

Analysis of Service Quality Using the SERVQUAL Method and Root Cause Analysis (RCA) (Case Study: XYZ)

Analisa Kualitas Layanan Dengan Penerapan Metode SERVQUAL dan Root Cause Analysis (RCA) (Studi kasus: XYZ)

Moch Yogi Aditiya¹⁾, Ribangun Bamban Jakaria²⁾

¹⁾Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*moch.aditiya10@gmail.com: ribangunbz@umsida.ac.id

Abstract. *Service quality is essential for meeting customer expectations and maintaining business competitiveness. XYZ has recently received several service-related complaints, accompanied by a decline in transactions. This study aims to identify service quality gaps, determine priority attributes for improvement, analyze their root causes, and propose appropriate recommendations. The SERVQUAL method was used to measure gaps between customer perceptions and expectations, while weighted SERVQUAL identified the priority attribute and Root Cause Analysis (RCA) determined its underlying cause. The results showed that several service attributes had negative gap values. The largest negative weighted gap, -0.01161, occurred in the tangibles dimension, particularly in employees' clean, neat, and appropriate appearance. RCA revealed that the main cause was the absence of employee appearance standards. Therefore, XYZ should implement an SOP covering uniforms, clothing cleanliness, identification badges, and personal grooming to reduce service quality gaps.*

Keywords– *Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Root Cause Analysis (RCA).*

ABSTRAK. *Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam memenuhi harapan pelanggan serta menjaga daya saing perusahaan. XYZ baru-baru ini menerima beberapa keluhan terkait layanan yang disertai dengan penurunan jumlah transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan, menentukan atribut prioritas untuk perbaikan, menganalisis akar penyebabnya, serta memberikan rekomendasi yang sesuai. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, sedangkan weighted SERVQUAL digunakan untuk menentukan atribut prioritas, dan Root Cause Analysis (RCA) digunakan untuk mengidentifikasi penyebab mendasarnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut layanan yang memiliki nilai kesenjangan negatif. Kesenjangan negatif terbobot terbesar, yaitu -0,01161, terdapat pada dimensi tangibles, khususnya pada aspek penampilan karyawan yang bersih, rapi, dan sesuai. Hasil RCA menunjukkan bahwa penyebab utama permasalahan tersebut adalah belum adanya standar penampilan karyawan. Oleh karena itu, XYZ disarankan untuk menerapkan SOP yang mencakup penggunaan seragam, kebersihan pakaian, penggunaan tanda pengenal, serta kerapian dan kebersihan diri karyawan guna mengurangi kesenjangan kualitas layanan.*

Kata Kunci – *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Root Cause Analysis (RCA).*

I. PENDAHULUAN

Industri makanan dan minuman di Indonesia, khususnya sektor *coffee shop*, memperlihatkan laju pertumbuhan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini turut mengubah fungsi *coffee shop*, yang kini tidak lagi sekadar tempat menikmati kopi, melainkan juga bertransformasi menjadi ruang untuk bekerja, belajar, berdiskusi, sekaligus bersosialisasi. Perubahan ini membuat persaingan di antara pelaku usaha menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, setiap *coffee shop* perlu mempunyai kelebihan dan memberikan nilai tambah agar bisa tetap bersaing. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas layanan, kualitas layanan bisa diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Dalam penilaian kualitas layanan, ada dua hal penting yang harus diperhatikan, yaitu layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan pelanggan (*perceived service*). Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara bersamaan untuk mengetahui keterkaitannya dengan loyalitas pelanggan. Meningkatkan kualitas layanan bisa dilakukan dengan memperbaiki proses kerja, seperti mengenali masalah dengan cepat, menetapkan indikator kinerja yang baik, serta mengukur kepuasan pelanggan dan hasil lainnya [1].

Sebagai salah satu pelaku usaha, XYZ perlu memastikan kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Hasil pengamatan awal menunjukkan ada penurunan transaksi selama tiga bulan terakhir, selain itu juga

ada keluhan dari pelanggan terkait kualitas layanan yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan perlunya mengukur kualitas layanan agar bisa mengetahui gap antara layanan yang diharapkan pelanggan dan pelayanan yang dirasakan pelanggan. Salah satu cara yang bisa digunakan yaitu metode SERVQUAL, yang mengevaluasi layanan melalui lima aspek utama, seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun metode SERVQUAL dapat mengidentifikasi atribut layanan yang memiliki kesenjangan (gap), metode ini belum dapat menjelaskan penyebab utama dari kesenjangan tersebut. Maka dari itu, penelitian ini menggabungkan SERVQUAL dengan *Root Cause Analysis* (RCA) untuk mencari akar masalah, agar perbaikan tidak hanya mengatasi gejala, tapi juga akar penyebabnya. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada XYZ dengan menggunakan metode SERVQUAL serta mengidentifikasi akar penyebab permasalahan melalui metode *Root Cause Analysis* (RCA). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada XYZ.

