

EVALUASI KULITAS LAYANAN KAFE TYCAFF.ID DENGAN INTEGRASI METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

Omega J. Salindeho, Jefferson Mende, Agung Sutrisno

Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Persaingan dalam bisnis di era globalisasi menjadi semakin ketat yang menuntut perusahaan untuk lebih cermat dan sigap menanggapi pasar. Hal ini mengakibatkan meningkatnya standar pelayanan pada sebuah perusahaan yang bersaing ketat dengan perusahaan lain. Berbagai jenis usaha dalam bidang makanan seperti kafe, restoran dan tempat-tempat kuliner lainnya. Dalam penelitian ini, Peneliti akan meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) dimana metode Servqual berfungsi sebagai parameter kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Kafe TYCAFF.ID.

Hasil kajian yang telah dilakukan menggunakan metode service quality mengindikasikan bahwa pelanggan dari Kafe TYCAFF.ID Manado belum puas terhadap kualitas pelayanan yang pihak Café TYCAFF.ID Manado berikan, hal ini ditunjukkan oleh rata-rata gap kenyataan dan harapan yang bernilai negatif yaitu - 0,0715. Skor gap terbesar ada pada dimensi Reliability yaitu atribut A9 (Ketepatan makanan yang di pesan) dengan nilai gap -0,18, sedangkan hasil penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan di Kafe TYCAFF.ID Manado yaitu pada kuadran I, dengan atribut A1 (kebersihan dalam ruangan café), dan atribut A6 (fasilitas yang cukup menunjang yaitu wifi dan musik).

Kata Kunci : Kafe TYCAFF.ID, service quality, Importance Performance Analysis, Gap

ABSTRACT

Competition in business in the era of globalization is becoming increasingly stringent, which requires companies to be more careful and responsive to the market. This results in increased service standards in a company that competes with other companies. Various types of businesses in the food sector such as Kafes, restaurants and other culinary places. In this study, researchers will examine service quality on customer satisfaction using the Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods where the Servqual method functions as a parameter of the gap (gap) between customer perceptions and expectations of the services provided by the TYCAFF.ID Kafe. From the results of studies that have been carried out using the service quality method, it indicates that customers from Kafe TYCAFF.ID Manado are not satisfied with the quality of service that Café TYCAFF.ID Manado provides, this is indicated by the average gap between reality and expectation which is negative, namely -0,0715. The biggest gap score is in the Reliability dimension, namely the attribute A9 (Accuracy of the ordered food) with a gap value of -0.18, while the results of the application of the Importance Performance Analysis (IPA) method are the attributes that are the top priority for improvement at Kafe TYCAFF.ID Manado, namely in quadrant I, with attribute A1 (cleanliness in the café room), and attribute A6 (facilities that are sufficiently supportive, namely wifi and music).

Keywords: Kafe TYCAFF.ID, service quality, Importance Performance Analysis, Gap

1. Pendahuluan

Persaingan dalam bisnis di era globalisasi menjadi semakin ketat yang menuntut perusahaan untuk lebih cermat dan sigap menanggapi pasar. Hal ini mengakibatkan meningkatnya standar pelayanan pada sebuah perusahaan yang bersaing ketat dengan perusahaan lain. Berbagai jenis usaha dalam bidang makanan seperti kafe, restoran dan tempat-tempat kuliner lainnya.

Kedai Kopi atau Kafe yang berkembang saat ini tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman yang diminati pelanggan namun juga menawarkan suasana yang nyaman dan menyenangkan untuk bersantai bersama keluarga,

teman, kerabat dan relasi bisnis. Kebutuhan akan makanan dan kenyamanan ini membuat bisnis jasa makanan semakin berkembang pesat. Kualitas layanan juga dipandang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini supaya produk dapat diterima dengan baik di pasar. Kualitas pelayanan dan juga strategi dalam memasarkan produk untuk menarik minat konsumen juga harus diperhatikan. Bentuk pelayanan jasa sangatlah penting untuk diperhatikan karena para konsumen menuntut tingkat pelayanan yang tinggi dari jasa yang diberikan.

