ANALISIS DIMENSI SERVICE QUALITY MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*

(Studi di Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung)

SERVICE QUALITY DIMENSION ANALYSIS USING IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS METHOD
(Study in Warunk Upnormal *Riau street* Bandung*)*

Rd. Rima Novirayanti[1], Mahendra Fakhri, S.E., M.A.B.[2]
Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Telkom University
virarimaa@gmail.com, mahendrafakhri@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dimensi *service quality* dengan menggunakan metode *importance-performance analysis* (IPA) di Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan pelanggan terhadap dimensi *service quality*, untuk mengetahui kenyataan kinerja dimensi *service quality* dan untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki pada Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* jenis *incidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis kesenjangan (GAP) dan *importance-performance analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil pengujian analisis deskriptif diketahui bahwa harapan pelanggan terhadap dimensi *service quality* berada pada kategori penting dengan presentase 82,8%. Sementara kenyataan kinerja terhadap dimensi *service quality* berada pada kategori puas dengan presentase sebesar 78%. Lalu berdasarkan hasil *importance-performance analysis* (IPA) diperoleh aspek-aspek yang harus diperbaiki yaitu pada dimensi *empathy* dan *responsiveness*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance-Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the dimensions of service quality using the importance-performance analysis (IPA) method in Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung. The purpose of this study was to determine customer expectations for service quality dimensions, to determine the reality of service quality dimension performance and to find out what aspects need to be improved on Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung. This study uses quantitative methods with descriptive research types. Sampling is done by non-probability sampling method type of incidental sampling. Data analysis techniques used are descriptive analysis, analysis (GAP) and importance-performance analysis (IPA).

Based on the results of the descriptive analysis test it is known that customer expectations for the dimensions of service quality are in the important category with a percentage of 82.8%. While the reality of performance on service quality dimensions is in the category of satisfaction with a percentage of 78%. Then based on the results of importance-performance analysis (IPA), the aspects that must be improved are on the dimensions of empathy and responsiveness.

Keywords: Service Quality, Importance-Performance Analysis (IPA)

PENDAHULUAN
Latar Belakang Penelitian

Bisnis kuliner dapat disebut sebagai bisnis sepanjang masa yang memiliki prospek sangat istimewa. Dan saat ini Kota Bandung menjadi Kota wisata kuliner yang sering menjadi trending di *social media*. Selain itu, perubahan gaya hidup masyarakat yang terus mendorong pertumbuhan industri *cafe*. Hal ini dikarenakan sekarang banyak orang yang memilih bersosialisasi atau berkumpul di *cafe*. Salah satu *cafe* yang terkenal di Bandung saat ini adalah Warunk Upnormal. Bandung mempunyai pangsa pasar yang berpotensi besar untuk membuka usaha kuliner bagi pengusaha.

Warunk Upnormal Bandung pertama kali didirikan pada Juni 2014, di jalan PHH Mustofa No. 73 Bandung. Warunk Upnormal juga membuka 12 cabang di daerah Bandung. Cabang dari Warunk Upnormal sudah tersebar di beberapa Kota di Indonesia, hal ini menuntut Warunk Upnormal untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan. Menurut pasuraman, et al. (1985) dalam Tjiptono (2017:125) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*).

Dari hasil penyebaran kuesioner diatas pada dimensi *empathy* pernyataan pelayan Warunk Upnormal cepat dalam melayani pelanggan memiliki presentase tidak setuju sebesar 66,7% karena, banyaknya pelanggan yang membuat kinerja pelayan menjadi lama. Lalu pada pernyataan pelayan Warunk Upnormal tanggap pada keinginan pelanggan memiliki presentase tidak setuju sebesar 56,7% karena, terkadang pelayan tidak memperhatikan keinginan yang disampaukan pelanggan.