Beberapa penelitian terdahulu telah menerapkan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan pada usaha *coffee shop*. Salah satunya adalah penelitian Firmansyah [2], Penelitian ini bertujuan mengukur kualitas pelayanan Kora *Coffee* menggunakan metode SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat beberapa atribut dengan nilai gap negatif, seperti kenyamanan tempat duduk, keamanan parkir, alternatif pembayaran non-tunai, waktu penyajian, serta keramahan karyawan. Berdasarkan hasil tersebut disusun usulan perbaikan berupa penyusunan SOP pelayanan, pelatihan karyawan, dan peningkatan fasilitas. Kemudian penelitian yang kedua yaitu penelitian Pradana [3], penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan pada Kedai Kopi Gudang Kena Samarinda menggunakan SERVQUAL dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan masih memiliki GAP negatif sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan. Selanjutnya digunakan IPA untuk menentukan atribut prioritas yang harus segera diperbaiki.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, metode SERVQUAL sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan di berbagai bidang jasa, termasuk di *coffee shop*. Namun, penelitian sebelumnya kebanyakan hanya berfokus pada pengukuran gap antara harapan dan persepsi pelanggan. Penelitian sebelumnya juga mencari atribut yang penting untuk diperbaiki menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pendekatan ini belum bisa mengungkap akar penyebab dari kesenjangan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menggabungkan metode SERVQUAL dengan *Root Cause Analysis* (RCA) menggunakan pendekatan 5 *whys*. Dengan demikian, masalah yang mendasar dapat ditemukan dengan lebih dalam. Hasil ini penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat untuk XYZ. Rekomendasi ini dapat membantu mengurangi kesenjangan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing XYZ.

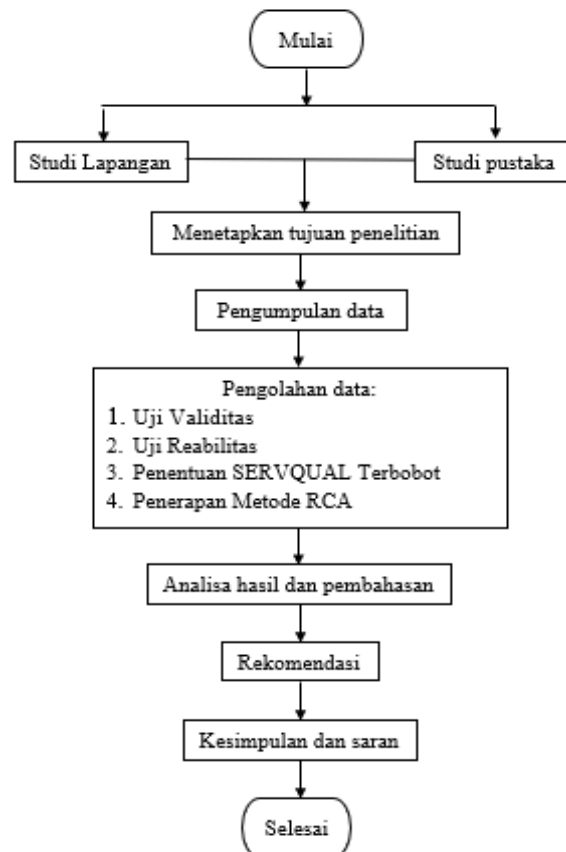
II. METODE

A. Waktu dan tempat penelitian

Fokus penelitian berada di XYZ yang berlokasi di desa Cangkring RT. 04, RW. 03, Kec. Krembung, Kab. Sidoarjo. Proses penelitian berjalan selama 6 bulan, dimulai dari pengambilan data hingga pengolahan data.

B. Langkah-langkah Penelitian

Berikut merupakan tahapan-tahapan penelitian yang dijalankan, langkah awal penelitian yaitu studi pendahuluan yang terdiri dari studi pustaka dan studi lapangan. Kemudian dilanjutkan dengan menyusun tujuan penelitian, pengumpulan data, proses olah data, analisa hasil dan pembahasan, serta merumuskan rekomendasi. Tahapan terakhir adalah kesimpulan dan saran. Langkah-langkah penelitian dapat dilihat dalam diagram alir sebagai berikut.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Tahapan penelitian disajikan pada Gambar 1, dengan uraian setiap tahap sebagai berikut.

1. Studi pendahuluan

Studi pendahuluan terdiri dari 2 tahapan yaitu studi pustaka dan studi lapangan. Tujuan studi pustaka yakni memperoleh informasi tentang penelitian–penelitian sebelumnya, baik dari sumber jurnal ataupun dari buku. Sementara itu, studi lapangan bertujuan untuk mengetahui secara langsung seperti apa proses pelayanan yang berlangsung di dalam XYZ.

