



MENINGKATKAN KEPUASAN SERTA KEPELAYAAN PELANGGAN DAN MENGURANGI TINGGINYA KOMPLAIN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Hermanto

Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta
hs3unbor@gmail.com

Diterima: 08-12-2022

Review: 17-12-2022

Publish: 29-12-2022

Abstrak:

Usaha Dagang (UD) toko Cemal Cemil yang bergerak di bidang manufaktur dengan produk yang dipasarkan adalah jajanan dan mainan tahun 80an hingga tahun 2000 semakin menurun tiap tahunnya. Dengan perkembangan zaman yang semakin moderen banyak bermunculan mainan-mainan masa kini sehingga memberikan persaingan yang sangat ketat bagi usaha mainan dan makanan tempo dulu yang sejenis terutama bagi UD. Cemal Cemil, oleh karena itu kondisi ini dapat mengakibatkan penurunan penjualan dan berkurangnya kepercayaan konsumen terhadap produk UD. Cemal Cemil. Dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis yang merupakan salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis perusahaan dapat melihat seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang datang ke toko Cemal Cemil. Dari hasil analisis metode Importance Performance Analysis tingkat skor rata-rata dari kinerja dan harapan yang dimana nilai total rata-rata kinerja sebesar 42,02 dan harapan sebesar 51,11 kemudian dibagi jumlah item yaitu 12 sehingga didapat data kinerja sebesar $42,02/12 = 3,50$ dan harapan sebesar $51,11/12 = 4,26$ untuk digunakan sebagai pembatas pada diagram kartesius. Sehingga di dapat data kepuasan pelanggan sebesar 79%, dari perhitungan total jawaban kinerja dari responden, data tersebut didapat dari tingkat total kesesuaian antara kinerja dan harapan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis, Manajemen Pemasaran

Abstract:

The Cemal Cemil Trading Company (UD), which is engaged in manufacturing with marketed products, is selling snacks and toys in the 80s until 2000, decreasing every year. With the development of the era, the more modern toys have sprung up today, so that it provides very tight competition for toys and food businesses of the past that are similar, especially for UD. Cemal Cemil, therefore this condition can lead to a decrease in sales and reduced consumer confidence in UD products. Cemal Cemil. By using the Importance Performance Analysis method which is one method to measure the level of customer satisfaction. By using the Importance Performance Analysis method, the company can see how much satisfaction is felt by customers who come to the Cemal Cemil store. From the results of the analysis of the Importance Performance Analysis method, the average score of performance and expectations wherein the total average value of performance is 42.02 and the expectation is 51.11, then divided by the number of items 12 so that the performance data is $42.02 / 12 = 3.50$ and the expectation is $51.11 / 12 = 4.26$ to be used as a limitation on the Cartesian diagram. So that the customer satisfaction data can be obtained by 79%, from the calculation of the total answers to the performance of the respondents, the data is obtained from the level of total suitability between performance and expectations.

Keywords: Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Marketing Management



PENDAHULUAN

Modernisasi dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan, karena itu kinerja pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan (Frisdiantara & Graha, 2013). Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga perusahaan dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya (Indrasari, 2019).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Rukayat, 2017). Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong atau menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli (Hanafi & Indriyati, 2020).

Dewasa ini Usaha Dagang (UD) toko Cemal Cemil yang bergerak di bidang manufaktur dengan produk yang dipasarkan adalah jajanan dan mainan tahun 80an hingga tahun 2000 semakin menurun tiap tahunnya. Dengan perkembangan zaman yang semakin moderen banyak bermunculan mainan-mainan masa kini sehingga memberikan persaingan yang sangat ketat bagi usaha mainan dan makanan tempo dulu yang sejenis terutama bagi UD. Cemal Cemil, oleh karena itu kondisi ini dapat mengakibatkan penurunan penjualan dan berkurangnya kepercayaan konsumen terhadap produk UD. Cemal Cemil. Dari hasil pengamatan secara langsung yang dilakukan di UD. Cemal Cemil diketahui bahwa masih banyak hal yang dikomplain oleh para konsumen, berikut adalah data komplain UD. Cemal Cemil dari bulan Februari sampai bulan April 2021.

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data adalah suatu cara pengadaan data primer maupun sekunder yang relevan untuk keperluan penelitian, metode pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, adalah dengan membagikan angket langsung kepada pelanggan UD. Cemal Cemil. Pembagian angket bertujuan untuk mengetahui pendapat responden tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang UD. Cemal Cemil berikan. Secara umum pengumpulan data baik primer maupun skunder dapat dibagi atas beberapa cara :

Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang memberikan pertanyaan terstruktur kepada sampel dari populasi yang dirancang untuk memperoleh informasi (data) dari responden. Data yang diperoleh berupa hasil Tanya jawab mengenai gambaran umum perusahaan.

