

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
*COFFEE SHOP* SAGEMPLOO GALAXY MENGGUNAKAN  
METODE ANALISIS GAP DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* (IPA)**

**TUGAS AKHIR**



**MUHAMMAD ALWAN HABIBIE  
1202003026**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2025**

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
*COFFEE SHOP* SAGEMPLOO GALAXY MENGGUNAKAN  
METODE ANALISIS GAP DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* (IPA)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**



**UNIVERSITAS  
BAKRIE**

**Disusun Oleh:  
Muhammad Alwan Habibie  
(1202003026)**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
2025**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Alwan Habibie

NIM : 1202003026

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Habibie.', with a long horizontal flourish extending to the left.

Tanggal : 2 September 2025

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Alwan Habibie  
NIM : 1202003026  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan pada Coffee Shop  
Sagemploo Galaxy Menggunakan Metode *Gap Analysis* dan  
*Importance Performance Analysis* (IPA)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

### **DEWAN PENGUJI**

Pembimbing 1 : Edo Suryopratomo, S.T., M.Sc., Ph.D. (  )

Pembimbing 2 : Wijaya Adidarma, S.T., M.M., CRMO (  )

Penguji 1 : Annissa Fanya, S.T., M.Sc (  )

Penguji 2 : Anindita Prameswari S.T., M.B.A (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 2 September 2025

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia- Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang merupakan bagian dari persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknologi dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Edo Suryoprato, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersabar dalam memberikan arahan, saran, dan semangat dalam mengerjakan skripsi. Beliau selalu menyediakan waktu dan kesempatan, serta memberikan dorongan semangat kepada penulis hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Semoga segala kebaikan yang telah Bapak berikan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah Subhanahu Wata'ala.
2. Bapak Wijaya Adidama, S.T., M.M., CRMO. selaku dosen pembimbing kedua yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan, serta arahan selama proses penyusunan tugas akhir ini. Beliau selalu menyediakan waktu dan kesempatan, serta memberikan dorongan semangat kepada penulis hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga segala kebaikan yang telah Bapak berikan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah Subhanahu Wata'ala.
3. Annissa Fanya, S.T., M.Sc. dan Anindita Prameswari S.T., M.B.A selaku dosen penguji yang meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Mrs. Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM. Selaku dosen yang telah membimbing penulis yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan jurusan Teknik Industri. Terima kasih Miss Novi telah bersedia memberikan bimbingan dan masukan selama perkuliahan dan Menyusun tugas akhir ini.

5. Segenap Dosen Teknik Industri di Universitas Bakrie atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi Sarjana Teknik.
6. Papa, Muhammad Akis. Terima Kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Mama, Aisda Feriana Rio. Terima Kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk perhatian, dukungan, semangat dan doa yang diberikan selama ini.
8. Kedua kakak penulis, Aulia Purnama dan Alfizahra Khairunnisa Yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi serta meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman hidup penulis, Agita Rizkyasona. Yang selalu memberikan semangat untuk penulis sampai penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman seperjuangan, Ahmad Naufal Saslagian, Mochamad Wahyudi, Ahmad Fairuz Hafidz dan Fadlan Hari Amandika yang selalu memberi semangat, motivasi, bahkan canda tawa pada saat penulis menempuh masa perkuliahan sampai dengan penulis menyusun tugas akhir ini.

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Alwan Habibie  
NIM : 1202003026  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN PADA *COFFEE SHOP* SAGEMPLOO GALAXY MENGGUNAKAN METODE *GAP ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan dua (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 2 September 2025

Yang Menyatakan



Muhammad Alwan Habibie  
(1202003026)

# ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN PADA COFFEE SHOP SAGEMPLOO GALAXY MENGGUNAKAN METODE *GAP ANALYSIS* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Muhammad Alwan Habibie

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan pada Coffee Shop Sagemploo Galaxy dengan menggunakan pendekatan **SERVQUAL** dan metode **Importance Performance Analysis (IPA)**. Kualitas pelayanan dievaluasi berdasarkan lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, melalui 22 atribut yang disusun dalam kuesioner dan disebarakan kepada 100 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai **gap negatif**, yang berarti bahwa pelayanan yang diterima pelanggan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Dimensi *Tangible* mencatatkan nilai gap tertinggi, yaitu sebesar **-0,86**, yang menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik menjadi perhatian utama pelanggan. Selain itu, berdasarkan pemetaan Importance Performance Analysis (IPA), terdapat lima atribut yang berada dalam **Kuadran A**, yaitu atribut-atribut yang dianggap sangat penting namun kinerjanya masih rendah, sehingga memerlukan prioritas perbaikan. Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai area-area kritis dalam pelayanan yang perlu ditingkatkan, dan diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen Coffee Shop Sagemploo dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih efektif.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, IPA, Gap Analysis, Coffee Shop

**Service Quality Gap Analysis at Sagemploo Galaxy Coffee Shop  
Using the GAP Analysis and Importance-Performance  
Analysis (IPA) Methods**

Muhammad Alwan Habibie

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the service quality gap at Coffee Shop Sagemploo Galaxy using the SERVQUAL approach and the Importance Performance Analysis (IPA) method. Service quality was evaluated based on the five main dimensions of the SERVQUAL model, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, through 22 service attributes compiled in a questionnaire distributed to 100 respondents. The analysis results indicate that all dimensions recorded negative gap values, implying that the service received by customers has not fully met their expectations. The Tangible dimension recorded the highest gap value, at -0.86, indicating that physical facilities are the primary concern for customers. Furthermore, based on the Importance Performance Analysis (IPA) mapping, five attributes were identified in Quadrant A, representing aspects considered highly important by customers but with relatively low performance, thereby requiring priority improvement. This research provides an empirical overview of the critical service areas that need enhancement and is expected to serve as a reference for Coffee Shop Sagemploo management in formulating more effective service quality improvement strategies.*