2. Menetapkan tujuan penelitian

Berdasarkan hasil studi lapangan dan studi pustaka, peneliti menetapkan tujuan penelitian sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Tujuan tersebut mencakup analisis kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL, mengidentifikasi atribut yang memiliki kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, menganalisis akar penyebab menggunakan metode RCA, serta memberikan usulan perbaikan kualitas layanan.

3. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri dua tipe data, yaitu data primer dan data sekunder.

A. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya, antara lain melalui wawancara serta observasi langsung di lapangan [4]. Data primer yang akan dikumpulkan berupa data *moment of truth* dari aktivitas pelanggan XYZ yang nantinya akan diubah menjadi atribut kuesioner. Seluruh atribut tersebut kemudian digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuisisioner penelitian. Pembuatan kuisisioner dilakukan dengan mengelompokkan setiap atribut sesuai dengan 3 aspek penilaian yakni aspek tingkat kepentingan, tingkat harapan, dan tingkat persepsi pelanggan. Setiap satu dimensi tersebut memiliki beberapa atribut yang mewakili kualitas pelayanan di XYZ. Data primer didapatkan melalui 2 metode yaitu:

1. Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data *moment of truth* melalui pengamatan dan peninjauan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan di lapangan. Selain itu, observasi juga dilakukan dengan meninjau area XYZ untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelayanan yang berlangsung. *moment of truth* merupakan berbagai kesempatan atau bentuk interaksi antara perusahaan dan pelanggan yang memungkinkan pelanggan mengalami serta memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterimanya [5].

2. Kuesioner

Metode kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa sejumlah pertanyaan yang diisi melalui formulir online. Pada saat pengisian, ada bantuan yang diberikan agar jawaban yang diberikan bisa benar-benar mencerminkan pendapat dari pelanggan yang menjawab. Semua pelanggan XYZ yang bersedia mengisi kuesioner dan memenuhi syarat tertentu menjadi responden dalam penelitian ini. Dengan kuesioner ini, data bisa dikumpulkan dari para responden. Setelah itu, data tersebut diolah untuk mengetahui adanya perbedaan atau kekurangan pada XYZ sebagai objek penelitian. Berikut terdapat tabel yang merangkum variabel dan atribut yang dipakai, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data variabel dan atribut

Variabel	Kode	Atribut	Sumber
<i>Tangible</i>	T1	Area parkir aman dan mudah diakses.	[6]
	T2	Tersedianya fasilitas internet (wifi) yang lancar	[7]
	T3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan	[7]
	T4	Pemilihan musik dan tingkat volume yang diputarkan	[7]
	T5	Karyawan berpakaian bersih, rapi, dan sopan	[6]
<i>Reliability</i>	R1	Tepat waktu dalam opening dan closing sesuai jam operasional	[6]
	R2	Kesesuaian menu yang disajikan dengan pesanan	[6]
<i>Reliability</i>	R3	Kesesuaian dan konsistensi cita rasa kopi yang disajikan	[6]
	R4	Kemudahan pembayaran atau transaksi (cash / debit / e-wallet)	[6]
<i>Responsivness</i>	RS1	Kesediaan membantu pelanggan setiap saat	[8]
	RS2	Ketanggapan karyawan saat menerima keluhan pelanggan	[8]
	RS3	Kesiapan kasir dalam melakukan transaksi uang	[7]
	RS4	Seberapa cepat karyawan menyajikan daftar pilihan menu bagi pelanggan yang datang.	[7]
<i>Assurance</i>	A1	Kasir dan barista memberikan informasi menu dengan jelas.	[9]
	A2	Karyawan bersikap sopan dan profesional.	[9]
	A3	Produk terjamin kebersihan dan keamanannya.	[6]
	A4	Peralatan makanan yang dimiliki XYZ bersih dan higienis	[7]
<i>Empathy</i>	E1	Sikap karyawan yang sopan dan ramah kepada pelanggan	[6]
	E2	Staf memberikan perhatian yang memadai kepada masing-masing pelanggan secara pribadi.	[9]
	E3	Kebijakan layanan yang dapat beradaptasi untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggan yang beragam.	[9]
	E4	Penggunaan bahasa dan cara berbicara karyawan yang mudah dipahami.	[8]
	E5	Karyawan segera minta maaf jika terjadi kesalahan	[7]

B. Data Sekunder

Data sekunder digunakan sebagai bahan pendukung dari data primer, misalnya dalam melakukan studi kepustakaan yaitu mencakup dokumentasi, buku, majalah, koran serta arsip tertulis [10]. Untuk menjawab kebutuhan data studi literatur dilakukan pengumpulan data secara studi literatur melalui media daring beserta studi literatur buku.

4. Pengolahan data

Dari data yang telah dihimpun, selanjutnya data diolah dengan langkah Uji validitas, Uji reliabilitas, Perhitungan SERVQUAL terbobot dan Penerapan *Root Cause Analysis* (RCA).

