

ABSTRAK

Nama : Alfa Sandi Yudha
NIM : 41619310085
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi Kasus: Kopi Maning Bekasi)
Pembimbing : Muhammad Isa Lufti, ST., MMT.

Kepuasan pelanggan adalah kunci keberhasilan *coffee shop* dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, karena kualitas pelayanan yang unggul sangat menentukan pengalaman dan loyalitas pelanggan. Pada tahun 2023, terjadi penurunan penjualan di Kopi Maning, sejalan dengan munculnya keluhan-keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kopi Maning. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Kopi Maning Bekasi serta mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Variabel Operasional yang digunakan mencakup lima aspek metode SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan 30 indikator yang diukur menggunakan skala likert. Data primer diperoleh dari hasil kuisioner kepada 100 responden dengan menggunakan teknik *probability sampling*. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan metode SERVQUAL dan evaluasi Quality Function Deployment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kopi Maning masih dalam kategori tidak puas karena gap yang dihasilkan negatif pada semua indikator, terutama pada aspek Tangibles. Selain itu, atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan QFD yaitu ketersediaan fasilitas penunjang seperti toilet, wastafel, mushola, live music, wifi, dan stop kontak, dengan respon teknis yang paling diprioritaskan yaitu penerapan sistem monitoring dan evaluasi berkala. Atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki akan meningkatkan kepuasan pelanggan Kopi Maning Bekasi.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*

ABSTRACT

Name : Alfa Sandi Yudha
Student ID : 41619310085
Study Program : Industrial Engineering
Thesis Title : Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality Using the SERVQUAL Method and QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) Method (Case Study: Kopi Maning Bekasi)
Advisor : Muhammad Isa Lutfi, ST., MMT.

Customer satisfaction is the key to the success of a coffee shop in facing increasingly fierce competition, as superior service quality significantly determines customer experience and loyalty. In 2023, there was a decline in sales at Kopi Maning, coinciding with customer complaints regarding the service quality of Kopi Maning. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction with the services provided by Kopi Maning Bekasi and to identify the attributes that need improvement to enhance customer satisfaction. The operational variables used encompass the five aspects of the SERVQUAL method: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, with 30 indicators measured using a Likert scale. Primary data were obtained from questionnaires given to 100 respondents using probability sampling techniques. The data were then processed using the SERVQUAL method and Quality Function Deployment evaluation. The study results show that customer satisfaction with the service quality of Kopi Maning is still in the dissatisfied category due to negative gaps across all indicators, especially in the Tangibles aspect. Furthermore, the attributes prioritized for improvement based on QFD are the availability of supporting facilities such as toilets, sinks, prayer rooms, live music, Wi-Fi, and power outlets, with the most prioritized technical response being the implementation of a regular monitoring and evaluation system. Improving these prioritized attributes will enhance customer satisfaction at Kopi Maning Bekasi.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, SERVQUAL, Quality Function Deployment