TYCAFF.ID adalah salah satu kafe di daerah kecamatan Wanea, kota Manado yang menyajikan

berbagai fasilitas dan beragam menu untuk menarik para pelanggan. TYCAFF.ID memiliki konsep dekorasi yang menarik.

Peneliti akan meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) dimana metode Servqual berfungsi sebagai parameter kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak Kafe TYCAFF.ID Selanjutnya output dari Service Quality akan disaring untuk 2 digunakan sebagai input dari IPA dalam diagram kartesius yang bertujuan untuk memperjelas apa saja atribut yang bisa dijadikan prioritas, sehingga didapatkan atribut apa saja yang seharusnya dibutuhkan dan ditingkatkan terkait dengan kualitas pelayanan.

Skripsi ini bertujuan untuk mendapatkan deskripsi dan persepsi kepuasan pelanggan yang ada di kafe serta mengevaluasi dan memperbaiki kinerja atribut-atribut terhadap pelayanan yang diberikan dalam meningkatkan kualitas dalam segi pelayanan yang diberikan oleh Kafe TYCAFF.ID . Dengan menggunakan metode Service Quality dan Importance Performance Analysis untuk menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh kafe tersebut, maka dari itu diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan solusi dan prioritas perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan melalui penilaian persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan penjualan.

2. Metode Penelitian

2.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kafe TYCAFF.ID beralamat di Jalan Sam Ratulangi No.388 Wanea, Manado. Dan untuk waktu penelitiannya dimulai pada bulan Oktober 2022 sampai awal November 2022.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Nasution (2003), adalah keseluruhan dari objek yang ingin diteliti serta populasi yang ingin diteliti harus di definisikan dengan jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kafe TYCAFF.ID yang berjumlah 100 orang. Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian yang digunakan akan mewakili dari jumlah populasi yang ada dan sampel yang di dapat yaitu 80 sampel.

2.3 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2010), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif. Memakai skala *likert* yang hendak diukur dijabarkan

menjadi penanda sebuah variabel, kemudian penanda itu menjadi kesepakatan dalam membuat dan juga mengurutkan hal-hal pokok yang nantinya akan menjadi pertanyaan maupun pernyataan dalam penelitian. Dan dibawah ini merupakan skala beserta skor yang akan digunakan dalam penelitian kali ini:

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Kurang Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

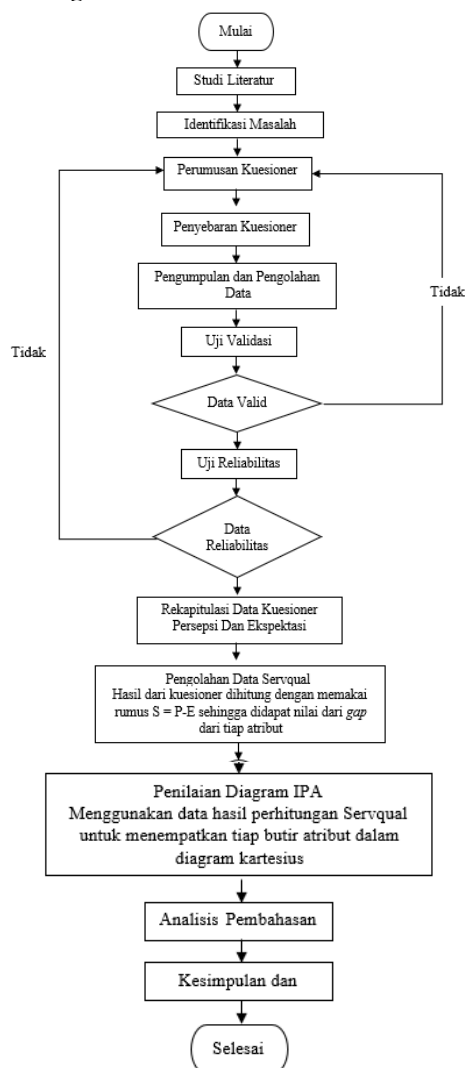
2.4 Alat Pengumpulan Data

Pada penelitian ini alat untuk pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam mendapatkan data-data yang nantinya akan dianalisa, yaitu dengan menggunakan kuesioner. Teknik mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner bisa dibidang adalah sebuah pengumpulan data yang sangat fleksibel serta relatif gampang dipakai. Kuesioner yang dipakai didalamnya terdapat beberapa persoalan atribut-atribut yang didapat oleh peneliti lewat pengamatan yang dilakukan peneliti di tempat penelitian serta dikonsulkan oleh pemilik dari Kafe TYCAFF.ID.