A. Uji validitas

Uji validitas menjadi suatu cara dalam mengukur apakah suatu kuesioner bersifat sah atau tidak. Kuesioner dianggap valid bila semua pertanyaan di dalamnya dapat mengungkapkan hal yang ingin diukur oleh kuesioner tersebut [11].

B. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan sebuah uji dalam menentukan seberapa jauh instrumen memberi dampak hasil yang stabil dan konsisten. [12]

C. Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Menurut sejumlah penulis, Metode *Service Quality* (SERVQUAL) merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi, berdasarkan persepsi pelanggan [13]. Metode SERVQUAL diterapkan guna menilai kualitas layanan dengan mengidentifikasi selisih antara harapan dan persepsi pengguna. yang benar-benar mereka rasakan [14]. Pemanfaatan metode SERVQUAL akan sangat berguna bagi penyedia jasa karena dengan menerapkan metode ini, penyedia jasa dapat mengevaluasi kualitas layanan dengan lebih sistematis, sehingga penyedia jasa dapat mengetahui apakah ada aspek-aspek dari pelayanan tersebut yang belum memenuhi harapan pelanggannya, sehingga dapat menjadi dasar pembentukan strategi perbaikan kualitas pelayanan pada XYZ.

Metode SERVQUAL menilai kualitas layanan dengan mengacu pada harapan serta persepsi pelanggan mengenai layanan yang didapatkan [15]. Sebagai perbandingan dalam penilaian kualitas produk, pengukuran kualitas jasa lebih kompleks karena sangat berdampak dari pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima.

Pengukuran kualitas produk fisik berbeda dengan pengukuran kualitas pada bidang pelayanan. Berikut ini adalah proses analisis distribusi Kuesioner kepada pelanggan yakni kuesioner disediakan beberapa pertanyaan, di mana setiap pertanyaan dilengkapi dua respon dalam skala (*Likert*) sebagai berikut: apakah menurut pelanggan hal tersebut penting untuk dilaksanakan atau tidak, serta bagaimana penampilannya, cukup atau kurang memuaskan.

Analisis tahap awal dilakukan dengan cara menghitung rata-rata persepsi dan harapan untuk setiap atribut layanan berdasarkan data kuesioner, kemudian nilai gap diperoleh melalui selisih antara persepsi dan harapan masing-masing atribut. Nilai gap digunakan untuk menentukan sejauh mana kualitas layanan yang diberikan, sesuai dengan harapan pelanggan; bila nilai gap negatif, berarti layanan yang diberikan belum memenuhi harapan tersebut, sedangkan bila nilai gap positif, layanan yang diberikan telah terpenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan XYZ.

D. Metode *Root Cause Analysis* (RCA)

Root Cause Analysis adalah metode yang berguna untuk mengidentifikasi dan mengkategorikan permasalahan yang menjadi penyebab terjadinya suatu masalah dalam satu peristiwa dengan menerapkan metode *5 whys analysis* sebagai salah satu cara untuk menemukan *root cause* (akar permasalahan). Metode *5 whys analysis* merupakan sebuah pendekatan struktur dari penjelasan berturut-turut mengenai pertanyaan “mengapa” yang bertujuan untuk mengenali penyebab utama dari suatu masalah sehingga bisa diambil tindakan pembenahan yang paling efektif untuk menyelesaikan suatu permasalahan.

Tahap awal penelitian adalah melakukan analisis RCA dimana atribut layanan akan diprioritaskan jika memiliki nilai SERVQUAL terendah atau memiliki nilai gap negatif tertinggi. Pada tahap ini peneliti juga melakukan identifikasi faktor-faktor yang diduga menjadi penyebab terjadinya permasalahan yang terjadi melalui beberapa metode seperti observasi lapangan, wawancara kepada para pemilik dan karyawan *coffee shop* serta mengamati proses pelayanan pada XYZ. Dengan setiap faktor penyebab yang telah diketahui sebelumnya dilakukan analisis lebih lanjut menggunakan teknik *5 whys analysis* untuk mengidentifikasi akar penyebab yang benar-benar terjadi yaitu dengan mengajukan pertanyaan “mengapa” secara berkala hingga menemukan penyebab yang paling mendasar, untuk kemudian dilakukan tindakan perbaikan yang bisa dilakukan oleh XYZ sehingga XYZ dapat bersaing dengan kompetitor dalam bidangnya.

5. Analisis hasil dan pembahasan

Hasil dari pengolahan data tersebut dianalisis untuk mengukur tingkat kualitas layanan di XYZ. Pada tahap ini termasuk interpretasi terhadap nilai gap SERVQUAL, identifikasi atribut yang menjadi prioritas berdasarkan nilai SERVQUAL terbobot, serta analisis akar penyebab (*root cause*) dengan cara menggunakan RCA.

6. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan RCA yang telah dilakukan, peneliti merumuskan beberapa rekomendasi serta saran dalam bentuk perbaikan yang bisa diterapkan oleh pihak XYZ untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Perbaikan ini akan difokuskan pada atribut-atribut dengan prioritas tertinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesenjangan layanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu XYZ dalam bersaing dalam bidangnya.

