

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa) Pada Umkm Ws Hotplate Sukapura Bandung Tahun 2024

1st Athallah Jordan Lesmana
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

athallahjordan@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Sri Widaningsih
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

sriwidaningsih@telkomuniversity.ac.id

3rd Bethani Suryawardani
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

bethanisuryawardani@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Dalam industri makanan/resto sejenis, kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan kebersihan tempat merupakan aspek-aspek yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, WS *Hotplate* harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada UMKM WS *Hotplate* Sukapura Bandung menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner dari pelanggan WS *Hotplate*. WS *HotPlate* menyajikan berbagai menu dalam negeri hingga menu luar negeri. Desain interior yang menarik dan nyaman juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Rumusan masalah yang terjadi pada WS *HotPlate* ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada UMKM WS *HotPlate* menurut persepsi pelanggan. Kepentingan kualitas layanan tersebut di evaluasi dengan diadakannya penelitian ini. Kesimpulan pada penelitian ini adalah harapan pelanggan pada WS *HotPlate* adalah sesuai dengan persentase 82%. Sedangkan persepsi pelanggan atas kinerja yang telah di berikan adalah puas dengan persentase hasil 80%. Tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja adalah 3202 sedangkan Tingkat harapan 3299 yang di mana hasil tersebut hampir mencapai skor baik. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan kebersihan tempat. Berdasarkan temuan ini, WS *Hotplate* perlu meningkatkan aspek-aspek tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kata kunci:, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, UMKM

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri makanan dan restoran adalah salah satu sektor bisnis yang paling dinamis dan kompetitif. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor ini telah mengalami perkembangan pesat, terutama dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang kualitas makanan dan pelayanan. Restoran modern kini tidak hanya

menawarkan hidangan lezat, tetapi juga pengalaman makan yang unik dan memuaskan. WS *Hotplate* Sukapura Bandung adalah salah satu restoran yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik perhatian pelanggan melalui berbagai menu, baik lokal maupun internasional. Fenomena yang terjadi pada UMKM WS *HotPlate* adalah ketidakstabilan omzet penjualan yang dirasakan oleh pemilik, serta adanya keluhan terhadap pelayanan dari beberapa pelanggan. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di WS *Hotplate*, penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan. Dengan IPA, penelitian ini dapat menentukan atribut pelayanan mana yang paling penting bagi pelanggan dan mana yang perlu diperbaiki. IPA juga membantu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan. IPA terdiri dari dua komponen utama: analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Analisis kuadran menentukan kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan, sedangkan analisis kesenjangan mengidentifikasi perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan. Dengan demikian, IPA dapat membantu WS *Hotplate* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan cenderung lebih tertarik untuk membeli ulang dari usaha yang menawarkan layanan baik. Jika pelanggan merasa diperlakukan dengan baik, mereka merasa dihargai dan lebih mungkin untuk kembali bertransaksi. Layanan pelanggan yang baik juga memastikan bahwa produk yang dijual berkualitas tinggi dan dapat diandalkan, mengurangi risiko masalah dengan produk dan meningkatkan kepercayaan pelanggan untuk melakukan pembelian berikutnya. Dengan layanan berkualitas tinggi, pelanggan akan lebih puas dengan produk yang dibeli dan terdorong untuk membeli lagi di masa depan. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Usaha UMKM WS *Hot Plate* Sukapura Bandung Tahun 2024.”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terjadi pada WS *HotPlate* ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada UMKM WS *HotPlate* menurut persepsi pelanggan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

II. KAJIAN TEORI

A. Pemasaran

Pemasaran, menurut Laksana (2019:1), adalah hubungan antara penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi produk barang atau jasa. Karena itu, definisi pasar tidak lagi mengacu pada suatu lokasi, tetapi lebih pada bagaimana penjual dan pembeli bertemu untuk menjual produk kepada konsumen.

B. Manajemen Pemasaran

Sudarsono (2020) mengatakan manajemen pemasaran adalah perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif, yang mencakup pengorganisasian, pengarahan, dan pengorganisasian kegiatan. Dalam hal ini, manajemen pemasaran juga mencakup upaya untuk memantau atau mengendalikan bagaimana tujuan tersebut dicapai.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dianggap sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, menurut Pertiwi (2021: 68). Mengelola tingkat kualitas untuk memenuhi harapan pelanggan juga termasuk dalam hal ini.

