

TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI QFD SEBAGAI *BENCHMARKING* UNTUK *COFFEE SHOP* KOPI KENANGAN TERHADAP *COFFEE SHOP* KOPKIT

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh :

FERIN ANGGARA
NPM : 2110017311017



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2025**

TUGAS AKHIR

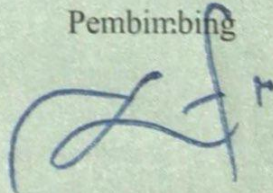
IMPLEMENTASI QFD SEBAGAI *BENCHMARKING* UNTUK *COFFEE SHOP* KOPI KENANGAN TERHADAP KOPKIT

Oleh:

FERIN ANGGARA
NPM: 2110017311017

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T.)
NIK : 970800376

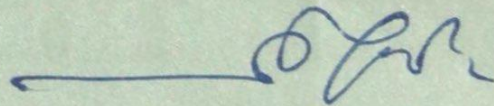
Diketahui Oleh :

Fakultas Teknologi Industri
Dekan,



(Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T., M.T)
NIK: 990500496

Jurusan Teknik Industri
Ketua Jurusan,



(Ir. Ayu Bidiawati JR, S.T., M.Eng., IPM Asean Eng)
NIK: 971100371

BIODATA

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Ferin Anggara
NPM : 2110017311017
Tempat/ Tanggal Lahir : Tanjung Gadang, 15 April 2002
Alamat Tetap : Kab. Sijunjung. Kec. Kamang Baru. Nagari Sungai lansek. Jorong Koto
No. HP : 081270428531
Email : anggaraferin@gmail.com
Nama Orang Tua : Yulina Deswita



PENDIDIKAN

SD : SDN 12 Sungai lansek
SMP : SMPN 10 Sungai lansek
SMA : SMAN 10 Sijunjung
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta

KERJA PRAKTEK

Judul : Mengidentifikasi penyebab produk defect menggunakan Tree diagram di PT. Gelatta Lestarindo Sijunjung
Tempat Kerja Praktek : PT. Gelatta Lestarindo
Tanggal Seminar : 6 Januari 2024

TUGAS AKHIR

Judul : Implementasi QFD Sebagai *Benchmarking* Untuk *Coffee Shop* Kopi Kenangan Terhadap *Coffee Shop* Kopkit
Tempat Penelitian : Coffee Shop Kopi kenangan Dan Kopkit
Tanggal Seminar : 05 September 2025

Padang, 17 september 2025
Penulis

(FERIN ANGGARA)
NPM: 2110017311017

PERYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferin Anggara
NPM : 2110017311017

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Implementasi QFD Sebagai Benchmarking Untuk Coffee Shop Kopi Kenangan Terhadap Coffee Shop Kopkit”** merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada universitas lain ataupun gelar sarjana yang lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat: Padang
Tanggal: 17 September 2025
Yang Menyatakan

(Ferin anggara)

PERYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T

NIK : 970800376

Menyatakan bahwa kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul “**Implementasi QFD Sebagai Benchmarking Untuk Coffee Shop Kopi Kenangan Terhadap Coffee Shop Kopkit**”. Dalam penelitian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan : Padang