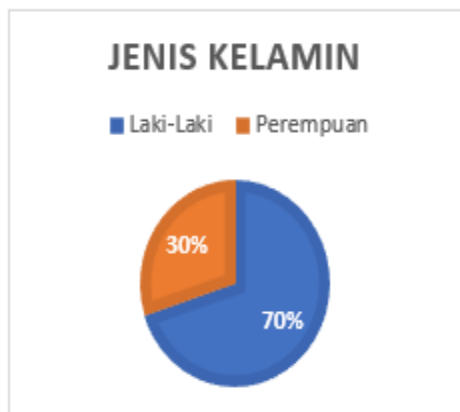
7. Kesimpulan dan saran

Pada bagian ini akan dirumuskan kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, selain itu peneliti merekomendasikan beberapa saran untuk pihak XYZ sebagai salah satu bahan evaluasi dan masukan untuk melakukan penelitian di masa mendatang.

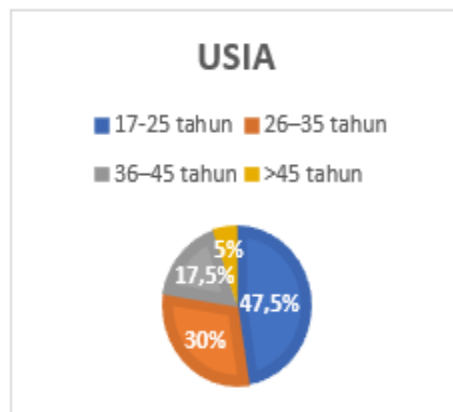
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh seluruh pelanggan XYZ yang bersedia mengisi kuesioner serta memenuhi kriteria yang ditentukan sebagai responden. Dari hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa dari total jumlah responden (sebanyak 40 responden), sebanyak 28 orang (70%) adalah laki-laki sedangkan 12 orang (30%) adalah perempuan. Sedangkan distribusi usia dari para responden terdapat 19 orang (47,5%) berusia antara 17–25 tahun, 12 orang (30%) berusia antara 26–35 tahun, 7 orang (17,5%) berusia antara 36–45 tahun, dan hanya 2 orang (5%) yang memiliki usia diatas 45 tahun seperti terlihat pada Gambar 2 dan Gambar 3 dibawah ini.



Gambar 2. Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 3. Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan, harapan, dan persepsi responden. Rekapitulasi hasil perhitungan tersebut disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata

Variabel	Kode atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Harapan	Tingkat Persepsi
Tangible	T1	3.2	3.1	2.85
	T2	3.3	3.07	2.85
	T3	3.25	3	2.95
	T4	3.17	2.92	2.92
	T5	3.25	3.12	2.87
Reliability	R1	3.17	2.9	2.92
	R2	3.1	3	2.8
	R3	3.07	3.02	3
	R4	3.1	3.02	2.9
Responsivness	RS1	3.3	2.95	2.85
	RS2	3.22	3.02	2.87
	RS3	3.25	3	2.92
	RS4	3.2	3	2.87
Assurance	A1	3.25	2.97	2.9

<i>Empathy</i>	A2	3.15	3.07	2.85
	A3	3.12	3.02	2.85
	A4	3.12	3	2.75
	E1	3.17	2.97	3
	E2	3.15	2.8	2.85
	E3	3.1	3.05	3.02
	E4	3.25	3.1	2.97
	E5	3.12	3.05	2.82

B. Tahap Pengolahan Data

Tahap pengolahan data diawali dengan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen kuesioner. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kemampuan setiap atribut pertanyaan dalam mengukur aspek yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam menghasilkan data. Kedua pengujian dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Dalam uji validitas item kuesioner dinyatakan valid berdasarkan perbandingan nilai korelasi hitung dengan nilai *r* tabel, sedangkan dalam uji reliabilitas instrumen dinilai berdasarkan nilai *cronbach's alpha*. Instrumen yang telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas selanjutnya digunakan untuk tahap analisis kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL. Berikut hasil perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas.

