

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Djoeroe Coffee and Eatery berdiri sejak 15 Oktober 2020 oleh Arie Priawan dan Dea Ardelia. Djoeroe Coffee and Eatery terletak di kawasan Pendidikan yaitu di Jatinangor, Jalan Caringin Regency No.6B, Sayang, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

Djoeroe Coffe and Eatery adalah tempat makan atau cafe dengan konsep “*open space*” yang cocok untuk semua kalangan baik anak kecil sampai orang dewasa khususnya mahasiswa karena market utamanya adalah mahasiswa. Cafe semi *outdoor* ini merupakan salah satu cafe yang populer dikalangan mahasiswa. Suasana yang sejuk dan asri karena terdapat tanaman hijau disekitarnya serta adanya fasilitas seperti akses wifi dan stop kontak yang tentunya akan menambah kenyamanan untuk para mahasiswa untuk mengerjakan tugas, diskusi, ataupun mengerjakan skripsi. Setiap sudut di cafe ini memiliki spot foto yang menarik dan *instagramable*. Tidak hanya tempatnya yang menarik akan tetapi menu yang ditawarkan pun sangat beragam mulai dari makanan khas sampai western, juga kopi dan non kopi.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

“Menjadi tempat ngopi yang masuk di semua kalangan usia”

Misi

1. Memberikan pelayanan yang mengusung nuansa *casual*
2. Menciptakan berbagai varian menu khas djoeroe
3. Menawarkan kenyamanan dalam menikmati kopi ataupun makanan khas djoeroe
4. Memberikan harga yang cukup terjangkau untuk semua menu yang ditawarkan
5. Memberikan kualitas rasa terbaik terhadap pelanggan

1.1.3 Logo dan Makna Logo

Adapun logo perusahaan ditampilkan sebagai berikut:



GAMBAR 1.1

Logo Djoeroe Coffee and Eatery

Sumber: dokumentasi perusahaan, 2023

Makna Logo

Dalam logo terdapat segitiga kerucut kebawah yang artinya memojok karena Djoeroe Coffee and Eatery berada di pojok. Lalu logo menyerupai gelas hangat kopi. Dalam bahasa sunda pun “djoeroe” berarti di ujung atau di pojok.

1.1.4 Produk dan layanan

Djoeroe Coffee memiliki inovasi dan kreativitas yang besar pada produknya. Cafe ini mengedepankan selera anak muda dan tren makanan yang sedang berkembang pada saat ini. Adapun inovasi dan kreativitas lainnya yaitu mengintegrasikan permainan interaktif seperti kartu uno, uno stackoo, kartu remi, monopoli, dan kartu poker. Ditambah dengan adanya fasilitas wifi sehingga anak muda yang membutuhkan jaringan internet akan datang dan singgah dalam waktu yang lama. Selain itu fasilitas lainnya terdapat area parkir yang luas, toilet, pesan antar, smoking area dan bisa reservasi.

Seperti cafe pada umumnya Djoeroe Coffee and Eatery menyediakan berbagai menu mulai dari makanan khas sampai dengan western, tidak lupa berbagai macam kopi.

Berikut adalah menu dan contoh produk Djoeroe Coffee and Eatery:

DESSERT MENU

PERSONAL

2 Pcs Croffle 16K
Sauce 4K
 Dipping variant:
 • Choco Crunchy
 • Blueberry Cream
 • Cheese
 • Strawberry Cream
 • Cheese
 • Greentea

*Additional
Ice Cream 8K

PACKAGES

2 Pcs Croffle	1 Sauce	1 Es Kopi 250ml	35 K
5 Pcs Croffle	1 Sauce		40K
10 Pcs Croffle	2 Sauce		80K
5 Pcs Croffle	1 Sauce	Es Kopi 1000ml	100K

