Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Alif Choirun Nisa*, Asni Mustika Rani, Muhardi

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*alifchoirunnisaa@gmail.com,asnimustika.unisba@gmail.com,muhardi.zainudin@gmail.com

Abstract. Gubug Makan Mang Engking Lembang is a company engaged in the food & beverage sector. So far, Gubug Makan Mang Engking Lembang has never measured service quality, so it is not yet known how far the current consumer satisfaction is. Judging from the consumer complaint data, it shows that 61% of visitors complained about service, 22% of visitors complained about cleanliness, and 17% of visitors complained about food. Therefore the researchers wanted to analyze the quality of service at the Mang Engking Lembang Eating Shack by going directly to the field and using the IPA method. Based on the results of the gap calculation, it shows that visitors to Gubug Makan Mang Engking Lembang not all indicators experience satisfaction with what visitors expect, especially the competence dimension. From the results of the IPA calculation which is divided into 4 quadrants, namely in quadrant I (Top Priority) there are 3 indicators whose services must be considered by the company, quadrant II (Maintain Achievement) there are 7 indicators whose service performance must be maintained, quadrant III (Low Priority) there are 7 indicators whose services have a low priority for the company, quadrant IV (Excessive) there are 3 indicators whose services have good performance but are not of the main interest for the company.

Keywords: *Importance performance analysis, Satisfaction, Service quality.*

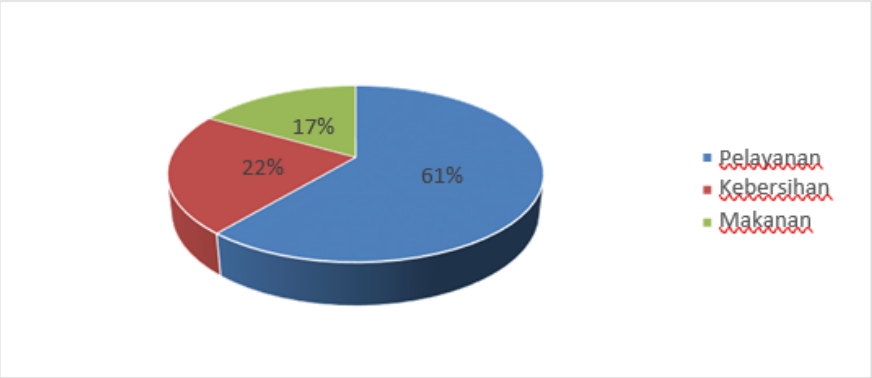
Abstrak. Gubug Makan Mang Engking Lembang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang food & beverage. Gubug Makan Mang Engking Lembang selama ini belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan sehingga belum diketahui sejauh mana kepuasan konsumen saat ini. Dilihat dari data keluhan konsumen menunjukan 61% pengunjung komplain atas pelayanan, 22% pengunjung komplain atas kebersihan, dan 17% pengunjung komplain atas makanan. Oleh karena itu peneliti ingin menganalisis kualitas pelayanan pada Gubug Makan Mang Engking Lembang dengan turun secara langsung dilapangan dan menggunakan metode IPA. Berdasarkan hasil perhitungan gap menunjukkan bahwa pengunjung Gubug Makan Mang Engking Lembang belum semua indikator mengalami kepuasan dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung terutama dimensi competence. Dari hasil perhitungan IPA yang terbagi menjadi 4 kuadran yaitu pada kuadran I (Prioritas Utama) terdapat 3 indikator yang pelayanannya harus diperhatikan oleh perusahaan, kuadran II (Pertahankan Prestasi) terdapat 7 indikator yang pelayanannya harus dipertahankan kinerjanya, kuadran III (Prioritas Rendah) terdapat 7 indikator yang pelayanannya memiliki prioritas rendah bagi pihak perusahaan, kuadran IV (Berlebihan) terdapat 3 indikator yang pelayanannya memiliki kinerja yang bagus tetapi tidak menjadi kepentingan utama bagi pihak perusahaan.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, Kepuasan, Kualitas pelayanan*