Atribut	Kepentingan		Harapan		Persepsi		Keterangan
	Nilai <i>corrected</i>	<i>r</i> tabel	Nilai <i>corrected</i>	<i>r</i> tabel	Nilai <i>corrected</i>	<i>r</i> tabel	
T1	0.854	0.312	0.889	0.312	0.880	0.312	Valid
T2	0.920	0.312	0.902	0.312	0.810	0.312	Valid
T3	0.919	0.312	0.857	0.312	0.827	0.312	Valid
T4	0.902	0.312	0.799	0.312	0.747	0.312	Valid
T5	0.878	0.312	0.905	0.312	0.768	0.312	Valid
R1	0.875	0.312	0.884	0.312	0.876	0.312	Valid
R2	0.848	0.312	0.770	0.312	0.860	0.312	Valid
R3	0.877	0.312	0.845	0.312	0.745	0.312	Valid
R4	0.876	0.312	0.792	0.312	0.871	0.312	Valid
RS1	0.924	0.312	0.791	0.312	0.804	0.312	Valid
RS2	0.850	0.312	0.862	0.312	0.804	0.312	Valid
RS3	0.881	0.312	0.770	0.312	0.786	0.312	Valid
RS4	0.919	0.312	0.831	0.312	0.724	0.312	Valid
A1	0.865	0.312	0.805	0.312	0.875	0.312	Valid
A2	0.871	0.312	0.773	0.312	0.884	0.312	Valid
A3	0.832	0.312	0.890	0.312	0.765	0.312	Valid
A4	0.871	0.312	0.786	0.312	0.845	0.312	Valid
E1	0.878	0.312	0.903	0.312	0.868	0.312	Valid
E2	0.862	0.312	0.804	0.312	0.795	0.312	Valid
E3	0.890	0.312	0.734	0.312	0.793	0.312	Valid
E4	0.918	0.312	0.859	0.312	0.830	0.312	Valid
E5	0.877	0.312	0.836	0.312	0.641	0.312	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas.

No	Tingkat	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Nilai Minimum	Hasil Uji
1	Kepentingan	0,986	0,6	Reliabel
2	Harapan	0,978	0,6	Reliabel
3	Persepsi	0,975	0,6	Reliabel

C. Analisa Tingkat Kuailtas Layanan

Pada tahap analisis kualitas layanan, dilakukan identifikasi terhadap aspek serta indikator yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Nilai gap diperoleh dari pengurangan tingkat persepsi dan tingkat harapan, sedangkan *gap* terbobot dihitung dengan mengalikan nilai gap dengan bobot tingkat kepentingan. Selanjutnya, hasil perhitungan

tersebut digunakan untuk menentukan nilai SERVQUAL terbobot. Rekapitulasi nilai dan peringkat *gap* terbobot disajikan pada Tabel 5, yang diurutkan berdasarkan nilai *gap* dari yang terkecil hingga terbesar.

Tabel 5. Hasil Pengukuran SERVQUAL Terbobot

Variabel	Kode atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Harapan	Tingkat Persepsi	GAP	Bobot	GAP Terbobot	Rank
<i>Tangible</i>	T1	3.2	3.1	2.85	-0.25	0.045708	-0.01143	2
	T2	3.3	3.07	2.85	-0.22	0.047136	-0.01037	4
	T3	3.25	3	2.95	-0.05	0.046422	-0.00232	14
	T4	3.17	2.92	2.92	0	0.045279	0	19
	T5	3.25	3.12	2.87	-0.25	0.046422	-0.01161	1
<i>Reliability</i>	R1	3.17	2.9	2.92	0.02	0.045279	0.000906	21
	R2	3.1	3	2.8	-0.2	0.044279	-0.00886	6
	R3	3.07	3.02	3	-0.02	0.043851	-0.00088	17
	R4	3.1	3.02	2.9	-0.12	0.044279	-0.00531	10
<i>Responsiveness</i>	RS1	3.3	2.95	2.85	-0.1	0.047136	-0.00471	11
	RS2	3.22	3.02	2.87	-0.15	0.045993	-0.0069	18
	RS3	3.25	3	2.92	-0.08	0.046422	-0.00371	12
	RS4	3.2	3	2.87	-0.13	0.045708	-0.00594	9
<i>Assurance</i>	A1	3.25	2.97	2.9	-0.07	0.046422	-0.00325	13
	A2	3.15	3.07	2.85	-0.22	0.044994	-0.0099	16
	A3	3.12	3.02	2.85	-0.17	0.044565	-0.00758	7
	A4	3.12	3	2.75	-0.25	0.044565	-0.01114	3
<i>Empathy</i>	E1	3.17	2.97	3	0.03	0.045279	0.001358	22
	E2	3.15	2.8	2.85	0.05	0.044994	0.00225	20
	E3	3.1	3.05	3.02	-0.03	0.044279	-0.00133	15
	E4	3.25	3.1	2.97	-0.13	0.046422	-0.00603	8
	E5	3.12	3.05	2.82	-0.23	0.044565	-0.01025	5

Hasil pengukuran gap terbobot menunjukkan variasi nilai pada setiap dimensi dan atribut layanan yang dianalisis, sebagaimana diuraikan berikut ini.