OTHERS

Banana Split 22K
Exotic Ice Cream 15K

GAMBAR 1.2

Menu Dessert Djoeroe Coffee

Sumber: djoeroe coffee and Eatery,2023

FOOD'S MENU

CHICKEN KATSU + KENTANG	30K
*Dengan tambahan sauce mushroom	
CHICKEN KATSU + NASI	28K
CHICKEN CORDON BLEU	35K
AYAM GEPREK PEDAS + NASI	26K
*Level sedang, Pedas Pedas Banget	
AYAM GEPREK SAMBAL MATAH + NASI	26K
NASI GORENG SPESIAL	25K
NASI GORENG SEAFOOD	28K
NASI GORENG KAMPUNG	25K
AYAM SAMBAL MATAH + NASI	28K
*Ayam bagian dada tanpa tulang	
BBQ CHICKEN WINGS	25K
BLACKPEPPER CHICKEN WINGS	25K
MIE DJAWA DJOEROE KUAH/GORENG	22K
SPAGHETTI BOLOGNESE	27K
SPAGHETTI CARBONARA	27K
SPAGHETTI AGLIO OLIO	27K
FETTUCCHINE CARBONARA	27K
FUSILI CARBONARA	27K
CHICKEN TERIYAKI RICEBOWL	27K
CHICKEN BLACKPEPPER RICEBOWL	27K
CHICKEN 'LADA GARAM' RICEBOWL	27K
SATE TAICHAN DADA + NASI	29K
SATE TAICHAN DADA	25K
SATE TAICHAN KULIT	21K
SATE TAICHAN MIX	23K
NASI PUTIH	6K
TELOR CEPLOK	6K

GAMBAR 1.3

Menu Makanan Djoeroe Coffee

Sumber: djoeroe coffee and Eatery,2023

FOOD'S MENU

DIMSUM

SIOMAY KEPITING	18K
SIOMAY SEAFOOD	18K
SIOMAY NORI	18K
HISIL KAU	18K
LUMPIA UDANG KULIT TAHU	18K
LUMPIA AYAM KULIT TAHU	18K
EKADO	18K
LUMPIA UDANG GORENG	18K
LUMPIA AYAM GORENG	18K
WONTON GORENG	18K
DIMSUM KENYANG (MIX 10 PCS)	42k

*Estimasi penyajian dimsum +- 15 menit

BITE & SHARING

MIX PLATTER (FRIES, SAUSAGE, WINGS, ONION RINGS WITH TARTAR SAUCE)	30K
RUJAK CIRENG	21K
TAHU LADA GARAM	21K
TAHU PLETOK	21K
BITTERBALLEN MOZZARELLA	17K
RISOLES	18K
KENTANG GORENG	18K
KENTANG SOSIS GORENG	23K
SOSIS GORENG	20K
OTAK-OTAK	19K
BOLOGNESE CHEEZY FRIES	15K
PISANG KEJU SUSU	22K
PISANG KEJU COKLAT	20K

GAMBAR 1.4

Menu Makanan Djoeroe Coffee

Sumber: djoeroe coffee and Eatery, 2023

COFFEE MENU

ESPRESSO BASED

VARIAN	HOT - COLD
DJOEROE RAME-RAME	70K
DJOEROE, 500ML	40K
ES KOPI DJOEROE	19K
ES KOPI GULA AREN-	19K
ESPRESSO	10K
SPARKLING COFFEE	21K
AMERICANO	18K 18K
CAFFELATTE	20K 20K
CAPPUCCINO	20K 20K
MOCHACCINO	20K 20K
MACHIATO + FLAVOUR	23K 23K
CREME BRULEE	23K 23K
FLAVOUR COFFEE LATTE-	23K 23K
FLAVOUR : HAZELNUT, SALTED CARAMEL, RUM, VANILLA, & AVOCADO	
FLATWHITE	17K
PICCOLO	17K
MAGIC	19K
AFFOGATO	20K
AGRODOLCE	22K
MINTY COFFEE	22K

GAMBAR 1.5

Menu Kopi Djoeroe Coffee

Sumber: djoeroe coffee and Eatery, 2023

COFFEE MENU

LITERAN

VARIAN	500 ML - 1000 ML	
ES KOPI DJOEROE	40K	70K
ES KOPI GULA AREN	40K	70K
RED VELVET	40K	75K
MATCHA	40K	75K
TARO LATTE	40K	75K
CHOCOLATE	40K	75K
FLAVOUR COFFEE LATTE	40K	75K
FLAVOUR : HAZELNUT, SALTED CARAMEL, RUM, VANILLA & AVOCADO		

MANUAL BREW

VARIAN	HOT - COLD	
V60	22K	
JAPANESE		22K
AEROPRESS	26K	
AFRICANESE		26K
JAPANESE LEMON		26K
FLAT BOTTOM	22K	
WAVE	22K	
VIETNAM DRIP	19K	19K
TUBRUK	19K	