Corresponding Author
Email: asnimustika.unisba@gmail.com

A. Pendahuluan

Di dalam proses pelayanan pada GMME Lembang, sebagian konsumen merasa bahwa pelayanan yang disajikan dari restoran kurang baik oleh konsumen yang berkunjung. Ada juga sebagian konsumen mengeluhan ke dalam variabel mengenai kebersihan lantai, alat makan, dan waktu menunggu pesanan yang disajikan, dirasa oleh konsumen kurang baik. Komplain ini diperoleh dari konsumen menjadi suatu kekurangan dari perusahaan yang tidak bisa membuat pelanggan merasa puas. Apabila tidak cepat-cepat dievaluasi, akan membuat kepuasan dari pelangga menurun. jumlah dari pelanggan pun berpengaruh di GMME, dilihat dari banyaknya restoran yang ada di Kota Bandung.



Gambar 1. Rating pada website GMME

Data tersebut diambil berdasarkan rating tertinggi dan terendah pada website GMME Lembang, dari total 159 pengunjung terdapat 123 pengunjung yang memberikan rating tertinggi dan 36 pengunjung yang memberikan rating terendah. Dari 36 pengunjung yang memberikan rating terendah tersebut disebabkan oleh beberapa keluhan yakni pada kategori pelayanan sebesar 61% yang artinya terdapat 22 dari 36 pengunjung kurang puas terhadap pelayanan GMME Lembang, pada kategori kebersihan sebesar 22% yang artinya terdapat 8 orang dari 36 pengunjung kurang puas terhadap kebersihan yang ada di GMME Lembang, dan kategori makanan sebesar 17% yang arttinya terdapat 6 orang dari 36 pengunjung kurang puas terhadap makanan GMME Lembang.

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat bahwa tingkat kualitas pelayanan jasa sangat berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung. Sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa yang diharapkan dapat memberikan saran untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan jasa restoran GMME Lembang. Bersumber dari hasil evaluasi yang di peroleh pada kualitas pelayanan, menggunakan pemetaan dari tiap atribut layanan matriks Importance Performance Analysis (IPA) maka diperoleh jumlah atribut pelayanan yang menjadi pengutamaan untuk evaluasi akibatnya dapat menjadikan pengusulan kenaikan kualitas layanan GMME Lembang.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas maka dapat di identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa restoran pada GMME Lembang saat ini?
2. Bagaimana kualitas pelayanan jasa restoran pada GMME Lembang jika diukur menggunakan metode IPA?
3. Selanjutnya, berdasarkan uraian dari identifikasi masalah diatas maka tujuan penellitian ini adalah untuk menganalisis:
4. Kualitas pelayanan jasa restoran di GMME Lembang saat ini.
5. Kualitas pelayanan jasa restoran GMME Lembang menggunakan metode IPA.

B. Metodologi Penelitian

Pada metode penelitian ini memakai metode IPA. Metode IPA yaitu sebuah metode yang dapat mengukur antara persepsi konsumen dan harapan yang diharapkan konsumen. IPA merupakan tools media untuk manajemen atau pengelola menentukan apa yang menjadi daya tarik

konsumen dan apa yang sudah perusahaan lakukan. Untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas jasa dalam quadrant analysis. Sehingga perusahaan mampu menentukan kebijakan atau pengembangan apa yang perlu ditingkatkan melalui pelayanan yang telah diberikan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel beban kerja, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan seuruhnya dinyatakan "valid". Karena r hitung > r tabel. Maka dari itu, seluruh pernyataan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Realibitas

Tabel 1. Uji Reliabilitas

Kuesioner	Nilai Alpha Cronbach's	Nilai Kritis	Keterangan
Harapan	0,960	0,60	Reliabel
Kinerja	0,959	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas kuesioner menunjukkan bahwa pernyataan pada harapan dan kinerja dinyatakan reliabel karena nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,6 yaitu masing-masing sebesar 0,960 dan 0,959.