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Pelayanan

No	Pertanyaan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	
1	Kebersihan dalam ruangan Kafe
2	Tersedianya tempat stop kontak untuk pelanggan
3	Kerapihan penampilan karyawan
4	Keindahan pada Interior Café
5	Tersedianya tempat parkir kendaraan pelanggan
6	Fasilitas pendukung cukup menunjang (<i>Wifi</i> , Musik)
7	Tersedianya Tempat <i>Wastafel</i>
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	
8	Kecepatan makanan yang dipesan
9	Ketepatan makanan yang dipesan
<i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	
10	Kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen
11	Sikap ramah karyawan terhadap konsumen
12	Kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan dari pelanggan
<i>Assurance</i> (Kepastian)	
13	Perasaan aman ketika berada di dalam Kafe
<i>Emphaty</i> (Empati)	
14	Perhatian kepada setiap kebutuhan konsumen

2.5 Diagram Alir Penelitian



Gambar 2.1 Diagram Alir Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas

Langkah-langkah untuk menguji validitas adalah sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis

H_0 = Skor item tidak berkorelasi positif dengan skor total

H_1 = Skor item berkorelasi positif dengan skor total

2. Menentukan Nilai r_{tabel}

Untuk mencari nilai dari r_{tabel} , dapat menggunakan rumus $df = (\text{jumlah kasus atau responden}) - 2$, dalam penelitian ini peneliti mendapatkan responden sebanyak 80 orang. Maka, $df = 80 - 2 = 78$, dengan tingkat signifikansi 5%, maka didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,2199

3. Menentukan Nilai r_{hitung}

Nilai r_{hitung} didapat setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan *Microsoft Excel* dan *software SPSS*. Nilai r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *output SPSS* pada kolom *Pearson Correlation*.

4. Pengambilan Keputusan

Dasar pengambilan keputusan, yaitu Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir kuesioner dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir kuesioner dinyatakan tidak valid.

3.1.1 Uji Validitas persepsi

Berikut ini merupakan hasil dari uji validitas skala persepsi/kepuasan pelanggan di Kafe *TYCAFF.ID* yang ditunjukkan oleh tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Skala Persepsi

Atribut	r_{hitung} kepuasan	r_{tabel}	Kesimpulan
Kebersihan dalam ruangan Kafe	0,77	0,21	Valid
Tersedianya tempat stop kontak untuk pelanggan	0,72		Valid
Kerapihan penampilan karyawan	0,67		Valid
Keindahan pada Interior Kafe	0,74		Valid
Tersedianya tempat parkir kendaraan pelanggan	0,68		Valid
Fasilitas pendukung cukup menunjang (<i>Wifi, Musik</i>)	0,76		Valid
Tersedianya Tempat <i>Wastafel</i>	0,79		Valid
Kecapatan makanan yang dipesan	0,74		Valid
Ketepatan makanan yang dipesan	0,72		Valid
Kecapatan pelayanan dalam melayani konsumen	0,82		Valid
Sikap ramah karyawan terhadap konsumen	0,76		Valid
Kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan dari pelanggan	0,68		Valid
Perasaan aman ketika berada di dalam Kafe	0,76		Valid
Perhatian kepada setiap kebutuhan konsumen	0,73		Valid

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada skala persepsi pelanggan untuk kinerja perusahaan yang ditunjukkan pada tabel 4.1 dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} sampel (80 responden) pada Kafe *TYCAFF.ID* Manado dengan persentase kesalahan 5%. Didapatkan hasil bahwa keseluruhan $r_{hitung} > 0,2199$, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan atribut yang berjumlah 14 butir dinyatakan valid