Terlihat bahwa ternyata kualitas pelayanan Warunk upnormal cukup bagus tetapi masih ada dimensi yang memiliki presentase tidak setuju lebih besar. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai "Analisis Dimensi Service Quality Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis Pada Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung"

Identifikasi masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana harapan pelanggan terhadap dimensi *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung?
2. Bagaimana kenyataan kinerja dimensi *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung?
3. Aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan dimensi *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung?

TINJAUAN PUSTAKA
1. Kualitas

Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya kualitas berdasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen tehadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut (Wijaya, 2011:11).

2. Pelayanan

Pelayanan (*service*) bias dipandang sebagai sebuah system yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (*front office* atau *front stage*) (Tjiptono, 2012: 4)

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan adalah konsumen mengevaluasi kualitas pelayanan yang didapatkan mulai dari proses dan hasil penyampaian yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen, dalam menentukan pelayanan yang didapatkan sudah terpenuhi dengan baik artinya akan dikembalikan pada konsumen karena pandangan konsumen akan berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen (Adam, 2015:11)

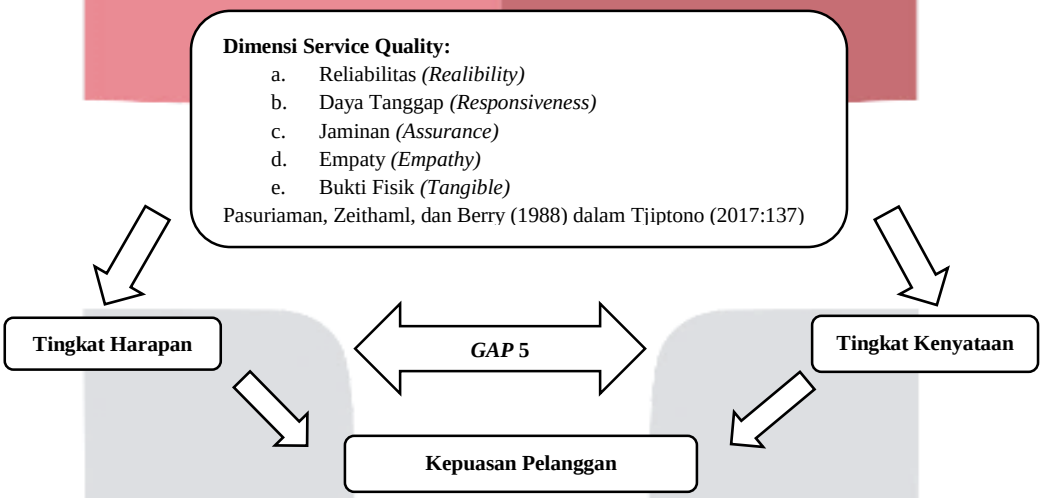
4. Dimensi *Servicw Quality*

Pengukuran *service quality* dalam model Servqual didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur kenyataan kinerja dan harapan pelanggan. Menurut Adam (2015: 11) ada lima jenis dimensi kualitas pelayanan yakini:

a. *Tangible*
b. *Empathy*
c. *Reliability*
d. *Responsiveness*
e. *Assurance*

5. Kerangka Pemikiran

Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang dapat dilihat digambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran
(*Sumber*: Data Olahan Peneliti)

6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pengertian diatas maka hipotesis penelitian ini, yaitu: "Terdapat jarak antara kenyataan dan harapan dalam kualitas pelayanan pada Warunk Upnormal"

METODE PENELITIAN

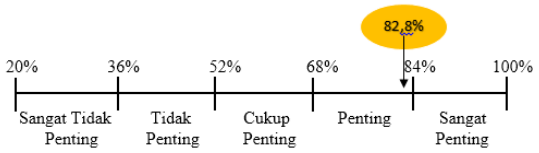
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan metode deskriptif. Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling*, Jenis *probability sampling* yang akan digunakan adalah simple *incidental sampling*, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis kesenjangan (GAP) dam *Importance-Performance Analysis* (IPA),