GAMBAR 1.6

Menu Kopi Djoeroe Coffee

Sumber: djoeroe coffee and Eatery, 2023

NON COFFEE MENU

OTHER DRINKS

VARIAN	HOT - COLD	
DILMAH TEAPOT	20K	
PEACH TEA	18K	18K
LEMON TEA	16K	16K
THAI TEA	16K	16K
MILK TEA	16K	16K
STRAWBERRY TEA		14K
LYCHEE TEA		14K
YAKULT LYCHEE		21K
YAKULT BLUE LEMON		21K
YAKULT GREEN APPLE		21K
TEH MANIS	9K	9K
TEH TAWAR	5K	5K
AIR MINERAL		5K

MOJITO&MOCKTAIL

MOJITO	COLD	
VIRGIN		22K
ORANGE		22K
STRAWBERRY		22K
GREEN APPLE		22K
LYCHEE		22K
BLUE CURACAO		22K
YAKULT		22K
MOCKTAIL		
FRUIT PUNCH		22K
BLUE LEMON		22K
RAINBOW		22K
SUNRISE		22K

GAMBAR 1.7

Menu Non Kopi Djoeroe Coffee

Sumber: djoeroe coffee and Eatery, 2023

NON COFFEE MENU

MILK BASED

VARIAN	HOT - COLD
BLACKCURRANT SMOOTHIES	23k
STRAWBERRY MILKSHAKE	23k
CHOCOLATE MILKSHAKE	23k
CHOCO OREO MILKSHAKE	23k
VANILLA OREO MILKSHAKE	23k
MATCHA MILKSHAKE	23k
TARO MILKSHAKE	23k
RED VELVET MILKSHAKE	23k
MATCHA LATTE	23k 23k
TARO LATTE	21k 21k
RED VELVET LATTE	21k 21k
CHOCO LATTE	21k 21k

CHOCOLATE

CHOCOLATE SERIES BY DILLCO	HOT - COLD
BALI KAMARASA	22K 22K
Flavour : Light & nutty	
JAVA SRAWANA	22K 22K
Flavour : Bittersweet & Berry-Like	
SULAWESI CELEBES	22K 22K
Flavour : Explicit & Vanilla-Like	
SUMATERA ANDALAS	22K 22K
Flavour : Bold & Topical	
BALI NARA JIMBAR	22K 22K
Flavour : Baked Brownie, Sweet Raisin & Raw Nut	

GAMBAR 1.8

Menu *Non Kopi* Djoeroe Coffee

Sumber: djoeroe coffee and Eatery, 2023

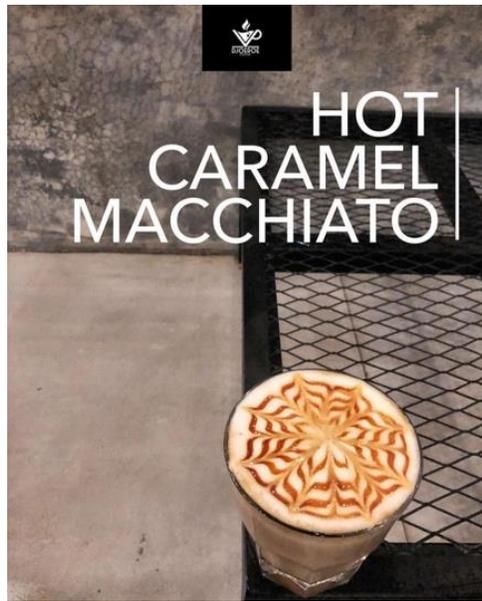
Berikut adalah contoh produk makanan dan minuman dari Djoeroe Coffee and Eatery :



GAMBAR 1.9

Contoh Produk Makanan

Sumber: dokumentasi perusahaan, 2023



GAMBAR 1.10

Contoh Produk Minuman

Sumber: dokumentasi perusahaan, 2023

1.2 Latar Belakang Penelitian

Cafe merupakan suatu jenis restaurant yang biasanya menyajikan makanan dan minuman, *cafe* juga menyediakan tempat duduk didalam dan diluar ruangan. *Cafe* termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana rileks, hiburan dan kenyamanan pengunjung sehingga menyediakan tempat duduk yang nyaman dan sedikit alunan musik.