Tanggal : 3 September 2025

Pembimbing:	
Nama : Yesmizarti Muchtiar, S.T., M.T	
NIK : 970800376	

ABSTRAK

Kopi Kenangan sebagai brand kopi susu kekinian yang berdiri sejak 2017 berkembang pesat dengan ratusan gerai di Indonesia, termasuk di Padang, namun masih memiliki kelemahan seperti WiFi yang kurang stabil dan desain gerai yang dinilai kurang estetik. Sementara itu, Kopkit yang hadir pada tahun 2020 mampu menarik perhatian konsumen dengan fasilitas lebih beragam seperti area indoor dan outdoor luas, WiFi lancar, *photobox*, serta jam operasional 24 jam sehingga menjadi salah satu tempat nongkrong favorit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada *Coffee Shop* Kopi Kenangan di Kota Padang dengan menjadikan Kopkit sebagai pembanding melalui penerapan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Kualitas layanan diukur menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan total 21 variabel yang diteliti. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 92 responden yang merupakan konsumen kedua *coffee shop*, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga seluruh variabel dinyatakan layak untuk digunakan. Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, terutama pada aspek kenyamanan fasilitas, kecepatan layanan, dan kualitas jaringan internet. Proses benchmarking memperlihatkan bahwa Kopkit memiliki keunggulan pada fasilitas fisik, jam operasional, dan desain interior yang lebih menarik, sedangkan Kopi Kenangan masih perlu melakukan perbaikan signifikan pada beberapa aspek layanan inti. Melalui penyusunan *House of Quality* (HOQ), kebutuhan pelanggan yang teridentifikasi diterjemahkan ke dalam aspek teknis sehingga diperoleh prioritas perbaikan yang meliputi peningkatan stabilitas jaringan WiFi, penyediaan fasilitas pendukung yang lebih lengkap, pelatihan karyawan untuk meningkatkan daya tanggap dan keramahan pelayanan, serta pembaruan desain interior agar lebih sesuai dengan tren konsumen. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi Kopi Kenangan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan sehingga mampu mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing di tengah ketatnya persaingan industri *coffee shop*.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Persepsi dan ekspektasi, Benchmarking, *SERVQUAL*, QFD

ABSTRACT

Kopi Kenangan, established in 2017 as a modern coffee brand, has rapidly expanded with hundreds of outlets across Indonesia, including Padang, but still faces weaknesses such as unstable WiFi and less aesthetic store design. Meanwhile, Kopkit, which emerged in 2020, has successfully attracted consumers by offering more diverse facilities such as spacious indoor and outdoor areas, stable WiFi, a photobox, and 24-hour operations, making it one of the most popular hangout spots. This study aims to analyze the factors influencing customer satisfaction at Kopi Kenangan Coffee Shop in Padang by benchmarking it against Kopkit through the application of the Quality Function Deployment (QFD) method. Service quality was measured using the SERVQUAL approach, covering five main dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—with a total of 21 variables examined. Data were collected through questionnaires distributed to 92 respondents who were customers of both coffee shops, followed by validity and reliability testing, which confirmed that all variables were feasible for use. The findings revealed gaps between customer expectations and perceptions, particularly regarding facility comfort, service speed, and internet quality. Benchmarking results indicated that Kopkit excelled in physical facilities, operating hours, and interior design, while Kopi Kenangan still needs significant improvements in several core service aspects. Through the development of the House of Quality (HOQ), identified customer needs were translated into technical aspects, resulting in priority improvements such as enhancing WiFi stability, providing more comprehensive supporting facilities, training employees to improve responsiveness and hospitality, and redesigning interiors to align with consumer trends. These findings are expected to serve as a foundation for Kopi Kenangan in formulating strategies to improve service quality, thereby maintaining customer loyalty and strengthening competitiveness in the highly competitive coffee shop industry.

Keywords: *Customer Satisfaction, Perception and Expectation, Benchmarking, SERVQUAL, QFD*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, rasa puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Implementasi QFD Sebagai *Benchmarking* Untuk *Coffee Shop* Kopki Kenangan Terhadap Kopkit”** sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Shalawat dan salam juga tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan semesta alam, pemimpin segala umat yakni nabi besar Muhammad SAW.

Laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat dalam kelulusan yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa dalam jenjang pendidikan strata-1 (S1). Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas do'a dan pertolongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih atas do'a dan pertolongan yang diberikan.

