

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri kafe di Indonesia mengalami pertumbuhan stabil sebesar 6,5% per tahun selama periode 2021-2026, didorong oleh peningkatan konsumsi kopi per kapita dan munculnya coffee shop sebagai ruang sosial-kerja hybrid, Jumlah gerai kopi berkembang dari 8.500 unit pada 2022 menjadi proyeksi 11.500 unit pada 2025, dengan nilai pasar mencapai 11,58 miliar USD, terutama di kota-kota seperti Bandung dan Sidoarjo. Namun, UMKM kafe sering menghadapi tantangan kualitas pelayanan yang menyebabkan churn rate pelanggan tinggi hingga 65% (Valencia et al., 2025).

Kualitas pelayanan diukur melalui model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, di mana kesenjangan harapan-persepsi menjadi indikator utama ketidakpuasan (Maghfirah et al., 2025). Pendekatan SERVQUAL telah terbukti efektif mengukur kualitas pelayanan kafe, dengan gap rata-rata -0,68 pada *responsiveness* di studi kasus seperti Nusa Kopi (Valencia et al., 2025). Namun, subjektivitas data responden sering menyulitkan prioritas perbaikan, sehingga integrasi dengan Fuzzy AHP menjadi solusi untuk menangani ketidakpastian fuzzy dalam pengambilan keputusan (Simamora et al., 2025).

Cafe Comfy Coffee, sebagai UMKM kafe di Bojonegoro, Jawa Timur, beroperasi di tengah persaingan yang semakin ketat. Berdasarkan data keluhan pelanggan yang diperoleh dari pihak manajemen Cafe Comfy Coffee terdapat beberapa masukan seperti pelayanan terasa lambat, namun keluhan ini cenderung muncul pada waktu-waktu tertentu, misalnya saat jam ramai, bukan pada seluruh waktu operasional. Selain itu, ada juga keluhan terkait kenyamanan ruang *outdoor*, dan fasilitas pendukung seperti ketersediaan tempat duduk dan koneksi Wi-Fi. Keluhan-keluhan seperti ini, jika tidak ditangani secara tepat, dapat berdampak pada menurunnya frekuensi kunjungan ulang dan memperburuk citra kafe di mata pelanggan. Fenomena rendahnya kualitas pelayanan pada UMKM kafe berdampak signifikan terhadap loyalitas, dengan penurunan omset hingga 25% per kuartal akibat keluhan berulang (Valencia et al., 2025). Di Bojonegoro, persaingan usaha kafe yang semakin ketat berpotensi memperburuk kondisi bisnis, di mana pelaku usaha yang tidak memiliki strategi peningkatan kualitas layanan berisiko

mengalami penurunan kinerja bahkan gagal bertahan di pasar, karena kualitas layanan terbukti menjadi faktor kunci dalam menciptakan keunggulan bersaing dan keberlangsungan usaha (Purnamasari et al., 2025). Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan cenderung tidak melakukan kunjungan ulang dan bahkan dapat menyampaikan pengalaman negatif kepada calon pelanggan lainnya melalui media sosial atau komunikasi dari mulut ke mulut. Kondisi tersebut tentunya dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap reputasi dan keberlanjutan usaha kafe.

Penelitian sebelumnya tentang SERVQUAL pada kafe Indonesia, seperti di Nusa Kopi atau Cafe Choice Space, terbatas pada analisis gap deskriptif tanpa prioritasasi multi kriteria fuzzy, sehingga kurang *actionable* untuk UMKM (Valencia et al., 2025; Maghfirah et al., 2025). Meskipun mampu mengidentifikasi besarnya *gap* pelayanan, SERVQUAL belum secara langsung menunjukkan tingkat prioritas perbaikan antar dimensi, sehingga masih memerlukan pendekatan tambahan untuk menentukan strategi yang paling efektif (Lahay et al., 2024). Dengan demikian, diperlukan suatu metode tambahan yang mampu membantu pengambilan keputusan dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan secara lebih sistematis dan objektif. Pendekatan multi-kriteria menjadi penting karena kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh satu dimensi saja, melainkan oleh berbagai faktor yang saling berkaitan satu sama lain (Qahtan et al., 2023).

Studi Fuzzy AHP lebih banyak diterapkan pada supplier atau produksi UMKM, bukan pelayanan kafe spesifik. Celah ini menuntut integrasi SERVQUAL dan Fuzzy AHP untuk konteks lokal seperti Comfy Coffee. Gabungan metode Fuzzy AHP dan model SERVQUAL telah diterapkan dalam penelitian layanan jasa untuk mengakomodasi ketidakpastian dalam penilaian pelanggan dan menghasilkan prioritas perbaikan yang lebih akurat dibandingkan analisis konvensional. Pendekatan ini membantu mereduksi ambiguitas data linguistik responden dalam evaluasi kualitas layanan (Aulia et al., 2024; Nguyen, 2021).