Cafe sendiri berasal dari bahasa Prancis, *cafe* yang berarti *coffee* (Inggris) atau kopi. Kafe istilah lain kedai kopi. Kafe bermula ketika para penjelajah dan pedagang dunia mengenalkan kopi ke Inggris, sekitar abad 18. Kafe tidak terlepas dari kopi. Kopi pertama kali masuk ke Eropa pada tahun 1669 ketika utusan Sultan Mohammed IV berkunjung ke Paris, Perancis, dengan membawa berkarung-karung biji misterius yang kemudian dikenal dengan nama *coffee*. Ketika utusan Sultan meninggalkan Paris, sejak itulah kebiasaan menikmati kopi yang dikenalkannya pada kaum bangsawan di Paris. Pada tahun 1672, Pascal, seorang pengusaha muda asal Armenia kemudian menjualnya secara umum, dimana dirinya pertama kali menjual di sebuah pameran besar di Saint Germain dan toko kecil yang

berlokasi di Quai de Evole. Jean de la Rogue juga berperan penting dalam sejarah kopi di Perancis. Dirinya menulis bahwa ketika tahun 1714 ia berjalan bergegas menuju jalan besar kearah Jardin des Plants, dimana hampir tidak ada satu kota pun yang tidak memiliki perdagangan ke wilayah Italia.

Di Indonesia, kafe pertama kali muncul tahun 1878. Kafe tertua di Indonesia bernama Tek Sun Ho, didirikan Liaw Tek Soen. Jauh sebelum kafe Tek Sun Ho, sebenarnya kedai kopi sudah banyak berdiri di negeri ini sejak empat abad silam. Pada 1696, India mengirimkan benih kopi Arabica kepada pemerintahan Belanda di Batavia (Jakarta) untuk ditanam, tapi gagal tumbuh akibat banjir. Baru pada pengiriman selanjutnya, benih kopi dapat tumbuh. Seiring perkembangan zaman, biasanya *cafe* menyediakan menu yang lebih sedikit dibandingkan dengan restoran. Tetapi kafe menawarkan suasana relaksasi bagi para konsumennya yang merasa lelah dan jenuh dengan kegiatan keseharian mereka yang penuh dengan ketegangan.

Hasil survei yang dilakukan oleh Open Data Jabar menunjukkan bahwa jumlah *cafe* yang berada di Kabupaten Sumedang sebanyak 79 unit. Banyaknya *cafe* yang bermunculan mengakibatkan para *owner* harus berpikir lebih kreatif untuk menciptakan konsep yang berbeda dari *café* yang sudah ada. Hal ini tentunya untuk menarik perhatian pengunjung. Para *ownercafe* umumnya terlebih dahulu melakukan survei apa yang menjadi tren di pasaran masyarakat atau dari kebiasaan masyarakat. Masyarakat lebih menyukai sesuatu yang baru dibandingkan yang sudah ada. Karena yang berkunjung ke *cafe* biasanya bukan untuk mengenyangkan perut, melainkan untuk bersantai, berileksasi dan menghabiskan waktu luang. Kesempatan ini dimanfaatkan para *ownercafe* karena kebiasaan masyarakat kota modern seperti kota-kota besar yang kini gaya hidupnya sama dengan metropolitan. Konsep yang menarik dan sesuatu yang baru akan sangat disukai oleh masyarakat.

id	kode_provinsi	nama_provinsi	kode_kabupaten_kota	nama_kabupaten_kota	jumlah_cafe	satuan	tahun
11	32	JAWA BARAT	3211	KABUPATEN SUMEDANG	2	UNIT	2014
37	32	JAWA BARAT	3211	KABUPATEN SUMEDANG	2	UNIT	2015
63	32	JAWA BARAT	3211	KABUPATEN SUMEDANG	3	UNIT	2016
90	32	JAWA BARAT	3211	KABUPATEN SUMEDANG	3	UNIT	2017
117	32	JAWA BARAT	3211	KABUPATEN SUMEDANG	0	UNIT	2018
144	32	JAWA BARAT	3211	KABUPATEN SUMEDANG	86	UNIT	2019
171	32	JAWA BARAT	3211	KABUPATEN SUMEDANG	55	UNIT	2020
198	32	JAWA BARAT	3211	KABUPATEN SUMEDANG	79	UNIT	2021

