

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN COFFEE SHOP MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
pada Program Studi Teknik Industri

Oleh:

AULIA DERRY RHAMADI

11950211637



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2023**

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh tugas akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan tugas akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pada form peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :

Nomor

: Nomor25/2024

Tanggal

: 10 Januari 2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AULIA DERRY RHAMADI

NIM : 11950211637

Tempat/Tanggal Lahir : Dumai, 22 Desember 2000

Fakultas : Sains dan Teknologi

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop Menggunakan Metode Servqual Dan Triz

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Januari 2024

Yang membuat Pernyataan,



Aulia Derry Rhamadi

NIM : 11950211637

UIN SUSKA RIAU
2. Dilarang mengumumkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
2. Dilarang mengumumkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
2. Dilarang mengumumkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
2. Dilarang mengumumkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Triz (Theory Of Solving Problem Inventively)*

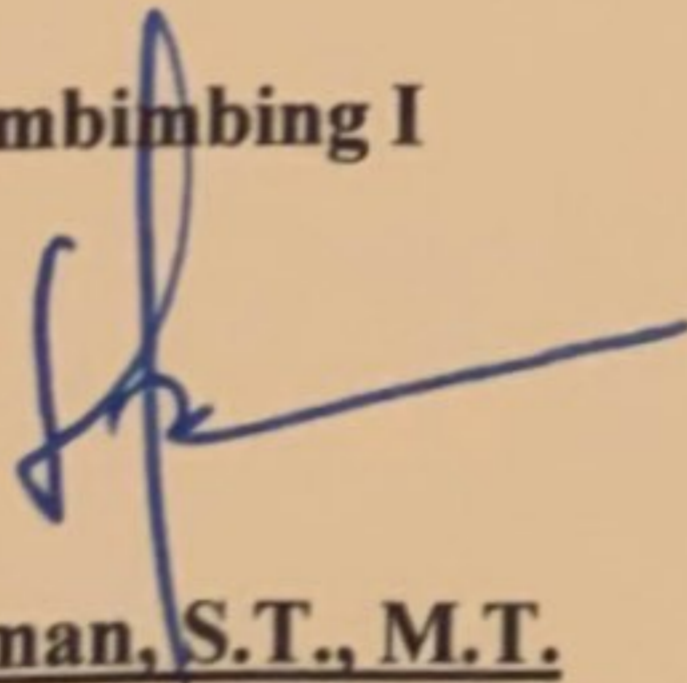
TUGAS AKHIR

Oleh:

AULIA DERRY RHAMADI
11950211637

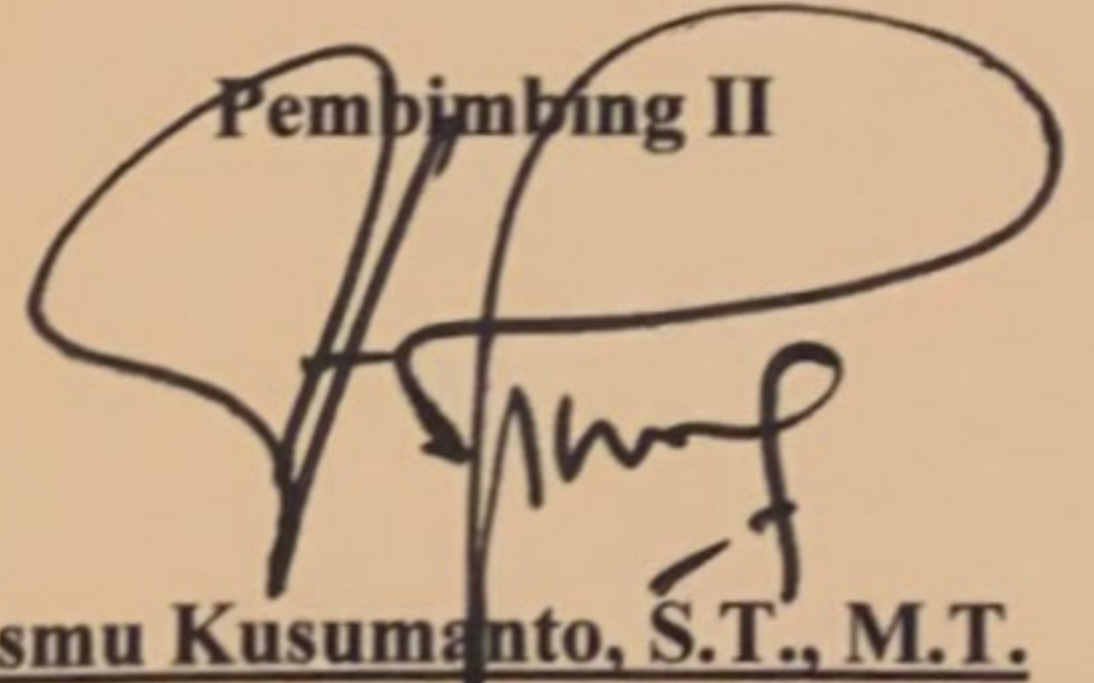
Telah Diperiksa dan Disetujui, sebagai Tugas Akhir
pada Tanggal 11 Januari 2024

