

USULAN PERBAIKAN PELAYANAN DI KEDAI KOPI SANG ESOEN PADA MASA PANDEMI *COVID-19* MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Nur Qomaruddin Rafli¹, Dzakiyah Widyaningrum², dan Moh. Jufriyanto³

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia

e-mail : nqomaruddinrafli@gmail.com

ABSTRAK

Banyaknya perusahaan termasuk perusahaan penyedia jasa saat ini terkena dampak *Covid-19* yang melanda negara Indonesia sejak bulan Maret 2020. Kedai Kopi Sang Esoen merupakan salah satu *coffee shop* yang berada di kota Gresik, berlokasi di Jalan Kyai H. Syafi'i 99, Suci, Gresik. Banyak keluhan yang masuk ke Kedai Kopi Sang Esoen terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka bagaimana cara memperbaiki masalah yang dihadapi oleh Kedai Kopi Sang Esoen sehingga kualitas pelayanan terhadap pelanggan dapat terpenuhi. Cara agar kualitas pelayanan pada Kedai Kopi Sang Esoen dapat diperbaiki, maka digunakan metode *service quality* dan metode *quality function deployment*. Pengolahan data menggunakan metode *service quality* untuk menunjukkan *gap* setiap atribut pelayanan, *gap* negatif terbesar terdapat pada atribut kenyamanan pada meja dan kursi pada Kedai Kopi Sang Esoen dengan nilai *gap* -0,7375. Sedangkan *gap* negatif terkecil pada atribut tersedianya fasilitas internet (*wifi*) yang lancar dengan nilai *gap* -0,0625. Selanjutnya, atribut dengan nilai *gap* negatif menjadi *voice of customer* pada matrik *house of quality* yang akan diolah lebih lanjut untuk mendapatkan perbaikan. *Quality function deployment* memberikan hasil rancangan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan matrik *house of quality* yang seharusnya dilakukan perbaikan oleh pihak Kedai Kopi Sang Esoen dan menghasilkan respon teknis sesuai dengan prioritasnya. Prioritas utama perbaikan dengan nilai 3,374 adalah melakukan *training* untuk meningkatkan kinerja/kreatifitas karyawan dan memberi penghargaan kepada karyawan yang kinerjanya selalu meningkat serta memberi sanksi kepada karyawan yang kinerjanya buruk.

Kata kunci : Pelayanan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*

1. PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia industri sangatlah pesat, pasar bisnis menuntut setiap perusahaan untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas produknya. Semua perusahaan baik yang bergerak dalam bidang jasa maupun penyediaan produk pasti memiliki tujuan untuk tetap berkembang dan berjalan dengan baik agar dapat mempertahankan dan meningkatkan keuntungan atau laba operasional perusahaan. Dengan menerapkan strategi pemasaran yang efektif melalui pemanfaatan peluang yang ada untuk meningkatkan posisi perusahaan di pasar. Pelanggan akan merasa puas jika jasa atau produk yang diberikan melebihi dari harapannya, sehingga kualitas jasa atau produk mempunyai pengaruh yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau

tersirat (Kotler & Keller, 2012). Cara-cara yang dapat ditempuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan berusaha untuk mengetahui dan memahami keinginan pelanggan. Dengan adanya timbal balik dari pelanggan maka pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas pelayanan. Menurut Kotler (1997) dalam (Jamil, 2018), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang diterima terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting bagi perusahaan, sehingga perusahaan dapat terus berjalan dan berkembang terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan saat ini sangat penting dalam mendukung peningkatan laba. Banyaknya perusahaan termasuk perusahaan penyedia jasa saat ini terkena dampak *Covid-19* yang melanda negara

Indonesia sejak bulan Maret 2020. Melalui Surat Edaran Nomor 2/2020 tentang lanjutan pencegahan dan penyebaran wabah *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* di wilayah kewenangan masing-masing secara berkala. Perusahaan diharapkan melakukan upaya pencegahan dan juga tindakan berupa negoisasi dengan tenaga kerja dalam membahas jalan terbaik untuk perusahaan dan karyawan sehingga perusahaan tidak melakukan pengurangan tenaga kerja. Dalam masa pandemi *Covid-19*, peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan untuk memperoleh hasil yang optimal, sehingga perusahaan dapat bertahan sekaligus bersaing pada masa pandemi *Covid-19* yang melanda hingga saat ini.