GAMBAR 1.11

Jumlah *Café* di Sumedang

Sumber: opendata.jabarprov.go.id, 2023

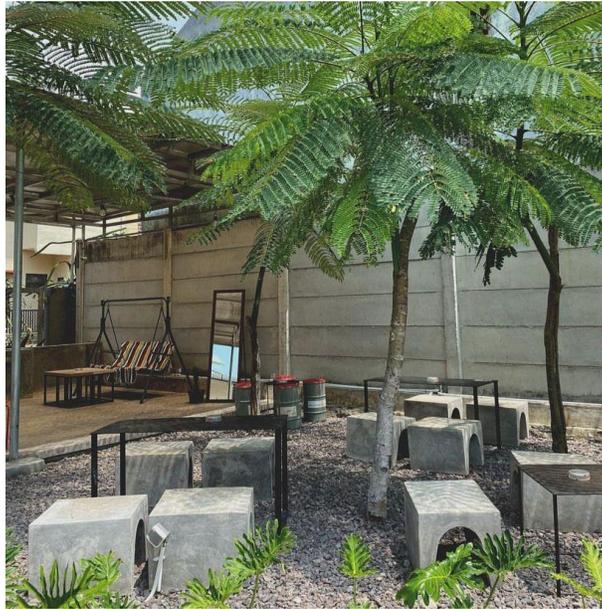
Kota Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki daya tarik yang cukup tinggi pada bidang makanan dan minuman atau kuliner. Kuliner Bandung juga merupakan ikon bagi para pemburu kuliner yang berada di dalam maupun luar kota. Perputaran bisnis kuliner di kota Bandung sejauh ini telah memberikan kontribusi pada industri pariwisata daerah. Kota Bandung memiliki peluang besar untuk tumbuh dan berkembang menjadi tempat wisata kelas dunia. Salah satu bidang usaha yang memiliki peluang besar adalah wisata kuliner, banyak pelaku usaha yang berupaya mengembangkan bisnis seperti *cafe*.

Djoeroe Coffee and Eatery merupakan kafe yang menawarkan suasana dengan konsep “*open space*” yang dapat membuat kenyamanan tersendiri bagi konsumen yang datang. *Cafe* yang semula menyediakan menu utama minuman kopi, kini telah dimodifikasi layaknya restoran yang menyediakan ragam makanan. Selain menawarkan produk, *cafe* juga memiliki pelayanan yang harus diberikan, sebagai contoh pelayanan kualitas rasa makanan dan minuman yang ditawarkan konsisten, pelayan menangani keluhan dengan cepat, kecepatan pelayan dalam menyajikan makanan dan minuman, makanan dan minuman yang dihidangkan higienis, keramahan pelayan dalam melayani pelanggan, kesopanan pelayan dalam memperlakukan pelanggan, ketersediaan fasilitas pendukung

(toilet, tv, music, wifi dan area parkir), dan kejelasan informasi menu yang ditawarkan. *Cafe* harus mempunyai pelayanan yang puas maka dari itu bisa dikatakan bahwa *service quality* itu penting. *Cafe* yang semula menjadi tempat persinggahan sejenak untuk melepas penat sembari menikmati secangkir kopi, kini telah berubah menjadi tempat multifungsi layaknya tempat wisata untuk nongkrong, berfoto, dan berdiskusi.

Salah satu *cafe* yang berkembang pesat di Jatinangor adalah Djoeroe Coffee and Eatery yang berlokasi di Jalan Caringin Regency No.6B, Sayang, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, didirikan sejak tahun 2020. Djoeroe Coffee and Eatery memiliki lokasi tempat yang cukup strategis untuk dikunjungi karena berada di kawasan pendidikan sehingga memberikan efek positif yaitu selalu ramai dikunjungi pelanggan.

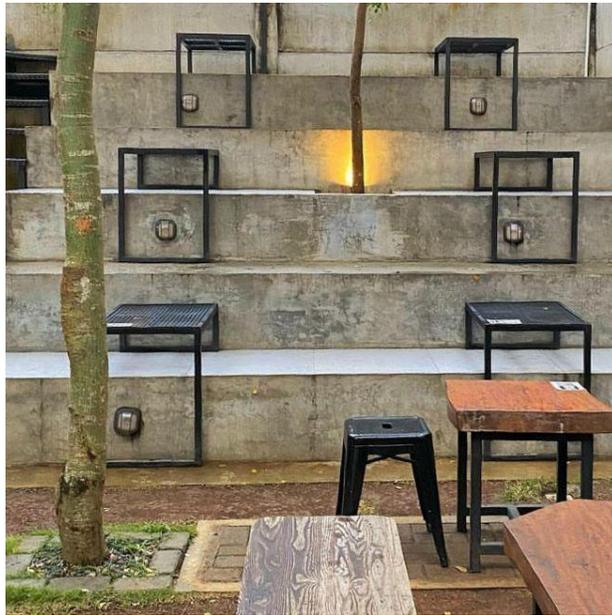
Berikut foto cafe Djoeroe Coffee and Eatery:



GAMBAR 1.12

Djoeroe Coffee and Eatery

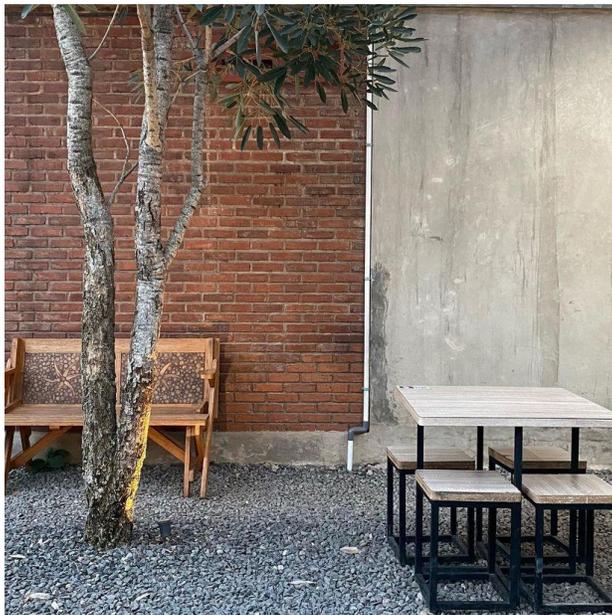
Sumber: dokumentasi penulis, 2023



GAMBAR 1.13

Djoeroe Coffee and Eatery

Sumber: dokumentasi penulis, 2023



GAMBAR 1.14

Djoeroe Coffee and Eatery

Sumber: dokumentasi penulis, 2023



GAMBAR 1.15

Djoeroe Coffee and Eatery

Sumber: dokumentasi penulis, 2023



GAMBAR 1.16

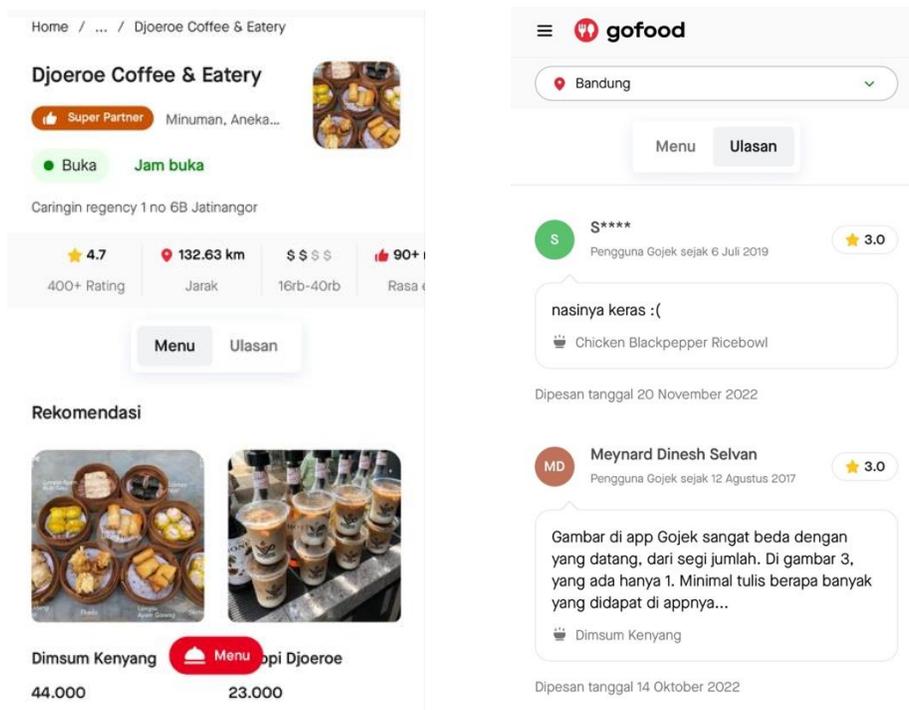
Djoeroe Coffee and Eatery

Sumber: dokumentasi penulis, 2023

Djoeroe Coffee and Eatery memiliki banyak pesaing lainnya, seperti: Backspace *Cafe*, Janji Jhony, Plumeria *Cafe* and Creative Space, District Aminda *Cafe*, Warunk Upnormal dan Ngopi Doeloe. Pesatnya perkembangan *cafe* yang menjual berbagai olahan makanan dan olahan kopi atau non kopi sebagai minuman, tidak terlepas kemampuannya untuk memaksimalkan kepuasan pelanggannya, dengan melalui pengembangan kualitas produk maupun kualitas pelayanannya. Djoeroe Coffee and Eatery untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan tersebut diperlukan *feedback* dari konsumennya. Umpan balik itu antara lain perihal kinerjanya, dari *feedback* ini seorang owner atau manager dapat melakukan perubahan-perubahan kearah yang lebih baik. Dengan melakukan perubahan-perubahan itu, diharapkan kepuasan pelanggan akan terus meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan owner Djoeroe Coffee and Eatery diperoleh informasi mengenai permasalahan-permasalahan yang ada di Djoeroe coffee and Eatery, salah satunya adalah mengenai pelayanan yaitu menunggu estimasi makanan terlalu lama, pelayanan tidak ramah, makanan yang disajikan berbeda dengan foto yang ditampilkan, lama menunggu ketersediaan tempat dikarenakan cafe penuh.

Berikut rating dan ulasan Djoeroe coffee and Eatery di aplikasi gofood dan google *review*:





GAMBAR 1.17

Rating dan ulasan Djoeroe Coffee and Eatery

Sumber: aplikasi gofood dan google review

Dalam mengukur suatu tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa perlu dilakukan suatu analisis kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) produk. Kualitas pelayanan ini ditentukan oleh beberapa dimensi kualitas pelayanannya yang dapat diuraikan ke dalam atribut-atribut penyusun dimensi tersebut. Dengan mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di dalam memilih *cafe* tersebut dibandingkan dengan *cafe* lainnya, maka owner atau manager dapat menentukan langkah-langkah apa saja yang akan diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan citra dan loyalitas pelanggan terhadap Djoeroe Coffee and Eatery menjadi meningkat, sehingga volume penjualan produknya juga meningkat.

Dengan menganalisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*), maka dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan yang mereka peroleh. Dengan metode *Importance Performance Analysis* dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Djoeroe Coffee and Eatery terhadap pelanggan?