Pembimbing I



Suherman, S.T., M.T.
NIP.198403012023211013

Pembimbing II



Ismu Kusumanto, S.T., M.T.
NIP. 197304122007101002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Triz (Theory Of Solving Problem Inventively)*

TUGAS AKHIR

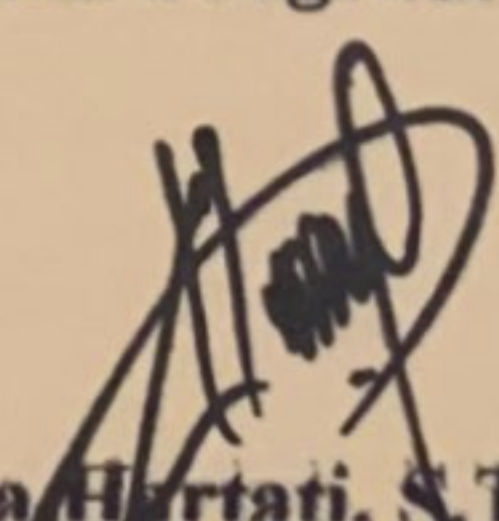
Oleh:

AULIA DERRY RHAMADI
11950211637

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Dewan Penguji
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada Tanggal 11 Januari 2024

Pekanbaru, 11 Januari 2024
Mengesahkan

Ketua Program Studi

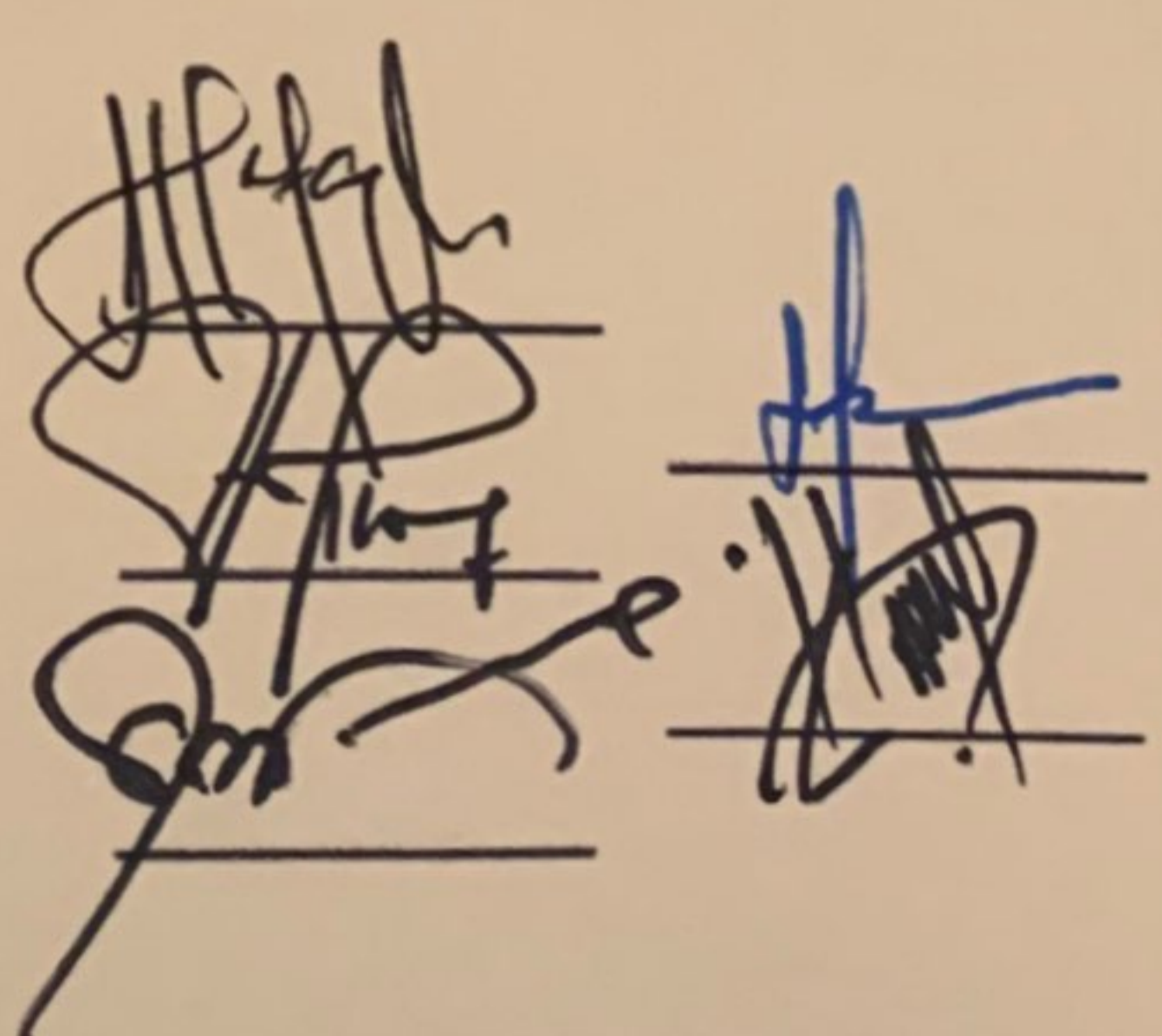

Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 198205272015032002

Dekan


Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Melfa Yola, S.T., M.Eng.
Sekretaris I : Suherman, S.T., M.T.
Sekretaris II : Ismu Kusumanto, S.T., M.T.
Anggota I : Misra Hartati, S.T., M.T.
Anggota II : Nazaruddin, S.ST., M.T.



UIN SUSKA RIAU



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN COFFEE SHOP MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ

¹ Aulia Derry Rhamadi, ² Suherman, ³ Ismu Kusumanto, ⁴ Misra hartati, ⁵ Nazarruddin.

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau, Jl. HR. Soebrantas No. 155 km.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru.

Email: ¹auliaderryrhamadi12@gmail.com ²ismu@uin-suska.ac.id

ABSTRAK

Meningkatnya perekonomian di Indonesia yang diikuti dengan peningkatan penghasilan masyarakat, terutama di kota-kota besar dapat merubah gaya hidup masyarakat saat ini menjadi konsumtif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan pelanggan di coffeeshop Zonna Duri. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan untuk mengetahui dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar akan terjadinya pembelian ulang oleh pelanggan atau kesetiaan yang berkelanjutan. Faktor – faktor yang diambil dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Faktor Situasi, Faktor Pribadi berdasarkan 5 dimensi yang dijelaskan oleh metode servqual dan dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 30 orang pengunjung. Sampel dipilih secara *Simple random sampling*. Berdasarkan kelima dimensi pada kepuasan pelanggan ini memiliki nilai kesenjangan yang apa bila diurutkan maka dimensi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar yaitu pada dimensi *Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness* dan terakhir *Empathy*. Juga pada setiap atribut didapati kesimpulan bahwa setiap atribut masih perlu diperbaiki terutama atribut yang memiliki kesenjangan tinggi seperti A3,A8,A13,A11,A15.

Keywords: Coffee Shop, Kualitas Pelayanan, Servqual, Triz

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis *Coffee Shop* di Indonesia saat ini sedang berkembang sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dari persaingan *Coffee Shop* yang semakin ketat dikarenakan cafe sudah menjadi *lifestyle* bagi kebanyakan orang di jaman sekarang, dengan menyediakan tempat dengan desain interior yang menarik serta menawarkan suasana yang nyaman dan menyenangkan. Serta menyediakan berbagai macam konsep seperti alunan musik jazz dan sejarah tentang pembuatan kopi yang menarik minat beli konsumen [1]

Coffee Shop Zonna adalah salah satu *Coffee Shop* yang beda daripada *Coffee Shop* lainnya dan memiliki keunggulan dalam hal peracik kopi (barista) yang membuat kopi yang dapat dilihat langsung cara pengolahannya. Mesin pengolah kopi yang letaknya berdekatan dengan meja kasir membuat konsumen dapat melihat secara langsung pengolahan dari biji kopi menjadi kopi, serta tempat yang membuat nyaman konsumen agar berminat kembali untuk menyeduh kopi. Cafe ini berdiri pada tanggal 21 September 2022. Namun, akhir- akhir ini terdapat keluhan pelanggan antara lain : penanganan penyajian kopi kurang cepat, fasilitas yang kurang memuaskan dan pelayanan yang kurang memuaskan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, maka dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pelayanan Cafe Zonna di Duri dengan metode Servqual dan Triz [2]

