

Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Service AC Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Customer Satisfaction Survey with AC Service Using the Importance Performance Analysis (IPA) Method

Yumna Shafira¹, Ahmad Zakir², Andi Marwan Elhanafi³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Harapan Medan

E-mail: yumnashafira77@gmail.com

Abstrak

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam bidang usaha jasa maupun barang. Upaya untuk mengetahui kepuasan konsumen pada tingkat kinerja dalam hal kualitas pelayanan yang terdapat pada PT. BEST saat ini dilakukan melalui survei kepuasan konsumen. Survei dilakukan secara manual dan bentuk wawancara belum berdasarkan kriteria-kriteria sebagai standar yang diperlukan untuk keseragaman materi survei sehingga mengalami kesulitan untuk melakukan analisa lebih lanjut. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya sistem untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan menerapkan metode analisis yang mempertimbangkan tingkat kinerja antara tingkat kepentingan atau harapan dari responden. Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan metode IPA yang digunakan untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki atau dikurangi berdasarkan letak pemetaan kuadrannya. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah sistem yang mampu mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan serta atribut mana saja yang harus diperbaiki atau dikurangi.

Kata Kunci : survei kepuasan pelanggan, waterfall, IPA, website

Abstract

Consumer satisfaction is a major factor in the service and goods business sector. Efforts to determine consumer satisfaction at the level of performance in terms of service quality contained in PT. BEST is currently conducted through a consumer satisfaction survey. The survey was conducted manually and the form of the interview was not based on the criteria as a standard required for the uniformity of survey material, so it was difficult to carry out further analysis. Therefore, it is necessary to have a system to measure the level of customer satisfaction by applying an analytical method that considers the level of performance between the level of interest or expectations of the respondents. The purpose of this study is to apply the IPA method which is used to find out the attributes that need to be improved or reduced based on the location of the quadrant mapping. The result of this research is a system that is able to determine the level of customer satisfaction based on the level of performance and the level of importance as well as which attributes should be improved or reduced.

Keywords: customer satisfaction survey, waterfall, IPA, website

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membuat kebutuhan masyarakat akan informasi dalam skala kehidupan meningkat. Perkembangan tersebut menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari yang dapat mempengaruhi kehidupan manusia. Perkembangan ini secara signifikan mempengaruhi persaingan para pelaku usaha maupun perusahaan jasa. Pesatnya teknologi informasi menuntut perusahaan untuk bertindak dengan cepat [1]. Perusahaan yang tidak bisa mengikuti gerak langkah teknologi informasi dapat membuat terbukanya kompetisi yang berat, dengan demikian setiap perusahaan akan bekerja keras untuk usahanya dalam memuaskan pelanggan sehingga perusahaan tersebut mendapatkan pelanggan yang loyal. Dengan berkembangnya teknologi informasi saat ini, menyebabkan pelanggan semakin cerdas dalam mendapatkan berbagai informasi mengenai pelayanan jasa yang akan digunakan [2].

Dengan mudahnya mengakses informasi, pelanggan saat ini memiliki tuntutan yang semakin tinggi akan kualitas layanan termasuk layanan Service AC. Mereka menginginkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan sesuai dengan harapan mereka, sehingga pelanggan menjadi puas dengan apa yang didapat. Apabila pelanggan merasa puas dengan kualitas atau jasa yang telah diberikan, kemungkinan besar pelanggan akan menceritakan hal-hal positif kepada orang lain mengenai layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak puas maka mereka cenderung akan mengeluh, menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain serta tidak mau lagi menggunakan layanan tersebut [3]. Tingkat kepuasan sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan berbeda dengan harapan pelanggan. Umumnya konteks kepuasan pelanggan merupakan harapan dari pelanggan yang mempunyai keyakinan atau perkiraan pelanggan tersebut mengenai apa yang akan diterimanya dan diungkapkan melalui lisan maupun non lisan. Harapan tersebut didapat dari pengetahuan dan juga pengalaman yang didapat dari layanan sebelumnya. Semua perusahaan jasa maupun pelaku usaha harus menyadari tentang kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan jasa layanan Service AC memiliki permasalahan pada kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan apakah pelanggan sudah merasa puas atau belum dengan layanan tersebut dan perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan [4].

