

Artikel Penelitian

Analisa Kualitas Pelayanan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

Muhammad Syafrizal Azmi Siregar

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sumatera Utara, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 16 Agustus 2022
Revisi Akhir: 20 Agustus 2022
Diterbitkan *Online*: 25 Agustus 2022

KATA KUNCI

Service Quality; Customer Satisfaction;
Importance Performance Analysis (IPA)

KORESPONDENSI

Phone: -
E-mail: Syafrizalazmi4@gmail.com

A B S T R A K

PT. Andiarta Muzizat adalah perusahaan ekspedisi pengiriman barang Logistik Forwarding. Pada dasarnya pelayanan mempunyai sasaran atau tujuan yang sederhana, yaitu memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan sebagai pengguna jasa. Meskipun sasaran pelayanannya cukup sederhana, namun pelaksanaannya tidak semudah yang dikatakan karena untuk mencapai itu semua diperlukan pelayanan yang berkualitas. Begitu juga dengan PT. Andiarta Muzizat sebagai perusahaan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan, data Servqual telah dilakukan, kemudian data tersebut akan dianalisa untuk faktor-faktor penyebab kesenjangan antara kenyataan (Perceptation) dan Harapan (Expectation) serta perbaikan solusi yang dapat dilakukan. dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari keempat kuadran tersebut, kuadran I merupakan kuadran yang menjadi fokus perbaikan dalam penelitian karena kuadran ini memiliki penilaian dengan tingkat harapan pelanggan yang tinggi namun kinerja perusahaan yang rendah.

PENDAHULUAN

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan suatu kepuasan pelanggan dimana perusahaan dapat memaksimalkan sebuah pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Industri jasa telah berkembang tidak hanya pada jenisnya, akan tetapi semakin dominan dan beragamnya kebutuhan akan jasa tersebut. Dalam industri ini kualitas sangat penting bagi pihak perusahaan dan konsumen, karena kualitas barang ataupun jasa berpengaruh besar atau berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas jasa dapat menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Konsumen akan membandingkan harapan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan berupa pemberian pelayanan yang memuaskan. Bila harapan terpenuhi oleh pelayanan perusahaan, maka jasa tersebut dikatakan memiliki kualitas yang baik dan akan dapat memuaskan pelanggan.

Banyaknya perusahaan baru yang muncul dengan industri yang sama, salah satunya jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman adalah PT. Andiarta Muzizat selanjutnya di sebut Ninja Xpress. Ninja Xpress merupakan perusahaan logistic yang bergerak dalam bidang pengiriman. Seiring dengan kemajuan teknologi yang berarti operasional perusahaan menjadi kian kompleks.

Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas. Demikian pula dengan PT. Andiarta Muzizat sebagai perusahaan pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Karena dalam perusahaan pelayanan jasa masalah kualitas pelayanan menjadi masalah penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selaku penggunaan layanan jasa. PT. Andiarta Muzizat selama ini belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelanggan sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dalam mengatasi keluhan-keluhan masih belum terlaksana dengan baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian terhadap PT. Andiarta Muzizat sebagai pokok bahasan skripsi dengan judul, “Analisa Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis di PT. Andiarta Muzizat”

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pengumpulan Data

PT. Andiarta Muzizat yaitu merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi Logistic Forwarding, perusahaan ini berpusat di wilayah yang dikenal terdapat komoditas perusahaan besar yang cukup banyak membutuhkan jasa ekspedisi. PT. Andiarta Muzizat selanjutnya di sebut Ninja Xpress. Ninja Xpress merupakan perusahaan logistic yang bergerak dalam bidang pengiriman. Seiring dengan kemajuan teknologi yang berarti operasional perusahaan menjadi kian kompleks.

Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang diucapkan karena untuk mencapai itu semua diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas. Demikian pula dengan PT. Andiarta Muzizat sebagai perusahaan pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Karena dalam perusahaan pelayanan jasa masalah kualitas pelayanan menjadi masalah penting dan mendasar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selaku penggunaan layanan jasa. PT. Andiarta Muzizat selama ini belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelanggan sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dalam mengatasi keluhan-keluhan masih belum terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan diperoleh data sebagaimana terlihat pada tabel 1 berikut yang menunjukkan secara ringkas mengenai jumlah sampel dan tingkat pengembalian kuesioner yang dijawab oleh responden.