2. Bagaimana atribut-atribut kualitas pelayanan apa yang menjadi prioritas utama dalam mendukung kepuasan pelanggan di Djoeroe Coffee and Eatery?
3. Aspek apa saja yang harus ditingkatkan lagi pada Djoeroe Coffee and Eatery?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian pada tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Djoeroe Coffee And Eatery kepada pelanggan bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Djoeroe Coffee kepada pelanggan.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada Djoeroe Coffee and Eatery.
3. Untuk mengetahui apa saja aspek yang harus ditingkatkan lagi pada Djoeroe Coffee and Eatery?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan bagi penulis, serta penulis dapat mengaplikasikan teori-teori yang telah dikemukakan, penulis juga dapat belajar menganalisa permasalahan disuatu perusahaan dan dikorelasikan dengan teori yang sudah di pelajari selama proses pembelajaran.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan untuk perusahaan terkait untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Djoeroe Coffee and Eatery dan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pada Djoeroe Coffee and Eatery. Juga dapat menjadi sebuah acuan bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas layanan.

3. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini tentunya diharapkan menjadi referensi bagi pembaca yang ingin menganalisa tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian adalah konsumen yang pernah melakukan kunjungan dan mengonsumsi makanan maupun minuman di Djoeroe Coffee and Eatery yang mampu memberikan penilaian terhadap dimensi kualitas pelayanan per periode bulan Januari – Juli 2023.
2. Dimensi yang digunakan pada penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik).
3. Atribut yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 14 atribut dari lima dimensi kualitas pelayanan.
4. Penulis hanya meneliti pada *service quality* sebagai variabel x *service quality*

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir

Adapun sistematika penulisan laporan proyek akhir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sistematika pada penelitian ini dibuat untuk memberikan gambaran yang dilakukan dan memberikan penjelasan hasil pada penelitian ini.

BAB I Pendahuluan

Berisi tentang penjelasan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan proyek akhir.

BAB II Tinjauan Pustaka

Berisi tinjauan Pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian

BAB III Metode Penelitian

Berisi metode, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjelaskan masalah penelitian

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Berisi hasil penelitian dan pembahasan yang sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian

BAB V Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dan saran untuk objek penelitian diatas.