Dengan adanya permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan survei kepuasan pelanggan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dengan menggunakan metode IPA ini, dapat memberikan gambaran yang jelas dan mudah dipahami tentang poin-poin yang paling penting bagi perusahaan dan sejauh mana kebutuhan tersebut dipenuhi oleh layanan yang diberikan. Metode Importance Performance Analysis (IPA) sudah diterapkan atau digunakan oleh beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian dengan judul analisis kepuasan konsumen terhadap layanan pada Minimarket SK, penerapan pada penelitian tersebut dapat menampilkan perhitungan kesenjangan

antara persepsi dan harapan dalam beberapa atribut yang masih bernilai negatif yang berarti persepsi / kinerja lebih kecil dari harapan / kepentingan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, pada penelitian yang lain yang menerapkan metode SAW dengan judul sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan di Minimarket dengan menggunakan metode SAW dapat disimpulkan bahwa terdapat sistem yang membantu untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan menjadi acuan manager untuk mengambil tindakan yang perlu diperbaiki pada atribut tertentu dari tingkat kepuasan tersebut.

Sebagai pembandingan lainnya terdapat beberapa penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA seperti[5]. Jurnal-jurnal penelitian tersebut hanya digunakan sebagai referensi untuk membantu mempermudah penulis dan sebatas teori untuk pengukuran tingkat kepuasan konsumen yang didalamnya menerapkan metode. Dari jurnal-jurnal penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada penelitian yang memiliki output membangun sistem untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berbasis web serta tidak ada grafik kuadran yang ditampilkan pada sistem tersebut.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan pada tahun 1977 oleh Martilla dan James dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal dengan kuadran analisis. *Importance Performance Analysis* melibatkan 2 dimensi utama yaitu :

1. *Importance*(Kepentingan), dimensi ini mencakup tingkat kepentingan suatu karakteristik kinerja bagi pengguna atau pelanggan. *Importance* dapat ditentukan berdasarkan preferensi, harapan, atau kebutuhan pelanggan.
2. *Performance* (kinerja), dimensi ini mencakup sejauh mana elemen atau karakteristik kinerja memenuhi harapan pengguna atau pelanggan. *Performance* (kinerja) dapat diukur dengan berbagai karakteristik yang relevan dengan sistem atau perusahaan yang sedang dievaluasi.

Metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Kesenjangan (gap) yang bernilai positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh kesenjangan (gap) bernilai negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti kesenjangan(gap) semakin besar. Apabila total kesenjangan (gap) positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, kesenjangan (gap) adalah negatif, maka pelanggan kurang atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin kecil kesenjangan (gap) nya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai kesenjangan (gap) yang semakin kecil [6]. Berikut merupakan gambar Diagram Kartesius :



Gambar 1. Diagram Kartesius

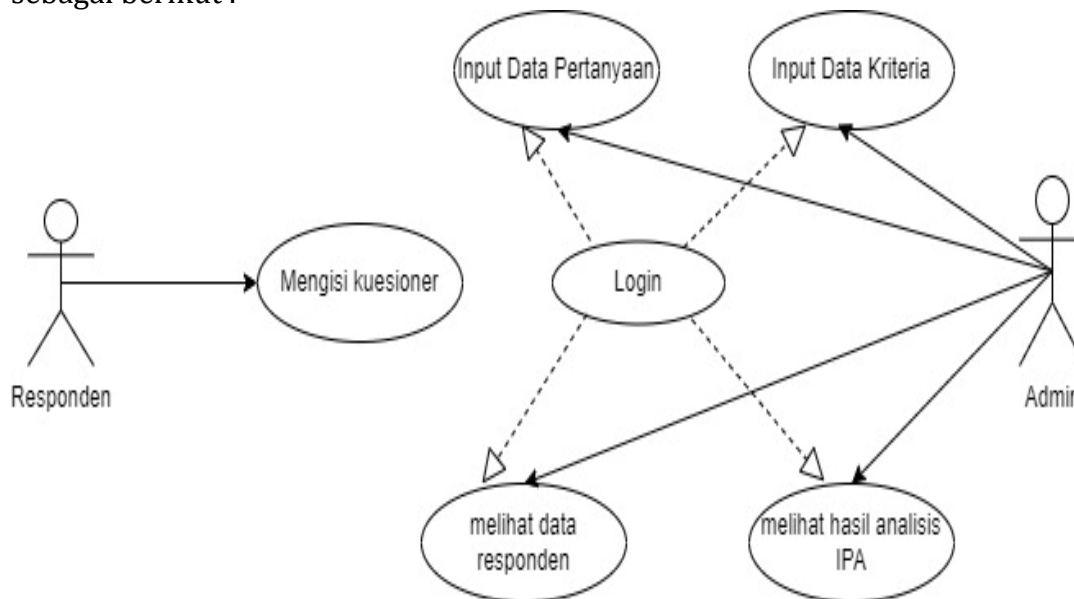
Pada metode IPA terdapat diagram kartesius yang menghasilkan empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok kriteria yang diteliti yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
Kuadran ini memuat kriteria yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya kriteria tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan, namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan para pelanggan.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran ini memuat skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, wajib dipertahankan karena ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki keunggulan dikriteria yang dianggap penting oleh pelanggan dan hasilnya memuaskan
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Kuadran ini memuat skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan perhatian lebih pada kriteria tersebut.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Kuadran ini memuat skor tingkat kepentingan rendah menurut pelanggan akan tetapi skor kinerja tinggi, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait kepada kriteria lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