- a. Pertama, nilai positif mengindikasikan bahwa tingkat layanan yang dirasakan konsumen telah melampaui ekspektasi mereka, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Dengan demikian, kinerja pada aspek-aspek berikut perlu dipertahankan secara konsisten:
 - 1) Dimensi *emphaty* dengan atribut sikap karyawan yang sopan dan ramah kepada pelanggan adalah 0,001358
 - 2) Dimensi *responsiveness* dengan atribut tepat waktu dalam opening dan closing sesuai jam operasional diperoleh nilai sebesar 0,000906.
 - 3) Dimensi *emphaty* dengan atribut karyawan memberikan perhatian yang cukup kepada setiap pelanggan secara individual diperoleh nilai sebesar 0,00225.
 - 4) Dimensi *tangible* dengan atribut pemilihan musik dan tingkat volume yang diputar diperoleh nilai sebesar 0.
- b. Kedua, nilai negatif mengindikasikan bahwa tingkat layanan yang diterima konsumen belum berada pada level optimal, sehingga aspek-aspek berikut memerlukan perhatian dan peningkatan lebih lanjut.
 - 1) Dimensi *tangible* dengan karyawan berpakaian bersih, rapi, dan sopan memiliki nilai sebesar -0,01161.
 - 2) Dimensi *tangible* dengan atribut area parkir aman dan mudah diakses memiliki nilai -0,01143.
 - 3) Dimensi *assurance* dengan atribut peralatan makanan yang dimiliki oleh XYZ bersih serta higienis (-0,01114).
 - 4) Dimensi *tangible* dengan atribut tersedianya fasilitas internet (wifi) yang lancar (-0,01037).

Untuk mengetahui penyebab utama dari permasalahan yang teridentifikasi, diperlukan penelusuran terhadap akar penyebabnya secara lebih mendalam. Penelitian ini menerapkan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dengan pendekatan 5 *whys* pada atribut-atribut yang memiliki nilai gap terbobot negatif terbesar. Pemilihan pendekatan 5 *whys* didasarkan pada pertimbangan bahwa jumlah atribut prioritas perbaikan tergolong relatif sedikit, sehingga metode ini dipandang tepat untuk menelusuri akar permasalahan secara sistematis. Proses analisis 5 *whys* dilaksanakan melalui wawancara mendalam bersama pemilik XYZ, dengan berfokus pada atribut-atribut yang memiliki nilai gap terbobot negatif terbesar. Adapun hasil identifikasi faktor-faktor penyebab belum optimalnya kualitas layanan XYZ disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Analisa 5 whys

Atribut	Whys 1	Whys 2	Whys 3	Whys 4	Whys 5
Karyawan berpakaian bersih, rapi, dan sopan	Tidak semua karyawan menggunakan seragam yang sesuai dan konsisten	Belum ada aturan berpakaian yang jelas	Manajemen belum menetapkan standar penampilan karyawan	Fokus pengelolaan masih pada operasional dan penjualan	Belum adanya sistem manajemen kualitas pelayanan yang terdokumentasi
Area parkir aman dan mudah diakses	Area parkir sempit dan tidak tertata	Belum ada pengaturan posisi kendaraan	Tidak tersedia petugas maupun marka parkir	Manajemen belum menjadikan parkir sebagai prioritas pelayanan	Belum dilakukan evaluasi terhadap kebutuhan pelanggan dalam hal fasilitas parkir
Peralatan makanan yang dimiliki XYZ bersih dan higienis	Masih ditemukan noda atau bekas air pada peralatan	Proses pencucian belum dilakukan secara optimal	Belum terdapat standar pencucian peralatan	Belum tersedia SOP kebersihan peralatan	Pengawasan terhadap sanitasi belum dilakukan secara rutin
Tersedianya fasilitas internet (<i>wifi</i>) yang lancar	Kecepatan internet tidak mencukupi jumlah pengguna	Paket internet yang digunakan memiliki bandwidth terbatas	Belum dilakukan evaluasi kebutuhan kapasitas jaringan	Belum ada monitoring terhadap kualitas jaringan internet	Belum ada kebijakan khusus tentang pengelolaan fasilitas WiFi untuk pelanggan

A. Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL, ditemukan bahwa sejumlah atribut kualitas layanan menunjukkan nilai gap yang negatif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan pada atribut-atribut tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya, hasil Root Cause Analysis (RCA) digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendasari terjadinya kesenjangan layanan sebagai dasar dalam merumuskan usulan perbaikan. Perbaikan diarahkan pada atribut layanan yang menjadi prioritas agar XYZ dapat mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan serta meningkatkan konsistensi kualitas layanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, usulan perbaikan yang direkomendasikan adalah sebagai berikut.

1. Standardisasi penampilan karyawan

Atribut penampilan karyawan yang bersih, rapi, dan sopan masih memiliki nilai gap negatif, sehingga menunjukkan bahwa kondisi pelayanan pada atribut tersebut belum memenuhi harapan pelanggan. Hasil RCA menunjukkan bahwa salah satu penyebab utama permasalahan tersebut adalah belum adanya standar yang secara khusus mengatur penampilan karyawan. Oleh karena itu, XYZ disarankan untuk menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penampilan karyawan.

SOP tersebut dapat mencakup penggunaan seragam yang telah distandardisasi, kebersihan dan kelayakan pakaian, penggunaan identitas karyawan atau *name tag*, serta ketentuan mengenai kebersihan dan kerapian diri sebelum memulai pekerjaan. Selain penerapan SOP, pihak XYZ perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kepatuhan karyawan agar standar penampilan dapat diterapkan secara konsisten dalam kegiatan pelayanan.