D. Importance Performance Analysis

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu proses atau sistem dapat dipahami dengan menggunakan teknik Importance and Performance Analysis (IPA). Untuk meningkatkan efisiensi, analisis kepentingan digunakan untuk menentukan komponen mana yang memiliki pengaruh terbesar. Sebaliknya, analisis kinerja menggunakan pengukuran kuantitatif dan statistik untuk mengevaluasi kinerja sistem dan menemukan peluang untuk perbaikan. Metodologi IPA mengevaluasi kinerja organisasi berdasarkan nilai kriteria pelanggan dan kinerja organisasi yang sebenarnya. Hasilnya ditampilkan dalam bentuk plot sebar empat kuadran.

1. Kuadran I (prioritas tertinggi): Kriteria utama kinerja baik yang perlu diperbaiki.
2. Kuadran II (menjaga kinerja): Perhatikan standar kinerja yang penting.
3. Kuadran III (prioritas rendah): Kriteria yang tidak terlalu penting tetapi berhasil. Lihat apakah perbaikan diperlukan.
4. Kuadran IV (terlalu banyak): Beberapa kriteria kurang penting dan berkinerja buruk, jadi mungkin perlu mempertimbangkan untuk menguranginya atau menghilangkannya. IPA memungkinkan bisnis menyesuaikan kinerja sesuai dengan persyaratan pelanggan.

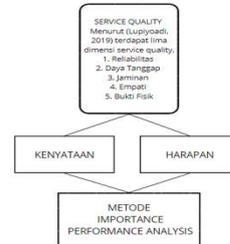


Diagram Metode IPA

Sumber: Jurnal Nugraha, I. I., Supendar, H., & Fahlaf, R. (2024). ANALISA KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN NASIONAL DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan.

E. Kerangka Pemikiran

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA UMKM WS HOTPLATE SUKAPURA BANDUNG



III. METODE

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dalam penelitian ini. Menurut Djaali (2020: 3), penelitian kuantitatif pada hakikatnya menggunakan data empiris yang diperoleh dari pengumpulan data melalui pengukuran. Hasil pengujian hipotesis statistik digunakan untuk menarik kesimpulan. Tujuan dari penelitian kuantitatif ini adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan di perusahaan UMKM WS *HOT PLATE* di Sukapura Bandung pada tahun 2024.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Harapan dan Kenyataan

TABEL 4.1 Analisis Deskriptif Atribut Harapan

Harapan	Kepentingan Responden	Setuju				Nilai Total
		Total Frekuensi Jawaban				
		STS	TS	S	SS	
10	100	28	149	323	496	3299
Jawaban Ideal (4x10x100)						4000
Presentase (3299/4000)x100%						82%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Hasil perhitungan atribut harapan (kepentingan) untuk WS HotPlate Sukapura adalah 82%, seperti yang ditunjukkan dalam table 4.1. Menurut penilaian harapan konsumen WS HotPlate Sukapura, hasilnya dianggap "Sangat Sesuai".

TABEL 4.2 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan

Kenyataan	Kepentingan Responden	Setuju				Nilai Total
		Total Frekuensi Jawaban				
		ST	TS	S	SS	

		S				1
10	100	45	16	33	45	320
		5	3	7		2
Jawaban Ideal (4x10x100)						400
						0
Presentase (3299/4000)x100%						80%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Hasil perhitungan atribut kenyataan (kinerja) WS HotPlate Sukapura sebesar 80% dapat dilihat di table 4.2. Semua orang tahu bahwa perhitungan pelaksanaan kinerja WS HotPlate menghasilkan hasil yang "Puas".

B. Analisis Kepentingan Kinerja (Importance Performance Analysis)

Bagian ini membahas hasil penelitian dengan menyajikan tabel yang menunjukkan tingkat kesesuaian penilaian responden terhadap kinerja WS HotPlate Sukapura Bandung, mencakup aspek *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, serta bukti fisik yang diterima.