Kualitas Pelayanan Gubug Makan Mang Engking Lembang

Pada saat ini GMME Lembang mengetahui puas tidaknya konsumen atas pelayanan melalui aduan konsumen secara langsung dan juga komentar melalui platform digital seperti website GMME Lembang dan e-commerce food (traveloka eats). Adanya komplain konsumen berdasarkan pendapat lisan akan disampaikan kepada waiters pada saat pelayanan misalkan ada kesalahan dalam penyajian menu. Komplan dapat disampaikan juga pada saat pembayaran yang kemudian akan ditanggapi secara langsung, jika konsumen masih merasa belum puas maka complain akan ditake over oleh manajer secara langsung.

Dengan adanya rasa puas pada pelayanan maka pihak restoran akan mendapatkan keuntungan, karena konsumen akan tetap setia menggunakan jasa restaurant tersebut. Sedangkan jika konsumen merasa tidak puas, maka kemungkinan besar mereka akan kecewa dan beralih pada restoran lain.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Gap Setiap Indikator

No	Indikator	Importance	Performance	Gap	Kriteria	Rank
	Dimensi Reliability					
X1	Pelayanan tepat waktu	4,12	4,17	0,05	A	18
X2	Informasi menu	4,39	4,32	-0,07	C	8
	Dimensi Responsiveness					
X3	Tanggap dalam memberikan pelayanan	4,28	4,28	0	B	14
X4	Bersedia membantu keluhan pengunjung	4,22	4,09	-0,13	C	4
	Dimensi Competence					
X5	Memberikan pelayanan dengan teliti.	4,28	4,14	-0,14	C	3
X6	Cekatan dalam memberikan pelayanan.	4,2	4,03	-0,17	C	2
	Dimensi Access					
X7	Kemudahan dalam pemesanan.	4,17	4,14	-0,03	C	9
X8	Kemudahan dalam pembayaran.	4,27	4,25	-0,02	C	11
	Dimensi Courtesy					
X9	Bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.	4,34	4,32	-0,02	C	12
X10	Menghargai setiap konsumen yang datang.	4,36	4,17	-0,19	C	1
	Dimensi Communication					
X11	Menginformasik an kebijakan memasuki GMME Lembang	4,08	4,21	0,13	A	20
X12	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan	4,04	4,03	-0,01	C	13
	Dimensi Credibility					
X13	Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan	4,26	4,18	-0,08	C	7
X14	Bersikap jujur	4,15	4,22	0,07	A	19
	Dimensi Security					
X15	Keamanan parkir	4,22	4,25	0,03	A	15
	Dimensi Understanding / Knowing The Customer					
X16	Memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung	4,18	4,15	-0,03	C	10
	Dimensi Tangible					
X17	Berpenampilan sopan dan rapih.	4,34	4,25	-0,09	C	6
X18	Kebersihan toilet.	4,21	4,1	-0,11	C	5
X19	Ketersediaan sarana prasaran ibadah.	4,35	4,38	0,03	A	16
X20	Fasilitas parkir luas.	4,25	4,29	0,04	A	17

Sumber : diolah peneliti (2022)

Pada tabel diatas hasil perhitungan dengan tingkat kesenjangan tertinggi ialah dimensi courtesy khususnya pada indikator X10 yaitu menghargai setiap konsumen yang datang. Pada

tabel diatas yang termasuk kedalam kriteria A terdapat 6 indikator, kriteria B terdapat 1 indikator, dan kriteria C 13 indikator. Yang artinya kualitas pelayanan termasuk cukup baik namun tipis karena kriteria C lebih banyak.