2. Penataan dan peningkatan keamanan area parkir

Atribut keamanan dan kemudahan akses area parkir juga menunjukkan nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi area parkir yang tersedia belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, XYZ perlu melakukan penataan area parkir dengan mempertimbangkan aspek keamanan, keteraturan, dan kemudahan akses.

Perbaikan dapat dilakukan melalui pemberian marka parkir yang jelas, penyediaan papan petunjuk, peningkatan pencahayaan terutama pada malam hari, serta pengaturan posisi kendaraan agar tidak menghambat akses keluar dan masuk pelanggan. Apabila sesuai dengan kondisi dan kemampuan XYZ, pemasangan kamera pengawas atau CCTV dapat dipertimbangkan sebagai sarana pendukung keamanan kendaraan pelanggan. Evaluasi

terhadap kondisi area parkir juga perlu dilakukan secara berkala agar fasilitas tersebut tetap aman dan mudah digunakan.

3. Peningkatan kebersihan dan higienitas peralatan makan

Hasil analisis menunjukkan bahwa atribut kebersihan dan higienitas peralatan makan masih memiliki nilai gap negatif. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan pengendalian kebersihan peralatan yang digunakan dalam pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, XYZ disarankan untuk menyusun dan menerapkan SOP sanitasi peralatan makan.

SOP tersebut dapat mengatur tahapan pencucian, pembilasan, pengeringan, dan penyimpanan peralatan secara higienis. Selain itu, perlu dilakukan pemeriksaan kondisi dan kebersihan peralatan sebelum digunakan. Karyawan yang terlibat dalam proses penyiapan dan pembersihan peralatan juga perlu diberikan pemahaman mengenai prosedur sanitasi dan pentingnya menjaga kebersihan peralatan untuk mendukung kualitas pelayanan yang konsisten.

4. Peningkatan kualitas fasilitas Wi-Fi

Atribut ketersediaan fasilitas Wi-Fi yang lancar juga masih menunjukkan nilai gap negatif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas koneksi internet yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, XYZ perlu melakukan evaluasi terhadap kapasitas, kestabilan, dan jangkauan jaringan Wi-Fi yang tersedia.

Perbaikan dapat dilakukan dengan menyesuaikan kapasitas *bandwidth* dengan jumlah pengguna, melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan perangkat jaringan secara berkala, serta menambahkan *access point* apabila terdapat area yang belum memperoleh jangkauan sinyal secara optimal. Selain itu, monitoring terhadap kualitas jaringan perlu dilakukan secara rutin untuk memastikan koneksi Wi-Fi tetap stabil dan dapat digunakan pelanggan selama berada di XYZ.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL, ditemukan beberapa atribut kualitas layanan yang memiliki nilai gap negatif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pada atribut-atribut tersebut, kinerja pelayanan XYZ belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan perhitungan SERVQUAL terbobot, nilai gap negatif terbesar sebesar -0,01161 terdapat pada dimensi *tangibles*, khususnya pada atribut penampilan karyawan yang bersih, rapi, dan sopan. Hasil *Root Cause Analysis* (RCA) menunjukkan bahwa permasalahan tersebut terutama disebabkan oleh belum adanya standar yang secara khusus mengatur penampilan karyawan. Oleh karena itu, usulan perbaikan yang direkomendasikan adalah penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penampilan karyawan. SOP tersebut mencakup penggunaan seragam yang seragam dan sesuai standar, pemeliharaan kebersihan pakaian, penggunaan identitas karyawan, serta pemeliharaan kerapian dan kebersihan diri sebelum memulai pekerjaan. Dengan demikian, standarisasi penampilan karyawan menjadi salah satu prioritas perbaikan yang perlu dilakukan oleh XYZ untuk mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, khususnya pada dimensi *tangibles*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (UMSIDA) dan XYZ atas dukungan, bimbingan, serta kontribusi yang diberikan selama proses penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- [1] 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>
- [2] 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.
- [3] 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.
- [4] 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>
- [5] 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.
 - [6] 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.
 - [7] 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.
 - [8] 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.
 - [9] 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.
 - [10] 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.
 - [11] C. Saebani; Rosanti, “1398-Article Text-3257-1-10-20230131,” vol. 18, pp. 112–123, 2022.
 - [12] R. N. Amalia, R. S. Dianingati, and E. Annisaa’, “Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi,” *Generics J. Res. Pharm.*, vol. 2, no. 1, pp. 9–15, 2022, doi: 10.14710/genres.v2i1.12271.
 - [13] 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.
 - [14] 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.
 - [15] 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,” *TeIKa*, vol. 12, no. 02, pp. 121–133, 2022, doi: 10.36342/teika.v12i02.2957.
 - [16] 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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.