Penelitian studi pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan kuesiner terbuka terhadap responden yang datang di *Coffeshop Zonna* secara random, yang menurut peneliti tepat untuk dijadikan sebagai sumber data, berikut adalah tabel rekapitulasi hasil jawaban responde [3]

Tabel 1 Rekapitulasi hasil kuesioner pendahuluan

No	Pertanyaan	Jawaban Responden		Hasil (%)	
		Setuju	Tidak setuju		
1	Tempat parkir yang luas dan aman	4	6	40	60
2	Memiliki pelayanan yang ramah dan sopan	5	5	50	50
3	Kemudahan dalam memperoleh tempat duduk	7	3	70	30
4	Kebersihan di sekitaran Coffe Shop	6	4	60	40
5	Kesesuaian harga dalam kualitas makanan dan Minuman	4	6	40	60
6	Kerapian dalam penampilan karyawan	5	5	50	50

Diketahui dari Tabel 1.1 jawaban-jawaban responden terhadap permasalahan pada kepuasan pelanggan di *Coffeshop Zonna* menjadi permasalahan diantaranya tingginya presentase yang tidak setuju di tingkat kepuasan pelanggan, salah satu nya seperti tempat parkir yang kurang nyaman bagi pelanggan dan tidak kesesuaian harga dalam kualitas makanan dan minuman. Dari uraian pertanyaan tersebut terdapat beberapa permasalahan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut di studi pendahuluan ini. [4]

Kualitas layanan merupakan faktor utama yang seharusnya menjadi perhatian dari penyedia layanan. Dalam pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *servqual* dilakukan dengan cara mengukur besaran tingkat pelayanan yang diberikan dan harapan para konsumen dari masing-masing atribut sehingga akan didapat nilai gap (selisih) dari layanan dari penyedia layanan dengan keinginan konsumen untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen. Salah satu metode yang biasa dipakai dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen yaitu metode *Servqual*. Metode *Servqual* merupakan suatu alat yang dipakai untuk mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen. (Handoyo, dkk, 2020) [5]

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah metode *Service Quality (Servqual)* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1990). *Service Quality* atau *Servqual* adalah suatu metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan menggunakan pilihan skala yang ringkas tetapi memiliki tingkat kepercayaan dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan oleh pihak manajemen perusahaan untuk mengetahui tingkat persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. (Sari, dkk, 2020) [6]

Service Quality atau *Servqual* adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas jasa dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner *Servqual* dapat diubah-ubah dan disesuaikan agar cocok dengan perusahaan/jasa yang berbeda-beda. Metode *Servqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas suatu jasa atau pelayanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai gap, di mana nilai ini merupakan selisih antara harapan responden terhadap layanan dengan kenyataan responden terhadap layanan yang diterima [7]

TRIZ atau singkatan dari *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadath* yang artinya teori pemecahan inventif terhadap permasalahan. Metode TRIZ berasal dari negara Rusia yang ditemukan oleh ilmuwan Rusia yang bernama *Genrich Altshuller* pada tahun 1948 untuk menyatukan dan menciptakan sistematis terhadap keruwetan berbagai gagasan dan pembahasan terhadap penuntasan akar masalah pada saat itu menggunakan metode ini sendiri dilakukan dengan cara merumuskan konteadiksi melalui akar masalah dilanjutkan dengan membuat gagasan penyelesaian masalah dan yang terakhir menginterpretasikan gagasan dalam masalah yang dihadapi manajemen. [8]

Coffee Shop Zonna sampai saat ini masih belum melakukan identifikasi kepuasan dari pelanggan maka dari itu dari penelitian ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffe shop Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *TRIZ (Theory of Solving Problem Inventively)* (Studi Kasus : Zonna Coffe eDuri)” diharapkan bisa membantu menemukan hal apa saja yang masih menjadi kurangnya rasa kepuasan dari pelanggan dan dapat untuk dilakukan perbaikan. [9]

TINJAUAN PUSTAKA

Dirang dan Isriani, (2021) menuliskan bahwa Dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti kebersihan ruang tunggu dan kebersihan toilet, pihak perusahaan memperbanyak tempat sampah dan petugas kebersihan atau QC lebih tanggap dan selalu standby ditempat.

