

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*,
STRUCTURAL EQUATION MODELLING, DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* PADA KOPI JANJI JIWA JILID
0062**

Putri Elmiranda Sunardi

ABSTRAK

Meningkatnya angka konsumsi kopi di Indonesia, membuat para pelaku usaha semakin giat untuk terus membangun gerai kopi di berbagai penjuru daerah. Salah satunya adalah Kopi Janji Jiwa. Para penikmat kopi akan selalu merasa puas jika apa yang mereka dapatkan dari gerai kopi sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Jika ada hal yang tidak sesuai, akan timbul keluhan yang akan diterima oleh pemilik gerai kopi. Pada sepanjang tahun 2023, tercatat 295 keluhan yang diterima oleh Kopi Janji Jiwa Jilid 0062 dari pemesanan via aplikasi *online*. Hal ini sangat menjadi perhatian terutama dari pengurus gerai kopi. Penelitian ini diadakan untuk memberikan usulan perbaikan tentang kualitas layanan yang dapat dilakukan oleh Kopi Janji Jiwa Jilid 0062 kedepannya. Dengan metode SERVQUAL untuk menganalisis *gap* antara persepsi dan harapan pelanggan, metode SEM untuk menganalisis hubungan antar faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, dan akan didapatkan usulan dari hasil prioritas perbaikan pada analisis metode IPA. Usulan perbaikan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah pelatihan untuk seluruh menu, melakukan *competitor review* dengan *brand* yang sedang naik daun saat ini, briefing kepada *crew outlet* secara rutin terkait penyajian produk (dari segi rasa, kemasan, kesesuaian dengan pesanan konsumen, dan lainnya), dan melakukan pembaruan SOP Pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, SEM, IPA

***SERVICE QUALITY IMPROVEMENT STRATEGY USING
SERVICE QUALITY, STRUCTURAL EQUATION MODELLING,
AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS
ON KOPI JANJI JIWA VOL 0062***

Putri Elmiranda Sunardi

ABSTRACT

The increasing number of coffee consumption in Indonesia has made business people increasingly active in continuing to build coffee outlets in various regions. One of them is Janji Jiwa Coffee. Coffee lovers will always feel satisfied if what they get from a coffee shop matches what they expected. If something is not appropriate, complaints will arise which will be received by the coffee shop owner. Throughout 2023, Kopi Janji Jiwa Volume 0062 received 295 complaints from orders via the online application. This is a real concern, especially for coffee shop managers. This research was conducted to provide suggestions for improvements regarding service quality that can be carried out by Kopi Janji Jiwa Volume 0062 in the future. With the SERVQUAL method to analyze the gap between customer perceptions and expectations, the SEM method to analyze the relationship between factors that influence service quality, and suggestions will be obtained from the results of priority improvements in the IPA method analysis. The proposed improvements resulting from this research are training for the entire menu, conducting competitor reviews with brands that are currently on the rise, regularly briefing outlet crew regarding product presentation (in terms of taste, packaging, suitability to consumer orders, etc.), and update the Service procedures.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, SEM, IPA*