Kedai Kopi Sang Esoen adalah salah satu *coffee shop* yang berada di kota Gresik, berlokasi di Jalan Kyai H. Syafi'i 99, Suci, Gresik. Kedai Kopi Sang Esoen buka setiap hari pukul 10.00 pagi sampai jam 11.00 malam. Kedai Kopi Sang Esoen salah satu *coffee shop* di Gresik yang menyediakan fasilitas tempat *indoor* dan *outdoor* yang dilengkapi dengan internet (*wifi*) dan juga ruangan AC dibagian *indoor*. *Coffee shop* ini juga menyediakan beberapa menu, untuk menu *Coffee Based* ada Es Kopi Sang Esoen, Es Kopi Susu, Es Kopi Nyoklat, Es Kopi Kelapa, Es Kopi Susu Aren, Es Kopi Susu Matcha, dan Es Kopi Susu Karamel. Untuk menu *Non Caffee Based* tersedia Es Matcha Ori, Es Susu Reg, Es Nyoklat, dan Es ONYK. Kedai Kopi Sang Esoen juga melayani pembelian online via *Go Food* (Gojek) atau Grab, kedua pihak tersebut yang akan mengantarkan pesanan ke *customer*. Beberapa fasilitas Kedai Kopi Sang Esoen dapat dilihat pada gambar yang ada di Lampiran 1. Untuk pangsa pasarnya meliputi semua kalangan karena harganya yang terjangkau. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pihak Kedai Kopi Sang Esoen perlu mengetahui apa permasalahan yang telah terjadi. Maka pihak Kedai Kopi Sang Esoen melakukan penyebaran kuisisioner terbuka terlebih dahulu kepada 50 pelanggan Kedai Kopi Sang Esoen. Dari hasil rekapitulasi yang didapat dari penyebaran kuisisioner terbuka, maka diperoleh hasil 5 jenis keluhan yang mendominasi dan hasilnya dapat dilihat dari Tabel 1.

Tabel 1. Keluhan Pelanggan Tahun 2020

No.	Jenis keluhan pelanggan	Jumlah responden	Jumlah data keluhan	Persentase
1.	Fasilitas internet (<i>wifi</i>) yang kurang lancar/stabil	50	12	24%
2.	Meja dan tempat duduk yang kurang nyaman	50	20	40%
3.	Antrian pemesanan yang menumpuk pada kasir	50	15	30%
4.	Kesiapan dalam transaksi uang kembalian	50	10	20%
5.	Lamanya menunggu pesanan datang	50	18	36%

Sumber: Kedai Kopi Sang Esoen

Semakin bertambahnya pesaing dalam hal ini membuat pihak Kedai Kopi Sang Esoen untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, serta melakukan pengembangan usaha dan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan supaya jumlah pengunjung meningkat. Dari beberapa pesaing ada 1 *cafe* yang dijadikan sebagai pembandingan *benchmarking* yaitu Pit-Stop Kopi Gold PPS. *Cafe* tersebut dipilih karena letak Pit-Stop Kopi Gold PPS yang tidak jauh dari Kedai Kopi Sang Esoen sehingga sangat berpengaruh terhadap persaingan jumlah pelanggan, selain itu dari segi harga menu yang ditawarkan lebih murah, penyajian yang lebih menarik, tempat yang lebih luas dengan bagian *indoor*, *rooftop*, dan *outdoor*, serta tersedianya area parkir yang cukup luas.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan dari suatu layanan. Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service*

Quality (ServQual). *Service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuranman, 1988 dalam (Siregar & Suliantoro, 2019)). Metode *Servqual* dapat digunakan untuk membandingkan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang telah diberikan pihak penyedia jasa. Metode ini terdapat pengelompokan berbagai jenis atribut barang atau jasa kedalam 5 dimensi kualitas diantaranya yaitu bukti langsung (*tangible*), kepedulian (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Dalam metode *Servqual* dapat mengetahui kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara jasa yang didapatkan pelanggan terhadap jasa yang disediakan oleh penyedia jasa.

