

Sidang Skripsi Prodi Teknik Industri

Analisa Kualitas Layanan Dengan Penerapan Metode SERVQUAL Dan
Root Cause Analysis (RCA)
(Studi Kasus: UMKM Kedai Kopi Laten Sidoarjo)

Oleh:

Moch Yogi Aditiya

Ribangun Bambang Jakaria

Progam Studi Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

06 Agustus 2026



Pendahuluan

kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil observasi awal, Kedai Kopi Laten mengalami penurunan jumlah transaksi selama tiga bulan terakhir, serta terdapat beberapa keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang ada pada Kedai Kopi Laten.

karena itu, penelitian ini menggabungkan metode SERVQUAL dengan Root Cause Analysis atau RCA untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan sehingga dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan Kedai Kopi Laten.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

“Bagaimana kualitas pelayanan pada Kedai Kopi Laten berdasarkan analisis metode *SERVQUAL* dan *Root Cause Analysis (RCA)*?”

Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini ada 2 yaitu metode SERVQUAL dan metode *Root Cause Analysis* (RCA)

Hasil

Setelah dilakukan perhitungan SERVQUAL ditemukan beberapa atribut yang memiliki nilai gap terbesar

- Pada dimensi *Tangible*, dengan karyawan berpakaian bersih, rapi, dan sopan dengan nilai -0,01161.
- Pada dimensi *Tangible*, dengan atribut area parkir aman dan mudah diakses dengan nilai -0,01143.
- Pada dimensi *Assurance*, dengan atribut peralatan makanan yang dimiliki kedai bersih dan higienis dengan nilai -0,01114.
- Pada dimensi *Tangible*, dengan atribut tersedianya fasilitas internet (*wifi*) yang lancar dengan nilai -0,01037.

Pembahasan

Hasil analisis *Root Cause Analysis* (RCA) menggunakan pendekatan 5 *Whys* menunjukkan bahwa akar penyebab utama terjadinya kesenjangan kualitas layanan berasal dari belum adanya sistem pengelolaan pelayanan yang terstandarisasi.

1. Pada atribut penampilan karyawan ditemukan bahwa belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penampilan karyawan.
2. Pada atribut area parkir diketahui bahwa belum terdapat pengelolaan fasilitas parkir yang terencana dan sesuai kebutuhan pelanggan.
3. Pada atribut kebersihan peralatan makan ditemukan bahwa belum tersedia SOP sanitasi dan pengawasan kebersihan peralatan secara rutin.,
4. pada atribut fasilitas WiFi diketahui bahwa belum terdapat pengelolaan kapasitas jaringan serta monitoring kualitas layanan internet yang memadai.

Temuan Penting Penelitian

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan RCA, usulan perbaikan yang dapat diterapkan oleh Kedai Kopi Laten meliputi penyusunan dan penerapan SOP mengenai penampilan karyawan, penataan dan pengelolaan area parkir agar lebih aman dan mudah diakses, penyusunan SOP sanitasi peralatan makan beserta pengawasan kebersihannya secara berkala, serta peningkatan kualitas fasilitas WiFi melalui penambahan kapasitas *bandwidth*, pemeliharaan perangkat jaringan secara rutin, dan monitoring kualitas jaringan internet. Implementasi usulan perbaikan tersebut diharapkan dapat mengurangi kesenjangan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan daya saing Kedai Kopi Laten.

Manfaat Penelitian

- Menganalisis tingkat kualitas layanan di Kedai Kopi Laten menggunakan metode SERVQUAL.
- Mengidentifikasi atribut-atribut kualitas layanan yang memiliki kesenjangan (GAP) antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan berdasarkan metode *Servqual*.
- Menganalisis akar penyebab terjadinya kesenjangan kualitas layanan di Kedai Kopi Laten menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA).
- Memberikan usulan perbaikan kualitas layanan yang dapat diterapkan oleh Kedai Kopi Laten berdasarkan hasil analisis *Servqual* dan *Root Cause Analysis* (RCA).