Nagara, dkk., (2020) menuliskan bahwa penanganan penyajian kopi kurang cepat, tidak lengkapnya ketersediaan biji kopi dan Melakukan pengendalian persediaan biji kopi yang lengkap dan ketersediaan jumlah maupun macam-macam biji kopi di cafe XYZ saat pelanggan membutuhkannya

Yusuf dan Iriani, (2021) menuliskan bahwa pengembalian waktu operasional pelayanan kebetulan semula atau diberi beberapa penyesuaian dengan kondisi yang ada, pemberian perkiraan waktu yang lebih lama, penginformasian kembali kepada pelanggan, pelaksanaan evaluasi kinerja kepada, pemberian *briefing* kepada para pegawai, perekrutan pegawai sebagai juru parkir, pemberian rambu di area parkir, pengaturan garis/parameter pembatas petak di area parker

Rahayu dan Lukmandono (2019) menuliskan bahwa kebersihan, tempat parkir, pelayanan yang tidak membingungkan, memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti, keramahan dalam memberikan pelayanan, memberikan perhatian terhadap pelanggan dan keinginan untuk menerima kritik dan saran.

Wulandari, dkk., (2019) menuliskan bahwa Dengan melihat hasil perhitungan *servqual*, diperoleh enam variabel yang bernilai negatif. Keenam variabel tersebut yaitu perhatian terhadap keluhan pasien, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, jadwal pemeriksaan yang tepat waktu, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan medis, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, dan pelayanan penerimaan cepat dan tepat. Enam variabel yang bernilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Parit Haji Husin II belum mampu memenuhi harapan pasien, sehingga variabel yang bernilai *negative* akan dilakukan perbaikan.

METODE PENELITIAN

Sampel

Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam memilih sampel adalah *Simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel sederhana secara acak dari seluruh populasi, dan pengambilan sample sebanyak 30 orang.

Penelitian ini merupakan penelitian berupa pendekatan kuantitatif dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan Konsumen Coffe shop Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *TRIZ (Theory of Solving Problem Inventively)*. Berdasarkan pendekatan yang dilakukan pengumpulan data akan menggunakan kuesioner terhadap Pelanggan sebagai reponden dan juga wawancara sebagai pelengkap data yang dibutuhkan dalam penelitian. Selanjutnya pada pengolahan data akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang didapatkan dengan menggunakan aplikasi software (SPSS).

Identifikasi Variabel

Identifikasi masalah yaitu penemuan permasalahan yang ada pada objek penelitian. Identifikasi masalah berguna untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan agar hasil yang didapatkan akan lebih terarah. Identifikasi masalah yang ditemukan pada perusahaan yaitu kurangnya rasa kepuasan dari pelanggan sendiri terhadap berbagai aspek.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2 Identifikasi Variabel

No	Pertanyaan
Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	
1	Tempat parkir yang luas dan aman
2	Memiliki interior dan dekorasi yang menarik
3	Ketersediaan fasilitas penunjang (toilet, wastafel, mushola, live musik, wifi)
4	Kemudahan dalam memperoleh tempat duduk
5	Memiliki pekerja yang bersih dan rapi
Dimensi Reliability (Kehandalan)	
6	Kesesuaian harga dalam kualitas makanan dan Minuman
7	Kesesuaian menu yang disajikan terhadap pesanan
8	Kecepatan makanan/minuman yang di pesan
Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	
9	Kecepatan pelayanan yang di layani
10	Ketanggapan pekerja saat menerima keluhan dari pelanggan
Dimensi Assurance (Jaminan)	
11	Kemudahan dalam pembayaran
12	Pekerja menguasai informasi produk
13	Memiliki pelayanan yang ramah dan sopan
Dimensi Emphaty (Empati)	
14	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami
15	Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen

Servqual

Service Quality atau Servqual adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode ini melakukan pengukuran suatu kesenjangan atau GAP dari sebuah pelayanan dengan menjadikan keinginan dan aktual dari pelayanan yang diterima sebagai tolak ukur kesenjangan. Terdapat 5 dimensi sebagai paramater kesenjangan terhadap sebuah kepuasan konsumen yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.

Langkah-langkah dalam menganalisa kepuasan konsumen menggunakan metode Servqual adalah sebagai berikut:

1. Membuat sebuah kuesioner berisikan aspek-aspek kritis berdasarkan dimensi pada pengukuran Servqual
2. Membuat kuesioner dan dibagikan kepada 30 sampel .
3. Mendata informasi responden berdasarkan harapan dan aktual.
4. Melakukan uji validitas dan reliabilitas dari informasi responden
5. Menjumlahkan nilai harapan dan aktual serta rata rata pada setiap dimensi.
6. Mendapatkan nilai selisih dari harapan dan aktual konsumen

$$Servqual\ Gap = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

TRIZ

Pengolahan data dalam metode TRIZ melibatkan beberapa langkah yang dapat membantu dalam memecahkan masalah dan menghasilkan solusi inovatif. Berikut adalah langkah-langkah umum dalam pengolahan data metode TRIZ:



1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - c. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Identifikasi masalah atau aspek pengolahan data yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan
 Gunakan 39 parameter TRIZ yang sesuai dengan konteks pengolahan data, seperti fleksibilitas, biaya, waktu siklus, atau keandalan. Identifikasi parameter-parameter ini dan cari cara untuk memaksimalkan atau mengoptimalkan mereka dalam konteks kepuasan pelanggan.
 Pelajari 40 prinsip invention dalam TRIZ dan cari prinsip-prinsip yang dapat diaplikasikan dalam pengolahan data untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
 Terapkan prinsip-prinsip tersebut pada pengolahan data . Coba identifikasi area atau proses yang dapat dioptimalkan dengan menggunakan prinsip-prinsip tersebut.
 Lakukan eksperimen dan evaluasi hasilnya. Uji solusi-solusi yang dihasilkan dan lihat apakah mereka meningkatkan kepuasan pelanggan.
 Lakukan perbaikan dan iterasi berdasarkan hasil evaluasi. Jika diperlukan, kembangkan dan rafinasi solusi-solusi Anda untuk mencapai hasil yang lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan dengan tujuan mengetahui seberapa valid kuesioner digunakan sebagai alat sebuah pengukuran. Perhitungan pada uji validitas ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS

Tabel 3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas kuesioner harapan

Atribut	R hitung	R Tabel	Keterangan
A1	0,746	0,361	Valid
A2	0,853	0,361	Valid
A3	0,597	0,361	Valid
A4	0,739	0,361	Valid
A5	0,646	0,361	Valid
A6	0,782	0,361	Valid
A7	0,622	0,361	Valid
A8	0,531	0,361	Valid
A9	0,814	0,361	Valid
A10	0,541	0,361	Valid
A11	0,736	0,361	Valid
A12	0,595	0,361	Valid
A13	0,617	0,361	Valid
A14	0,663	0,361	Valid
A15	0,428	0,361	Valid

Tabel 4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas kuesioner kenyataan

Atribut	R hitung	R Tabel	Keterangan
A1	0,594	0,361	Valid
A2	0,892	0,361	Valid
A3	0,708	0,361	Valid
A4	0,694	0,361	Valid
A5	0,561	0,361	Valid
A6	0,832	0,361	Valid
A7	0,430	0,361	Valid
A8	0,676	0,361	Valid
A9	0,686	0,361	Valid
A10	0,461	0,361	Valid



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A11	0,729	0,361	Valid
A12	0,724	0,361	Valid
A13	0,415	0,361	Valid
A14	0,878	0,361	Valid
A15	0,704	0,361	Valid

Skor Perhitungan pada nilai *Service quality* atau pada gap yaitu dengan melakukan perhitungan pada skor atribut kuesioner aktual dan skor atribut kuesioner harapan. Perhitungan gap pada penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 5 Rekaitulasi nilai gap keseluruhan atribut

Atribut	$\sum x$	$\sum y$	Gap
A1	2,86	2,97	-0,11
A2	2,9	3,03	-0,07
A3	2,56	3,23	-0,67
A4	2,83	2,96	-0,13
A5	2,86	2,96	-0,1
A6	2,8	3	-0,2
A7	2,9	3,03	-0,13
A8	2,5	3,16	-0,66
A9	2,73	2,93	-0,2
A10	2,76	3	-0,24
A11	2,73	3	-0,27
A12	2,9	3,06	-0,16
A13	2,7	3,13	-0,43
A14	2,83	2,93	-0,1
A15	2,76	3,03	-0,27

Setiap atribut setelah ditemukan nilai kesenjangan maka ditentukan kesenjangan berdasarkan rata-rata setiap dimensi.

Tabel 6 Skoring service quality tiap dimensi

Dimensi	Kode atribut	$\sum X$	$\sum Y$	Gap	$\sum \bar{xy}$	Rank
Tangibles	A1,A2,A3,A4,A5	14,01	15,15	-1,14	-0,038	1
Reliability	A6,A7,A8	8,2	9,19	-0,99	-0,033	2
Responsiveness	A9,A10	5,49	5,93	-0,44	-0,014	4
Assurance	A11,A12,A13	8,33	9,19	-0,86	-0,028	3
Emphaty	A14,15	5,59	5,96	-0,37	-0,012	5

Setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan servqual kemudian dilakukan perbaikan kualitas pelayanan dilakukan sesuai dengan prioritas yang sudah ditentukan dengan menggunakan TRIZ