Walaupun metode *Servqual* bisa digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan, namun masih terdapat kritik teoritis, operasional, konseptual, dan empiris tentang model ini. Salah satu kritiknya mengenai batasan utama model *Servqual* yaitu ketidakmampuannya dalam memberikan perbaikan lebih lanjut pada titik lemah yang diidentifikasi dari kualitas layanan (Tan & Pawitra, 2001). Keterlibatan persepsi, target, dan ketersediaan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seharusnya diikutsertakan dalam penentuan kriteria-kriteria yang diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini perlu dilakukan agar hasil yang diperoleh objektif dan realistis untuk dilaksanakan, sehingga untuk memecahkan permasalahan tersebut peneliti menggunakan metode lainnya yaitu metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang bertujuan untuk pengembangan dan perbaikan dari keinginan maupun kebutuhan pelanggan dengan melakukan perbandingan terhadap kompetitor lain (Yulianto, 2018). Jadi, pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *Service Quality* yang diintegrasikan dengan metode *Quality Function Deployment* dengan harapan agar mendapat usulan perbaikan pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan dan meningkatkan daya saing Kedai Kopi Sang Esoen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Kecukupan Data

Mendapatkan jumlah minimum sampel supaya memenuhi uji kecukupan data. Digunakan perhitungan dengan rumus Bernoulli untuk mempresentasikan atau mewakili suatu populasi yang ada. Dengan asumsi jumlah kuesioner yang benar 95% dan tingkat ketelitian 5% maka:

$$N \geq \frac{z^2 \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right) p \cdot q}{e^2}$$

$$N \geq \frac{(1,96)^2 \times 0,95 \times 0,05}{(0,05)^2}$$

$$N \geq 72,99 \approx 73$$

Dari perhitungan di atas didapat bahwa jumlah sampel penelitian yang diperlukan sebanyak 73 responden. Pada penelitian ini menetapkan 80 responden sehingga telah memenuhi syarat kecukupan Bernoulli.

3.2 Uji Validitas

Diperoleh angka kritis (r tabel) yaitu 0,223. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan alat SPSS. Tabel 2, 3, dan 4 merupakan hasil olah SPSS, untuk uji validitas per item. Berikut adalah hasil dari uji validitas kuesioner yang diperoleh:

Tabel 2. Validitas Kuesioner *Servqual* Persepsi

Atribut	rhitung		rtabel	Keterangan
Tg 1	0,762	>	0,223	Valid
Tg 2	0,322	>	0,223	Valid
Tg 3	0,836	>	0,223	Valid
Tg 4	0,32	>	0,223	Valid
Tg 5	0,762	>	0,223	Valid
Rel 1	0,558	>	0,223	Valid
Rel 2	0,639	>	0,223	Valid
Rel 3	0,717	>	0,223	Valid
Res 1	0,235	>	0,223	Valid
Res 2	0,659	>	0,223	Valid
Res 3	0,58	>	0,223	Valid
Res 4	0,695	>	0,223	Valid
Ass 1	0,741	>	0,223	Valid
Ass 2	0,761	>	0,223	Valid
Ass 3	0,772	>	0,223	Valid
Ass 4	0,820	>	0,223	Valid

Emp 1	0,776	>	0,223	Valid
Emp 2	0,698	>	0,223	Valid
Emp 3	0,702	>	0,223	Valid
Emp 4	0,721	>	0,223	Valid

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS

Tabel 3. Validitas Kuesioner *Servqual* Harapan

Atribut	rhitung		rtabel	Keterangan
Tg 1	0,734	>	0,223	Valid
Tg 2	0,599	>	0,223	Valid
Tg 3	0,621	>	0,223	Valid
Tg 4	0,319	>	0,223	Valid
Tg 5	0,658	>	0,223	Valid
Rel 1	0,843	>	0,223	Valid
Rel 2	0,688	>	0,223	Valid
Rel 3	0,825	>	0,223	Valid
Res 1	0,65	>	0,223	Valid
Res 2	0,507	>	0,223	Valid
Res 3	0,735	>	0,223	Valid
Res 4	0,624	>	0,223	Valid
Ass 1	0,565	>	0,223	Valid
Ass 2	0,386	>	0,223	Valid
Ass 3	0,779	>	0,223	Valid
Ass 4	0,775	>	0,223	Valid
Emp 1	0,646	>	0,223	Valid
Emp 2	0,341	>	0,223	Valid
Emp 3	0,425	>	0,223	Valid
Emp 4	0,462	>	0,223	Valid

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS

Tabel 4. Validitas Kuesioner *Servqual* Tingkat Kepentingan Kedai Kopi Sang Esoen

