</i> )	-0,08	Pelayan di cafe seling mampu memberikan saran saat pelanggan bingung memilih menu			
5	Perhatian (P13) ( <i>Emphaty</i> )	-0,05	Pelayanan di cafe seling sangat ramah dan selalu melayani dengan senyuman	P13	IV	Pelayanan di cafe seling sangat ramah dan selalu melayani dengan senyuman

Untuk merencanakan dan mengembangkan layanan di Cafe Seling, metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat diterapkan, yang selanjutnya diwujudkan dalam bentuk *House of Quality* (HOQ). Dalam proses pembuatan HOQ, langkah awal adalah menetapkan kebutuhan pelanggan (*customer needs*) dan respons teknis terhadap kebutuhan pelanggan.

**Tabel 4. 1 Customer Needs dan Respon Teknik**

No	Pernyataan	Customer Needs	Respon Teknis
1	Tempat yang bersih dan nyaman dengan desain menarik (P1)	Tempat menarik, bersih dan nyaman	Menjaga kebersihan secara rutin dengan jadwal pembersihan harian.
2	Tempat parkir di cafe seling luas dan aman (P2)	Area parkir yang luas dan aman di cafe.	Memasang sistem keamanan, seperti CCTV, untuk memastikan keamanan kendaraan.
3	Menu di cafe seling bervariasi dan memiliki tampilan yang menarik (P3)	Menu dengan variasi dan tampilan menarik.	Berfokus pada penyajian visual yang menarik dengan menggunakan dekorasi dan presentasi yang kreatif.
4	Pelayan di cafe seling mampu memberikan saran saat pelanggan bingung memilih menu (P8)	Pelayan yang mampu memberikan saran saat pelanggan bingung memilih menu.	Menyediakan deskripsi menu yang jelas untuk membantu pelanggan membuat keputusan.
5	Pelayanan di cafe seling sangat ramah dan selalu melayani dengan senyuman (P13)	Pelayanan yang ramah dan dilakukan dengan senyuman.	Menerapkan kebijakan pelayanan pelanggan yang mengutamakan kepuasan dan kenyamanan.

Selanjutnya, pada tahap ini, dilakukan Technical Assessment dengan mencari nilai bobot atau absolute weight. Proses ini melibatkan penjumlahan dari hasil perkalian antara Importance Rating atau selisih skor prioritas dengan masing-masing nilai korelasi antara kebutuhan pelanggan dan respon teknis (Wijaya, 2018).

**Tabel 4. 2 Perhitungan Technical Assesment**

No	Gap	Respon Teknis					Total
		1	2	3	4	5	
1	0,00	0,00		0,00			
2	0,08	0,08	0,72				
3	0,02			0,18	0,06		
4	0,08				0,72		
5	0,05					0,46	

<i>Total Colum</i>	<i>Weight</i>	0,08	0,72	0,18	0,78	0,46	2,22
Rangking		5	2	4	1	3	
Presentase		3,60%	32,43%	8,11%	35,14%	20,72%	100%

Pada tabel diatas diperoleh Total *Weight* tertinggi pada respon teknis keempat yaitu "Menyediakan deskripsi menu yang jelas untuk membantu pelanggan membuat keputusan." dengan persentase sebesar 35,14%. Respon teknis terbesar selanjutnya pada nomor 2 yaitu "Memasang sistem keamanan, seperti CCTV, untuk memastikan keamanan kendaraan." dengan persentase 32,45%.

Dari matriks-matriks yang telah ditentukan, langkah selanjutnya adalah membentuk *House of Quality* (HOQ) sesuai dengan data yang telah diperoleh. HOQ merupakan alat analisis dalam perbaikan dan pengembangan kualitas layanan yang memuat informasi mengenai kebutuhan pelanggan (*whats*), respons teknis (*hows*), dan importance rating untuk mengutamakan pelayanan yang perlu dikembangkan. Berikut adalah bentuk dari HOQ berdasarkan data yang telah diteliti.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap kepuasan dan kepentingan pelanggan di Cafe Seling, beberapa temuan kritis telah diidentifikasi. Pada analisis Important Performance Analysis (IPA), terlihat bahwa terdapat pernyataan dengan nilai gap negatif, menunjukkan bahwa aspek-aspek tertentu dalam pelayanan perlu mendapatkan perhatian lebih. Poin ini terutama mencakup Responsiviness dan Emphaty, yang menjadi fokus utama perbaikan agar dapat meningkatkan interaksi dan pengalaman pelanggan. Dari Diagram IPA yang dihasilkan, dapat disimpulkan bahwa Kuadran IV (Prioritas Utama) dan Kuadran III adalah area yang harus difokuskan untuk perbaikan pelayanan. Pernyataan seperti P8 (Responsiviness) dan P13 (Emphaty) menjadi sorotan utama, memerlukan strategi perbaikan yang lebih intensif. Adanya permasalahan di Kuadran III juga menandakan adanya peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan peningkatan responsivitas dan informasi terkait pelayanan di Cafe Seling. Melalui Quality Function Deployment (QFD) dan House of Quality (HOQ), didapatkan hasil bahwa aspek "Menyediakan deskripsi menu yang jelas untuk membantu pelanggan membuat keputusan" menjadi fokus utama perbaikan dengan total weight tertinggi. Dengan demikian, strategi perbaikan yang terfokus pada aspek ini diharapkan dapat memberikan dampak positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan di Cafe Seling.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepa pimpinan dan Staff karyawan yang ikut membantu dan menyukseskan penelitian saya selama di Café seling kota Banyuwangi



## DAFTAR PUSTAKA

- Howin, R., & Prasetya, W. (2020). *Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Menganalisis Kualitas Layanan PT. Bank X berdasarkan Dimensi Servqual*. *Jurnal METRIS*, 21(02), 92–102. <https://doi.org/10.25170/metris.v21i02.2493>
- Indrayana, M., Kelik Fajar Kusuma, & Jono. (2022). *Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 4(2), 63–79. <https://doi.org/10.37631/jri.v4i2.712>
- Kusuma, F. A., Dahda, S. S., & Ismiah, E. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik*. *Journal on Education*, 5(1), 1431–1441.
- Nugroho, A. (2020). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus Pada OZ KOPI)*. In *Jurnal Ekonomi* Volume 18, Nomor 1 Maret201 (Vol. 2, Issue 1, pp. 41–49).
- Shabrina, F. (2023). *ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN COFFEE SHOP ADARA DI TANGERANG SELATAN*.
- Sholihah, I. A. (2020). *Pengaruh Suasana Cafe dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Merdeka Cafe Nganjuk*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(1), 750–756.
- Sitohang, H. N. (2023). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA COFFEE SHOP TEDUH TERA MEDAN*.
- Surbakti, F. P. S., Suprata, F., Natalia, C., & Bramanlistyani, M. A. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dengan Metode IPA dan PGCV Index (Studi Kasus: PT Karcher Indonesia)*. *Prosiding Seminar Nasional Riset Dan Teknologi Terapan (RITEKTRA)*, ISSN: 2807-999X, 1–7.