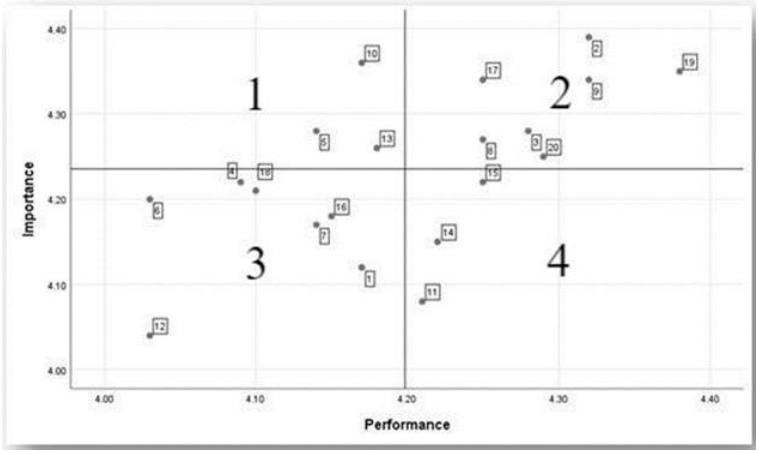
Tabel 3. Hasil Perhitungan Gap Keseluruhan

No	Dimensi	Importance	Performance	GAP	Ranking
1	Reliability	8,51	8,49	-0,02	7
2	Responsiveness	8,5	8,37	-0,13	3
3	Competence	8,48	8,17	-0,31	1
4	Access	8,44	8,39	-0,05	5
5	Courtesy	8,7	8,49	-0,21	2
6	Communication	8,12	8,24	0,12	10
7	Credibility	8,41	8,4	-0,01	8
8	Security	4,22	4,25	0,03	9
9	Understanding / Knowing The Customer	4,18	4,15	-0,03	6
10	Tangible	17,15	17,02	-0,13	4
Jumlah Total		84,71	83,97	-0,74	

Sumber : diolah peneliti (2022)

Gap keseluruhan akan memberikan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan gap secara keseluruhan diatas menunjukkan bahwa pengunjung GMME Lembang belum semua dimensi sesuai dengan apa yang diinginkan pengunjung terutama pada dimensi competence.

Analisis Kuadran Persepsi dan Ekspektasi



Sumber: diolah peneliti (2022)

Gambar 1. Diagram Kartesius

Gambar 1 menunjukkan bahwa dari 20 pernyataan kepuasan pengunjung GMME Lembang terhadap pelayanan tersebar pada 4 kuadran, yaitu kuadran I terdapat 3 atribut, kuadran II terdapat 7 atribut, kuadran III terdapat 7 atribut dan pada kuadran IV terdapat 3 atribut. Setiap kuadran memiliki arti dan makna yang berbeda atas pelayanan yang termasuk kedalam kategori kuadran tersebut, untuk itu hasil diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran I: Indikator yang berada pada kuadran I merupakan indikator yang dianggap penting oleh pengunjung, tetapi pada nyatannya kinerja yang dilakukan perusahaan terhadap indikator tersebut dapat dikatakan masih rendah. Yang artinya indikator pada kuadran I belum sesuai dengan harapan pengunjung (menunjukan tingkat kepuasan

rendah). Indikator yang termasuk dalam kuadran ini meliputi : X5 Pelayanan yang diberikan kepada setiap pengunjung penuh dengan ketelitian , X10 Menghargai dan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pengunjung, X13 Kemampuan dan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung.

