

ABSTRAK

Toko Kopi Tuan Sua merupakan salah satu UMKM di Cikarang yang bergerak pada industri *coffee shop* sejak tahun 2021. Pertumbuhan industri *coffee shop* di Indonesia mengalami peningkatan signifikan, ditandai dengan meningkatnya konsumsi kopi dan perubahan gaya hidup masyarakat. Namun, di tengah ketatnya persaingan bisnis *coffee shop*, Toko Kopi Tuan Sua mengalami kesulitan dalam mencapai target pendapatan. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kualitas layanan dan adanya potensi *service failure* yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang perbaikan kualitas layanan pada Toko Kopi Tuan Sua menggunakan metode *Service Blueprint*, *Service Quality* dan Model Kano. Penggunaan metode – metode tersebut untuk saling melengkapi kekurangannya apabila digunakan secara terpisah. Penelitian ini melibatkan analisis data pendapatan, observasi lapangan, wawancara terhadap pemilik usaha dan pelanggan, survei pendahuluan serta pemetaan potensi kegagalan. Berdasarkan hasil pengolahan integrasi *Servqual* dan Model kano diperoleh 21 atribut kebutuhan, 14 atribut yang perlu dipertahankan dan 7 atribut termasuk dalam *true customer needs* yang perlu ditingkatkan. 7 *true customer needs* diantaranya dua kategori *Must-Be* yaitu Ketersediaan staf dalam memenuhi kebutuhan (RB2), Kesesuaian pesanan yang disajikan dengan gambar pada menu (AS4), lima kategori *One-Dimensional* yaitu Ketersediaan lahan parkir yang memadai (TA1), Kebersihan toilet (TA5), Kesesuaian pesanan (RB1), Kecepatan staf dalam melayani pelanggan (RE1) dan Ketersediaan staf saat dibutuhkan (RE3). Berdasarkan hasil pemetaan *Service Blueprint* diperoleh 4 aktivitas yang memiliki potensi kegagalan (F) serta waktu tunggu berlebih (W) yaitu Melihat tempat duduk, Melihat menu, Membayar pesanan dan Menunggu pesanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlu meningkatkan performansi 7 atribut yang termasuk dalam *true customer needs* dan 4 aktivitas yang memiliki potensi kegagalan serta waktu tunggu berlebih. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan minat beli konsumen sehingga target pendapatan tercapai.

Kata Kunci: *Service Blueprint, Service Quality, Model Kano, True Customer Needs, Kepuasan Pelanggan.*