

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh 21 variabel layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui pendekatan SERVQUAL. Variabel-variabel tersebut mencakup lima dimensi utama, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*, yang menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Secara lebih rinci, ke-21 variabel tersebut dikelompokkan ke dalam lima dimensi utama dan dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 6.1. Variabel

Variabel	Pernyataan
1	Staff memiliki kemampuan untuk menjawab pernyataan anda
2	Staff di kafe selalu bersikap sopan
3	Staff tidak pernah sibuk untuk menanggapi permintaan anda
4	Staf kafe cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan
5	Staff kafe memberikan rasa aman saat menangani makanan yang Anda pesan
6	Staff kafe menunjukkan sikap yang dapat dipercaya dalam melayani pelanggan
7	Staff kafe bersikap ramah dan mudah diajak berkomunikasi
8	Staff menunjukkan kepedulian dan kesungguhan dalam membantu menyelesaikan keluhan pelanggan
9	Memiliki tempat parkir yang luas
10	Kafe memiliki tampilan yang menarik dalam keseluruhan fasilitasnya
11	Meja dan kursi di kafe terasa kokoh dan nyaman digunakan
12	Kafe memiliki lingkungan yang higienis
13	Kafe menyediakan mushollah
14	Koneksi Wi-Fi di kafe cepat dan stabil
15	Kafe menyediakan banyak colokan listrik yang mudah dijangkau pelanggan
16	Staff memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan anda
17	Staff memiliki kemampuan untuk memberitahu anda dan merekomendasikan produk untuk membantu anda mengambil keputusan
18	Jam operasional kafe sesuai dengan keinginan anda
19	Makanan yang anda pesan tiba tepat waktu

Tabel 6.1. Variabel (Lanjutan)

Variabel	Pertanyaan
20	Makanan/minuman yang dipesan benar dan tepat berdasarkan apa yang anda pesan atau inginkan
21	Staff siap memenuhi kebutuhan khusus yang pelanggan inginkan

Sumber: pengumpulan data *Coffee Shop* kopi kenangan, 2025.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis *benchmarking* Kopi Kenangan terhadap Kopkit, diperoleh beberapa hal penting yang dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. *Competitive Assessment* menunjukkan bahwa Kopkit (X) secara konsisten memperoleh nilai lebih tinggi dibandingkan Kopi Kenangan (Y) pada sebagian besar variabel yang diukur. Hal ini menggambarkan bahwa Kopkit memiliki keunggulan kompetitif dalam memenuhi harapan pelanggan, sementara Kopi Kenangan perlu melakukan peningkatan kualitas agar mampu bersaing secara optimal.
 - b. Hasil evaluasi teknis menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek yang menjadi prioritas peningkatan bagi Kopi Kenangan. Aspek tersebut meliputi perancangan desain kafe yang lebih menarik, penyediaan fasilitas daya serta akses internet yang cepat dan stabil, serta penyesuaian jam operasional dan rotasi staf untuk memaksimalkan pelayanan. Peningkatan pada aspek-aspek ini menjadi sangat penting karena berada pada tingkat penilaian 5 yang menunjukkan kategori sangat perlu ditingkatkan Sementara itu, variabel-variabel pada Kopkit berada pada tingkat penilaian 3 (dipertahankan) dan 4 (perlu ditingkatkan), yang menunjukkan bahwa Kopkit telah berada di atas target dari hasil penelitian.
3. Rekomendasi perbaikan faktor kualitas yang perlu ditingkatkan kopi kenangan berdasarkan TR yaitu:
 - a. penyediaan fasilitas yang lebih lengkap,
 - b. perbaikan desain kafe yang menarik dengan akses internet yang cepat dan stabil,
 - c. penyesuaian jam operasional dan rotasi staf agar pelayanan lebih optimal
 - d. pelatihan staf

6.2. Saran

1. *Coffee Shop* Kopkit perlu mempertahankan keunggulan yang telah dimiliki, terutama pada aspek fasilitas, desain kafe, serta manajemen jam operasional agar posisi kompetitif yang telah dicapai dapat terus terjaga. Meskipun memiliki keunggulan, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya dalam hal kualitas pelayanan staf,
2. Hasil benchmarking dapat dimanfaatkan oleh Kopkit sebagai strategi pemasaran dengan menonjolkan keunggulan yang dimiliki dibandingkan dengan kompetitor.
3. *Coffee Shop* Kopi Kenangan perlu melakukan perbaikan secara signifikan pada aspek fasilitas, desain kafe, serta penyesuaian jam operasional yang masih tertinggal dari Kopkit.
4. Kopi Kenangan harus melakukan inovasi pada desain dan teknologi pendukung