Dengan demikian, penelitian ini mendesak untuk menganalisis kualitas pelayanan Cafe menggunakan SERVQUAL dan Fuzzy AHP, berkontribusi pada keberlanjutan UMKM kafe di tengah pertumbuhan industri 2026. Melalui pendekatan tersebut diharapkan juga dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi

kualitas pelayanan di Cafe Comfy Coffee serta rekomendasi prioritas perbaikan pelayanan yang dapat diterapkan oleh pengelola usaha. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi pengelola Cafe Comfy Coffee, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi pelaku UMKM kafe lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing usaha di tengah perkembangan industri kopi yang semakin pesat.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, yang ditunjukkan oleh adanya berbagai keluhan terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan konsistensi layanan. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pada beberapa dimensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi besarnya kesenjangan kualitas pelayanan pada lima dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, mengingat adanya subjektivitas dalam penilaian pelanggan, diperlukan pendekatan yang mampu menentukan prioritas perbaikan secara lebih objektif melalui metode Fuzzy AHP. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan serta menentukan prioritas dimensi perbaikan yang paling tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan pada objek penelitian.

B. Rumusan Masalah

Sesuai Dengan Urutan Latar Belakang Diatas Maka Rumusan Masalah Penelitian Ini Adalah :

- a. Bagaimana kesenjangan kualitas pada lima dimensi SERVQUAL di Cafe Comfy Coffee berdasarkan harapan-persepsi pelanggan?
- b. Apa prioritas atribut pelayanan yang memerlukan perbaikan menggunakan metode Fuzzy AHP berdasarkan hasil analisis SERVQUAL di Cafe Comfy Coffee?
- c. Apa rekomendasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan Fuzzy AHP?

C. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian untuk memuat sasaran yang ingin dicapai sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan.

- a. Menganalisis kesenjangan kualitas pada lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di Cafe Comfy Coffee berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan.
- b. Menentukan prioritas atribut pelayanan yang memerlukan perbaikan menggunakan metode Fuzzy AHP berdasarkan hasil analisis SERVQUAL di Cafe Comfy Coffee.
- c. Menyusun rekomendasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan Fuzzy AHP

D. Batasan Masalah

Berikut batasan masalah yang disusun untuk menentukan ruang lingkup penelitian agar pembahasan tidak melebar dari fokus utama.

- a. Penelitian terbatas pada Cafe Comfy Coffee Bojonegoro, Jawa Timur, tidak mencakup cafe lain atau kafe kompetitor di wilayah tersebut..
- b. Responden penelitian ini terbatas pada 155 pelanggan tetap (minimum 2x kunjungan dalam 1 bulan terakhir), usia 18-35 tahun, yang mewakili segmen utama pelanggan kafe.
- d. Penelitian ini terbatas pada 5 dimensi standar (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), tidak mencakup variabel harga atau product quality.
- e. Analisis Fuzzy AHP hanya dilakukan pada hierarki (dimensi utama dengan sub-dimensi prioritas tertinggi berdasarkan gap SERVQUAL) dengan batasan Consistency Ratio $< 0,1$.
- f. Perhitungan pembobotan dan analisis metode Fuzzy AHP dilakukan menggunakan MATLAB.
- g. Pengolahan data metode SERVQUAL dilakukan menggunakan IBM SPSS

E. Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir terdiri dari lima bab, berikut adalah penjelasan tiap bab pada sistematika penelitian tugas akhir ini :

BAB I

PENDAHULUAN

Memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Memaparkan tentang kualitas pelayanan, model SERVQUAL dengan 5 dimensi dan 22 indikator, Fuzzy AHP dengan extent analysis method, integrasi SERVQUAL-Fuzzy AHP, profil Cafe Comfy Coffee, penelitian terdahulu, kerangka pikir penelitian, serta hipotesis penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

Menjelaskan kualitas pelayanan, lokasi dan waktu penelitian di Cafe Comfy Coffee, alat dan bahan, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data melalui kuesioner SERVQUAL Likert 5 skala, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian beserta uji validitas-reliabilitas, instrumen penelitian, teknik analisa data, serta alur penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil kuesioner SERVQUAL, perhitungan Fuzzy AHP (bobot prioritas dimensi dan sub-dimensi), integrasi hasil kedua metode, pembahasan temuan sesuai hipotesis, serta perbandingan dengan penelitian sebelumnya

BAB V

PENUTUP

Merangkum kesimpulan sesuai tujuan penelitian, menyajikan prioritas dimensi perbaikan dan rekomendasi strategi praktis untuk Cafe Comfy Coffee, serta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.