Referensi

- B. Udayana, Ida, and A. Lukitaningsih, "Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN," *J. Penelit. Pendidik. dan Ekon.*, vol. 19, no. 02, pp. 226–233, 2022, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Y. Y. M. M Zidan Rasyid Firmansyah, "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual) di Kora Coffee Bandung," *Pros. Disem. FTI Gen. 2021/2022*, pp. 1–10, 2022.
- M. F. Pradana, La Ode Ahmad Safar T, and Theresia Amelia Pawitra, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Servqual & Important Performance Analysis Model (Studi Kasus: Kedai Kopi Gudang Kena Samarinda)," *J. Ind. Manuf. Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 224–235, Nov. 2023, doi: 10.31289/jime.v7i2.10122.
- W. W. Maduwu, "Pelayanan Klinik Gloria dalam Memberikan Layanan Informasi Kesehatan Pasien (Implikasi Layanan Informasi Bimbingan dan Konseling)," *J. Ilm. Mhs. Kegur.*, vol. 1, no. 1, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/FAGURU>
- M. I. Yudha, Alfa Sandi; Lufti, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment Pada Kopi Maning Bekasi," *Anal. Kepuasan Pelangg. Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metod. SERVQUAL dan Qual. Funct. Deploy. Pada Kopi Maning Bekasi*, vol. 2, pp. 306–312, 2024.
- A. F. Sholeh and M. Jufriyanto, "Usulan Perbaikan Pelayanan Di Kedai Kopi Hipe Kopi Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment," *Sigma Tek.*, vol. 5, no. 2, pp. 210–223, 2022, doi: 10.33373/sigmateknika.v5i2.4344.
- Debry F. Pingakh and Semlinda Juszandry Bulan, "Analysis of Service Quality at Maxx Coffee Lippo Plaza Kupang Using the Service Quality (Servqual) Method," *J. Manaj. Inform. Teknol.*, vol. 6, no. 1, pp. 39–53, 2026, doi: 10.51903/sca0yw33.

Referensi

- R. Maghfirah, I. Irawati, and F. Fattah, "Analisis Kepuasan Costumers Terhadap Pelayanan Cafe Choice Space Menggunakan Metode Servqual (Service Quality Model)," *LINIER Lit. Inform. dan Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 276–285, 2025, doi: 10.33096/linier.v2i2.3136.
- K. U. Wijayanti and I. Fitriani, "Kesiapan Guru Sekolah Dasar dalam Pembelajaran Tatap Muka Terbatas," *J. Tonggak Pendidik. Dasar J. Kaji. Teor. dan Has. Pendidik. Dasar*, vol. 2, no. 1, pp. 91–101, Jul. 2023, doi: 10.22437/jtpd.v2i1.27985.
- A. R. F. Rintulebda Anggung Kaloka¹, Agus Naryoso², "RISTEK : Jurnal Riset , Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang PENGELOLAAN ZERO MOMENT OF TRUTH (ZMOT) SEBAGAI UPAYA PENCAPAIAN PELAYANAN PRIMA (SERVICE," *J. Ris. dan Teknol.*, vol. 5, no. 2, pp. 62–72, 2021.
- N. Pramudiyanti and B. Rahardjo, "OPTIMALISASI KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET MELALUI ANALISIS SERVICE QUALITY (SERVQUAL) (Studi Kasus Indomaret Wilayah Magelang)," *J. Bisnis Manaj. Dan Kewirausahaan*, vol. 3, pp. 406–416, 2022.
- E. W. S. R. Thody, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA WEBSITE INVITEES TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL," *Pus. Penelit. STMIK KHARISMA Makassar*, vol. 17, no. 02, pp. 128–142, 2022.
- B. S. Silalahi and F. J. Kaunang, "Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano," *TelKa*, vol. 12, no. 02, pp. 121–133, 2022, doi: 10.36342/teika.v12i02.2957.
- S. Lestari, M. Y. Zahrowain, and Z. Muttaqien, "Penerapan Metode Rca Untuk Menentukan Akar Penyebab Waste Pada Proses Pencucian Reaktor Dan Blending Tank Di Departemen Produksi 2," *J. Ind. Manuf.*, vol. 9, no. 1, p. 9, 2024, doi: 10.31000/jim.v9i1.10989.