3.1.2 Uji Validitas Skala Ekspektasi

Berikut ini merupakan hasil dari uji validitas skala persepsi/kepuasan pelanggan di Kafe *TYCAFF.ID* yang ditunjukkan oleh tabel di bawah ini:

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Skala Ekspektasi

Atribut	r_{hitung} kepuasan	r_{tabel}	Kesimpulan
Kebersihan dalam ruangan Kafe	0,77	0,21	Valid
Tersedianya tempat stop kontak untuk pelanggan	0,82		Valid
Kerapihan penampilan karyawan	0,69		Valid
Keindahan pada interior kafe	0,75		Valid
Tersedianya tempat parkir kendaraan pelanggan	0,73		Valid
Fasilitas pendukung cukup menunjang (<i>Wifi, Musik</i>)	0,72		Valid
Tersedianya Tempat <i>Wastafel</i>	0,70		Valid
Kecapatan makanan yang dipesan	0,71		Valid
Ketepatan makanan yang dipesan	0,68		Valid
Kecapatan pelayanan dalam melayani konsumen	0,71		Valid
Sikap ramah karyawan terhadap konsumen	0,72		Valid
Kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan dari pelanggan	0,68		Valid
Perasaan aman ketika berada di dalam Kafe	0,83		Valid
Perhatian kepada setiap kebutuhan konsumen	0,79		Valid

Dari hasil perhitungan uji validitas yang kedua untuk skala ekspektasi pelanggan untuk kinerja perusahaan yang ditunjukkan pada tabel 4.2 dengan membandingkan r hitung dengan r tabel sampel (80 responden) pada *Kafe TYCAFF.ID* Manado dengan persentase kesalahan 5%. Didapatkan hasil bahwa keseluruhan r hitung > 0,2199, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan atribut yang berjumlah 14 butir dinyatakan valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Perhitungan uji reliabilitas ini memakai rumus *Cronchbach's Alpha* yang mana apabila $r_{hitung} > 0,6$ dapat dikatakan bahwa atribut tersebut reliabel.

Tabel 3.3 Nilai dan Tingkat Reliabilitas

Nilai	Tingkat
0 – 0,2	Sangat Rendah
0,2 – 0,4	Rendah
0,4 – 0,6	Cukup
0,6 – 0,8	Tinggi
0,8 – 1.00	Sangat Tinggi

Berikut adalah hasil uji reliabilitas 80 orang responden pada skala persepsi/kepuasan yang dilakukan peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronchbach's* dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Skala Persepsi

Atribut	<i>Alpha Cronchbach's</i>	Kesimpulan
X1	0,93	Reliabel
X2		
X3		
X4		
X5		
X6		
X7		
X8		
X9		
X10		
X11		
X12		
X13		
X14		

Berdasarkan tabel 3.4 dapat dilihat bahwa nilai dari hasil uji reliabilitas terhadap 80 orang responden pada skala persepsi/kepuasan menghasilkan nilai lebih dari 0,6 yang mana item-item kuesioner tersebut reliabel dan dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas 80 orang responden pada skala ekspektasi/harapan pelanggan yang dilakukan peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronchbach's* dapat dilihat pada tabel 3.5.

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Skala Ekspektasi

Atribut	<i>Alpha Cronchbach's</i>	Kesimpulan
X1	0,93	Reliabel
X2		
X3		
X4		
X5		
X6		
X7		
X8		
X9		
X10		
X11		
X12		
X13		
X14		

3.3 Pengukuran *Service Quality Gap*

3.3.1 Hasil *Gap Servqual*

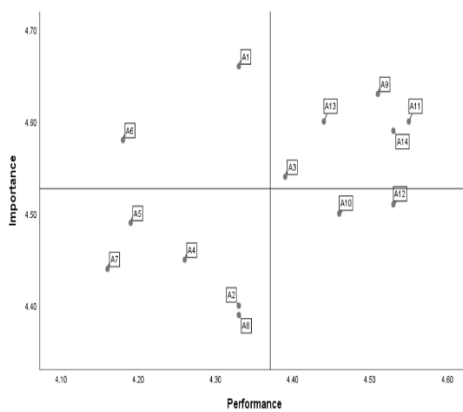
Tabel 3.6 Nilai Gap pada Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Persepsi/Kepuasan	Ekspektasi/Harapan	Gap
Tangible	4,33	4,44	-0,11
	4,33	4,39	-0,06
	4,39	4,40	-0,01
	4,26	4,36	-0,10
	4,19	4,25	-0,06
	4,18	4,35	-0,17
	4,16	4,21	-0,05
Reliability	4,33	4,39	-0,06
	4,51	4,69	-0,18
Responsiveness	4,46	4,51	-0,05
	4,55	4,60	-0,05
	4,53	4,50	0,03
Assurance	4,44	4,40	0,04
Emphaty	4,53	4,50	0,03
Rata-Rata	4,37	4,42	-0,05

3.4 Diagram Kartesius

Setelah menentukan nilai dari *gap* maka langkah selanjutnya yaitu melakukan analisis kerja dan harapan. Analisis ini perlu dilakukan agar supaya dapat mengetahui posisi dari tiap-tiap atribut dalam pelayanan terhadap pelanggan *Kafe TYCAFF.ID* berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat harapan. Analisis kuadran dari persepsi dan harapan menggunakan diagram Kartesius, sebelum peneliti menampilkan hasil pada diagram terlebih dahulu peneliti akan mencari tingkat persepsi dan harapan yang didapat dari rata-rata tiap tingkat persepsi/*performance* (X1) dan rata-rata tingkat kepentingan/*importance* (X3). Setelah itu, data tersebut dijelaskan dalam diagram kartesius, sehingga dapat diketahui letak kuadran dari seluruh dimensi.

3.4.1 Diagram Keseluruhan Dimensi



Gambar 3.1 Diagram Kartesius dari seluruh dimensi Servqual

3.5 Saran Perbaikan Mutu Pelayanan bagi Pihak Kafe TYCAFF.ID

Dari hasil kajian pada bagian sebelumnya, ada beberapa saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan bagi pihak Kafe TYCAFF.ID Manado adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7 Solusi Perbaikan dari atribut yang masuk pada kuadran I sampai IV

Atribut	Pertanyaan	Kondisi Yang Ada	Saran Perbaikan
A1	Kebersihan dalam ruangan Kafe	Kebersihan ruangan café masih cukup bersih untuk di setiap opening café.	Untuk kebersihan café harus tetap di perhatikan dan dipertahankan kebersihannya dari opening sampai closing.
A2	Tersedianya tempat stop kontak untuk pelanggan	Di dalam café terdapat stop kontak di dinding untuk di setiap meja.	Sebaiknya pihak café tetap menyediakan terminal stop kontak untuk cadangan, menjaga ketika semua stop kontak full.
A3	Kerapihan penampilan karyawan	Untuk kerapihan karyawan terbilang cukup rapi, karena SOP yang ada tiap barista harus rapi dan memakai sepatu.	Karena sudah ada SOP yang berlaku maka diharapkan karyawan dapat mempertahankan SOP yang ada.
A4	Keindahan pada Interior Kafe	Untuk keindahan pada interior café sudah cukup untuk menarik para pengunjung, akan tetapi belum 100% sesuai dengan konsep yang di canangkan.	Ada baiknya pihak café segera menyelesaikan interior sesuai konsep agar lebih menarik pelanggan lebih banyak.
A5	Tersedianya tempat parkir kendaraan pelanggan	Tempat parkir pada halaman café agak kecil dan hanya muat untuk kendaraan bermotor, sehingga pelanggan yang membawa mobil harus memarkir di ruas jalan raya.	Pihak café harus memikirkan cara alternatif agar pelanggan yang membawa mobil dapat memarkir mobil dengan aman.

A6	Fasilitas pendukung cukup menunjang (Wifi, Musik)	Fasilitas di dalam café hanya menyediakan musik dan gitar.	Sebaiknya pihak café menyediakan fasilitas wifi agar lebih menarik pengunjung.
A7	Tersedianya Tempat Wastafel	Untuk tempat mencuci tangan atau Wastafel belum ada, sehingga pelanggan hanya mencuci tangan di dalam toilet.	Sebaiknya pihak café menyediakan Wastafel di dalam café agar memudahkan pelanggan untuk mencuci tangan.
A8	Kecepatan makanan yang dipesan	Estimasi orderan sampai pada pelanggan masih dalam batas waktu normal yaitu <10 menit.	Jika dalam keadaan ramai sebaiknya pihak café lebih teliti dan mempertahankan batas waktu normal orderan sampai pada pelanggan.
A9	Ketepatan makanan yang dipesan	Ketepatan makanan yang di pesan sejauh ini belum ada komplain dari pelanggan.	Ada baiknya pihak café terus mempertahankan konsistensi dari ketepatan makanan yang di pesan.
A10	Kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen	Kecepatan pelayanan masih sesuai standar karena pemesanan dilakukan langsung di bar coffee shop.	Karena keadaan yang sudah sesuai standar kiranya pihak café tetap terus mempertahankan pelayanan untuk konsumen.
A11	Sikap ramah karyawan terhadap konsumen	Karena sudah menjadi SOP pekerjaan, maka sikap ramah harus selalu dilakukan dalam melayani pelanggan	Karena sudah dilaksanakan sesuai SOP, ada baiknya terus dilaksanakan dalam setiap situasi kepada setiap pelanggan
A12	Kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan dari pelanggan	Karyawan sudah mengusahakan yang terbaik untuk terus sigap, namun pada keadaan tertentu tidak dapat sigap menanggapi konsumen	Sebaiknya ada penambahan karyawan agar pelayanan kepada konsumen dapat lebih dimaksimalkan
A13	Perasaan aman ketika berada di dalam Kafe	Sejauh ini situasi ketika berada di dalam café masih terasa aman.	Pihak café terus menjaga keamanan dan mempersiapkan prosedur apabila terjadinya situasi yang tidak aman.
A14	Perhatian kepada setiap kebutuhan konsumen	Untuk perhatian masih dalam batas wajar dan merata kepada setiap kebutuhan pelanggan.	Ada baiknya pihak café terus mengembangkan perhatian kepada setiap pelanggan agar pelanggan merasa lebih nyaman.

5. Kesimpulan

Berdasarkan analisa kualitas pelayanan dengan menggabungkan metode *servqual* dan *IPA* pada Kafe TYCAFF.ID Manado, maka didapat kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil kajian yang telah dilakukan menggunakan metode *service quality* mengindikasikan bahwa pelanggan dari Kafe TYCAFF.ID Manado belum puas terhadap kualitas pelayanan yang pihak Kafe TYCAFF.ID Manado berikan, hal ini ditunjukkan oleh rata-rata gap kenyataan dan harapan yang bernilai negatif yaitu -0,0715. Skor gap terbesar ada pada dimensi *Reliability* yaitu atribut A9 (Ketepatan makanan yang di pesan) dengan nilai gap -0,18.
2. Dengan Menerapkan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* atribut yang

menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan di Kafe TYCAFF.ID Manado yaitu pada kuadran I, dengan atribut A1 (Kebersihan dalam ruangan kafe), dan atribut A6 (fasilitas yang cukup menunjang yaitu wifi dan musik).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Yamit, & Zulian. (2013). *Manajemen Kualitas Jasa*. DIY: Ekonisia.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Donoriyanto, & Sukma, D. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Metode ServQual dan QFD di PT. APAS. *Jurnal TEKMAPRO*.
- Marinu, A. (2022). Pengukuran Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Beejie Coffee Manado. Sulawesi Utara, Manado.
- Nasution, S. (2003). *Metode Peneletian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis di SPBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *Teknik Industri*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Marketing*.
- Pitoy, C. D., & dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis*.
- Pratama, M. R. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Management*.
- Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. DIY: Rineka Cipta.