Dalam penyusunan dan penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dari laporan ini. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi hasil yang lebih baik untuk kedepannya, Demikianlah pengantar laporan Tugas Akhir ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri, atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Padang, 17 September 2025

(Ferin Anggara)

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan berbagai pihak yang bersifat moral ataupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, Ar-Rahman, Ar-Rahim.
2. Dengan penuh rasa hormat, saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya tercinta atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tiada henti diberikan. Tanpa doa dan restu beliau berdua, saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Segala jerih payah, ketulusan, serta nasihat yang selalu diberikan menjadi sumber semangat dan kekuatan bagi saya dalam menempuh pendidikan hingga tahap akhir ini.
3. Ibu Ayu Bidiawati JR, S.T., M.Eng.IPM selaku ketua jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
4. Ibu Yesmizarti Muchtiar, S.T, M.T. sebagai dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan banyak pengetahuan, arahan dan masukan kepada penulis. Terima kasih untuk segalanya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang sudah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama jenjang perkuliahan.
6. Kepada abang saya Angga, kak rifa, dan adik – adik saya galang dan balqis yang telah memberikan dukungan moral, motivasi, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dan perhatian yang diberikan menjadi penguat bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini hingga tahap akhir.
7. Terima kasih kepada diriku sendiri, Ferin Anggara, yang telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih telah tetap

berjuang, bahkan di saat lelah dan ingin menyerah. Aku mengapresiasi setiap usaha, setiap malam yang dihabiskan dengan penuh tekanan, setiap tantangan yang berhasil dilewati, dan setiap kesulitan yang dijadikan pelajaran. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, melewati rasa ragu, ketakutan, dan kelelahan yang kerap menghampiri. Terima kasih telah memilih untuk tetap melangkah, meskipun jalannya tidak selalu mudah. Aku bangga pada diriku sendiri, karena telah membuktikan bahwa ketekunan dan kerjakeras tidak pernah sia-sia. Perjalanan ini mungkin tidak sempurna, tetapi aku telah memberikan yang terbaik, dan itu sudah lebih dari cukup.

8. Saya juga ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada seorang perempuan yang bernama Difa Aprilia Putri yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, serta pengertian yang selalu hadir, bahkan di saat saya harus lebih banyak menghabiskan waktu dengan tugas dan penelitian. Kehadiran dan dorongan darinya menjadi penyemangat sekaligus penyeimbang ketika rasa lelah dan jenuh menghampiri. Saya sangat menghargai setiap bentuk dukungan yang telah diberikan, baik dalam bentuk kata-kata motivasi maupun kehadiran yang menenangkan. Semoga pencapaian sederhana ini dapat menjadi kebanggaan bersama dan menjadi langkah awal menuju perjalanan yang lebih baik ke depannya.
9. Selain kepada pihak-pihak yang telah disebutkan sebelumnya, saya juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak lain yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta doa dalam berbagai bentuk, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bisa berguna bagi pembaca dan bagi penulis sendiri.

Padang, 17 September 2025

(Ferin Anggara)

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN

BIODATA PENELITI

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR TABELv

DAFTAR GAMBAR..... vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang..... 10

1.2. Rumusan Masalah 11

1.3. Tujuan Penelitian..... 12

1.4. Batasan Masalah..... 12

1.5. Sistematika Penulisan 13

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1. *Benchmarking*Error! Bookmark not defined.

2.1.1. *Jenis Jenis Benchmarking*.....Error! Bookmark not defined.

2.2. *Metode Servqual*Error! Bookmark not defined.

2.2.1. *GAP Dalam Servqual*.....Error! Bookmark not defined.

2.3. *Quality Function Deployment (QFD)*Error! Bookmark not defined.

2.3.1. *Sejarah Quality Function Deployment (QFD)*..... Error! Bookmark not defined.