TABEL 4.3
Penilaian Harapan dan Kenyataan serta Tingkat Kesesuaian Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	Item Pernyataan	Nilai/Skor		Tki
		Harapan (Xi)	Kenyataan (Yi)	
Responsiveness	P1	337	322	104,66%
	P2	336	331	101,51%
	Rata-Rata	336,5	326,5	103,06%
Assurance	P3	339	333	101,80%
	P4	340	327	103,98%
Tangible	Rata-Rata	339,5	330	102,88%
	P5	313	298	105,03%
	P6	333	321	103,74%
Empathy	Rata-Rata	323	309,5	104,36%
	P7	319	311	102,57%
	P8	331	317	104,42%
Reliability	Rata-Rata	325	314	103,50%
	P9	325	323	100,62%
	P10	326	319	102,19%
TOTAL NILAI RATA-RATA		329,9	320,2	103,03%
TOTAL NILAI/SKOR		3299	3202	103,03%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan data tabel 4.1 dapat menentukan skala prioritas yang ada sebagai berikut :

Tingkat Kesesuaian (Tki) antara Kinerja (Kenyataan) dan Kepentingan (Harapan)

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{3299}{3202} \times 100\%$$

$$Tki = 103,03\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan, total Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan mencapai 103,03%, yang menunjukkan bahwa kriteria Tingkat kesesuaian telah terpenuhi dengan sangat baik. Skor rata-rata tingkat kinerja (Kenyataan) dan kepentingan (Harapan)

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{3202}{100} = 32,02$$

$$\bar{y} = \frac{3299}{100} = 32,99$$

Berdasarkan hasil perhitungan, rata-rata atribut Tingkat kinerja (kenyataan) adalah 32,02, sedangkan rata-rata atribut Tingkat kepentingan (harapan) adalah 32,99. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan kinerja yang dihasilkan berada pada kategori "sangat sesuai".

C. Penilaian Kepentingan (Harapan) dengan kinerja (kenyataan)

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap setiap aspek pelayanan dan dimensi kualitasnya, diberikan skala penilaian berikut: nilai empat poin untuk "Sangat Setuju", tiga poin untuk "Setuju", dua poin untuk "Tidak Setuju", dan satu poin untuk "Sangat Tidak Setuju".

TABEL 4.4
Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja Dengan Kepentingan

Dimensi	Item Pernyataan	Kenyataan	Harapan	X	Y	Kuadran
Responsiveness	P1	322	337	3,3	3,2	II
	P2	331	336	3,3	3,3	II
	Rata-Rata	326,5	336,5	3,2	3,3	
Assurance	P3	333	339	3,3	3,3	II
	P4	327	340	3,4	3,2	II
	Rata-Rata	330	339,5	3,3	3,3	
Tangible	P5	298	313	3,1	2,9	III
	P6	321	333	3,3	3,2	II
	Rata-Rata	309,5	323	3,0	3,2	
Empathy	P7	311	319	3,1	3,1	III
	P8	317	331	3,3	3,1	II
	Rata-Rata	314	325	3,1	3,2	
Reliability	P9	323	325	3,2	3,2	I
	P10	319	326	3,2	3,1	II
	Rata-Rata	321	325,5	3,2	3,2	
TOTAL NILAI RATA-RATA		320,2	329,9	32	32	
				02	99	

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Rata-rata X sebesar 3202 menunjukkan bahwa kinerja berada pada tingkat yang memuaskan, dan rata-rata Y sebesar 3294 menunjukkan bahwa harapan pelanggan berada pada tingkat yang sesuai, seperti yang ditunjukkan

dalam tabel 4.4. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja sudah memenuhi harapan pelanggan.

D. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Didasarkan pada persepsi kenyataan dan harapan responden terhadap masing-masing indikator, diagram IPA dirancang untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Analisa kinerja penting (IPA) diagram, yang terbagi menjadi empat kuadran, digunakan untuk mengkategorikan indikator dalam kuesioner. Berdasarkan kenyataan dan harapan responden untuk setiap variabel penelitian, keempat kuadran ini membantu menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan. Setelah analisis, langkah berikutnya adalah membuat diagram kartesius. Di dalam diagram ini, sumbu X menunjukkan rata-rata kinerja (harapan), dan sumbu Y menunjukkan rata-rata tingkat kepentingan (kenyataan).



