



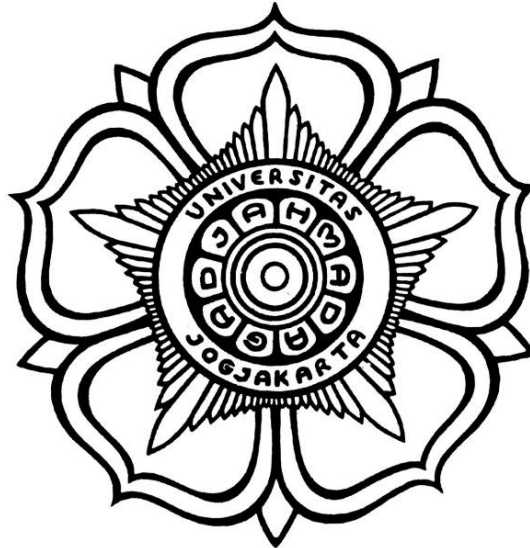
UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Coffee Shop Di Sleman**

ERLANGGA PRADNYA R, Dr. Ir. Didik Purwadi, M.Ec. ; Dr. Wagiman, STP., M.Si.

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

# **STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN ANALISA GAP DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**



DISUSUN OLEH:

**ERLANGGA PRADNYA RISWARA**

**15/385502/TP/11371**

**DEPARTEMEN TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN**

**FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN**

**UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN PENDEKATAN ANALISA  
GAP DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

**Oleh:**

**ERLANGGA PRADNYA RISWARA**

**15/385502/TP/11371**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing *coffeeshop* dengan pendekatan Analisis gap dan IPA (*importance performance*) yang sesuai dengan lima dimensi SERVQUAL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ethikopia, Lantai Bumi, dan Signatura masih terdapat nilai tingkat kesesuaian kepentingan yang masih lebih tinggi daripada nilai tingkat kesesuaian kinerja. Dengan kata lain, masing-masing *coffeeshop* masih perlu memperbaiki kinerja kualitas pelayanannya. Ethikopia dan Signatura, kelima dimensinya bernilai negative, untuk Ethikopia, nilai gap yang didapat hampir mendekati nilai positif. Lantai bumi, ada 3 dimensi yang bernilai negatif, yaitu dimensi bukti fisik, ketanggapan, dan jaminan. Beberapa ada yang bernilai positif, pihak Lantai Bumi masih harus memperbaiki beberapa atribut layanan yang masih kurang, terutama di dimensi bukti fisik, ketanggapan, dan jaminan.

Untuk memetakan atribut mana yang harus diperbaiki, digunakanlah diagram kartesius. Atribut yang dianggap penting oleh pelanggan adalah atribut layanan yang berada pada kuadran I. Bukan berarti kuadran II, III, IV itu tidak penting, namun yang paling penting diantara keempat kuadran tersebut adalah kuadran I.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Analisis gap, IPA, SERVQUAL

**CUSTOMER SATISFACTION IMPROVEMENT STRATEGY  
WITH ANALYTICAL APPROACH  
GAP AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
by:**

**ERLANGGA PRADNYA RISWARA**

**15/385502/TP/11371**

**abstract**

This study aims to analyze the quality of services provided by each *coffeeshop* with a gap analysis and IPA (*importance performance*) approach that corresponds to the five dimensions of SERVQUAL.

The results showed that Ethikopia, Lantai Bumi, and Signatura still have a higher level of conformity of interest than the value of performance conformity. In other words, each *coffeeshop* still needs to improve the quality of service performance. Ethikopia and Signatura, the five dimensions are negative, for Ethikopia, the gap value obtained is close to the positive value. For Lantai Bumi, there are 3 dimensions of negative value, namely the dimensions of physical evidence, responsiveness, and assurance. Some are of positive value, Lantai Bumi still has to improve some service attributes that are still lacking, especially in the dimensions of physical evidence, responsiveness, and assurance.

To map which attributes should be improved, cartesian diagrams are used. The attribute that is considered important by the customer is the service attribute that is in quadrant I. Not that quadrant II, III, IV is not important, but the most important of the four quadrants is quadrant I.

**Keywords:** Service quality, Gap analysis, IPA, SERVQUAL