2.2 Perancangan Sistem

Use Case Diagram merupakan sebuah interaksi antara satu atau lebih actor dengan sistem yang akan dibuat. *Use Case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem dan sisip saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi

tersebut. Dibawah ini merupakan *use case diagram* dari sistem yang akan dibangun sebagai berikut :



Gambar 2. Use Case Diagram Sistem Kepuasan Pelanggan PT. BEST

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan survei dengan cara membagi link kuesioner kepada 45 responden, langkah selanjutnya yaitu mengolah data yang telah didapat menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Mengolah data menggunakan metode IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan *service* AC dengan mengukur tingkat harapan konsumen dan mengukur tingkat kinerja yang telah diberikan oleh teknisi AC/perusahaan. Langkah pertama yang dilakukan yaitu mengetahui hasil dari jawaban setiap responden melalui bobot skala likertnya. Berikut merupakan tabel kinerja berdasarkan bobot skala likert nya yaitu sebagai berikut :

No.	Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy					Tangibles			
	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4	D5	E1	E2	E3	
1	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	
2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	3	5	2	4	3	3	4	3	2	4	2	3	2	5	3	5	2	5	3	
7	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	
8	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
11	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	0	0	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
15	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	2	3	4	4	5	3	1	1	1	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	
18	2	3	3	1	2	2	1	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	5	5	
19	3	2	1	2	3	3	1	3	4	2	4	2	3	3	3	2	4	4	4	3	
20	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	3	
21	2	2	2	1	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	
22	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	
23	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
24	3	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	1	2	4	3	2	2	3	2	2	
25	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	
26	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	0	
27	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	
28	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	
29	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	
30	4	2	2	4	5	5	3	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	
31	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	
32	1	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	
33	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	1	
34	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	
35	2	3	3	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	2	
36	1	2	1	3	4	2	2	2	3	1	2	2	3	1	4	2	2	2	3	2	
37	1	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	2	3	3	
38	2	2	4	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	
39	4	2	2	2	3	1	1	1	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	
40	3	1	2	4	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	
41	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	
42	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	
43	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	1	3	4	
44	3	2	2	1	3	3	2	2	4	3	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	
45	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	
Σ	139	131	133	128	135	135	123	141	143	137	135	133	131	132	152	138	138	134	145	140	2723

Gambar 3. Tingkat Kinerja berdasarkan Bobot Skala Likert

Berikut merupakan tabel tingkat kepentingan/harapan berdasarkan skala likert, antara lain sebagai berikut :