Atribut	rhitung		rtabel	Keterangan
Tg 1	0,632	>	0,223	Valid
Tg 2	0,610	>	0,223	Valid
Tg 3	0,399	>	0,223	Valid
Tg 4	0,622	>	0,223	Valid
Tg 5	0,594	>	0,223	Valid
Rel 1	0,503	>	0,223	Valid
Rel 2	0,497	>	0,223	Valid
Rel 3	0,616	>	0,223	Valid
Res 1	0,585	>	0,223	Valid

Res 2	0,661	>	0,223	Valid
Res 3	0,625	>	0,223	Valid
Res 4	0,591	>	0,223	Valid
Ass 1	0,635	>	0,223	Valid
Ass 2	0,567	>	0,223	Valid
Ass 3	0,45	>	0,223	Valid
Ass 4	0,631	>	0,223	Valid
Emp 1	0,623	>	0,223	Valid
Emp 2	0,421	>	0,223	Valid
Emp 3	0,717	>	0,223	Valid
Emp 4	0,561	>	0,223	Valid

Sumber: Data Diolah Menggunakan SPSS

3.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas item dapat dilihat dari nilai *alpha cornbach*, dari hasil olah SPSS. Jika nilai $\geq 0,7$ maka item dinyatakan reliabel. Dari data Tabel 4.5 dibawah, diketahui bahwa nilai untuk item-item kuesioner *servqual* persepsi sebesar $0,928 \geq 0,7$ dengan demikian seluruh item persepsi dinyatakan reliabel. Sedangkan untuk nilai item-item *servqual* harapan pada Tabel 4.6 sebesar $0,907 \geq 0,7$ dengan demikian seluruh item harapan dinyatakan reliabel. Selanjutnya untuk item-item kuesioner tingkat kepentingan pada Tabel 4.7 sebesar $0,892 \geq 0,7$ dengan demikian seluruh item kepentingan dinyatakan reliabel.

3.4 Perhitungan Gap *Servqual*

Dari hasil pengolahan data kuesioner terhadap pelayanan Kedai Kopi Sang Esoen, diperoleh gambaran adanya *gap* yang terjadi pada pihak pelanggan yaitu antara tingkat persepsi dan tingkat harapan. *Gap* ini menunjukkan tingkat pelayanan yang telah diberikan Kedai Kopi Sang Esoen terdapat beberapa atribut yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, untuk mengetahui *gap* ini digunakan nilai rata-rata dari tingkat persepsi dan harapan setiap atribut kebutuhan tersebut. Maka nilai *gap* untuk setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai *Gap*

No.	Atribut	Mean Tingkat Persepsi	Mean Tingkat Harapan	Gap
1.	Tg 1	4.5125	4.1875	0.325
2.	Tg 2	3.8375	4.1125	-0.275
3.	Tg 3	4.4	4.1625	0.2375
4.	Tg 4	3.525	4.2625	-0.7375
5.	Tg 5	4.2625	4.325	-0.0625
6.	Rel 1	4.05	4.125	-0.075
7.	Rel 2	4.4625	4.45	0.0125
8.	Rel 3	4.125	4.3125	-0.1875
9.	Res 1	3.55	3.8625	-0.3125
10.	Res 2	4.325	4.2	0.125
11.	Res 3	4.175	4.3625	-0.1875
12.	Res 4	4.2875	4.1375	0.15
13.	Ass 1	4.3375	3.8125	0.525
14.	Ass 2	4.275	4.0375	0.2375
15.	Ass 3	4.375	4.225	0.15
16.	Ass 4	4.325	4.1875	0.1375
17.	Emp 1	4.2875	3.9625	0.325
18.	Emp 2	4.325	4.0125	0.3125
19.	Emp 3	4.2125	3.8875	0.325
20.	Emp 4	4.2375	3.925	0.3125

Sumber: Data Diolah Menggunakan Excel

3.5 Voice of Customer (VOC)

Nilai *gap* yang diperoleh dari hasil perhitungan metode *servqual*, lalu diranking dari nilai negatif terbesar sampai nilai negatif terkecil. Nilai *gap* negatif dijadikan sebagai *Voice of Customer (VOC)* didalam *House of Quality (HOQ)* yang nantinya akan diolah lebih lanjut untuk dilakukan perbaikan. Hasil dapat dilihat pada Tabel 6 dibawah ini:

Tabel 6. *Voice of Customer*

No.	Atribut Pelayanan	Gap	Rank
1.	Kenyamanan pada meja dan kursi pada Kedai Kopi Sang Esoen	-0,7375	1
2.	Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan	-0,3125	2

