



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

**0062**

**SKRIPSI**

**PUTRI ELMIRANDA SUNARDI**

**2010312054**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI**

**2024**



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

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik**

**PUTRI ELMIRANDA SUNARDI**

**2010312054**

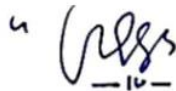
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:



Nama : Putri Elmiranda Sunardi  
NIM : 2010312054  
Program Studi : S1 Teknik Industri  
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Service Quality*, *Structural Equation Modelling*, dan *Importance Performance Analysis* pada Kopi Janji Jiwa Jilid 0062

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.




**Ir. Muhammad As'adi, S.T., M.T., IPM.**

Penguji Utama

**Dr. Yulizar Widiatama, M.Eng.**  
Penguji I



**Dr. Muchamad Oktaviandri, S.T., M.T.,  
IPM., ASEAN.Eng.**

Plt. Dekan Fakultas Teknik



**Donny Montreano, S.T., M.T., IPM.**

Penguji II



**Santika Sari, S.T., M.T.**  
Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 4 Juli 2024

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

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

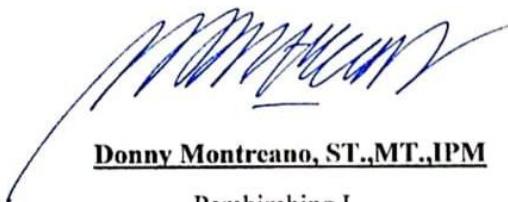
0062

Dipersiapkan dan disusun oleh :

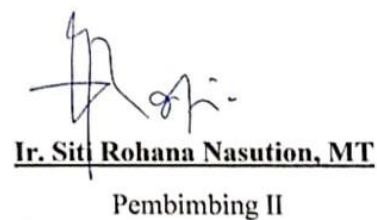
Putri Elmiranda Sunardi

2010312054

Menyetujui,



**Donny Montreano, ST.,MT.,IPM**  
Pembimbing I



**Ir. Siti Rohana Nasution, MT**  
Pembimbing II

Mengetahui,



**Santika Sari, ST., MT**  
Ketua Program Studi SI Teknik Industri

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Putri Elmiranda Sunardi  
NIM : 2010312054  
Program Studi : Teknik Industri

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Juli 2024  
Yang Menyatakan,



(Putri Elmiranda Sunardi)

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Elmiranda Sunardi

NIM : 2010312054

Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Service Quality, Structural Equation Modelling, dan Importance Performance Analysis* pada Kopi Janji Jiwa Jilid 0062”**.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta

Pada Tanggal 4 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Putri Elmiranda Sunardi)

**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*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuna-Nya, karena berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Service Quality*, *Structural Equation Modelling*, dan *Importance Performance Analysis* Pada Kopi Janji Jiwa Jilid 0062” dengan lancar. Dalam rangka agar terpenuhinya syarat akademis guna memperoleh gelar sarjana di Program Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari beberapa pihak yang ikut andil dalam menolong penulis melalui bimbingan, arahan serta petunjuk. Penulis ingin memberikan ungkapan terima kasih khususnya untuk:

1. Orang tua beserta keluarga yang memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Muchamad Oktaviandri, ST., MT., IPM., ASEAN. Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Veteran Jakarta.
3. Ibu Santika Sari, ST., MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Bapak Donny Montreano, ST., MT., IPM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
5. Ibu Ir. Siti Rohana Nasution, MT selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
6. Pihak internal dan manajerial Kopi Janji Jiwa Jilid 0062 yang telah memberi kesempatan untuk mempelajari permasalahan yang ada di *outlet*.
7. Dosen Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Teman-teman Angkatan 2020 yang sudah menemani sejak awal masuk perkuliahan hingga sekarang.

Masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan yang disadari oleh penulis saat disusunnya laporan ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun dapat

diterima oleh penulis, sehingga kedepannya bisa lebih baik. Diharapkan laporan ini bisa bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xivi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup .....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Kualitas Layanan .....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Atribut Variabel Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4 Loyalitas Pelanggan .....	14
2.4.1 Atribut Variabel Loyalitas Pelanggan .....	15
2.5 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	15
2.6 Industri Kuliner .....	16
2.7 Metode <i>Service Quality</i> .....	17
2.6.1 <i>Gap</i> pada SERVQUAL .....	18
2.6.2 Perhitungan pada SERVQUAL.....	19

2.6.3	Atribut Layanan SERVQUAL .....	20
2.8	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	21
2.9	Metode <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	23
2.9.1	Variabel-variabel dalam SEM .....	24
2.9.2	Hubungan Antar Variabel dalam SEM.....	25
2.9.3	Tahapan dalam SEM .....	25
2.9.4	Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF) .....	26
2.9.5	Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	28
2.10	Uji Validitas .....	29
2.11	Uji Reliabilitas.....	29
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1	Tahap Persiapan.....	31
3.1.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.1.2	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Tahap Pengumpulan Data.....	31
3.2.1	Sumber Data.....	31
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.2.4	Penyusunan Kuesioner .....	34
3.3	Tahap Pengolahan dan Analisis Data .....	35
3.4	Tahap Hasil dan Pembahasan .....	36
3.5	Tahap Akhir Penelitian .....	37
3.6	<i>Flowchart</i> Penelitian .....	37
<b>BAB 4</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1	Karakteristik Umum Responden .....	40
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	41
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Secara <i>Offline</i> .....	41
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Secara <i>Online</i> .....	42
4.2	Uji Validitas .....	43
4.2.1	Uji Validitas Kualitas Layanan.....	43

4.2.2	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	45
4.2.3	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	45
4.3	Uji Reliabilitas.....	45
4.3.1	Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	46
4.3.2	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	46
4.3.3	Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	47
4.4	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	47
4.4.1	Nilai Persepsi (Penilaian) Pelanggan .....	47
4.4.2	Nilai Ekspetasi (Harapan) Pelanggan.....	48
4.4.3	Skor SERVQUAL .....	49
4.4.4	Rekapitulasi Kualitas Layanan.....	50
4.5	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	50
4.5.1	<i>Measurement Model</i> (Persamaan Pengukuran).....	51
4.5.2	<i>Structural Model</i> (Persamaan Struktural) .....	53
4.5.3	Uji Signifikan (Pengaruh Langsung) .....	55
4.5.4	Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	57
4.5.5	Konversi Persamaan.....	58
4.6	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	60
4.6.1	Tingkat Kinerja Layanan ( <i>Performance Score</i> ).....	60
4.6.2	Tingkat Kepentingan ( <i>Importance Score</i> ).....	60
4.6.3	Tingkat Kesesuaian .....	61
4.6.4	Tingkat Prioritas .....	62
4.6.5	Hasil Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan dari Kualitas Layanan .....	64
4.6.6	Prioritas Perbaikan .....	66
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>71</b>
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Hasil Survei <i>Top Brand Index</i> 2024 Fase 1 .....	2
<b>Gambar 1.2</b> Hasil Survei <i>Top Brand Index</i> Kopi Janji Jiwa 2020 – 2024 .....	2
<b>Gambar 1.3</b> Keluhan Tercatat Kopi Janji Jiwa Jilid 0062 Tahun 2023 .....	4
<b>Gambar 2.1</b> Konsep Kepuasan Pelanggan .....	13
<b>Gambar 2.2</b> Kuadran pada Metode IPA .....	22
<b>Gambar 3.1</b> <i>Flowchart</i> Penelitian .....	38
<b>Gambar 3.2</b> <i>Flowchart</i> Lanjutan Penelitian .....	39
<b>Gambar 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
<b>Gambar 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
<b>Gambar 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
<b>Gambar 4.4</b> Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Secara <i>Offline</i> .....	42
<b>Gambar 4.5</b> Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Secara <i>Online</i> .....	43
<b>Gambar 4.6</b> <i>Measurement Model</i> .....	51
<b>Gambar 4.7</b> <i>Structural Model</i> .....	53
<b>Gambar 4.8</b> Hasil Uji Sobel .....	57
<b>Gambar 4.9</b> Diagram IPA .....	62
<b>Gambar 4.10</b> SOP <i>New Recipe</i> Janji Jiwa .....	65
<b>Gambar 4.11</b> SOP <i>New Recipe</i> Janji Jiwa .....	65
<b>Gambar 4.12</b> SOP Pelayanan Janji Jiwa .....	69