No.	Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy					Tangibles			
	A1	A2	A3	A4	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4	D5	E1	E2	E3	
1	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	
2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
6	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	2	4	5	5	1	3	3	4	2	5	
7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
8	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	2	3	5	5	
9	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	
11	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	5	3	4	5	0	0	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	3	3	3	2	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	2	4	2	
14	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	5	4	4	4	5	5	3	2	5	2	4	4	1	2	1	1	1	1	1	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2	3	3	3	
18	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	1	5	4	3	3	1	1	3	5	5	
19	2	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	3	2	1	4	4	1	1	4	3	
20	3	1	1	4	3	2	3	2	4	1	4	2	2	1	2	1	1	1	3	2	
21	3	1	2	2	4	3	2	2	1	1	2	1	2	3	5	1	1	2	5	4	
22	2	3	1	4	4	1	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	1	1	4	3	
23	2	1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	1	4	4	
24	3	3	2	2	3	1	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	1	2	4	3	
25	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	
26	2	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	0	
27	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	
28	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	5	
29	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	
30	3	3	4	2	3	4	5	3	3	3	4	2	3	4	2	3	1	4	3	2	
31	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	
32	1	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	
33	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	1	
34	3	1	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	
35	2	3	3	2	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	2	
36	1	2	1	3	4	2	2	2	3	1	2	2	3	1	4	2	2	2	3	2	
37	1	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	4	1	3	2	2	3	3	
38	2	2	4	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	
39	4	2	2	2	3	1	1	1	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	
40	3	1	2	4	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	
41	2	2	3	3	4	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	
42	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	
43	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	3	
44	2	3	1	3	3	4	3	3	1	2	3	3	2	1	3	1	1	4	5	3	
45	3	4	3	3	2	3	4	3	2	5	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	
Σ	137	133	136	138	147	139	144	135	135	131	142	139	131	129	146	122	116	129	149	141	2719

Gambar 4. Tingkat Kepentingan/harapan berdasarkan Bobot Skala Likert

Dari tabel diatas selanjutnya kita mencari tingkat kesesuaian masing-masing pertanyaan dimana x merupakan tingkat kinerja dan y merupakan tingkat kepentingan/ harapan. Berikut merupakan tabel tingkat kesesuaian, antara lain :

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian

No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (100%)
Reliability (Kehandalan)				
1.	Teknisi Selalu menepati janji mereka untuk melakukan pengecekan kerusakan AC pada waktu yang ditentukan	139	137	101,46%
2.	Teknisi bersungguh-sungguh untuk membantu memperbaiki masalah kerusakan AC konsumen	131	133	98,5%
3	Teknisi memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen	133	136	97,79%
4	Teknisi datang ketempat konsumen sesuai waktu yang telah dijanjikan	128	138	92,75%
Responsiveness (Daya Tanggap)				
5	Teknisi selalu merespon keluhan konsumen dengan cepat	135	147	92,52%
6	Teknisi selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen	135	139	96,4%
7	Kecepatan pemrosesan keluhan pelanggan	123	144	85,42%
8	Teknisi menginformasikan waktu untuk memperbaiki kerusakan AC	141	135	104,44%
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (100%)
Assurance (Jaminan)				
9	Teknisi bersikap sopan terhadap konsumen	143	135	105,93%
10	Konsumen merasa aman serta nyaman dalam berinteraksi	137	131	104,58%
11	Teknisi memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen	135	142	95,07%
12	Teknisi memiliki keterampilan yang memadai dalam menangani kerusakan AC	133	139	95,68%
Empathy (Empati)				
13	Kemudahan berkomunikasi dengan konsumen	131	131	100%
14	Teknisi selalu mengutamakan kepentingan konsumen	132	129	102,33%
15	Teknisi memahami kebutuhan spesifik para konsumennya	152	146	104,08%
16	Para teknisi memiliki jam operasional yang nyaman	138	122	111,29%
17	Teknisi memberikan perhatian individual kepada para konsumennya	138	116	118,97%
Tangibles (Bukti Fisik)				
18	Teknisi berpenampilan rapi	134	129	103,88%

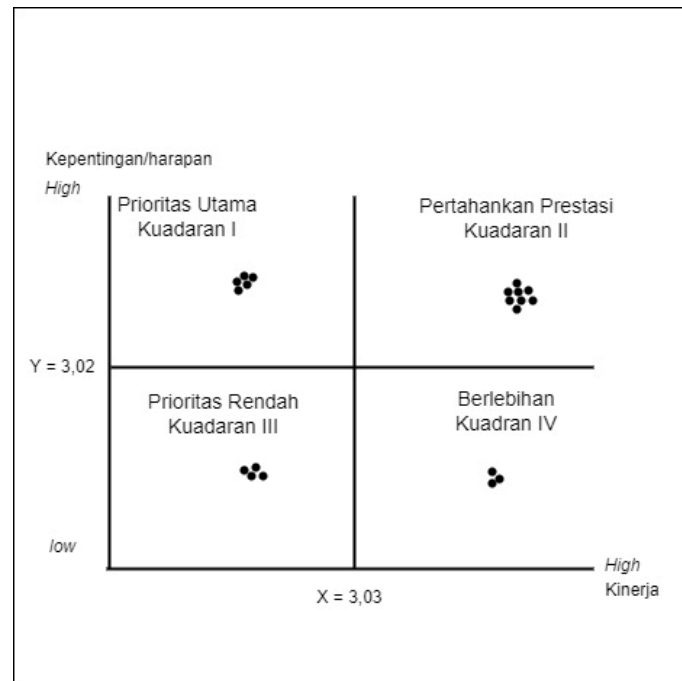
19	Sparepart yang dibutuhkan lengkap	145	149	97,32%
No.	Pertanyaan	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (100%)
Tangibles (Bukti Fisik)				
20	Peralatan yang akan digunakan untuk memperbaiki kerusakan AC lengkap	140	141	99,29%