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Deskriptif

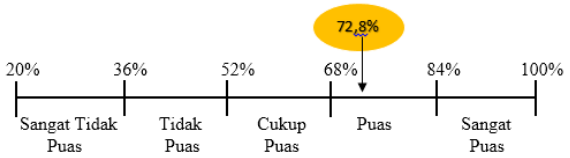
Dari hasil analisis deskriptif kepada 100 responden, tingkat harapan responden terhadap *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung memiliki presentase sebesar 82,8%. tingkat harapan responden

terhadap *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung termasuk dalam kategori penting, karena berada pada range 68% - 84%, dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Gambar 2
Presentase Harapan dalam Garis Kontinum
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

Untuk tingkat kenyataan responden terhadap *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung memiliki presentase sebesar 72,8%. tingkat harapan responden terhadap *service quality* Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung termasuk dalam kategori puas, karena berada pada range 68% - 84%, dapat dilihat pada garis kontinum berikut ini:



Gambar 3
Presentase Kenyataan dalam Garis Kontinum
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2018

2. Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

TABEL 1
ANALISIS KESENJANGAN (GAP)

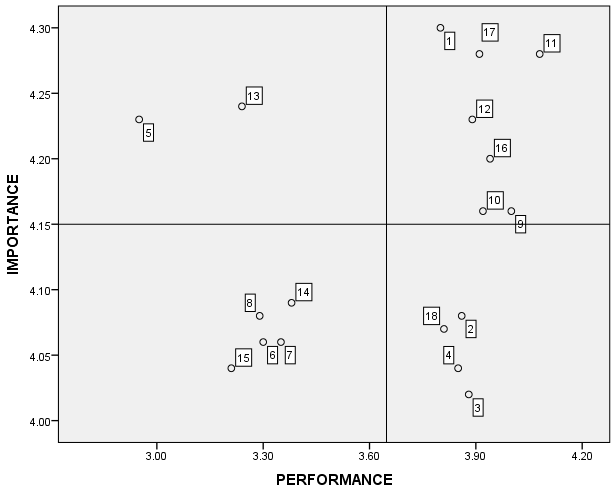
Dimensi	Skor Kenyataan (Preceived)	Skor Harapan (Expected)	Skor P-E
Tangibles	3.84	4.11	-0.26
Empathy	3.22	4.1	-0.88
Reliability	3.97	4.2	-0.23
Responsiveness	3.27	4.12	-0.84
Assurance	3.88	4.18	-0.29
Skor Rata-rata GAP	3.64	4.14	-0,49

(*Sumber*: Data Olahan Peneliti)

Berdasarkan hasil tabel diatas semua dimensi memiliki skor *gap* negating (-), skor gap tertinggi ada pada dimensi *empathy* dengan skor -0.88 dan skor gap terendah ada pada dimensi *reliability* dengan skor -0.23. Rata-rata skor *gap* dari keseluruhan dimensi adalah -0.49 skor negatif (-) tersebut menggambarkan bahwa kinerja

yang diberikan Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung belum sesuai dengan harapan pelanggan atau pelanggan belum merasa puas sepenuhnya akan kinerja yang diberikan.

3. Hasil *Importance-Performance Analysis*



Gambar 4
Diagram Kartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA)
Sumber: Data Olahan Peneliti

Berdasarkan hasil penjabaran diagram kartesius diatas dapat dilihat atribut mana saja yang termasuk kedalam Kuadran I, II, III, dan IV hasil tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Kuadran I (Prioritas Utama/*Concentrate Here*)

Pada kuadran I memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen namun pada kenyataannya faktor tersebut belum sesuai dengan harapan konsumen. Pada Kuadran I ini perusahaan harus melakukan perbaukan secara terus menerus agar *performance* dalam Kuadran I ini akan terus meningkat, sehingga pelanggan padat merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Dari hasil Diagram Kartesius di atas (gambar 4.15) terdapat dua atribut yang termasuk kedalam Kuadran I, yaitu:

1) Pelayan Warunk Upnormal dapat membantu menyelesaikan keluhan pelanggan.
2) Pelayan warunk Upnormal cepat dalam melayani pelanggan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi/*Kepp Up The Good Work*)

Pada kuadran II memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dan faktor tersebut dianggap sudah sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi. Pada kuadran II perusahaan harus memperhatikan kinerja dari setiap atribut, sehingga pelanggan akan terus merasa puas. Dari hasil Diagram Kartesius diatas terdapat tujuh atribut yang masuk kedalam kuadran II, yaitu:

1) Warunk Upnormal mempunyai peralatan makan yang lengkap.
2) Warunk Upnormal mempunyai jam operasional yang sesuai dengan prosedur.
3) Pelayan Warunk Upnormal jujur bila ada barang yang tertinggal..
4) Pelayan Warunk Upnormal mengantarkan produk sesuai pesanan.
5) Kasir Warunk Upnormal tidak pernah salah dalam menghitung pembayaran.
6) Pelayan Warunk Upnormal memiliki pengetahuan terhadap semua menu yang ditawarkan.

7) Pelayan Warunk Upnormal sopan dalam melayani pelanggan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah/*Low Priority*)

Pada kuadran III terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat presepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen. Sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut. Dari hasil Diagram Kartesius diatas terdapat lima atribut yang masuk kedalam kuadran III, yaitu:

1) Pelayan Warunk upnormal mengerti kebutuhan yang disampaikan pelanggan.
2) Pelayan Warunk Upnormal sigap dalam membantu pelanggan.
3) Pelayan Warunk Upnormal ramah kepada pelanggan.
4) Pelayan Warunk Upnormal tanggap pada keinginan pelanggan.
5) Pelayan Warunk Upnormal dapat menyampaikan informasi dengan jelas.

d. Kuadran IV (Berlebihan/*Possibly Overkill*)

Pada kuadran IV terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait padafaktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi. Dari hasil Diagram Kartesius diatas terdapat empat atribut yang masuk kedalam kuadran IV, yaitu:

1) Warunk Upnormal mempunyai desain interior yang menarik.
2) Warunk Upnormal mempunyai permainan yang menyenangkan.
3) Seragam Warunk Upnormal rapih.
4) Warunk Upnormal mempunyai lahan parkir yang aman.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan pengolahan data dan analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dan diharakan memberikan jawaban terhadap tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

a. Tingkat harapan pelanggan terhadap dimensi *service quality* yang diberikan pelayan Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung memiliki rata-rata skor total sebesar 414,2 dan berdasarkan hasil analisis garis kontinum secara keseluruhan berada dalam kategori “Penting” dengan total presentase rata-rata sebesar 82,8%.
b. Tingkat kenyataan kinerja Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung terhadap dimensi *service quality* yang dirasakan pelanggan memiliki rata-rata skor total sebesar 363,6 dan berdasarkan hasil analisis garis kontinum secara keseluruhan berada dalam kategori “Puas” dengan total presentase rata-rata sebesar 72,8%.
c. Aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan dimensi *service quality* pada warunk Upnormal Kota Bandung berdasarkan hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) yaitu, pelayan Warunk Upnormal dapat membantu menyelesaikan keluhan pelanggan dan pelayan warunk Upnormal cepat dalam melayani pelanggan.

2. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis berkenan untuk memberikan saran khususnya bagi pelayanan Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung yaitu:

a. Untuk aspek "Pelayan Warunk Upnormal dapat membantu menyelesaikan keluhan pelanggan."

Pada *service quality* dimensi *empathy* indikator nomor lima ini sebaiknya pelayan Warunk Upnormal lebih memperhatikan dan mendengarkan setiap keluhan pelanggan agar pelanggan merasa terbantu dalam menyelesaikan masalah tersebut. Perusahaan dapat melakukan pelatihan kepada karyawan tentang bagaimana cara merespon keluhan pelanggan dan bagaimana cara menanganinya. Sehingga tidak akan ada lagi keluhan-keluhan pelanggan yang tidak dapat dibantu untuk diselesaikan.

b. Untuk aspek "Pelayan warunk Upnormal cepat dalam melayani pelanggan."