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	8
<b>Tabel 2.2</b> Atribut Variabel Kepuasan Pelanggan .....	14
<b>Tabel 2.3</b> Atribut Variabel Loyalitas Pelanggan .....	15
<b>Tabel 2.4</b> Atribut Layanan SERVQUAL .....	20
<b>Tabel 2.5</b> Indikator <i>Nilai Goodness of Fit</i> .....	26
<b>Tabel 4.1</b> Uji Validitas Kualitas Layanan berdasarkan Persepsi Pelanggan .....	43
<b>Tabel 4.2</b> Uji Validitas Kualitas Layanan berdasarkan Ekspetasi Pelanggan .....	44
<b>Tabel 4.3</b> Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	45
<b>Tabel 4.4</b> Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	45
<b>Tabel 4.5</b> Uji Reliabilitas Kualitas Layanan berdasarkan Penilaian Pelanggan ..	46
<b>Tabel 4.6</b> Uji Reliabilitas Kualitas Layanan berdasarkan Harapan Pelanggan ...	46
<b>Tabel 4.7</b> Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	46
<b>Tabel 4.8</b> Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan .....	47
<b>Tabel 4.9</b> Nilai Ekspetasi Pelanggan terhadap Layanan Janji Jiwa Jilid 0062 ....	47
<b>Tabel 4.10</b> Nilai Ekspetasi Pelanggan terhadap Layanan Janji Jiwa Jilid 0062 ..	48
<b>Tabel 4.11</b> Skor SERVQUAL Setiap Atribut Pernyataan Kualitas Layanan .....	49
<b>Tabel 4.12</b> Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan .....	50
<b>Tabel 4.13</b> Uji <i>Goodness of Fit Measurement Model</i> .....	51
<b>Tabel 4.14</b> Uji <i>Goodness of Fit Structural Model</i> .....	53
<b>Tabel 4.15</b> Nilai Estimasi dan <i>P-Value Structural Model</i> .....	54
<b>Tabel 4.16</b> Estimasi Persamaan Struktural .....	54
<b>Tabel 4.17</b> Nilai <i>Direct Effect Structural Model</i> .....	56
<b>Tabel 4.18</b> Nilai <i>Indirect Effect Structural Model</i> .....	56
<b>Tabel 4.19</b> Tingkat Kinerja Layanan .....	59
<b>Tabel 4.20</b> Akumulasi Tingkat Kinerja Layanan .....	59
<b>Tabel 4.21</b> Tingkat Kepentingan .....	59
<b>Tabel 4.22</b> Akumulasi Tingkat Kepentingan .....	60
<b>Tabel 4.23</b> Tingkat Kesesuaian Seluruh Atribut .....	60
<b>Tabel 4.24</b> Rata-rata Tingkat Kesesuaian Kepuasan Pelanggan .....	61
<b>Tabel 4.25</b> Akumulasi Nilai Kesesuaian dan Tingkat Prioritas .....	63

**Tabel 4.26** Contoh *Competitor Review* .....66



## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Formulir Pengisian Kuesioner

**Lampiran 2.** Hasil Uji Validitas Menggunakan *Software* SPSS

**Lampiran 3.** Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan *Software* SPSS

**Lampiran 4.** Hasil *Structural Model* Menggunakan *Software* AMOS

**Lampiran 5.** Hasil Kuesioner (107 Responden)

**Lampiran 6.** Kopi Janji Jiwa Jilid 0062