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, B. dan Pettersen, P. (1994). *The Basic of Benchmarking: What, When, Why and How*. Proceeding of the Pacific Conference on Manufacturing. Desember 1994. Jakarta, Indonesia.
- American, Productivity & Quality Center (1993). *The Benchmarking Management Guide*. Portland: Productivity Press.
- Barber, E. (2004). *Benchmarking the Management of Projects: A Review of Current Thinking*. *International Journal of Project Management*. 22 (4): 301-307.
- Camp, R. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance*. Wisconsin, Milwaukee: ASQC Quality Press.
- Cohen, L. (1995). *Quality function deployment: How to make QFD work for you*. Addison-Wesley.
- Costa, DB, Formoso, CT, Kagioglou, M., Alarcon, LF dan Caldas, CH (2006). *Benchmarking Initiatives in The Construction Industry: Lessons Learned and Improvement Opportunities*. *Journal of Management in Engineering*. 22 (4): 158 167.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual*. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 82.
- Fisher, D., Miertschin, S. dan Pollock Jr, DR (1995). *Benchmarking in Construction Industry*. *Journal of Management in engineering*. 11 (1): 50-57.
- Gloriano. Nugraha, Jaka. (2022). *Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode servqual: studi kasus di perpustakaan unesa*. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, Vol.10, no 3, 2022.
- Go, J. R. B., Crisologo, J., Magbiro, R. L., & Jamoralin, M. L. S. (2021). *Perceived Service Quality and its Relationship with Customer Satisfaction in Coffee Shop*. *International Journal of Innovation in Management and Commerce*, 9(2), 310–328.

- Hidayat, R., Anggraini, M., & Sulastri. (2022). Penerapan metode Quality Function Deployment (QFD) dalam pengembangan produk Cutteristic. JUTI-UNISI: Jurnal Teknik Industri Universitas Islam Indonesia, 6(1), 33–36.
- Kaufmann, J. (2002). Benchmarking Cadastal System-Results of the Working Group 7.1. FIG XXII International Congress. April 19-26. Washington, DC 1-10.
- Loosemore, M., Lingard, H., Walker DHT dan Mackenzie, J. (1999). Benchmarking Safety Management System in Contracting Organizations Against Best Practice in Other Industries. In: Singh, A., Hinze, J. dan Coble, RJ eds. Implementation of Safety and Health on Construction Site, CIB W99 Second International Conference. Maret. Honolulu / Hawaii. 883-889.
- Marimin, M.Sc., Prof., Dr., Ir (2004). Teknik dan Aplikasi Pengambil Keputusan Kriteria Majemuk. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41(1), 77–79
- McGeorge, D. dan Palmer, A. (2002). Construction Management: New Directions. 2nd. ed. Oxford: Blackwell Science.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49(4), 41–50.
- Putri, J. R., & Trimo, L. (2020). Analisis benchmarking posisi franchise coffee shop X terhadap franchise coffee shop Y di Jatinangor. Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis (JPSB), 8(1), 1–15.
- Permata, V. I., & Dwiyanto, B. M. (2020). Peningkatan kualitas restoran dengan pendekatan Quality Function Deployment (QFD) (Studi pada Bakso Rusuk Solo). Diponegoro Journal of Management, 9(4), 1–10.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taggart, MD dan Carter, HS (1999). Assessment matrices for Benchmarking EH & S Programs. Professional Safety. 44 (5): 34-37.
- Ulkhag, M. M., & Br. Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan *SERVQUAL*: Studi Kasus Layanan IndiHome PT.

Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), 61.

Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

KUESIONER TERTUTUP

Responden yang terhormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “**IMPLEMENTASI QFD SEBAGAI BENCHMARKING UNTUK KOPI KENANGAN TERHADAP KOPKIT**”. Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu/ Saudara (i) bersedia untuk memberikan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenar-benarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan. Dimana jawaban yang diberikan tidak dinilai dari benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang akan dilakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan tidak dipublikasikan.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikan tanda *check list* (✓) pada kolom kepentingan apabila pernyataan di bawah ini penting dan tanda *check list* (✓) pada kolom kepuasan apabila pernyataan dibawah ini puas menurut anda.

