

PERANCANGAN PENGUKURAN KEPUASAN KENYAMANAN PELANGGAN DI XYZ

Saprisul¹, Ganda²

¹ Mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

² Dosen Program studi Teknik Industri, Universitas Putera Batam

e-mail: pb180410082@upbatam.ac.id

ABSTRACT

XYZ is a daily necessities retailer located in the Riau Islands. It is a company engaged in a retail business network engaged in the fulfilment of daily basic needs. This researcher took data as many as 72 respondents who are XYZ customers, then calculated IPA and CSI. Based on the results of the IPA, the highest value, which is Regarding XYZ, has an extra benefit poster to facilitate transactions with a TKI level of 103,986 and the smallest is Regarding staff who explain product functions and benefits to customers with 72.472% TKI. There are 7 statements in the IPA I quadrant, 5 statements in quadrant II and 3 statements in quadrant II and 4 statements in the IPA IV quadrant.

Based on the results of the CSI, customer satisfaction is 74.942%, this number shows that consumers are satisfied with the services provided. Some of the services that are prioritized for improvement in quadrant 1 are Cleanliness and customer convenience in shopping at XYZ. Cleanliness of the gondola and product tidiness at XYZ, How XYZ employees serve customers according to customer expectations, Staff who explain product functions and benefits to customers, Regarding service to customers with uncomplicated, XYZ staff service quickly Spg is responsive in serving customers, and XYZ staff has the ability and knowledge so that they can find out customer needs and actions that must be given to customers.

Keywords: IPA; CS; Customer

PENDAHULUAN

Bisnis pengecer adalah suatu usaha yang dilakukan oleh konsumen untuk menjual berbagai macam produk untuk dikonsumsi sendiri. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan konsumen, ritel merupakan bisnis yang sangat menjanjikan, dan banyak pengusaha mulai berlomba-lomba untuk meningkatkan strategi penjualan. Hal ini juga menyebabkan persaingan antar pengecer, membuat konsumen semakin pintar tentang harga, kenyamanan, kebersihan, kualitas produk, dll, dan perusahaan menarik konsumen dan melakukan perubahan pada yang sudah ada. Kami mendorong Anda untuk

mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk. Kompetitif dan mengungguli saingan. (Adi Bando, 2020).

Importance Performance Analysis (IPA) yakni Metode yang dapat dengan mudah diterapkan untuk mengukur kepentingan dan efektivitas pengembangan program dan proses pemasaran yang efektif dengan melakukan analisis kuadran untuk menunjukkan hubungan antara kepentingan dan tingkat kinerja. Customer Satisfaction Index (CSI) Digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memeriksa tingkat atribut yang

diharapkan dari suatu produk atau layanan. Wahyuniardi et al., 2018.

XYZ merupakan salah satu retailer barang kebutuhan sehari-hari di Kepulauan Riau dan dioperasikan oleh jaringan retail yang bergerak di bidang pemenuhan barang kebutuhan sehari-hari.

No	Keluhan	Jumlah
1	Sebagian Pelanggan merasa tidak nyaman ketika berbelanja merasa di ikuti oleh staff XYZ	57
2	Terdapat sebagian Staff melayami ketika berbelanja kurang ramah	39
3	Sebagian produk yang ada di toko tidak memiliki sampel contoh	28
4	Sebagian pelanggan yang datang ke toko produk yang di inginkan tidak ada di toko	18
5	Terdapat sebagian staff yang ada di XYZ mengabaikan pelanggan berbelanja	4

Keluhan tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen saat berbelanja dan menurunkan kualitas pelayanan yang ada di mata konsumen. Keluhan konsumen merupakan manifestasi dari ketidakpuasan konsumen, karena beberapa produk dan jasa yang ditawarkan tidak dapat diterima (Tri Amanda et al., 2021).

Dengan berlandaskan pemaparan sebelumnya serta penelitian terdahulu penulis termotivasi mengangkat judul "Analisi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Di XYZ"

KAJIAN TEORI

2.1 Importance Performance Analysis

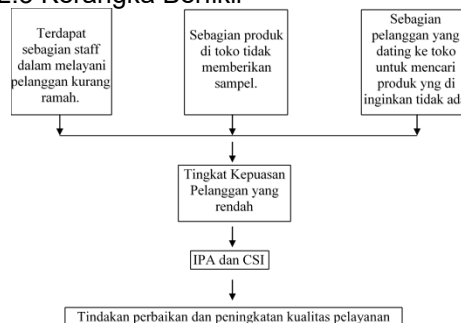
Fungsi utama IPA adalah untuk menampilkan informasi tentang item

layanan yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen, serta item layanan yang mungkin perlu ditingkatkan karena status yang tidak memadai. Ananda Rizki, 2020.