GAMBAR 4.1

Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Kenyataan
Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan informasi yang dikumpulkan, kesimpulan berikut dapat dibuat untuk menjawab tujuan penelitian:

Pelanggan sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh WS HotPlate Sukapura Bandung. Secara keseluruhan, harapan pelanggan sebesar 82% berada dalam kategori "Sangat Sesuai", menurut analisis deskriptif.

a. Hasil analisis deskriptif kenyataan menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja WS HotPlate Sukapura Bandung adalah 80% "Puas".

b. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang diberikan adalah 3202, dan tingkat harapan pelanggan adalah 3299. Ini menunjukkan bahwa kinerja pelanggan sudah memenuhi harapan.

c. Kuadran I memiliki dua atribut penting yang perlu ditingkatkan, dan kuadran III memiliki dua atribut berlebihan, menurut perhitungan yang dilakukan menggunakan metode analisis kinerja penting pada diagram kartesius.

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode importance performance analysis (IPA), ditemukan satu atribut pada kategori prioritas utama yang perlu ditingkatkan, terletak di kuadran II, dan dua atribut pada kategori rendah yang perlu diperbaiki, terletak di kuadran

III. Berikut adalah saran untuk WS HotPlate Sukapura Bandung:

a. Kuadran I (Prioritas Utama):

Atribut 9: Pegawai WS HotPlate Sukapura Bandung telah memenuhi standar dalam menangani masalah saat pelanggan meminta bantuan. Atribut ini termasuk dalam prioritas utama karena sangat penting untuk memuaskan dan memahami pelanggan. Namun, peningkatan diperlukan untuk memastikan konsistensi dalam layanan dari usaha UMKM WS HotPlate. Simpulan harus diuraikan dalam bentuk paragraf yang berisi poin utama pembahasan hasil penelitian, berupa uraian dan tidak boleh menggunakan pointer.

REFERENSI

Febriansyah, K. (2021). *Pengaruh Marketing Mix terhadap Kepuasan Konsumen Di Kopi Studio 24 Malang*. Skripsi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta, hal 1-129.

Ginting, A. P. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panorama Café Dan Resto Berastagi*. Skripsi Universitas Quality Berastagi. Karo, hal 1-54.

Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddorz Near Mikie Holiday*. Skripsi Thesis Universitas Quality Berastagi. Karo, hal 1-83.

Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia

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

Mauldy, Indria dan Asep Saefurahman. (2020). *Pengaruh Retailing Mix Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Alfamart Matraman Raya 3 Jakarta Timur)*. Skripsi STIE Jakarta. Jakarta Timur, hal 1-18.

Nugraha, I. I., Hendra Supendar dan Riza Fahlaifi. (2024). *Analisa Kualitas Layanan Website Perpustakaan Nasional Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan). Vol. 12, No. 1, hal 49-60, Bandar Lampung, Universitas Lampung.

Prabowo, Arif dan Dien Mardhiyah. (2023). *Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Trust, Customer Satisfaction Terhadap Loyalty Di Patuna Tour & Travel*. ECOBISMA Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen. Vol. 10, No. 2, hal 129-145, Labuhanbatu, Universitas Labuhanbatu.

Shima, Putri., Hamzah M. M. P. dan Billy J. A. (2024). *Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran Pada Perusahaan Freight Forwarder Dimoderasi Oleh Implementasi Kebijakan Di PT. NCS Line World Wide*. Skripsi Tesis Universitas Pelita Bangsa. Bekasi.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung, Alfabeta.

Penelitian Terdahulu

Siti Millah Nur Azizah (2020) Analisis *Service Quality* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) studi pada konsumen BTW Café Cimahi tahun 2020

Denissa Imansari. (2020) Analisis *Service Quality* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada *Lalune Coffee & Luncheonette* Kota Bandung Tahun 2020

Ratna Wati Simbolon, Sariadin Siallagan, Erni Dewi Munte, dan Berlin Barus (2022). Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelaksanaan Proses Pembelajaran Menggunakan Metode *Importance*

Performance Analysis (Studi Kasus: AMIK Medan Business Polytechnic)

Priansa, D. J., & Suryawardani, B. (2020). *Effects of E-marketing and social media marketing on E-commerce shopping decisions*. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 20(1).

Sri Widaningsih (2021). *Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Direct Marketing Untuk Meningkatkan Minat Pakai Sobat Indihome Pt Telkom Indonesia* (studi Kasus Pada Pt Telkom Witel Cirebon Tahun 2021)

WEB

<https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>

Uji

Reliabilitas
<http://repository.fe.unj.ac.id/9436/5/Chapter3.pdf>