Keterangan jawaban

STP = Sangat Tidak Penting

TP = Tidak Penting

CP = Cukup Penting

P = Penting

SP = Sangat Penting

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

DATA UMUM RESPONDEN

Berikan tanda *chekk list* (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai menurut anda:

1. Jenis kelamin anda:

a. Laki-laki

b. Perempuan

2. Berapa usia anda saat ini:

a. 15-20

b. 21-25

c. ≥ 25

3. Tingkat pendidikan anda saat ini:

a. SMP/ Sederajat

b. SMA/ Sederajat

c. DIPLOMA/Sarjana

NO	PERNYATAAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP

A. RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)

1	Staff memiliki kemampuan untuk menjawab pernyataan anda											
2	Staff di kafe selalu bersikap sopan											
3	Staff tidak pernah sibuk untuk menanggapi permintaan anda											
4	Staff kafe cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan											

B. ASSURANCE (JAMINAN)

1	Staff kafe memberikan rasa aman saat menangani makanan yang Anda pesan											
2	Staff kafe menunjukkan sikap yang dapat dipercaya dalam melayani pelanggan											
3	Staff kafe bersikap ramah dan mudah diajak berkomunikasi											
4	Staff menunjukkan kepedulian dan kesungguhan dalam membantu menyelesaikan keluhan pelanggan											

C. TANGIBLE (BUKTI FISIK)

1	Memiliki tempat parkir yang luas											
2	Kafe memiliki tampilan yang menarik dalam keseluruhan fasilitasnya											
3	Meja dan kursi di kafe terasa kokoh dan nyaman digunakan											
4	Kafe memiliki lingkungan yang higienis											
5	Kafe menyediakan mushollah											
6	Koneksi Wi-Fi di kafe cepat dan stabil											
7	Kafe menyediakan banyak colokan listrik yang mudah dijangkau.											

NO	PERNYATAAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP

D. EMPATHY (EMPATI)

1	Staff memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan anda											
2	Staff memiliki kemampuan untuk memberitahu anda dan merekomendasikan produk untuk membantu anda mengambil keputusan											
3	Jam operasional kafe sesuai dengan keinginan anda											

E. RELIABILITY (KEANDALAN)

1	Makanan yang anda pesan tiba tepat waktu											
2	Makanan/minuman yang dipesan benar dan tepat berdasarkan apa yang anda pesan atau inginkan											
3	Staff siap memenuhi kebutuhan khusus yang pelanggan inginkan											

KUESIONER TERTUTUP

Responden yang terhormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “**IMPLEMENTASI QFD SEBAGAI BENCHMARKING UNTUK KOPI KENANGAN TERHADAP KOPKIT**”. Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu/ Saudara (i) bersedia untuk memberikan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenar-benarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan. Dimana jawaban yang diberikan tidak dinilai dari benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang akan dilakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan tidak dipublikasikan.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikan tanda *check list* (✓) pada kolom kepentingan apabila pernyataan di bawah ini penting dan tanda *check list* (✓) pada kolom kepuasan apabila pernyataan dibawah ini puas menurut anda.

Keterangan jawaban

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

CP = Cukup Puas

P = Puas

SP = Sangat Puas

DATA UMUM RESPONDEN

Berikan tanda *chekk list* (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai menurut anda:

4. Jenis kelamin anda:

c. Laki-laki

d. Perempuan

5. Berapa usia anda saat ini:

d. 15-20

e. 21-25

f. ≥ 25

6. Tingkat pendidikan anda saat ini:

d. SMP/ Sederajat

e. SMA/ Sederajat

f. DIPLOMA/Sarjana

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN				
		STP	TP	CP	P	SP

B. *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP)

1	Staf kafe cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggan					
---	--	--	--	--	--	--

B. *TANGIBLE* (BUKTI FISIK)

1	Memiliki tempat parkir yang luas					
2	Kafe memiliki tampilan yang menarik dalam keseluruhan fasilitasnya					
3	Meja dan kursi di kafe terasa kokoh dan nyaman digunakan					
4	Kafe memiliki lingkungan yang higienis					
5	Kafe menyediakan mushollah					
6	Koneksi Wi-Fi di kafe cepat dan stabil					
7	Kafe menyediakan banyak colokan listrik yang mudah dijangkau pelanggan					

C. *EMPATHY* (EMPATI)

1	Staff memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan anda					
2	Staf dapat menjelaskan dan merekomendasikan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
3	Jam operasional kafe sesuai dengan keinginan anda					