Kuisoner

Kuisoner yaitu pengumpulan data dengan meminta keterangan kepada respondeng dengan mengaukan daftar pertanyaan atau pernyataan yang terkait dengan masalah yang diteliti.

Observasi

Obeservasi meliputi kegiatan pencatatan pola perilaku orang, objek dan kejadian-kejadian dalam suatu cara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang fenomena-fenomena yang diamati.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang datang melakukan kunjungan ke toko UD. Cemal Cemil yang berada di lotte mart Gandaria City. Populasi yang didapat selama 1 bulan berjumlah 38 pengunjung. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak (random sampling). Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Solvin, pemilihan metode Solvin dikarenakan jumlah dari pengunjung atau N sudah diketahui sebelumnya, berikut rumus Solvin yang dikutip dalam buku (Sujarweni, 2014).

$$n = N / \sqrt{1 + N \cdot e}^2$$

dimana : n = Ukuran Sampel
 N = Ukuran Populasi
 e = Prsentase (5%) derajat kebesan (0.05)

dari rumus diatas maka didapat sampel pengunjung dari jumlah populasi sebesar 35 untuk penganbilan data kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebanyak 35 responden di toko UD. Cemal Cemil kepada konsumen yang berkunjung, kuiesioner terdiri atas dua bagian yaitu kinerja karyawan dan harapan konsumen. Total keseluruhan jawaban kuesioner kinerja sebesar 1414 dengan rata-rata 42,02 sedangkan total keseluruhan jawaban kuesioner harapan konsumen sebesar 1789 dengan rata-rata 51,11. Kuesioner diambil karena toko mengeluhkan atas kenaikan jumlah komplain dan menurunnya jumlah konsumen selama periode 2021. Setelah mengetahui masalah yang dihadapi oleh toko UD. Cemal Cemil, peneliti mencoba melakukan penelitian dengan menggunakan data kuesioner yang sebelumnya telah didapat hasil jawabannya. Selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data kuesioner kinerja dan harapan menggunakan metode Importance Performance Analysis untuk mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan. Selanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian per item/atribut pertanyaan dan mendapatkan hasil harapan konsumen lebih besar dari kinerja karyawan. Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian per item selanjutnya menghitung tingkat kesesuaian total antara kinerja dan harapan dengan hasil penilaian 79%, setelah menghitung tingkat kesesuaian total antara kinerja dan harapan maka selanjutnya menghitung skor rata-rata kinerja dan harapan, dengan hasil kinerja rata-rata sebesar 3,50 dan hasil harapan rata-rata sebesar 4,26 dengan hasil perhitungan ini digunakan untuk pembatas pada diagram kartesius. Tahap terakhir ialah membuat diagram kartesius untuk mengetahui item atau atribut mana yang harus menjadi prioritas utama atau yang harus diperbaiki dan harus dipertahankan, hasil dari diagram kartesius ialah sebagai berikut :

Kuadran A prioritas utama

Pada kuadran ini toko UD. Cemal Cemil harus benar-benar memperhatikan kinerja karyawannya, karena harapan lebih tinggi daripada kinerja karyawan, yang termasuk kuadran ini ialah item 6, 9 dan 12.

Kuadran B prioritas prestasi

Pada kuadran ini tergolong prioritas prestasi, karena harapannya tinggi dan kinerjanya juga tinggi jadi seimbang antara kinerja dan harapan, yang termasuk kuadran ini ialah item 4, 5, 7, 10, dan 11

Kuadran C prioritas rendah

Pada kuadran ini tergolong prioritas rendah dimana harapan rendah dan kinerjanya pun rendah, mesti diperbaiki kinerjanya, yang termasuk kuadran ini ialah item 1, 2, 3, dan 8.

Kuadran D berlebihan

Tergolong kuadran berlebihan karena harapannya rendah dan kinerjanya tinggi sehingga yang termasuk kedalam kuadran D tidak perlu meningkatkan kinerjanya karena telah melebihi dari harapan, dalam kasus ini tidak terdapat item pada kuadran D.