2. Kuadran II: Indikator yang berada pada kuadran ini merupakan indikator yang menunjukkan kepuasan pengunjung, karena indikator yang dianggap penting oleh pengunjung sudah sesuai dengan kinerja yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi. Indikator tersebut meliputi : X2 GMME Lembang menyediakan buku menu dengan informasi (harga dan keterangan menu) yang jelas, X3 Pelayan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengunjung yang datang, X8 Kemudahan dalam akses pembayaran (berbagai macam bank dan dompet digital), X9 Pelayan bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, X17 Pelayan GMME Lembang berpenampilan sopan dan rapih, X19 Ketersediaan sarana dan prasarana ibadah mushola, X20 Fasilitas parkir yang cukup luas.
3. Kuadran III: Indikator yang berada pada kuadran ini merupakan indikator yang kurang penting dan pelaksanaan yang dilakukan biasa saja. Indikator pada kuadran ini meliputi : X1 Pelayanan yang diberikan oleh GMME Lembang tepat waktu (30-45menit), X4 Pelayan bersedia membantu dalam menangani setiap keluhan pengunjung, X6 Pelayan cekatan dalam memberikan pelayanan, X7 Prosedur pemesanan dapat dilakukan dengan mudah (baik dine in maupun via platform digital), X12 Kemudahan pengunjung untuk menyampaikan keluhan kepada GMME Lembang, X16 GMME Lembang memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung, X18 Ketersediaan dan kebersihan toilet GMME Lembang terawat dengan baik. Peningkatan indikator yang termasuk kedalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangatlah kecil.
4. Kuadran IV: Indikator yang berada pada kuadran ini merupakan indikator yang dianggap kurang penting oleh pengunjung tetapi dalam tingkat pelaksanaannya berlebihan. Indikator yang berada pada kuadran ini meliputi : X11 Pelayan menginformasikan kepada pengunjung mengenai aturan tidak boleh membawa makanan atau minuman dari luar, X14 Seluruh pelayan GMME Lembang memiliki sikap jujur, X15 Keamanan area parkir GMME Lembang yang dijaga oleh satpam. Dalam indikator yang terdapat pada variabel ini dapat disesuaikan kembali apa yang dianggap penting oleh pengunjung agar perusahaan dapat memaksimalkan pengeluaran.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pada Gubug Makan Mang Engking Lembang saat ini pada kondisi yang optimal (sudah sesuai SOP). Akan tetapi berasarkan hasil pengujian dengan metode IPA ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan, berdasarkan hasil penilaian masyarakat melalui kuesioner dimana masyarakat akan membandingkan dengan restoran lainnya. Sehingga sangat diperlukan untuk meningkatkan Kembali kualitas pelayanan yang belum optimal dan tetap menjaga kualitas pelayanan yang sudah optimal.
2. Terdapat tiga indikator yang perlu ditingkatkan. Indikator tersebut terdapat pada dimensi competence (ketelitian dalam pelayanan), courtesy (menghargai dan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pengunjung), dan credibility (kemampuan dan kinerja pelayan dalam memberikan pelayanan). Hal itu didukung oleh hasil perhitungan dalam diagram kartesius IPA, sehingga perusahaan harus mempertimbangkan Kembali harapan yang dianggap penting oleh pengunjung. Dan untuk hasil pada indikator lainnya, jika tetap dijaga performanya maka akan menghasilkan hasil yang bagus. Akan tetapi jika terjadi penurunan performa maka akan berpengharuh terhadap pendapatan perusahaan nantinya dan juga citra baik perusahaan yang akan berubah.

Acknowledge

Terimakasih dukungan serta bimbingan yang telah diberikan oleh bapak Prof. Dr. Muhardi,

S.E., M.Si dan ibu Asni Mustika Rani, S.E., M.M yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah.

Daftar Pustaka

[1] Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). Operations management: Sustainability and supply chain management. Ontario; Pearson Canada.

[2] Slack, N., & Brandon-Jones, A. (2021). Operations management. Pearson Education, Inc.s

[3] Stevenson, W. J. (2015). Operations management. New York: McGraw-Hill Education.

[4] Reid, R. D., & Sanders, N. R. (2019). Operations management: an integrated approach. John Wiley & Sons.

[5] Phadermrod, B., Crowder, R. M., & Wills, G. B. (2019). Importance-performance analysis based SWOT analysis. International Journal of Information Management, 44, 194-203.

[6] Pramuaji, K. A., & Loekmono, L. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian: Quesionnaire Emphaty. Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha, 9(2), 74-78.

[7] Badan Pusat Statistika Provinsi Jawa Barat (2018) . Jawa Barat Dalam Angka. 2018. Bandung : Badan Pusat Statistika Provinsi Jawa Barat.

[8] Cintyawati, C., Rani, A. M., & Dewi, A. N. (2022, April). E-Service Quality at the First Movers on Sustainable Banking in Indonesia. In 4th Social and Humanities 107 Research Symposium (SoRes 2021) (pp. 394-397). Atlantis Press.

[9] Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. Jurnal Sains Dan Informatika, 5(2), 128-137.

[10] Nagara, Digjaya Nata, Hendrat. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis 2(1). 57-64.