Pada *service quality* dimensi *responsiveness* indikator nomor 13 ini sebaiknya kecepatan pelayanan harus diperbaiki agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu dan akhirnya kecewa. Perusahaan dapat melakukan pelatihan pada karyawannya tentang bagamana cara melayani pelanggan dengan cepat bahkan pada saat sedang ramai pengunjung khususnya pada *weekend*.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi.* Bandung: Alfabeta.

Annisa, A.C. (2017). *Analysis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Servicescape Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis*. Penelitian pada Restoran PSY Steamboat Yakiniku Bandung: dipublikasikan.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Choiri, E.C. (2018). 10 Peluang Bisnis Makanan yang Tren di Indonesia. *Jurnal.id.* Diperoleh tanggal 20 September 2018, dari https://www.jurnal.id/id/blog/2018/10-peluang-bisnis-makanan-yang-sedang-tren-di-indonesia

Faramita, V., Mujiharjo, S., & Susena, C. K. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Industri Jasa Olah Raga dengan Metode dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA).* Industri Jasa Anonimus Rejang Lebong Bengkulu. *Jurnal Nasional.* Vol.5 No. 1, 57-74.

Hartanto, A. (2018, September 16). Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 8,67 Persen Triwulan II 2018. *Tempo.co.* Diperoleh tanggal 20 September 2018, dari https://bisnis.tempo.co/read/1127039/industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-867-persen-triwulan-ii-2018/full&view=ok

Hidayanti, S. N. & Prasetyo, A. P. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan e-KTP Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Service Quality dan Importance-Performance Analysis (IPA).* Kecamatan Tegalrejo Yogyakarta. *Jurnal Nasional.* Vol.5 No. 1, 117-133.

Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 11 Jilid 1 dan 2 Pemasaran). Jakarta: PT. Indeks Jakarta

Lelisa, E., Fentaw, T., & Duba, J. (2018). *Assessment of Hotel Service Quality by Using Importance-Performance Analysis (IPA) Model.* The Case of Bule Hora and Yabello Town Hotels Ethiopia. *Journal Internasional.* Vol.36, 18-27.

Mohebifar, R., Ameneh, H., Rafei, S., & Barikani. (2016). *Evaliating Service Quality from Patients Preceptions: Application of Importance-Performance Analysis Method.* Qazvin University of Medical Sciences Iran. *Journal Internasional.* Vol.7 No.4, 233-238.

Noor, L. R. (2016). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA).* Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya. *Jurnal Nasional.* Vol.2 No. 1, 35-43.

Nugroho, M. F. (2016). *Pengaruh service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen*. Penelitian pada Honda Utama Motor Yogyakarta: dipublikasikan.

Nurhidayah. (2015). *Analisis Service Quality Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)*. Penelitian pada Agen PT Prudential Life Assurance Kota Bandung: dipublikasikan.

Siyamto, Y. (2017). *Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).* Bank Mega, Bank Mandiri dan Bank BNI. *Jurnal Nasional.* Vol. 3 No. 1, 63-76.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Tanny, Amelia Siti. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Penelitian pada CV. Satu Nusa: dipublikasikan.

Tileng, M. Y., Utomo, H. W., & Latuperissa, R. (2013). *Analysis of Service Quality Using Servqual Method and Importance-Performance Analysis (IPA).* Department of Population Tomohon City. *Journal Internasional.* Vol.70 No.19, 23-30.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2017). *Service Quality and Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta: PT. Indeks Jakarta

Winarno, Heru & Ansor, Tb. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance-Performance Analysis (IPA).* PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Nasional.* Vol.1 No. 2, 178-191.