Setelah mendapatkan tingkat kesesuaian selanjutnya mencari nilai rata-rata masing-masing kriteria yang digunakan sebagai titik penentuan setiap atribut layanan pada diagram kartesius. Adapun tabel rata-rata sebagai berikut :

Tabel 2. Rata-Rata

No.	Kode Kriteria	Rata-Rata X	Rata-Rata Y
1	A1	3,09	3,04
2	A2	2,91	2,96
3	A3	2,96	3,02
4	A4	2,84	3,07
5	B1	3,02	3,27
6	B2	2,98	3,09
7	B3	2,73	3,2
8	B4	3,13	3
9	C1	3,18	3
10	C2	3,04	2,91
11	C3	3	3,16
12	C4	2,96	3,09
13	D1	2,91	2,91
14	D2	2,93	2,87
15	D3	3,4	3,27
No.	Kode Kriteria	Rata-Rata X	Rata-Rata Y
16	D4	3,07	2,76
17	D5	3,07	2,58
18	E1	2,98	2,87
19	E2	3,22	3,31
20	E3	3,11	3,13
Total Rata-Rata		60,53	60,49

Setelah mendapatkan nilai rata-rata X dan Y maka didapat pula nilai keseluruhan rata-rata yang nantinya akan digunakan sebagai titik potong antara sumbu X dan Y pada diagram kartesius. Keseluruhan rata-rata X sebesar 3,03 dan keseluruhan rata-rata Y sebesar 3,02. Setelah mendapatkan titik potong antara sumbu X dan Y selanjutnya melakukan pemetaan melalui diagram kartesius yang bertujuan untuk mengetahui kinerja yang perlu dipertahankan maupun yang harus diperbaiki. Berikut merupakan gambar dari diagram kartesius, antara lain :



Gambar 5, Diagram Kartesius

Dari diagram kartesius diatas didapat pemetaan atribut layanan yang harus menjadi prioritas utama, dipertahankan, diprioritas rendah dan dianggap berlebihan oleh konsumen. Berikut merupakan tabel dari pemetaan atribut layanan tersebut, antara lain :

Tabel 3. Pemetaan Atribut

No.	Kode Kriteria	Pertanyaan	Pemetaan Atribut	Keterangan
1.	A1	Teknisi Selalu menepati janji mereka untuk melakukan pengecekan kerusakan AC pada waktu yang ditentukan	Kuadran II	Pertahankan
2.	A2	Teknisi bersungguh-sungguh untuk membantu memperbaiki masalah kerusakan AC konsumen	Kuadran III	Prioritas Rendah
3.	A3	Teknisi memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen	Kuadran I	Prioritas Utama
4.	A4	Teknisi datang ketempat konsumen sesuai waktu yang telah dijanjikan	Kuadran I	Prioritas Utama
5.	B1	Teknisi selalu merespon keluhan konsumen dengan cepat	Kuadran II	Pertahankan
6.	B2	Teknisi selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen	Kuadran I	Prioritas Utama
7.	B3	Kecepatan pemrosesan keluhan pelanggan	Kuadran I	Prioritas Utama

