

# Analisis *Service Quality* Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada *Kanz Coffee and Eatery* Tahun 2023

1<sup>st</sup> Awfa Azka Nurianputri

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

nurianputriawfaazka@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Rennyta Yusiana

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

rennytayusiana@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak** - Penelitian ini ditunjukkan untuk mengamati pengaruh dari *service quality* terhadap kepuasan konsumen *Kanz Coffee and Eatery* di Bandung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi *service quality* yang diterapkan untuk pelanggan yang telah mengunjungi *Kanz Coffee and Eatery*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari penelitian ini adalah harapan pelanggan *Kanz Coffee and Eatery* dengan presentase 83%. Sedangkan persepsi pelanggan atas kinerja yang telah diberikan *Kanz Coffee and Eatery* dengan presentase 83%. Tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja adalah 4,14, sedangkan tingkat harapan 4,14 dapat diartikan bahwa kepentingan telah sesuai dengan kinerja yang diberikan. Terdapat 4 aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas layanan *Kanz Coffee and Eatery*.

**Kata kunci** – *Service Quality*, Metode *Importance Performance Analysis*

## I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan dan perkembangan bisnis pangan semakin meningkatkan setiap tahunnya, terutama di Indonesia. Hal ini membuktikan bahwa para pelaku bisnis industri makanan dan minuman berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan pangan manusia. Kepuasan konsumen dapat dilihat dari kualitas layanan jasa yang diberikan dari perusahaan kepada konsumen. Kualitas layanan dari aspek jasa sangatlah penting karena berpengaruh terhadap penilaian akhir dari konsumen. **Rumusan masalah** pada penelitian ini yaitu Bagaimana analisis *service quality* pada *Kanz Coffee and Eatery*? dan Bagaimana tingkat *service quality* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada *Kanz Coffee and Eatery*? **Tujuan Penelitian** ini untuk mengetahui hasil analisis *service quality* pada *Kanz Coffee and Eatery*, dan untuk mengetahui tingkat *service quality* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada *Kanz Coffee and Eatery*.

## II. KAJIAN TEORI

### A. Jasa

Menurut Tjiptono (2019:29), Jasa dapat diartikan sebagai segala tindakan atau kegiatan yang bisa disajikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

### B. Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2022:141), kualitas layanan dapat diartikan sebagai “sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas layanan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

### C. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut Akbar et al (2022:37), *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode analisis data yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau layanan, yang juga dikenal sebagai analisis matriks kuadran.

## III. METODE

1. Menggunakan metode pendekatan kuantitatif.
2. Menggunakan jenis kuantitatif deskriptif
3. Sampel menggunakan sampling purposive, yaitu 100 responden dengan kriteria sampel adalah orang-orang yang sedang atau pernah berkunjung ke *Kanz Coffee and Eatery*
4. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner
5. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan metode IPA

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada variabel harapan dan kenyataan terdapat 21 item pernyataan yang digunakan, dari 21 item tersebut didapatkan nilai r hitung > rtabel. Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa masing-masing item pernyataan pada variabel adalah valid.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Nilai reliabilitas dinyatakan konsisten atau *reliable* apabila *Cronbach Alpha* > 0,60. Berdasarkan perhitungan olahan penulis, diperoleh uji reliabilitas pada harapan yaitu 0,955 dan kenyataan 0,937, maka data dinyatakan *reliable*.

Dari analisis deskriptif hasil pengolahan data mengenai nilai harapan diperoleh sebesar 83% berada pada kategori "Sesuai" dan kenyataan diperoleh sebesar 83% berada pada kategori "Puas".

Dimensi	Item	Nilai/Skor		Tki
		Harapan	Kenyataan	
Reliabilitas	P1	436	443	101,6%
	P2	431	441	102,32%
	P3	428	438	102,33%
	P4	425	413	97,17%
Rata-rata		<b>430</b>	<b>433,75</b>	<b>100,87%</b>
Daya Tanggap	P5	415	400	96,38%
	P6	409	404	98,77%
	P7	415	400	96,38%
	P8	415	414	99,75%
Rata-rata		<b>413,5</b>	<b>404,5</b>	<b>97,82%</b>
Jaminan	P9	410	424	103,41%
	P10	404	398	98,51%
	P11	416	429	103,12%
	P12	419	423	100,95%
Rata-rata		<b>412,25</b>	<b>418,5</b>	<b>101,51%</b>
Empati	P13	408	407	99,75%
	P14	407	399	98,03%
	P15	394	378	95,93%
	P16	416	416	100%
Rata-rata		<b>406,25</b>	<b>400</b>	<b>98,46%</b>
Bukti Fisik	P17	417	407	97,6%
	P18	415	444	106,98%
	P19	404	386	95,54%
	P20	415	432	104,09%
Rata-rata		<b>409,8</b>	<b>414,6</b>	<b>101,17%</b>
Total Rata-rata		<b>414,36</b>	<b>414,27</b>	<b>99,97%</b>
Total Nilai/Skor		<b>8697</b>	<b>8700</b>	<b>100,03%</b>

TABEL 1

Berdasarkan tabel 1 dapat menentukan skala prioritas yang ada sebagai berikut:

A. Tingkat kesesuaian (Tki) antara kenyataan dan harapan

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$Tk_i = \frac{8700}{8697} \times 100\%$$

$$Tk_i = 100,03\%$$

Dari hasil perhitungan, terlihat bahwa tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan mencapai 100,03%, ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian sudah sangat tinggi.

B. Nilai rata-rata kenyataan dan harapan

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

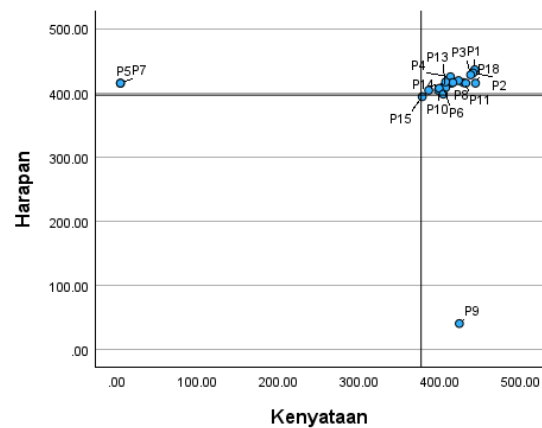
$$\bar{X} = \frac{8700}{100} = 87$$

$$\bar{Y} = \frac{8697}{100} = 86,97$$

Melalui analisis di atas dapat dilihat bahwa rata-rata setiap item tingkat kenyataan adalah 87, sedangkan untuk harapan adalah 86,97. Oleh karena itu, nilai rata-rata dari semua item kenyataan dan harapan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum N X_i}{k} = \frac{87}{21} = 4,14$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum N Y_i}{k} = \frac{86,97}{21} = 4,14$$



GAMBAR 1

Berdasarkan hasil diagram kartesius dapat dilihat mana saja yang termasuk ke dalam kuadran A, B, C, D, dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A,

Kuadran Ini Terletak Di Sebelah Kiri Atas Yang Dimana Tingkat Kinerja Café Rendah Tetapi Tingkat Harapan Pelanggan Tinggi. Berikut Nomor Pernyataan Yang Ada Pada Kuadran A:

- (5) Karyawan Cepat Dalam Merespon Permintaan Saya
- (7) Penyelesaian Pelayanan Oleh Karyawan Dilaksanakan Dengan Cepat

2. Kuadran B,  
Kuadran Ini Terletak Di Sebelah Kanan Atas Dimana Atribut Ini Wajib Untuk Dipertahankan Kinerjanya. Berikut Nomor Pernyataan Yang Ada Pada Kuadran B:

- (1) Menyajikan Makanan Dan Minuman Sesuai Dengan Pesanan Saya
- (2) Kasir Akurat Dalam Menghitung Tagihan Saya
- (3) Karyawan Akurat Mencatat Pesanan Saya
- (4) Karyawan Memberikan Pesanan Saya Sesuai Dengan Waktu Yang Disepakati
- (6) Apabila Saya Terdapat Kendala, Karyawan Berusaha Secepat Mungkin Memberikan Solusi
- (8) Proses Pemesanan Mudah Dan Cepat
- (10) Karyawan Menggantikan Pemesanan Makanan Dan Minuman Yang Salah
- (11) Karyawan Bersikap Sopan Dan Ramah Saat Melayani Saya
- (12) Karyawan Selalu Tersenyum Saat Melayani Saya
- (13) Karyawan Mampu Memberikan Rekomendasi Makanan Dan Minuman Yang Sesuai Untuk Saya
- (14) Karyawan Berinisiatif Menanyakan Kebutuhan Saya
- (16) Jam Operasional Café Sesuai Dengan Kebutuhan Saya
- (17) Lokasi Café Mudah Dijangkau Menggunakan Kendaraan Umum
- (18) Fasilitas Lengkap, Seperti Menyediakan Wi-Fi Gratis, Mushola, Toilet, Dan Lainnya
- (19) Fasilitas Keamanan Lengkap, Seperti CCTV, Alat Pemadam Kebakaran, Dan Lainnya
- (20) Karyawan Berpenampilan Sopan Dan Rapih
- (21) Karyawan Menggunakan Seragam

3. Kuadran C,  
Kuadran Ini Terletak Di Sebelah Kiri Bawah Dimana Atribut Dipandang Tidak Signifikan Dan Tidak Memuaskan Pelanggan. Tidak Ada Atribut Yang Masuk Dalam Kuadran Ini.

4. Kuadran D,  
Kuadran Ini Terletak Di Sebelah Kanan Bawah Dimana Atribut Dipandang Tidak Signifikan Tetapi Kinerjanya Terlalu Berlebihan. Berikut Nomor Pernyataan Yang Ada Pada Kuadran D:

- (9) Saya Merasa Aman Menyimpan Barang Bawaan
- (15) Karyawan Memberikan Perhatian Personal Kepada Saya (Seperti Ada Alergi Makanan)

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa perhitungan analisis deskriptif harapan sebesar 83% berada pada kategori “Sesuai” dan kenyataan sebesar 83% berada pada katategori “Puas”.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan sebesar 100,03%. Nilai rata-rata setiap item harapan sebesar 86,97 dan kenyataan sebesar 87. Dan nilai rata-rata semua item tingkat harapan dan kenyataan adalah sebesar 4,14.

Berdasarkan hasil analisis dari matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa ada 2 atribut pada kuadran A yang perlu ditingkatkan lagi kinerjanya, yaitu atribut 5 (karyawan cepat dalam merespon permintaan saya) dan atribut 7 (penyelesaian pelayanan oleh karyawan dilaksanakan dengan cepat). Serta ada 2 atribut pada kuadran D yang perlu dikurangkan kinerjanya, yaitu atribut 9 (saya merasa aman menyimpan barang bawaan) dan atribut 15 (karyawan memberikan perhatian personal kepada saya).

## REFERENSI

Jumlah Usaha Restoran, Rumah Makan, dan Cafe Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat. (2022). Retrieved from Open Data Jabar: <https://opendata.jabarprov.go.id>

Kondisi Industri Pengolahan Makanan dan Minuman di Indonesia. (2022). Retrieved from Kementerian Keuangan RI: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/>

### Buku:

Akbar, et al. (2022). *Importance – Performance Analysis Matrix*: Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran SIAKad dan LMS. Yogyakarta: Nas Media Pustaka.

Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* Edisi 5. Yogyakarta: Andy.

Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

### Jurnal:

Simbolon, et.al. (2022). Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Pembelajaran Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus: AMIK Medan *Business Polytechnic*).