Tabel 1. Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Total penyebaran kuesioner	36
Total pengembalian kuesioner	32
Jumlah kuesioner yang tidak dikembalikan	4
Total kuesioner yang dapat diolah	32
Response Rate (Tingkat Pengembalian)	89%

Pengolahan Data

Uji Validitas Data

Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Jika r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Nilai r tabel untuk penelitian ini adalah r tabel dengan $df = 32$ pada taraf signifikan = 5% yaitu 0,3388. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka kuesioner dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Performance tentang Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	r hitung	r table	Ket
Kualitas Pelayanan	1	0,501	0,338	Valid
	2	0,859	0,338	Valid
	3	0,668	0,338	Valid
	4	0,705	0,338	Valid
	5	0,796	0,338	Valid
	6	0,608	0,338	Valid
	7	0,813	0,338	Valid
	8	0,789	0,338	Valid
	9	0,685	0,338	Valid
	10	0,670	0,338	Valid
	11	0,513	0,338	Valid
	12	0,760	0,338	Valid
	13	0,548	0,338	Valid
	14	0,468	0,338	Valid
	15	0,409	0,338	Valid
	16	0,723	0,338	Valid
	17	0,823	0,338	Valid
	18	0,686	0,338	Valid

Alpha Cronbach yang didapat dengan bantuan Software SPSS 17. Dalam perhitungan reliabilitas, terdapat ketetapan nilai yang dibagi dalam lima kelas dengan range yang sama.

Uji Relibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Reliabilitas kuesioner berkaitan dengan skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan

Tabel 3. Uji Reliabilitas Performance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,926	20

Dari hasil pada tabel dapat dilihat bahwa dengan menggunakan bantuan softwaresps nilai *cronbach's alpha* yaitu sebesar 0.926 dengan *N of item* sebanyak 20. Nilai tersebut berada diantara range 0.81-1.00 sehingga masuk ke dalam kategori sangat reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Importance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,951	20

Dari hasil pada tabel dapat dilihat bahwa dengan menggunakan bantuan softwaresps nilai *cronbach's alpha* yaitu sebesar 0.951 dengan *N of item* sebanyak 20. Nilai tersebut berada diantara range 0.81-1.00 sehinggamasuk ke dalam kategori sangat reliabel.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah alat analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat harapan dan tingkat kinerjaguna mengetahui atribut mana yang dinilai masih rendah kinerjanya dan harus ditingkatkanserta atribut mana dari 20 atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya sudah dinilai baikdan harus dipertahankan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Perhitungan Nilai Servqual (Gap)

Menghitung nilai *Servqual* dengan mengurangkan nilai rata-rata persepsi aktual dengan nilai rata-rata harapan responden Setelah menentukan jumlah sampel, uji validitas dan reliabilitas dan telah mendapatkan bobot untuk tiap variabel kualitas, maka dilakukan analisis terhadap data *servqual* tersebut. Hal ini dilakukan adalah dengan cara menganalisa tingkatan *gap* yang didapatkan dari tiap variabel atau atribut, sehingga didapatkan rekomendasi untuk perusahaan mengenai atribut yang memiliki tingkat prioritas perbaikan tertinggi agar ditingkatkan kualitas atribut jasa tersebut.

Tabel 5. Perhitungan Nilai *Servqual* (Gap)

Indikator	Performance	Importance	GAP
1	3,71875	3,90625	-0,1875
2	3,75	3,84375	-0,09375
3	3,6875	3,78125	-0,09375
4	3,75	3,96875	-0,21875
5	3,8125	3,96875	-0,15625
6	3,625	3,6875	-0,0625
7	3,78125	3,78125	0
8	3,8125	3,9375	-0,125
9	3,5	3,625	-0,125

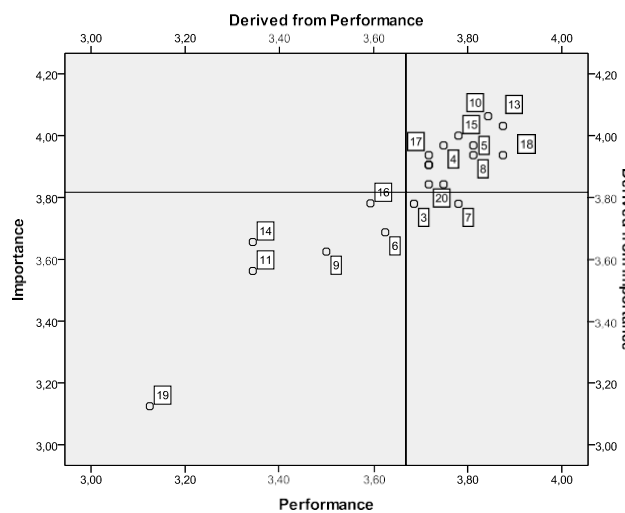
10	3,84375	4,0625	-0,21875
11	3,34375	3,5625	-0,21875
12	3,71875	3,90625	-0,1875
13	3,875	4,03125	-0,15625
14	3,34375	3,65625	-0,3125
15	3,78125	4	-0,21875
16	3,59375	3,78125	-0,1875
17	3,71875	3,9375	-0,21875
18	3,875	3,9375	-0,0625
19	3,125	3,125	0
20	3,71875	3,84375	-0,125