2.3.2.	<i>Pengertian Quality Function Deployment (QFD) ...</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.3.	<i>Manfaat Quality Function Deployment (QFD).....</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.4.	<i>Proses Quality Function Deployment (QFD)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.5.	<i>Tahap – Tahap Implementasi QFD.....</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.	<i>House Of Quality (HOQ).....</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5.	<i>Voice Of Costumer (VOC)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.6.	<i>Kuesioner</i>	Error! Bookmark not defined.
2.7.	<i>Studi Pendahuluan</i>	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	<i>Studi Lapangan.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.2.	<i>Studi Literatur.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3.	<i>Rumusan Masalah</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4.	<i>Pengumpulan Data.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	<i>Identifikasi Variabel.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4.2.	<i>Penyusunan Kuesioner.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4.3.	<i>Penentuan Sampel.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4.4.	<i>Penyebaran Kuesioner</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5.	<i>Uji Validitas Data.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.	<i>Pengolahan Data.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.7.	<i>Analisis Hasil.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.8.	<i>Penutup.....</i>	Error! Bookmark not defined.
3.9.	<i>Flowchart Metodologi Penelitian.....</i>	Error! Bookmark not defined.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1.	<i>Pengumpulan Data.....</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	<i>Gambaran Umum Perusahaan</i>	Error! Bookmark not defined.

4.1.2. Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Kuesioner Tertutup	Error! Bookmark not defined.
4.2. Penyebaran Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Penyebaran Kuesioner Harapan Dan Persepsi Terhadap Kopi Kenangan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Hasil Rekapitulasi Persepsi Dan Harapan Terhadap Kopi Kenangan ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.4. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.5. Demografi Responden Kopi Kenangan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6. Importance Performance Analysis (IPA).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.7. Penyebaran Kuesioner Persepsi Terhadap KopKit	Error! Bookmark not defined.
4.2.8. Hasil Rekapitulasi Persepsi Kopkit.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.9. Demografi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3. Penyusunan House Of Quality (HOQ).....	Error! Bookmark not defined.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisa Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
5.1.1. Penyebaran Kuesioner Persepsi Dan Harapan Kopi Kenangan.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.2. Voice Of Customer	Error! Bookmark not defined.
5.1.3. Penyebaran kuesioner terhadap Kopkit (Persepsi)	Error! Bookmark not defined.
5.2. Analisa Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
5.3. Analisa Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
5.4. Penyusunan HOQ.....	Error! Bookmark not defined.
5.4.1. Voice Of Customer	Error! Bookmark not defined.
5.4.2. Technical Requirement	Error! Bookmark not defined.
5.4.3 Hubungan Antara Technical Requirement.....	Error! Bookmark not defined.

5.4.4. Hubungan VOC – TR.....	Error! Bookmark not defined.
5.4.5. Competitive assessment.....	Error! Bookmark not defined.
5.4.6. Absolut Importance	Error! Bookmark not defined.
5.4.7. Dificculty.....	Error! Bookmark not defined.
5.4.8. Target.....	Error! Bookmark not defined.
5.4.9. Evaluasi Teknik.....	Error! Bookmark not defined.