2.2 Costmer Satisfaction Index (CSI)

CSI Ini digunakan untuk menganalisis kepuasan keseluruhan pelanggan saat menggunakan layanan dengan memeriksa tingkat layanan yang diharapkan. Skor CSI untuk penelitian ini dibagi menjadi lima kriteria, dari sangat tidak puas hingga sangat puas, dengan menggunakan skala Likert..Wibowo & Ardhi, 2018

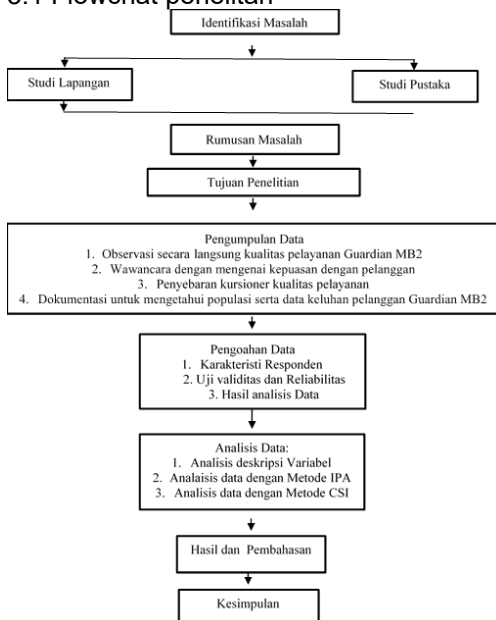
2.3 Kerangka Berfikir



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

3.1 Flowchat penelitian



3.1 Populasi, Yaitu seluruh ini yaitu pelanggan yang berkunjung ke XYZ untuk berbelanja pada periode April – Mei 2021 sebanyak 246.

3.2 Sampel, Adapun teknik sampling yaitu sloving dengan 5% taraf kesalahan Dengan 72 orang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data: Wawancara, serta angket, dan juga mengamati langsung

3.4 Teknik Analisa Data

1. IPA,

Pada XYZ teknik IPA memeperlihatkan kepatuhan serta kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan dengan melakukan pemetaan kuadran yaitu 1 prioritas, 2 sukses pemeliharaan, 3 low prioroti, dan 4 berlebih.

2. CSI

Analisis data menggunakan CSI untuk kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebesar dengan meneliti pentingnya atribut layanan yang

diberikan oleh XYZ. Kualitas pelayanan suatu perusahaan berdasarkan kelima aspek tersebut dapat diperhitungkan untuk semua responden. menghitung skor Servqual rata-rata untuk pernyataan yang mencerminkan setiap aspek kualitas layanan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Instrumen

N O	Nilai r Kepe nting an	Nilai R Tabel Harapan	R Tabe l	Kesimp ulan
1	0,313	0,447	0,232	Valid
2	0,318	0,234	0,232	Valid
3	0,389	0,457	0,232	Valid
4	0,511	0,326	0,232	Valid
5	0,268	0,678	0,232	Valid
6	0,340	0,308	0,232	Valid
7	0,484	0,408	0,232	Valid
8	0,445	0,378	0,232	Valid
9	0,60	0,287	0,232	Valid
10	0,354	0,318	0,232	Valid
11	0,460	0,595	0,232	Valid
12	0,479	0,414	0,232	Valid
13	0,509	0,615	0,232	Valid
14	0,554	0,429	0,232	Valid
15	0,323	0,501	0,232	Valid
16	0,311	0,289	0,232	Valid
17	0,584	0,466	0,232	Valid
18	0,513	0,641	0,232	Valid
19	0,501	0,659	0,232	Valid
20	0,38	0,724	0,232	Valid

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kepercayaan 0,716	Reliabel
Harapan 0,7268	Reliabel

