

# Analisis Kualitas Layanan Konsumen Dengan Menggunakan *Metode Importance Perfomance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* Pada Maze Café Tahun 2023

1<sup>st</sup> Mitsarah Nasywa Nafiati

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

nasywanft@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Fanni Husnul Hanifa

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

fanni.husnul@tass.telkomuniversity.ac.id

**Abstrak** — Adanya perkembangan bisnis di Indonesia, perusahaan diminta untuk berlomba-lomba membuat ide untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Mulai dari ide menarik untuk produk ataupun layanannya. Adanya layanan yang baik akan menghasilkan suatu kepuasan terhadap perusahaan tersebut. Namun, jika ada keluhan pada layanannya, itu membuat pelanggan tidak merasakan kepercayaan lagi pada perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan seperti apa yang diharapkan konsumen dan kualitas yang perlu ditingkatkan dari Maze Café. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil dari perhitungan *Importance Perfomance Analysis* (IPA), atribut Maze Café dalam melayani pelanggan dengan cepat tidak memenuhi standar kualitas layanan dan hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), pada kenyataan sebesar 84% yang artinya sangat penting. Kesimpulan pada penelitian ini, pada atribut dari hasil *Importance Perfomance Analysis* (IPA) yang tidak memenuhi standar kualitas layanan, maka perlu ditingkatkan lagi hingga memenuhi standar kualitas layanan.

**Kata kunci**— Kualitas Layanan, Metode IPA, CSI.

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis di Indonesia, perusahaan diminta untuk berlomba-lomba membuat ide untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Mulai dari ide menarik untuk produk atau layanannya. Adanya layanan yang baik, akan menghasilkan suatu kepuasan dan kepercayaan terhadap perusahaan tersebut. Namun, jika ada keluhan pelayanan itu membuat pelanggan tidak merasakan kepercayaan lagi pada perusahaan. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Maze Café menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA)?, Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Maze Café menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?, Bagaimana analisis kualitas pelayanan Maze Café?

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan Maze Café menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA), menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan mengetahui hasil analisis kualitas pelayanan Maze Café.

## II. KAJIAN TEORI

### A. Kualitas Layanan

Menurut Fandy Tjiptono (2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

### B. *Importance Perfomance Analysis* (IPA)

Menurut Martin et al (2019) dalam Darwas et al, (2020) metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) menghasilkan empat kuadran yang mempertimbangkan minat dan kinerja bersama-sama untuk mengidentifikasi area fungsi yang lebih baik yang perlu peningkatan.

### C. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Menurut Anggraini et al (2015:75) dalam Harvid Irgandi (2019) selain metode IPA, metode lain yang dapat mendukung perbaikan atribut adalah metode *Customer Satisfaction index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen

## III. METODE

1. Menggunakan metode penelitian kuantitatif
2. Menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif
3. Populasi penelitian yaitu customer Maze Café
4. Sampel penelitian yaitu 100 responden dari audiens dan customer Maze Café
5. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, *interview*, dan kuesioner
6. Teknik analisis data yaitu metode IPA dan CSI

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada variabel kenyataan dan harapan terdapat 11 item yang digunakan, dari ke 11 item tersebut didapatkan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pertanyaan pada variabel tersebut adalah valid.

Uji reabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Nilai reabilitas dinyatakan dengan koefisien alpha conbach berdasarkan kriteria batas terendah reabilitas adalah 0,6. Berdasarkan perhitungan olahan data penulis, diperoleh hasil uji reabilitas

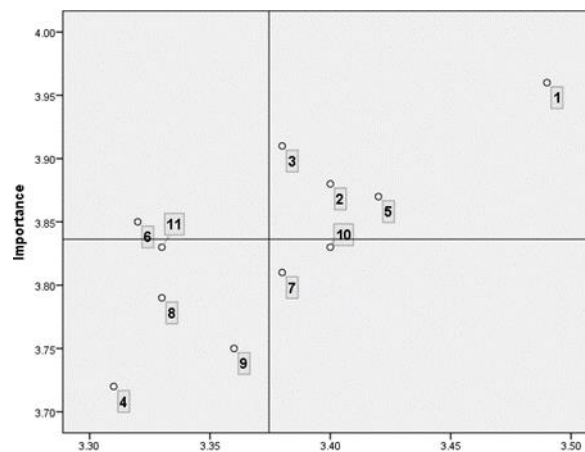
| P   | WF   | WS    |
|-----|------|-------|
| P1  | 9,38 | 32,75 |
| P2  | 9,19 | 31,26 |
| P3  | 9,27 | 31,32 |
| P4  | 8,82 | 29,18 |
| P5  | 9,17 | 31,36 |
| P6  | 9,12 | 30,29 |
| P7  | 9,03 | 30,52 |
| P8  | 8,98 | 29,91 |
| P9  | 8,89 | 29,86 |
| P10 | 9,08 | 30,86 |
| P11 | 9,08 | 30,22 |
|     | WT   | 337,5 |
| CSI |      | 84,38 |

pada kenyataan yaitu 0,933 dan harapan 0,800. Dan dinyatakan *reliable*.

Dari analisis deskriptif hasil pengolahan data mengenai nilai kenyataan diperoleh persentase sebesar 84,5% angka tersebut berada dalam kategori sangat penting. Dari hasil pengolahan data mengenai nilai harapan sebesar 95,7% angka tersebut berada dalam kategori sangat penting.

TABEL 1

Dengan hasil skor *Customer Satisfaction Index* sebesar 84,38% menunjukkan bahwasanya berada di posisi antara 81,25% - 100% yang artinya sangat penting. Juga dapat diketahui bahwa hasil WT (*Weight Total*) yaitu 337,52. Hasil ini merupakan perhitungan *Customer Satisfaction Index*.



GAMBAR 1

Berdasarkan hasil diagram kartesius dibawah dapat dilihat mana saja yang termasuk kedalam kuadran I, II, III, IV, dan dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

##### A. Kuadran I,

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah yang dimana skor kinerja memenuhi atau melampaui standar kualitas layanan, tetapi tingkat kepentingan yang rendah ditetapkan untuk layanan pada Maze Café, kurang dianggap penting oleh pelanggan Maze Cafe. Berikut nomer pernyataan yang ada pada kuadran I :

- (7) Pelayan Maze Café selalu merespon permintaan pelanggan
- (10) Pelayan Maze Café memberikan perhatian kepada setiap pelangganya

##### B. Kuadran II,

Kuadran ini terletak disebelah kanan atas yang dimana peringkat penting dan kinerja memenuhi atau melampaui kualitas layanan pada Maze Café, standar dengan keinginan pelanggan sehingga perlu dijaga untuk memastikan kepuasan pelanggan pada Maze Café. Atribut yang termasuk kuadran ini harus terus dipertahankan karena faktor tersebut menjadikan produk jasa baik dimata pelanggan Maze Café. Berikut nomer pernyataan pada kuadran II:

- (1) Maze Café menyediakan fasilitas mushola dan toilet
- (2) Penampilan pelayan Maze Café rapih
- (3) Maze Café selalu menjaga kebersihan tempatnya
- (5) Maze Café menyajikan makanan sesuai apa yang telah dipesan

##### C. Kuadran III,

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas yang dimana peringkat penting dan kinerja tidak memenuhi layanan standar kualitas. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini perlu ditingkatkan dengan prioritas tinggi. Sehingga atribut-atribut yang terdapat di dalam kuadran ini masih harus ditingkatkan sehingga *performance* atribut yang ada akan meningkat. Berikut peneliti paparkan nomer pernyataan yang ada dalam Kuadran III :

- (6) Maze Café melayani pelanggan dengan cepat

##### D. Kuadran IV,

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah yang pada kenyataannya kinerja tidak selalu istimewa. Skor kinerja tidak memenuhi standar kualitas layanan, tetapi responden tidak menempatkan tingkat kepentingan yang tinggi pada layanan. Kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan konsumen sangat kecil. Berikut nomer pernyataan yang ada pada kuadran IV :

- (4) Maze Café tepat waktu dalam menyajikan makanan yang dipesan
- (8) Pelayan Maze Café memiliki pengetahuan yang luas
- (9) Pelayan Maze Café menanamkan kepercayaan kepada pelanggan
- (11) Pelayan Maze Café memahami kebutuhan pelanggan

## V. KESIMPULAN

Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) dapat dihasilkan skor sebesar 84,38% yang berada di posisi antara 81,25% - 100% yang artinya tingkat kualitas layanan yang diberikan sangat penting, namun Maze Café tetap harus meningkatkan lagi sehingga dapat sesuai dengan harapan pelanggan Maze Café.

Berdasarkan hasil analisis dari matriks Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang mendukung kepuasan pelanggan yaitu pada kuadran II dimensi tangible, dengan pernyataan yaitu menyediakan fasilitas seperti toilet dan mushola dengan rata-rata (kenyataan) 3,49 dan rata-rata (harapan) 3,96, pernyataan penampilan pelayan Maze Café yang rapih dengan rata-rata (kenyataan) 3,4 dan (harapan) 3,88 dan pernyataan Maze Café selalu menjaga kebersihan tempatnya dengan rata-rata (kenyataan) 3,38 dan (harapan) 3,91. Juga dari dimensi reability dengan pernyataan bahwa Maze Café menyajikan makanan sesuai apa yang dipesan dengan rata-rata (kenyataan) 3,31 dan (harapan) 3,72.

Berdasarkan hasil analisis dari matriks Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa ada beberapa atribut yang memang perlu ditingkatkan lagi mengingat atribut itu termasuk atribut penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Maze Café. Hasil pada matriks Importance Performance Analysis (IPA), atribut yang terbanyak berada pada kuadran II dan IV. Kuadran II yang dimana peringkat penting dan kinerja memenuhi kualitas layanan, pernyataan pada kuadran ini yaitu Maze Café menyediakan fasilitas seperti mushola dan toilet, penampilan pelayan Maze Café rapih, sebelum menjaga kebersihan tempatnya, dan Maze Café menyajikan makanan sesuai apa yang telah dipesan. Kuadran IV yang dimana tidak memenuhi kualitas layanan, tetapi responden tidak menempatkan tingkat kepentingan yang tinggi pada layanan, atribut pada kuadran ini adalah Maze Café tepat waktu dalam menyajikan makanan yang dipesan, pelayan Maze Café memiliki pengetahuan yang luas, pelayan Maze Café menanamkan kepercayaan kepada pelanggan dan pelayan Maze Café memahami kebutuhan pelanggan.

Administrator: (2018, Agustus 29). Persaingan Café dan Rumah Makan Saat Ini. Retrieved from Ateja: <https://www.ateja.ac.id/blog/2018/08/29/persaingan-café-dan-rumah-makan-saat-ini/>

Argoindustri: (2018, juli 31). 2021, Konsumsi Kopi Indonesia Diprediksi Mencapai 370 Ribu Ton. Retrieved from databoks:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/07/31/2021-konsumsi-kopi-indonesia-diprediksi-mencapai-370-ribu-ton>.

Ahmad, F. (2018, Juli, 01). Pengertian Café: Sejarah, Fungsi, Cara Penyajian, Konsep, Contoh, Men. Retrieved from Ames Boston: <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-café/>

Ardian, D. (2019, September Jumat). Sejarah Bisnis Kafe dan Cara Mengelola. Retrieved from Koran Jakarta: <https://Koran-jakarta.com/sejarah-bisnis-café-dan-cara-mengelola?>

Himma, F. (2022, Agustus 03). Social Media Marketing, pengertian hingga Contohnya. Retrieved from majood.id: <https://majoo.id/solusi/detail/social-media-marketing>

Prada, D. (2021, Desember 08). Peran Penting Kualitas Pelayanan dalam Pemasaran. Retrieved from kumparan.com: <https://kumparan.com/scyamoreboi/peran-penting-kualitas-pelayanan-dalam-pemasaran>

Sartika, D. (2022, 11 15). Pemilik Restoran Wajib Tahu Pentingnya Kitchen Display System Software untuk Bisnisnya. Retrieved from hashmicro:

<https://www.hashmicro.com/id/blog/pemilik-restoran-wajib-tahu-pentingnya-kitchen-display-system-software-untuk-bisnisnya/>

## Book :

Keller, K. (2017). Manajemen Pemasaran. 15<sup>th</sup> Edition New Jersey: Pearson Practice Hall

Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R& Bandung: Penerbit Alfabeta

Tjiptono & Diana. (2020). Pemasaran. Yogyakarta: Andi.

## Jurnal :

Sari, C. L, Wibowo, S. (2017). Analisis Kualitas Website Udata.id Telkom Digital Service Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (ipa)(studi Kasus Pada Pengunjung Website Udata. E-Proceeding Of Applied Science,2

## REFERENSI