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2. Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan	3
Tabel 2.1 Penelitian Pendahuluan	23
Tabel 2.1 Penelitian Pendahuluan (Lanjutan)	24
Tabel 4.1 variabel Kuesioner tertutup kopi kenangan	33
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kepentingan Harapan Kopi Kenangan	34
Tabel 4.3 Rekapitulasi persepsi Kopi Kenangan	35
Tabel 4.4 Rekapitulasi Uji Validitas	35
Tabel 4.5 Rekapitulasi uji Reliabilitas	37
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Kopi Kenangan	37
Tabel 4.7 Rata – rata variabel	38
Tabel 4.8 Hasil Kuadran	39
Tabel 4.9 Variabel kuesioner tertutup kopkit.....	40
Tabel 4.10 Rekapitulasi Persepsi Kopkit	41
Tabel 4.11 Deskripsi Responden kopkit	41
Tabel 4.12 Hubungan VOC – TR	43
Tabel 5.1 Hubungan antara TR	50
Tabel 5.2 Rata – rata hasil penilaian responden.....	54
Tabel 6.1 Variabel.....	60
Tabel 6.1 Variabel (Lanjutan)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 GAP Servqual.....	10
Gambar 2.2 Empat Servqual	12
Gambar 2.3 House of Quality	18
Gambar 3.1 Flowchart.....	26
Gambar 4.1 Hasil Kuadran.....	34
Gambar 4.2 HOQ	35
Gambar 5.1 Korelasi respon teknis	51
Gambar 5.2 Hubungan VOC dengan TR	52
Gambar 5.3 Competitive Assessment	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fenomena budaya minum kopi kekinian di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat. Kopi yang dulunya identik sebagai minuman seduh para orang tua, kini telah bertransformasi menjadi bagian dari gaya hidup generasi saat ini. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya kafe atau *coffee shop* yang hadir sebagai tempat berkumpul anak muda dengan menu andalan kopi. Setiap kedai kopi berusaha menampilkan ciri khas, baik dari cita rasa kopi nusantara maupun konsep penyajiannya. Fenomena serupa juga tampak di Kota Padang, khususnya di kawasan Gunung Pangilun, dimana terdapat beberapa *coffee shop* yang telah berdiri di daerah tersebut *coffee shop*. Menariknya, perilaku konsumen saat ini tidak lagi hanya berorientasi pada kualitas rasa minuman atau makanan, melainkan lebih menekankan pada kenyamanan untuk sekedar duduk belajar atau berkumpul, serta fasilitas pendukung seperti menyediakan Wi-Fi untuk kebutuhan internet hingga ruang yang *instagramable*. Faktor-faktor tersebut menjadi pertimbangan utama generasi saat ini dalam memilih *coffee shop* sebagai tempat bersantai, bekerja, maupun berkumpul bersama teman.

Kopi Kenangan adalah *brand* kopi susu kekinian yang didirikan pada tahun 2017 oleh Edward Tirtanata, James Prananto, dan Cynthia Chaerunnisa di bawah naungan PT Bumi Berkah Boga. Gerai pertamanya dibuka di kawasan Kuningan, Jakarta, dan dalam waktu delapan bulan berhasil mencapai *break even point* berkat strategi diferensiasi serta kekuatan *word of mouth*. Dengan citra sebagai kopi yang terjangkau dan merakyat, Kopi Kenangan mampu menarik perhatian konsumen di tengah persaingan industri kopi yang semakin ketat. Hingga tahun 2024, Kopi

Kenangan telah memiliki 672 gerai di 45 kota di Indonesia, salah satunya berlokasi di Jl. Gajah Mada Dalam, Kp. Olo, Kecamatan Nanggalo, Kota Padang, Sumatera Barat.

Sebagai *brand* besar, Kopi Kenangan menghadirkan beragam menu dengan harga kompetitif dan memiliki ciri khas tersendiri. Untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, Kopi Kenangan juga menyediakan fasilitas WiFi gratis. Namun, di tengah pertumbuhan tersebut mulai bermunculan kedai kopi lain dengan konsep yang mirip dan menjadi pesaing langsung. Salah satunya adalah Kopkit, sebuah *coffee shop modern* yang berdiri pada tahun 2020 dan berawal dari gerai kecil di Jalan Andalas, Padang. Berkat sambutan positif masyarakat, Kopkit berkembang pesat hingga akhirnya pindah ke lokasi baru di Jalan Abdul Muis, Jati, Padang, dengan area yang lebih luas dan nyaman. Selain itu, Kopkit juga membuka cabang baru di kawasan Gunung Pangilun, yang kini dikenal sebagai salah satu tempat nongkrong paling ramai di daerah tersebut.

Kopkit menawarkan fasilitas yang lebih beragam dibandingkan kedai kopi lainnya, seperti buka 24 jam, akses WiFi yang lancar, area *indoor* dan *outdoor* yang luas, serta adanya *photobox* untuk pelanggan. Kehadiran fasilitas tersebut membuat Kopkit hampir selalu ramai pengunjung di setiap cabangnya. Hal ini menunjukkan bahwa Kopkit mampu memahami kebutuhan konsumen dan menyesuaikan layanan dengan tren anak muda masa kini.