No.	Kode Kriteria	Pertanyaan	Pemetaan Atribut	Keterangan
8.	B4	Teknisi menginformasikan waktu untuk memperbaiki kerusakan AC	Kuadran II	Pertahankan
9.	C1	Teknisi bersikap sopan terhadap konsumen	Kuadran II	Pertahankan
10.	C2	Konsumen merasa aman serta nyaman dalam berinteraksi	Kuadran IV	Berlebihan
11.	C3	Teknisi memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen	Kuadran II	Pertahankan
12.	C4	Teknisi memiliki keterampilan yang memadai dalam menangani kerusakan AC	Kuadran I	Prioritas Utama
13.	D1	Kemudahan berkomunikasi dengan konsumen	Kuadran III	Prioritas Rendah
14.	D2	Teknisi selalu mengutamakan kepentingan konsumen	Kuadran III	Prioritas Rendah
15.	D3	Teknisi memahami kebutuhan spesifik para konsumennya	Kuadran II	Pertahankan
16.	D4	Para teknisi memiliki jam operasional yang nyaman	Kuadran IV	Berlebihan
17.	D5	Teknisi memberikan perhatian individual kepada para konsumennya	Kuadran IV	Berlebihan
No.	Kode Kriteria	Pertanyaan	Pemetaan Atribut	Keterangan
18.	E1	Teknisi berpenampilan rapi	Kuadran III	Prioritas Rendah
19.	E2	Sparepart yang dibutuhkan lengkap	Kuadran II	Pertahankan
20.	E3	Peralatan yang akan digunakan untuk memperbaiki kerusakan AC lengkap	Kuadran II	Pertahankan

Pada tampilan ini admin dapat melihat hasil analisis IPA berdasarkan pemetaan atributnya. Pemetaan atribut berguna untuk mengetahui atribut mana yang dianggap konsumen berlebihan, yang perlu diperbaiki serta atribut mana saja yang perlu dipertahankan. Adapun tampilannya sebagai berikut :

Kode	Pertanyaan	Pemetaan Atribut	Keterangan
A3	Teknisi memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen	Kuadran I	Prioritas Utama
A4	Teknisi datang ketempat konsumen sesuai waktu yang telah dijanjikan	Kuadran I	Prioritas Utama
B2	Teknisi selalu dapat menyelesaikan keluhan konsumen	Kuadran I	Prioritas Utama
B3	Kecepatan pemrosesan keluhan pelanggan	Kuadran I	Prioritas Utama
C4	Teknisi memiliki keterampilan yang memadai dalam menangani kerusakan AC	Kuadran I	Prioritas Utama
A2	Teknisi bersungguh-sungguh untuk membantu memperbaiki masalah kerusakan AC konsumen	Kuadran III	Prioritas Rendal
D1	Kemudahan berkomunikasi dengan konsumen	Kuadran III	Prioritas Rendal
D2	Teknisi selalu mengutamakan kepentingan konsumen	Kuadran III	Prioritas Rendal

Gambar 6. Pemetaan Atribut pada Analisis IPA

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian survei kepuasan pelanggan terhadap layanan service AC menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dapat diambil kesimpulan berupa :

1. Bahwa website yang telah dibuat dapat mempercepat pihak manajemen dalam meningkatkan layanan sesuai dengan point-point kekurangan yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen.
2. Dari 20 atribut layanan, pada diagram kartesius menunjukkan sebanyak 8 atribut layanan berada pada kuadran II dimana tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja sama tingginya berarti atribut layanan tersebut perlu dipertahankan dari segi kinerja dan kepentingan/harapan konsumen. Pada Kuadran III terdapat 4 atribut layanan dimana atribut tersebut tidak terlalu diharapkan oleh konsumen yang berarti tidak perlu adanya perhatian khusus terhadap atribut layanan tersebut. Pada Kuadran IV terdapat 3 atribut yang dianggap berlebihan oleh konsumen dan pada kuadran I terdapat 5 atribut layanan didalamnya yang perlu diperhatikan lebih oleh perusahaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen sudah cukup baik yang dapat dilihat pada kuadran II.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zahwa, F. A., & Syafi'i, I. (2022). Pemilihan pengembangan media pembelajaran berbasis teknologi informasi. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(01), 61-78.
- [2] Erica, D., & Al Rasyid, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa

Transportasi Online Di Jakarta. Perspektif: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika, 16

- [3] Siyamto, Y. (2017). Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 3(01), 63-76.
- [4] Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul, 7(2), 78663. Dan Seterusnya
- [5] Indricha, M., Arfanda, P. E., & Juhanis, J. (2019). Survei Minat Olahraga Pengunjung Car Free Day Boulevard Makassar (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- [6] Veza, O., & Hernuning, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Online Shop Gic. Jurnal Industri Kreatif (JIK), 4(01), 37-44.