

ABSTRAKSI

Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat, pertumbuhan usaha café semakin menjamur di Surabaya, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat.

Café Excelso merupakan salah satu café yang bertujuan memberikan tempat yang nyaman untuk melepas lelah bagi pengunjung pusat perbelanjaan. Café Excelso ingin meningkatkan kualitas layanannya, untuk itu perlu mengetahui bagaimana ekspektasi dan persepsi konsumen, persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen, spesifikasi standar, pelaksanaan standar terhadap mutu pelayanan agar dapat memperbaiki kekurangan yang ada.

Penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner pada konsumen yang berkunjung. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik konsumen secara umum. Selanjutnya menggunakan metode Cluster untuk mengelompokkan konsumen berdasarkan tingkat ekspektasi. Kemudian diuji tingkat kebenaran pengelompokan dengan metode Dikriminan, selain itu juga dicari variabel yang membedakan antar cluster. Untuk mengetahui ketergantungan antar cluster dengan variabel kualitatif dapat dilakukan analisis Crosstabs. Selain itu dilakukan analisis Manova untuk mengetahui perbedaan rata-rata ekspektasi dan persepsi antar cluster dan uji Z untuk mengetahui perbedaan antara mean tingkat persepsi dengan tingkat ekspektasi. Dilakukan juga analisis gap 1,2,3 dan 5 terhadap variabel-variabel dan kelima dimensi service quality.

Berdasarkan analisis di atas, terbentuk 2 cluster dengan variabel pembeda pada keseluruhan variabel harapan. Ketergantungan kedua cluster dibedakan oleh keseluruhan variabel kualitatif kecuali untuk variabel frekuensi berkunjung. Berdasarkan pembagian cluster dapat dilihat bahwa cluster 1 memiliki tingkat ekspektasi yang lebih tinggi daripada cluster 2. Kemudian dilakukan perbaikan variabel yang terjadi gap 1,2,3 dan 5. Untuk gap 5 perbaikan dilakukan pada variabel-variabel yang terletak pada kuadran I dan kuadran IV, dimana tingkat ekspektasi lebih tinggi dari rata-rata keseluruhan.

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga konsumen menjadi loyal.