Tabel 3 Hasil Perhitungan dengan Metode IPA

NO Atribut	Nama	Tingkat Kesesuaian (TK _i)	Rata-rata (X _i)	Rata-rata (Y _i)
1	Mengenai kebersihan dan kenyamanan pelanggan dalam ber belanja	73,851	3,569	4,833
2	Mengenai tempat cuci tangan Handsanitizer yang di sediakan XYZ	82,759	4,000	4,833
3	Mengenai pelayanan XYZ dengan adanya kantong belanja berbayar	75,610	3,444	4,556
4	mengenai kebersihan gondola dan kerapian produk di XYZ .	68,927	3,389	4,917
5	mengenai tersedianya kantong belanja untuk memudahkan meletakkan barang belanja.	99,660	4,069	4,083
6	Mengenai XYZ memiliki poster extra benefit untuk memudahkan dalam transaksi	103,986	3,986	3,833
7	Mengenai cara karyawan XYZ melayani pelanggan sesuai harapan pelanggan	76,420	3,736	4,889
8	Mengenai staff yang menjelaskan fungsi dan manfaat produk pada pelanggan	72,472	3,583	4,944
9	Mengenai pelayanan terhadap pelanggan dengan tidak berbelit -belit	78,09	3,861	4,944
10	Mengenai karyawan XYZ dengan pelayanan teliti terhadap pelanggan	80,597	3,750	4,653
11	Mengenai staff XYZ menanggapi keluhan-keluhan pelanggan dalam memilih produk	72,599	3,569	4,917
12	Mengenai spg cepat tanggap dalam melayani pelanggan	81,602	3,819	4,681
13	Mengenai pelayanan staff XYZ dengan cepat dan tepat terhadap pelanggan	77,364	3,750	4,847
14	Mengenai staff XYZ kapasitas untuk tau kebutuhan pelanggan dan apa yang harus di berikan kepada pelanggan	76,204	3,736	4,748
15	Tentang pelayanan XYZ menyediakan produk yang berkualitas dan memberikan contoh pada produk	78,386	3,778	4,819
16	Mengenai spg di beri arahan agar dapat melayani pelanggan dengan baik	81,197	3,958	4,875
17	Mengenai staff XYZ melayani pelanggan dengan ramah	85,231	3,847	4,514
18	Mengenai Staff XYZ melayani	81,790	3,681	4,500

	kebutuhan pelanggan dengan sopan santun dan perkataan baik.			
19	Kesabaran staff XYZ dalam melayani pelanggan	79,817	3,625	4,542
20	Mengenai komunikasi yang baik antara pelanggan terhadap staff XYZ	81,790	3,681	4,500
	Rata-rata	80,703	3,752	4,676

Tabel 3 Hasil Perhitungan dengan Metode CSI

NO	Nama Atribut	MSS	MIS	WF (%)	W _{si}
1	Mengenai kebersihan dan kenyamanan pelanggan dalam berbelanja	3,569	3,569	0,052	0,052
2	Mengenai tempat cuci tangan Handsanitizer yang disediakan XYZ	4,000	4,833	0,052	0,207
3	Mengenai pelayanan XYZ dengan adanya kantong belanja berbayar	3,444	4,556	0,049	0,168
4	Mengenai kebersihan gondola dan kerapian produk di XYZ .	3,389	3,389	0,053	0,178
5	Mengenai tersedianya kantong belanja untuk memudahkan meletakkan barang belanja.	4,069	4,083	0,044	0,178
6	Mengenai XYZ memiliki poster extra benefit untuk memudahkan dalam transaksi	3,986	3,833	0,041	0,163
7	Mengenai cara karyawan XYZ melayani pelanggan sesuai harapan pelanggan	3,736	4,889	0,052	0,195
8	Mengenai staff yang menjelaskan fungsi dan manfaat produk pada pelanggan	3,583	4,944	0,053	0,189
9	Mengenai pelayanan terhadap pelanggan dengan tidak berbelit-belit	3,736	4,903	0,052	0,196
10	Mengenai karyawan XYZ dengan pelayanan teliti terhadap pelanggan	3,861	4,944	0,053	0,204
11	Mengenai staff XYZ menanggapi keluhan-keluhan pelanggan dalam memilih produk	3,750	4,653	0,050	0,187
12	Mengenai spg cepat tanggap dalam melayani pelanggan	3,569	4,917	0,053	0,188
13	Mengenai pelayanan staff XYZ dengan cepat dan tepat terhadap pelanggan	3,819	4,681	0,050	0,191
14	Mengenai staff XYZ kapasitas untuk tau kebutuhan pelanggan dan apa yang harus di berikan kepada pelanggan	3,750	4,847	0,052	0,194
15	Tentang pelayanan XYZ menyediakan produk yang berkualitas dan memberikan contoh pada produk	3,778	4,819	0,052	0,195
16	Mengenai spg di beri arahan agar dapat melayani pelanggan dengan baik	3,958	4,875	4,875	0,206
17	Mengenai staff XYZ melayani pelanggan dengan	3,847	4,514	0,048	0,186

	ramah				
18	Mengenai Staff XYZ melayani kebutuhan pelanggan dengan sopan santun dan perkataan baik.	3,681	4,500	0,048	0,177
19	Kesabaran staff XYZ dalam melayani pelanggan	3,625	4,542	0,049	0,176
20	Mengenai komunikasi yang baik antara pelanggan terhadap staff XYZ	3,889	4,444	0,048	0,185
	Jumlah	75,042	93,528	1,000	3,747