Pada tabel Perhitungan Nilai *Servqual (Gap)* Nilai gap negatif menandakan bahwa kualitas pelayanan pada ninja express, belum memenuhi harapan/ekspektasi pelanggan.

Diagram Kartesius

Langkah selanjutnya setelah mengetahui nilai gap secara keseluruhan akan dilanjutkan dengan analisis Importance dan Performance. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi tiap atribut dalam pelayanan terhadap konsumen berdasarkan tingkat

Importance dan tingkat performance. Analisis kuadran persepsi – harapan menggunakan diagram Kartesius, sebelum menampilkan hasil pada diagram terlebih dahulu mengetahui tingkat persepsi dan harapan yang diperoleh dari rata-rata tiap tingkat persepsi (X) dan rata-rata tingkat kepentingan/ harapan (Y) kemudian data tersebut dijelaskan dalam diagram Kartesius, sehingga diketahui letak kuadran tiap dimensi atau keseluruhan.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Pada diagram kartesius terdapat empat kuadran, yaitu kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Pertahankan Prestasi), kuadran III (Prioritas Rendah) dan kuadran IV (berlebihan). Dari keempat kuadran tersebut, kuadran I merupakan kuadran yang menjadi fokus perbaikan pada penelitian karena pada kuadran ini memiliki penilaian dengan tingkat harapan pelanggan tinggi akan tetapi kinerja dari perusahaan rendah, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan gambar 2 hasil diagram kartesius pada output SPSS dapat diketahui bahwa dari 21 pernyataan:

1. Pada Kuadran I (Prioritas Utama) di isi oleh butir pernyataan: diisi oleh butir pertanyaan nomer 20
2. Pada kuadran II (Pertahankan Prestasi), di isi oleh butir pernyataan: 2, 4, 10, 12, 13, 15
3. Pada kuadran III (Prioritas Rendah), di isi oleh butir pernyataan: 6, 7, 9, 11, 14, 19
4. Pada kuadran IV (berlebihan), di isi oleh butir pernyataan: 3

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan hasil perhitungan yang telah diperoleh adalah:

1. Hasil dari analisis dari metode SERVQUAL dapat diketahui bahwa Mengacu dari hasil perhitungan Servqual, apabila hasil Gap memiliki hasil negatif, maka hal itu menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Andiarta Muzizat untuk mendapatkan kepuasan konsumen tidak sesuai dengan harapan para pelanggan. Apabila hasil dari perhitungan Gap menunjukkan angka nol. Maka kinerja dari perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Hasil perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) pada kuadran I menjadi prioritas utama, artinya perusahaan perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja/performance demi memuaskan pelanggan. Karena pada kuadran ini pelanggan memiliki harapan yang tinggi namun pelanggan menilai kinerja yang diberikan rendah.

Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan jasa perlu diperbaiki secara terus menerus dengan meningkatkan kinerja/performance dan mempertahankan kinerja yang sudah baik sehingga memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan agar tidak beralih
2. Dapat memberikan inovasi baru dalam hal pelayanan akan menjadi andalan bagi pelanggan serta melakukan evaluasi dari pengalaman sebelumnya dapat membantu memahami keinginan dan harapan pelanggan. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat melanjutkan penelitian dengan menggunakan metode QFD karena metode tersebut dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen secara

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Nasution, M.N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Aranningrum, W. (2013). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA)-Quality Function Deployment (QFD)*. Jejaring Administrasi Publik. Th V, Nomor 1.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. (Edisi ke-1). Jakarta: PT.Gramedia.
- Ilham Akbar Solichin. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jalan Jawa No. 63 Jember*, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Vol. 11, No, 1, Hal 61-66.
- Intan Maixura ABD Rashid, Mohd Juraj ABD Rani, Bibi Noraini Mohd Yusuf, dan Mohd Shahidan Shaari. 2015. *The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty : Evidence from Fast Food restaurant of Malaysia*, *Internasional Journal of Tourism Hospitality and Culinary*, Vol. 1. No. 4. Hal 201-236.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Edisi 1, Deepublish, Yogyakarta.