**Keywords:** Service Quality, SERVQUAL, IPA, Gap Analysis, Coffee Shop

## DAFTAR ISI

|                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....                           | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                        | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                                           | iv   |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....                  | vi   |
| ABSTRAK .....                                                  | vii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                          | viii |
| DAFTAR ISI.....                                                | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | xii  |
| DAFTAR TABEL .....                                             | xiii |
| <b>BAB I</b> .....                                             | 1    |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                                       | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....                                      | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                     | 4    |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                   | 4    |
| 1.4. Batasan masalah .....                                     | 5    |
| <b>BAB II</b> .....                                            | 6    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                  | 6    |
| 2.1 Kualitas Pelayanan .....                                   | 7    |
| 2.1.1 Definisi kualitas pelayanan .....                        | 7    |
| 2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan ..... | 7    |

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3 Indikator kualitas pelayanan .....                        | 7  |
| 2.1.4 Servqual Gap .....                                        | 9  |
| 2.1.5 Karakteristik kualitas pelayanan .....                    | 11 |
| 2.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....          | 12 |
| <b>BAB III</b> .....                                            | 14 |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....                              | 14 |
| 3.1 Diagram alir penelitian .....                               | 14 |
| 3.2 Rancangan Penelitian .....                                  | 14 |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                   | 15 |
| 3.3.1 Populasi Penelitian .....                                 | 15 |
| 3.3.2 Sampel Penelitian .....                                   | 15 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....                                 | 15 |
| 3.4.1 Jenis data .....                                          | 15 |
| 3.4.2 Sumber dan metode pengumpulan data .....                  | 17 |
| 3.5 Metode Analisis Data .....                                  | 17 |
| 3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                     | 17 |
| 3.5.2. Metode SERVQUAL GAP <i>Analysis</i> .....                | 18 |
| 3.5.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) ..... | 19 |
| <b>BAB IV</b> .....                                             | 21 |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....                               | 21 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                        | 21 |
| 4.1.1. Sejarah <i>coffee shop</i> Sagemploo .....               | 21 |

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.2. Filosofi Logo .....                                                      | 24 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi Sagemplo.....                                        | 24 |
| 4.1.4 Job Description .....                                                     | 24 |
| 4.1.5 Visi dan Misi Sagemplo .....                                              | 26 |
| 4.2. Hasil Analisis dan Pembahasan .....                                        | 27 |
| 4.2.1. Deskripsi responden .....                                                | 27 |
| 4.3. Uji Instrumen Penelitian .....                                             | 29 |
| 4.3.1. <i>Gap Analysis</i> Kualitas Pelayanan <i>Coffee Shop</i> Sagemplo ..... | 31 |
| <b>BAB V</b> .....                                                              | 51 |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                                               | 51 |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                           | 51 |
| 5.2. Saran.....                                                                 | 52 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 1. 1</b> Ulasan Konsumen Kafe Sagemploo Galaxy.....                               | 2  |
| <b>Gambar 2. 1</b> <i>Service Quality Gap Model</i> .....                                   | 9  |
| <b>Gambar 2. 2</b> Diagram Kartesius .....                                                  | 12 |
| <b>Gambar 3. 1</b> Diagram alir penelitian .....                                            | 14 |
| <b>Gambar 4. 1</b> Logo <i>Coffee Shop</i> Sagemploo Galaxy .....                           | 21 |
| <b>Gambar 4. 2</b> Logo Sagemploo .....                                                     | 24 |
| <b>Gambar 4. 3</b> Struktur Organisasi Sagemploo .....                                      | 24 |
| <b>Gambar 4. 4</b> "Loci Sapientiam Conserva" .....                                         | 26 |
| <b>Gambar 4. 5</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                 | 28 |
| <b>Gambar 4. 6</b> Responden Berdasarkan Usia .....                                         | 28 |
| <b>Gambar 4. 7</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                     | 29 |
| <b>Gambar 4. 8</b> Diagram Kartesius <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i> ..... | 44 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 1. 1</b> Ulasan Negatif.....                                          | 3  |
| <b>Tabel 3. 1</b> Bobot nilai Skala Likert .....                               | 16 |
| <b>Tabel 4. 1</b> Hasil Uji Validitas .....                                    | 30 |
| <b>Tabel 4. 2</b> Hasil Uji Reliabilitas .....                                 | 31 |
| <b>Tabel 4. 3</b> Hasil Analisis Servqual GAP ( <i>Tangible</i> ) .....        | 32 |
| <b>Tabel 4. 4</b> Hasil Analisis Servqual GAP ( <i>Realibility</i> ) .....     | 33 |
| <b>Tabel 4. 5</b> Hasil Analisis Servqual Gap ( <i>Responsiveness</i> ) .....  | 35 |
| <b>Tabel 4. 6</b> Hasil Analisis Servqual Gap ( <i>Assuranceance</i> ) .....   | 37 |
| <b>Tabel 4. 7</b> Hasil Analisis Servqual Gap ( <i>Empathy</i> ).....          | 38 |
| <b>Tabel 4. 8</b> Hasil <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) ..... | 41 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| <b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....              | 55 |
| <b>Lampiran 2.</b> Tabulasi Data Ekspetasi Pelanggan ..... | 71 |
| <b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Data Persepsi Pelanggan .....  | 75 |
| <b>Lampiran 4.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....      | 79 |