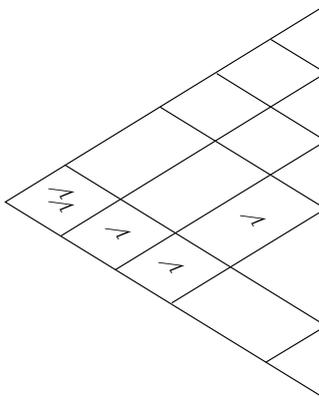
3.	Kondisi fasilitas toilet dan tempat ibadah (Musholla)	-0,275	3
4.	Kemampuan penataan hidangan yang baik	-0,1875	4
5.	Kesiapan kasir dalam melakukan transaksi uang	-0,1875	5
6.	Memberikan pelayanan tepat waktu pada pesanan pelanggan	-0,075	6
7.	Tersedianya fasilitas internet (<i>wifi</i>) yang lancar	-0,0625	7

3.6 Quality Function Deployment (QFD)

Analisis QFD yang dianalisis dengan menggunakan *House of Quality (HOQ)* maka pembentukan *House of Quality (HOQ)* dimulai dari melakukan penjabaran *voice of customer*. Lalu melakukan perhitungan *planning matrik*. Kemudian dilakukan penjabaran perhitungan dari *customer need* ke *technical respon*. Hasil pembentukan HOQ dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Simbol	Nilai Numerik	Tingkat Hubungan
<kosong>	0	Tidak ada hubungan
▲	1	Mungkin ada hubungan
○	3	Ada hubungan (sedang)
●	9	Sangat kuat hubungannya

Simbol	Keterangan
√√	Pengaruh positif sangat kuat
√	Pengaruh positif cukup kuat
<kosong>	Tidak ada pengaruh
X	Pengaruh negatif cukup kuat
Xx	Pengaruh negatif cukup kuat



Voice of Customer	Respon Teknis					Importance to Customer	Customer Satisfaction Performance	Competitive Satisfaction	Goal	Improvement Ratio	Sales Point	Raw Weight	Normalized Raw Weight
	Menganti desain meja dan kursi yang lebih nyaman serta melakukan pengecekan fasilitas secara rutin	Melakukan <i>training</i> untuk meningkatkan kinerja/kreatifitas karyawan dan memberi penghargaan kepada karyawan yang kinerja selalu meningkat serta memberi sanksi kepada karyawan berkinerja buruk	Mengedarkan uang kecil/receh dan makanan ringan untuk opsi yang kembalian	Mengadakan dan membuat jadwal pengecekan kualitas jaringan <i>wifi</i>	Membuat jadwal piket untuk perawatan tempat ibadah dan toilet								
Kenyamanan pada meja dan kursi di Kedai Kopi Sang Esceen	●	▲				3,788	4,263	4,038	4,363	1,209	1,5	6,393	0,173
Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan		●				3,775	4,175	3,863	4,325	1,088	1,5	6,07	0,164
Kondisi fasilitas toilet dan tempat ibadah (Musholla)	○				●	3,775	4,125	3,8	4,313	1,072	1,5	5,766	0,156
Kemampuan penataan hidangan yang baik dan menarik		●				3,525	4,05	3,788	4,263	1,046	1,5	5,569	0,151
Kesiapan kasir dalam melakukan transaksi uang		○		●		3,413	3,838	3,775	4,125	1,045	1,2	4,785	0,129
Memberikan pelayanan tepat waktu pada pesanan pelanggan		○				3,05	3,55	3,65	4,113	1,019	1,2	4,734	0,128
Tersedianya fasilitas internet (<i>wifi</i>) yang lancar					●	3	3,525	3,575	3,863	1,015	1,2	3,668	0,099
Prioritas	2	1	4	5	3								
<i>Own Performance</i>	4,175	4,263	3,838	3,603	3,891								
<i>Competitive Performance</i>	3,907	4,038	3,788	3,711	3,8								
Target	↑	↑	○	○	○								

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yang diantaranya adalah:

1. Dari hasil pengolahan data kuesioner terhadap pelayanan Kedai Kopi Sang Esoen, diperoleh gambaran adanya kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada pihak pelanggan yaitu antara tingkat persepsi dan tingkat harapan. *Gap* ini menunjukkan tingkat pelayanan yang telah diberikan Kedai Kopi Sang Esoen, terdapat beberapa atribut yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Berikut adalah atribut-atribut dengan nilai *gap* negatif yang perlu diperbaiki:

No.	Atribut Pelayanan	<i>Gap</i>
1.	Kenyamanan pada meja dan kursi pada Kedai Kopi Sang Esoen	-0,7375
2.	Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan	-0,3125
3.	Kondisi fasilitas toilet dan tempat ibadah (Musholla)	-0,275
4.	Kemampuan penataan hidangan yang baik	-0,1875
5.	Kesiapan kasir dalam melakukan transaksi uang	-0,1875
6.	Memberikan pelayanan tepat waktu pada pesanan pelanggan	-0,075
7.	Tersedianya fasilitas internet (<i>wifi</i>) yang lancar	-0,0625

2. Rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh Kedai Kopi Sang Esoen pada masa pandemi *Covid-19* berdasarkan prioritasnya sehingga dapat

memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- a. Mengganti desain meja dan kursi yang lebih nyaman serta melakukan pengecekan fasilitas secara rutin.
- b. Melakukan *training* untuk meningkatkan kinerja/kreatifitas karyawan dan memberi penghargaan kepada karyawan yang kinerjanya selalu meningkat serta memberi sanksi kepada karyawan yang kinerjanya buruk.
- c. Menyediakan uang kecil/receh dan makanan ringan untuk opsi uang kembalian.
- d. Meningkatkan dan membuat jadwal pengecekan kualitas jaringan *wifi*.
- e. Membuat jadwal piket untuk perawatan tempat ibadah dan toilet.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, R., & Putra, A. (2017). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Medication Adherence Report Scale (MARS) Terhadap Pasien Diabetes Mellitus. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 2(1), 2-18.
- Amalina, N. P. (2016). The Analysis of Service Quality Using Quality Function Deployment Method in PT. Hyundai Mobil Indonesia Auto Repair, Bandung. *Journal of Accounting and Finance (JAF)*, 3(1), 3006-3016.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berry, L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 1(1), 12-40.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Djarwanto. (1994). *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPF.
- Efendi, A., Kusmindari, C. D., & Renilaili. (2020). Peningkatan Kualitas Layanan Konsumen Dengan Metode Servqual dan QFD (Studi Kasus di CV. Sinar Jaya Agung). *Bina Darma Conference on Engineering Science*, 2(1), 382-391.

- Indriantoro, N. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Jamily, M. H. (2018). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Laundry Thoyyiba Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Quality Function Deployment*. Gresik: Skripsi. Fakultas Teknik, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Margono, S., & Yuniarko, T. (2019). Penggunaan Metode Servqual Untuk Analisis Pelayanan Jasa Bengkel Studi Kasus Bengkel Kencana Motor Depok. *Incomtech*, 8(1), 6-15.
- Nasikh, A. R. (2018). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Pasien BPJS di UPT. Puskesmas Alun-Alun Gresik Dengan Menggunakan Metode Servqual dan AHP*. Gresik: Skripsi. Fakultas Teknik, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Putri, R. N., Harsono, A., & Arijanto, S. (2016). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Cafe X Dengan Menggunakan Metode Dineserv dan Service Quality (Servqual). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(1), 287-298.
- Sandjaja, I. E., & Purnamasari, D. (2017). Perancangan Kuesioner Survei Galangan. *Technology Science and Engineering Journal*, 1(1), 27-33.
- Singaribun, M. (2006). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: Grassindo.
- Siregar, S. D., & Suliantoro, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Wifi ID Dengan Metode Service Quality (Studi Kasus PT. Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera). *Industrial Engineering Online Journal*, 7(1), 1-10.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA cv.
- Sularto, L. (2020). Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data di Indonesia Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 7(1), 1-7.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating Servqual and Kano's Model Into QFD for Service Excellence Development. *Managing Service Quality. An International Journal*, 11(6), 418-430. doi:10.1108/eum000000006520
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction* (5 ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Umar, H. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano* (2 ed.). Jakarta: PT Indeks.
- Y, A. N., Purnamawati, E., & Suryadi, A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Triz (Studi Kasus Pada Cafe XYZ). *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 76-86.
- Yulianto, E. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan QFD Pada Restoran Carnis Surabaya. *Indonesia Natural Research Pharmaceutical Journal (INRPJ)*, 1(1), 5.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 67-88.