Analisis

Analisis ini dilakukan setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis yang bertujuan untuk mengetahui nilai atau kondisi sebelum dan sesudah dilakukan penelitian di toko UD. Cemal Cemil maka didapat hasil sebagai berikut :

Atribut	Jumlah Responden	Jumlah Jawaban Responden	
		Kinerja	Harapan
1	35	121	137
2	35	61	146
3	35	116	143
4	35	123	156
5	35	130	154
6	35	122	155
7	35	123	163
8	35	116	144
9	35	118	163
10	35	124	159
11	35	136	144
12	35	124	125
Jumlah		1414	1789
Rata-rata		118	149

Sumber : pengolahan Data Kuesioner

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan di toko UD. Cemal Cemil dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Setelah melakukan penelitian diketahui bahwa faktor-faktor penyebab terjadinya komplain terdapat pada kuadran A yaitu 6, 9, dan 12 yaitu: kurangnya respon terhadap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, produk/barang yang tersedia aman dan tidak rusak, belum merasa terlayani dengan baik oleh karyawan UD Cemal Cemil. Kuadran A ini tergolong prioritas pertama, karena harapannya tinggi sedangkan kinerjanya rendah, sehingga perusahaan harus benar-benar memperhatikan kuadran ini supaya harapan bisa seimbang dengan kinerja perusahaan sehingga komplain akan berangsur menurun.

Setelah melakukan penelitian, kepercayaan pelanggan terhadap produk Cemal Cemil terdapat pada Kuadran A yaitu : 9 (produk/barang yang tersedia aman dan tidak rusak) dari kuadran ini perusahaan harus benar-benar memperhatikan dan menjaga kualitas produk/barang yang di pasarkan sehingga jika produk/barang dirasa baik dan layak maka kepercayaan pelanggan pun akan meningkat.

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis maka didapat faktor ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan karena: kurangnya respon karyawan terhadap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, produk/barang yang tersedia aman dan tidak rusak, belum merasa terlayani dengan baik oleh karyawan UD Cemal Cemil, item/atribut ini termasuk kedalam kuadran A yaitu 6, 9 dan 12. Data tersebut diperoleh dari penyebaran kuesioner dan pengolahan data menggunakan diagram kartesius dengan aplikasi SPSS 18.0. sehingga hal tersebut termasuk hal pertama yang mesti diperbaiki oleh manajemen toko UD. Cemal Cemil agar pelanggan merasa lebih puas atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen tersebut. Sedangkan dalam hal kinerja didapat data 1,2,3, dan 8 yaitu termasuk kuadran C yang dimana kinerja rendah dan harapan rendah sehingga yang termasuk kedalam kuadran C harus diperbaiki dalam segi kinerjanya agar pelanggan merasa lebih puas lagi atas kinerja karyawan di toko UD. Cemal Cemil.

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis, selanjutnya menghitung tingkat skor rata-rata dari kinerja dan harapan yang dimana nilai total rata-rata kinerja sebesar 42,02 dan harapan sebesar 51,11 kemudian dibagi jumlah item yaitu 12 sehingga didapat data kinerja sebesar $42,02/12 = 3,50$ dan harapan sebesar $51,11/12 = 4,26$ untuk digunakan sebagai pembatas pada diagram kartesius. Sehingga di dapat data kepuasan pelanggan sebesar 79%, dari perhitungan total jawaban kinerja dari responden, data tersebut didapat dari tingkat total kesesuaian antara kinerja dan harapan

DAFTAR PUSTAKA

- Frisdiantara, Christea, & Graha, Andi Nu. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 9(2), 106–119.
- Hanafi, Alfian Haris, & Indriyati, Retno. (2020). Pelayanan Keberangkatan dan Kedatangan Kapal Penumpang Pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Bakauheni. *Prosiding Seminar Nasional*, 2(1), 8–15.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian, cet. 1*. Yogyakarta: Pustaka Buku Press.
- Tjiptono, Fandy. PH.D. Gregorius Chandra. (2016). *Service Quality dan Statisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. PH.D. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta CV.
- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta CV.
- Yamit, Zulian. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa.
- Kasmir. (2018). *Customer Service Excellent*. Depok: Kharisma Putra Utama Offset.
- Srinivas, N. dan Deb, K. 2010. Multiobjective Optimization using Non-Dominated Sorting in Genetic Algorithms. *Evolutionary Computation Journal*. No. 3. Vol. 2. hal 5.

Hermanto

Meningkatkan Kepuasan Serta Kepercayaan Pelanggan Dan Mengurangi Tingginya Komplain
Mengguna Metode Importance Performance Analysis (IPA)