Kopi Kenangan menghadapi beberapa kelemahan, seperti kualitas jaringan WiFi yang terkadang kurang stabil dan desain bangunan yang dinilai kurang estetik. Hal ini membuat Kopi Kenangan kurang menarik bagi konsumen yang mengutamakan suasana *modern* dan estetik untuk bersantai maupun berfoto. Jika tidak segera diatasi, kondisi ini berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk melakukan *benchmarking* Kopi Kenangan terhadap Kopkit sebagai pendatang baru yang berkembang pesat. Analisis kualitas layanan dilakukan menggunakan pendekatan *Servqual*, sedangkan penerjemahan kebutuhan pelanggan ke dalam aspek teknis dianalisis dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diketahui bahwa baik Kopi Kenangan maupun Kopkit telah cukup lama beroperasi dan dikenal oleh masyarakat di Kota Padang. Meskipun demikian, terdapat perbedaan mencolok dalam hal jumlah pelanggan yang datang ke masing-masing kedai. Outlet Kopi Kenangan terlihat semakin sepi, sementara itu Kopkit justru menunjukkan perkembangan yang pesat dan selalu dipadati oleh pengunjung. Perbedaan ini menimbulkan dugaan bahwa ada sejumlah faktor yang mempengaruhi tingkat kunjungan pelanggan, seperti kualitas pelayanan yang diberikan, kelengkapan dan kenyamanan fasilitas, keberagaman menu yang ditawarkan, suasana tempat, maupun strategi pemasaran yang dijalankan. Fenomena ini menunjukkan perlunya analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi aspek-aspek apa saja yang menyebabkan perbedaan tersebut, agar dapat menjadi dasar perbaikan khususnya bagi Kopi Kenangan agar tetap mampu bersaing di tengah maraknya kedai kopi modern. Oleh karena itu, perumusan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan proses *Benchmarking* terhadap Kedai Kopi Kenangan dengan menjadikan Kopkit sebagai acuan pembandingan, menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk *Competitive Benchmark* serta pendekatan *Servqual* untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan yang diberikan. Data berikut menyajikan penjualan Kopi Kenangan dan Kopkit sebagai objek penelitian

Tabel 1.1 Data penjualan Kopi kenangan dan kopkit

Bulan	Total Penjualan Kopkit (cup)	Total Penjualan kopken (cup)
Januari	8.972	3.129
Februari	8.096	2.854
Maret	9.182	3.341
April	8.769	2.942

Sumber: pengumpulan data kopi kenangan dan kopkit, 2025

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan pendekatan *Servqual*.
2. Menganalisis *Benchmarking* Kopi Kenangan terhadap Kopkit.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas Kopi Kenangan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian hanya mencakup pembelian secara *offline* (langsung di *outlet*) dan tidak mencakup transaksi melalui layanan pemesanan *online* seperti *GoFood*, *GrabFood*, atau *ShopeeFood*.
2. Data penelitian diambil dari *outlet* Kopi Kenangan yang berlokasi di Jalan Gajah Mada, Kecamatan Nanggalo, Kota Padang dan Kopkit yang berlokasi di Gunung Pangilun, Kota Padang.
3. Pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu April hingga Agustus 2025
4. Analisis produk dalam penelitian ini dibatasi hanya pada produk yang dipasarkan di *coffee shop* yang menjadi objek penelitian.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari proposal tugas akhir ini terdiri dari bab-bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, tujuan penelitian, rumusan masalah, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang materi yang akan diangkat dan poin-poin dari materi penelitian yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan maupun penyusunan laporan tugas akhir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang langkah-langkah dan metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir mulai dari objek penelitian, metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dan *flowchart* penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DATA

Berisikan pengolahan data berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan pada penelitian sebelumnya. Proses pengolahan data dilakukan sesuai dengan metode QFD

BAB V ANALISA DATA

Berisi analisa dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya guna merancang alternatif perbaikan dari masalah sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA