

Analisis *Service Quality* Dengan Menggunakan Metode IPA Pada Bungsu *Tour & Travel*

1st Muhammad Farhanuddin Gumilar
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

farhanuddingumilar@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Rennyta Yusiana
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

rennytayusiana@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Bungsu *Tour & Travel*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi SERVQUAL yang telah diterapkan oleh Bungsu *Tour & Travel* untuk pelanggan yang telah menggunakan jasa Bungsu *Tour & Travel*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Kesimpulan pada penelitian ini adalah harapan pelanggan Bungsu *Tour & Travel* adalah sangat sesuai dengan persentase 88%. Sedangkan persepsi pelanggan atas kinerja yang telah diberikan Bungsu *Tour & Travel* adalah puas dengan persentase 80%. Tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja adalah 4,01, sedangkan tingkat harapan 4,52 dapat diartikan bahwa harapan pelanggan belum sesuai dengan kenyataan pelanggan. Terdapat 5 aspek yang harus diperbaiki pelayanan pada Bungsu *Tour & Travel*.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Important Performance Analysis (IPA)*

Abstract — This research was conducted to determine the effect of service quality on Bungsu *Tour & Travel* consumer satisfaction. The purpose of this research is to measure customer satisfaction based on the SERVQUAL dimensions that have been implemented by Bungsu *Tour & Travel* for customers who have used Bungsu *Tour & Travel* services. The analysis technique used is a descriptive analysis technique using the *Importance Performance Analysis (IPA)* method. The conclusion of this research is that the expectations of Bungsu *Tour & Travel* customers are very in line with the percentage of 88%. Meanwhile, customer perceptions of the performance provided by Bungsu *Tour & Travel* are satisfied with a percentage of 80%. The level of customer satisfaction with performance is 4.01, while the expectation level of 4.52 means that customer expectations do not match customer reality. There are 5 aspects that must be improved service at Bungsu *Tour & Travel*.

Key Words: Customer Satisfaction, Service Quality, *Important Performance Analysis (IPA)*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata sangat berkembang pesat, ditambah dengan perkembangan teknologi digital mempermudah dalam menjalin hubungan dengan mudah antar pelaku usaha. Industri pariwisata ini memiliki peran yang besar bagi perkembangan ekonomi di Indonesia, dengan banyaknya para pelaku usaha di industri pariwisata ini, memberikan kemudahan para konsumen yang akan berwisata. Dengan perkembangan industri pariwisata ini menjadikan meningkatnya jumlah biro perjalanan wisata, menurut data terakhir Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat tahun 2021 jumlah biro perjalanan wisata yang terdapat di Jawa Barat adalah 875 dari jumlah tersebut terdapat 191 biro perjalanan wisata terdapat di daerah Bandung Raya. Akibat dari banyaknya biro perjalanan wisata ini memunculkan persaingan dalam memberikan layanan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ini dapat diukur dari kualitas layanan yang diterima konsumen. Kualitas layanan bagi perusahaan yang bergerak pada sektor jasa sangatlah penting, dikarenakan perusahaan langsung berhubungan dengan konsumen, dan konsumen dapat merasakan langsung atas jasa yang diberikan oleh perusahaan, sehingga kualitas layanan sangat berpengaruh dalam penilaian akhir dari konsumen. Terdapat **Rumusan Masalah** dalam penelitian ini yaitu Bagaimana harapan dan kinerja terhadap konsumen atas kualitas layanan Bungsu *Tour & Travel* ? dan Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas kualitas layanan Bungsu *Tour & Travel* ?. **Tujuan Penelitian** untuk mengetahui harapan dan kinerja terhadap konsumen atas kualitas layanan Bungsu *Tour & Travel* dan agar mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas kualitas layanan yang diberikan Bungsu *Tour & Travel*.

II. KAJIAN TEORI

A. Jasa

Menurut Tjiptono (2019:29), jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan

tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

B. Kualitas Layanan

Menurut Armaniah, et al (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaanya.

C. Kepuasan Pelanggan

Menurut Armaniah et al (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi produk/jasa.

III. METODE

1. Menggunakan metode pendekatan kuantitatif
2. Menggunakan jenis kuantitatif destriptif
3. Sampel menggunakan sampling purposive, yaitu 100 responden dengan kriteria sampel adalah konsumen yang sudah pernah menggunakan biro jasa Bungsu *Tour & Travel*
4. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian dengan cara observasi, wawancara, dan kuesioner.
5. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis dekriptif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada variabel harapan dan kenyataan terdapat 15 item pernyataan yang digunakan, dari 15 item pernyataan tersebut didapatkan hasil r hitung lebih besar dari pada r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa hasil data yang digunakan dalam penelitian ini valid sehingga hasilnya adalah benar.

Uji reliabilitas dilakukan pada item pernyataan kuesioner yang telah dinyatakan valid. Apabila nilai reliabilitas *Cronbach Alpha* diatas batas terendah yaitu 0,60 dikatakan *reliable*. Berdasarkan hasil perhitungan olahan penulis nilai atau skor *Cronbach's Alpha* dari variabel *service quality* harapan sebesar 0,927 sehingga dapat dikatakan sangat *reliable* dan nilai atau skor *Cronbach's Alpha* dari variabel *service quality* kenyataan sebesar 0,857 sehingga dapat dikatakan sangat *reliable*. Maka dari hasil data olahan penulis tersebut dapat dinyatakan *reliable*.

Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data analisis dekriptif harapan sebesar 88% dalam kategori "Sangat Sesuai" dan hasil perhitungan analisis dekriptif kenyataan sebesar 80% dengan kategori "Puas".

Dimensi	Item	Nilai Skor		Tki
		Harapan	Kenyataan	
Tangible	P1	445	408	91,68%
	P2	447	394	88,14%
	P3	444	390	87,84%
Rata-rata		445	397	89,22%

Dimensi	Item	Nilai Skor		Tki
		Harapan	Kenyataan	
Tangible	P1	445	408	91,68%
	P2	447	394	88,14%
	P3	444	390	87,84%
Emphaty	P4	468	401	85,68%
	P5	440	394	89,54%
	P6	447	406	90,82%
Rata-rata		452	400	88,63%
Reliability	P7	468	423	90,38%
	P8	444	391	88,06%
	P9	441	403	91,38%
Rata-rata		451	406	89,94%
Responsiveness	P10	462	403	87,22%
	P11	438	389	88,81%
	P12	445	404	90,78%
Rata-rata		448	399	88,92%
Assurance	P13	470	417	99,72%
	P14	437	395	90,38%
	P15	450	391	86,88%
Rata-rata		452	401	88,65%
Total Nilai Rata-rata		450	401	89,07%
Total Nilai/Skor		6746	6001	89,07%

Berdasarkan data tabel diatas dapat menentukan skala prioritas yang ada sebagai berikut:

A. Tingkat kesesuaian (Tki) antara kinerja (kenyataan) dan kepentingan (harapan)

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{6009}{6746} \times 100\%$$

$$Tki = 89,07\%$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa hasil dari tingkat kesesuaian total kinerja dan kepentingan adalah 89,07 %, Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kriteria hasil tingkat kesesuaian sudah sangat sesuai..

B. Skor rata-rata tingkat kinerja (kenyataan) dan kepentingan (harapan)

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{6009}{100} = 60,09$$

$$\bar{Y} = \frac{6746}{100} = 67,46$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas diketahui bahwa rata-rata setiap item tingkat kinerja (kenyataan) sebesar 60,09 dan rata-rata setiap item tingkat kepentingan (harapan) sebesar 67,46

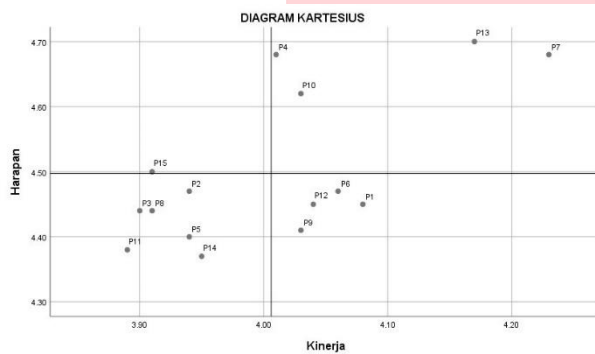
Dengan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa

skor rata-rata seluruh item, antara tingkat kinerja dan kepentingan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum N Xi}{k} = \frac{60,09}{15} = 4,06$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum N Yi}{k} = \frac{67,46}{15} = 4$$

Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dibuat agar peneliti mengetahui prioritas perbaikan terhadap kualitas layanan yang dilihat dari kinerja dan kepentingan responden. Terdapat 4 kuadran dalam pengelompokan indikator kuesioner *Importance Performance Analysis* (IPA). 4 kuadran ini berguna untuk mengukur atau mengetahui apa saja yang menjadi prioritas konsumen dan apa saja yang harus diperbaiki dari untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan.



Dapat dilihat dari diagram kartesius diatas bahwa letak item-item yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bungsu Tour & Travel terbagi menjadi 4 bagian yaitu:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini terdapat faktor yang menjadi prioritas utama konsumen, namun pelayanan yang diberikan masih rendah. Berikut ini merupakan nomor pernyataan yang berada pada kuadran A yaitu:

(15) Kepekaan karyawan (customer service, driver, tour leader) untuk memberikan bantuan dan solusi terhadap kesulitan pelanggan.

2. Kuadran B (Bertahan)

Pada kuadran ini terdapat faktor yang telah berhasil dilaksanakan, dan harus dipertahankan. Berikut ini merupakan nomor pernyataan yang berada pada kuadran B yaitu:

Karyawan (customer service, driver, tour leader) selalu sabar dalam menghadapi konsumen.

Karyawan (customer service, driver, tour leader) melayani dengan sopan dan ramah.

Karyawan (customer service, driver, tour leader) selalu sigap dalam memberikan bantuan kepada pelanggan.

Karyawan (customer service, driver, tour leader) dapat memberikan pelayanan yang membuat pelanggan nyaman dan aman

3. Kuadran C (Prioritas rendah)

Pada kuadran ini terdapat faktor yang tidak terlalu

penting pengaruhnya untuk pelanggan namun untuk kinerja perusahaan biasa saja. Berikut ini merupakan nomor pernyataan yang berada pada kuadran C yaitu:

Kendaraan selalu bersih sehingga membuat Pelanggan nyaman.

Menyediakan pembayaran cash dan transfer.

Memberikan sistem penanganan keluhan (complain) berupa masukan/saran.

Kemampuan untuk mewujudkan perjalanan yang aman dan nyaman saat proses pelayanan perjalanan.

Karyawan (customer service, driver, tour leader) cepat tanggap dalam merespon segala kebutuhan pelanggan.

Kemampuan pengetahuan driver dan tour leader dalam melayani dan memberikan rasa percaya kepada pelanggan.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada Kuadran ini terdapat faktor yang kurang penting namun memiliki pengaruh terhadap pelanggannya, namun bagi pelanggan kinerjanya terlalu berlebihan. Berikut ini merupakan nomor pernyataan yang berada pada kuadran D yaitu:

Customer Service mudah untuk dihubungi.

Karyawan (customer service, driver, tour leader) memberikan perhatian penuh ketika melayani konsumen Memberikan pelayanan terbaik dan keselamatan kepada pelanggan.

Kepekaan karyawan (customer service, driver, tour leader) untuk memberikan bantuan dan solusi terhadap kesulitan pelanggan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis dengan didukung oleh data yang diperoleh, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari perhitungan analisis dekriptif harapan adalah sebesar 88% dengan kategori "**Sangat Sesuai**" dan dari hasil analisis dekriptif kenyataan adalah 80% dengan kategori "**Puas**".

Berdasarkan hasil analisis Tingkat kesesuaian (Tki) antara kinerja (kenyataan) dan kepentingan (harapan) 89,07%. Lalu nilai dari keseluruhan rata-rata harapan sebesar 67,46% dan nilai keseluruhan dari rata-rata item kenyataan sebesar 60,09%. Kemudian untuk nilai rata-rata dari keseluruhan item harapan dan kenyataan sebesar 4,06.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode IPA terdapat 1 item pada kuadran A yang harus ditingkatkan yaitu (15) Kepekaan karyawan (customer service, driver, tour leader) untuk memberikan bantuan dan solusi terhadap kesulitan pelanggan. Kemudian terdapat 4 atribut berlebihan pada kuadran D yang harus dikurangkan yaitu (1) Customer Service mudah untuk dihubungi, (6) Karyawan (customer service, driver, tour leader) memberikan perhatian penuh ketika melayani konsume, (9) Memberikan pelayanan terbaik dan keselamatan kepada pelanggan, (12) Kepekaan karyawan (customer service, driver, tour leader) untuk memberikan bantuan dan solusi terhadap kesulitan pelanggan.

REFERENSI

Buku

- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction Edisi 5*. Yogyakarta: Andy
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M.A., (2019). Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan), Yogyakarta: CV Budi Utama
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Jurnal

- Armaniah, H., Marthanti, A.S., & Yusuf, F., (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS HONDA TANGERANG. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. Vol. 2 No. 2 Tahun 2019.
- Suryani, D.A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode IPA Pada Transvision Bandung 2018.

Webiste

- Bahas Tuntas Industri Pariwisata dari Pengertian Hingga Contohnya. (2021). <https://www.linovhr.com/industri-pariwisata/>. Diakses pada 18 Juni 2023
- Memahami Peluang Bisnis di Industri Pariwisata. (2023). <https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/bisnis/memahami-peluang-bisnis-di-industri-pariwisata>. Diakses pada 18 Juni 2023