Berdasarkan perhitungan nilai gap, diperoleh 6 variabel yang memiliki nilai gap yang tinggi, yang artinya bahwa masih terjadi kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi konsumen. Ke 5 variabel tersebut akan dilakukan perbaikan kualitas jasa. Variabel yang memerlukan perbaikan kualitas jasa sesuai urutan prioritasnya adalah A3,A8,A13,A11,dan A15

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 7 Solusi Awal

No	Variabel	Solusi awal perbaikan
1	A3	Harus ada penambahan fasilitas penunjang (toilet, wastafel, mushola, live musik, wifi)
2	A8	Pekerja harus lebih cepat dalam proses makanan/minuman yang di pesan
3	A13	Pekerja harus melayani konsumen dengan ramah dan sopan
4	A11	Pekerja harus menambah metode pembayaran jenis lain nya agar mudah kan pelanggan dalam proses pembayaran
5	A15	Karyawan harus lebih mengutamakan kepentingan konsumen

Tahap pertama dalam penyelesaian masalah ini dengan menggunakan metode TRIZ. Solusi awal disesuaikan dengan tabel improving feature dari 39 parameter

Tabel 8 Improving Feature

No	Variabel	Solusi Awal	Parameter Teknik
1	A3	Harus ada penambahan fasilitas penunjang : toilet,wastafel,musholla, live music,wifi	Stability of object's composition (#13)
2	A8	Pekerja harus lebih cepat dalam proses makanan /minuman yang di pesan	Speed (#9)
3	A13	Pekerja harus melayani konsumen dengan ramah dan sopan	Adaptability or versality (#35)
4	A11	Pekerja harus menambah metode pembayaran jenis lain nya agar mudah kan pelanggan dalam proses pembayaran	Shape (#12)
5	A15	Karyawan harus lebih mengutamakan kepentingan konsumen	Adaptability or versality (#35)

Tahap selanjutnya adalah *worsening feature* yang merupakan dampak dari adanya solusi awal perbaikan ketika hal tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan *improving feature* dari tiap *variable*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 9 Worsening Feature

No	Variabel	Dampak perbaikan	Parameter Teknik
1	A3	Biaya yang dikeluarkan untuk penambahan fasilitas lainnya	Quantity of substance (#26)
2	A8	Memaksimalkan petugas dalam menjalankan tugasnya	Loss of energy (#22)
3	A13	Memaksimalkan petugas untuk selalu ramah dan sopan kepada pelanggan	Loss of energy (#22)
4	A11	Kemudahan yang diberikan oleh pekerja terkait pembayaran yang bervariasi	Reliability (#27)
5	A15	Kesiapan pekerja dalam menjalankan tugasnya	Reliability (#27)

Langkah selanjutnya adalah mencari prinsip-prinsip yang sesuai dalam menyelesaikan permasalahan yang ada berdasarkan 40 *Inventive Principles*

Tabel 10 Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan Metode TRIZ

No	Improving Feature	Worsening Feature	Inventive Principles
1	Stability of object's composition (#13)	Quantity of substance (#26)	18,32,6
2	Speed (#9)	Loss of energy (#22)	14,6,19
3	Adaptability or versatility (#35)	Loss of energy (#22)	18,15,1
4	Shape (#12)	Reliability (#27)	10,40,16
5	Adaptability or versatility (#35)	Reliability (#27)	35,13,8,24



Langkah yang terakhir adalah mencari solusi yang terpilih dari eliminasi *inventive principles* kemudian dievaluasi dan disesuaikan dengan kondisi yang ada pada Coffee Shop Zonna. *Inventive principles* yang dapat dipakai adalah nomor 6 dan 18. Sebanyak 2 *inventive principles* menjadi usulan untuk mengatasi gap permasalahan yang ada. Penjelasan ke-2 *inventive principles* yang sudah terpilih adalah sebagai berikut:

Tabel 11 Usulan Solusi

No	Prinsip	Usulan Solusi
1.	Prinsip 6 Memaksimalkan fungsi-fungsi (<i>Universality</i>) a. menambahkan seluruh fasilitas yang membuat konsumen nyaman	Coffee shop harus menambahkan penunjang fasilitas yang membuat konsumen lebih nyaman berada di coffee shop, seperti penambahan fasilitas wifi, live music, dan menambahkan satu ruang untuk konsumen yang hendak melakukan sholat. Coffee shop juga perlu menambahkan metode pembayaran, tidak hanya menerima uang cash perlu juga menambahkan pembayar lewat aplikasi lain seperti: Dana, Shopeepay dan ,Mobile banking .
2.	Prinsip 18 Meningkatkan frekuensi (<i>Mechanical vibration</i>) a. meningkatkan seluruh pekerjaan yang mereka jalankan dan meningkatkan kesiapan mereka dalam menjalankan tugas nya masing-masing	Pekerja tidak sekedar membuat makanan dan minuman, pekerja juga harus mengerti keluhan pelanggan dan pekerja juga harus sopan dengan pelanggan yang mempunyai keluhan, pekerja juga harus meningkatkan pekerjaan yang mereka lakukan seperti pelayanan yang lambat sehingga membuat konsumen lama menunggu untuk pesannya yang datang.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Berdasarkan kelima dimensi pada kepuasan pelanggan ini memiliki nilai kesenjangan yang apa bila diurutkan maka dimensi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar yaitu pada dimensi *Tangibles, Reliability, Assurance, Responsiveness* dan terakhir *Empathy*. Juga pada setiap atribut didapati kesimpulan bahwa setiap atribut masih perlu diperbaiki terutama atribut yang memiliki kesenjangan tinggi seperti A3, A8, A13, A11, A15
- Berdasarkan hasil analisis TRIZ didapatkan 2 *inventive principles* hasil dari eliminasi kontradiksi antara *Improving Feature* dengan *Worsening Feature*. *Inventive principles* yang digunakan untuk mengatasi gap permasalahan yang ada adalah nomor 6 dan 18. Usulan solusi perbaikan berdasarkan prinsip 6 Memaksimalkan fungsi-fungsi (*Universality*) Coffee shop harus menambahkan penunjang fasilitas yang membuat konsumen lebih nyaman berada di coffee shop, seperti penambahan fasilitas wifi, live music, dan menambahkan satu ruang untuk konsumen yang hendak melakukan sholat. Coffee shop juga perlu menambahkan metode pembayaran, tidak hanya menerima uang cash perlu juga menambahkan pembayar lewat aplikasi lain seperti: Dana, Shopeepay dan ,Mobile banking. Usulan solusi perbaikan berdasarkan prinsip 18 Meningkatkan frekuensi (*Mechanical vibration*) Pekerja tidak sekedar membuat makanan dan minuman, pekerja juga harus mengerti keluhan pelanggan dan pekerja juga harus sopan dengan pelanggan yang mempunyai keluhan, pekerja juga harus meningkatkan pekerjaan yang mereka

lakukan seperti pelayanan yang lambat sehingga membuat konsumen lama menunggu untuk pesannya yang datang.

Hak Cipta

REFERENSI

- [1] Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas dan reliabilitas angket motivasi dan prestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263-268.
- [2] Apriani, R & Nurcahyo., G., W. (2021) Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL), *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, Vol. 3 No. 3 Hal: 150-155
- [3] Cahyo, K., N. Martini & Riana., E (2019) Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Penelitian Pada PT Brainmatics Cipta Informatika. *Journal of Information System Research (JOSH)*. Volume 1, No. 1.
- [4] Fadillah, H., Hadining, A. F., Sari, R. P. (2020) Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Industri*, Vol. 15, No. 1,
- [5] Firmansyah., D. & Dede (2022) Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* Vol.1, No.2.
- [6] Gultom., D., K. Arif., M & Fahmi., M. (2020) Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. Volume 3, Nomor 2
- [7] Harahap, A. S. (2019). Teknik Wawancara Bagi Reporter Dan Moderator Di Televisi. *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 16(01).
- [8] Irawan., B. Sitanggang., E., D. & Achmady., S. (2021) Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Servqual. *CESS (Journal of Computer Engineering System and Science)*. Vol. 6 No. 1 Januari.
- [9] Oihu, W., Tutuhaturnewa, A., & Kakerissa, A. L. (2022). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz Pada PT Dream Sukses Airindo (DSA) Ambon. *i tabaos*, 2(1), 23-44.
- [10] Ray, A., & Lukmandono, L. (2020, September). Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ (Studi Kasus: Cafe Giri Hills Di Kota Gresik). *In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (Vol. 1, No. 1, pp. 223-230) Kakerisa, 2022)
- [11] Rosida, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279-284.
- [12] Sasongko., S., R (2021) Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran) *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. Volume 3, Issue 1.
- [13] Wijaya, C. A., Sianto, M. E., & Santosa, H. (2019). Perancangan ulang alat pemotong kerupuk dengan menggunakan metode TRIZ (Teoriya Rezhenija Izobretatelskih Zadach). *Widya Teknik*, 18(2), 64-70.
- [14] Yuswandi & Suprianto, (2021) Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan Menggunakan Metode Servqual Dan Triz Untuk Menciptakan Loyalitas Konsumen Pada Cv. XYZ. *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan IX 2021*.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