Dari Tabel 3 terlihat bahwa ketersediaan tempat parkir yang aman sebesar 4.069 yang merupakan tingkat kinerja tertinggi berdasarkan Average Performance Score (MSS). Di sisi lain, kebersihan dan ketersediaan air Toilet Penjaga berada pada tingkat kinerja terendah yaitu 3.389. Berdasarkan Average Interest Rate Score (MIS), staf atau SPG melayani pelanggan dengan cepat dan mudah. Ini sesuai dengan level yang paling penting, 4.944. The Guardian, di sisi lain, dengan jelas menunjukkan bahwa 3.833 adalah tingkat kepentingan terendah. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dari 72 responden dengan rating kepuasan pelanggan sebesar 74.942 atas pelayanan yang diberikan oleh Guardian MB2 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Guardian MB2 dinilai memuaskan. Survei menemukan bahwa pelanggan Guardian senang dengan layanan yang ditawarkan Guardian.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil IPA nilai tertinggi yaitu Mengenai XYZ memiliki poster extra benefit untuk memudahkan dalam transaksi dengan tingkat Tki 103.986 dan

terkecil pada Mengenai staff yang menjelaskan fungsi dan manfaat produk pada pelanggan dengan Tki 72.472%. Terdapat 7 pernyataan Kuadran IPA I, 5 pernyataan dalam kuadran II dan 3 pernyataan dalam kuadran II dan 4 pernyataan pada kuadran IPA IV.

Berdasarkan hasil dari CSI kepuasan pelanggan ialah 74,942% angka tersebut menunjukkan konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan. Beberapa pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada kuadran 1 yaitu Kebersihan dan kenyamanan pelanggan dalam berbelanja di XYZ Kebersihan gondola dan kerapian produk di XYZ, Cara karyawan XYZ melayani pelanggan sesuai harapan pelanggan, Staff yang menjelaskan fungsi dan manfaat produk pada pelanggan, Mengenai pelayanan terhadap pelanggan dengan tidak berbelit-belit, pelayanan staff XYZ dengan cepat Spg cepat tanggap dalam melayani pelanggan, dan Staff XYZ memiliki kapasitas sehingga dapat tau kebutuhan pelanggan serta tau apa yang harus di berikan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R. (2020). *ANALISIS CSI (Customer Satisfaction Index) MANDRELING COFFEE DI KOTA MEDAN (Studi Kasus: Kopi Takar Cafe Jl Setiabudi No. 35 Medan)*.

- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.20473/jjisebi.5.1.23-31>
- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Aufa Amalia. (2019). ANALISIS KEPUASAN KERJA DENGAN METODE IPA (IMPORTANCE ANALYSIS PERFORMANCE) DI HOTEL FAMILIE 2 KOTA METRO.
- Dwi Ariska, O., Kusyanti, A., & Bachtiar, F. A. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)* (Vol. 2, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Puspa Sari, R. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN XYZ LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 15, Issue 1).
- Indrajaya, D. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX PADA UKM GALLERY. In *Tj. Bar*.
- Ishak, A., Diriyanti Novalina, S., & Noviza, M. B. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Karyawan terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis: Studi Kasus. *Jurnal Sistem Teknik Industri (JSTI)*, 21(1), 12–23.
- Laily Alfina. (2017). ANALISIS KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus: RSU Imelda Pekerja Indonesia).
- Lusianti Dina. (2017). PENGUKURAN KEPUASAN PESERTA JKN MELALUI PENDEKATAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS.
- Patinong, Y. A., & Sumatika, A. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK. *JURNAL COMASIE*, 06(03).
- Siyamto Yudi. (2017). *Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah KUALITAS PELAYANAN BANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) TERHADAP KEPUASAN NASABAH*.
- Tri Amanda, Y., Saputra, A., Pamungkas, I., & Kusuma, I. (2021a). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh*. www.jurnal.utu.ac.id/joptimalisasi

Wahyuniardi, R., Syaifulbachri, A., & Algaza, R. (2018a). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Bauran Pemasaran Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model Kano (Studi Kasus: L'societe Dine and Bar Bandung). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(2), 73-84. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v7i2.2881.73>

Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2018a). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK*.

	<p>Biodata penulis pertama, Sapisul, merupakan mahasiswa Prodi Teknik Industri Universitas Putera Batam</p>
	<p>Biodata Penulis kedua, Ganda, S.T., M.T. merupakan Dosen Prodi Teknik Industri Universitas Putera Batam.</p>