



## **ANALISIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PERUSAHAAN LOGISTIK**

**Marshella Kartika Laraswati<sup>1</sup>, Yesica Novrita Devi<sup>2</sup>, dan Adiando<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

<sup>2</sup>Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

<sup>3</sup>Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

E-mail: <sup>1</sup> marshellakartika21@student.ppns.ac.id, <sup>2</sup>yesica@ppns.ac.id

### **Abstract**

Customer satisfaction is a comparison between the performance expected by the customer compared to the actual performance in the field. When the actual performance is higher than the customer's expectations, the customer feels satisfied and vice versa. In the case of logistics companies, customer satisfaction is one of the important factors in creating a good business climate, as an example of the case in logistics companies, which have not been maximal in satisfying customer desires. This study aims to analyze customer satisfaction with services at logistics companies, and determine the attributes attributes that need to be prioritized from the company to achieve customer satisfaction. Attributes of service quality are identified from indicators of customer satisfaction as expressed by Zeithmal et al, namely by TRREASE (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). The Importance Performance Analysis method at the suitability level compares the level of interest (expectation) with the level of service performance at the Company. The results of the study using the Importance Performance Analysis method for 25 service attributes of logistics companies obtained an average conformity level of 106%. Based on the Cartesian diagram, there are 10 attributes that have a high importance value for customers, but their performance is still unsatisfactory, each attribute is spread in quadrant A.

**Keywords:** *Service quality, customer satisfaction, importance performance analysis*

### **PENDAHULUAN**

Pada penelitian ini, untuk mengetahui sejauh mana suatu perusahaan memahami, dan memenuhi keinginan dari pengguna jasa, maka dilakukan suatu analisis yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pada perusahaan. Analisis tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode kepuasan pelanggan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini pertama kali dipublikasikan oleh Martilla dan James (1997) dengan maksud untuk mengukur interaksi antara persepsi konsumen juga prioritas dalam peningkatan kualitas produk maupun jasa yang dikenal juga sebagai quadrant analysis (Puspitasari dkk., 2010). Dilanjutkan dengan metode *Customer Satisfaction Index* untuk melakukan pengukuran secara menyeluruh pada tingkat kepuasan berdasarkan tingkat kepentingan dari seluruh

atribut yang diukur. Menurut Lewis and Booms (1983) metode *Service quality* merupakan sebuah ukuran untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan pada sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapan dari pelanggan.

Dari permasalahan yang terjadi perlu adanya penelitian terkait dengan kinerja pelayanan pada divisi finance dengan diimplementasikan menggunakan metode Importance Performance Analysis. Kinerja perusahaan dapat diketahui yang diperoleh dari keluhan pelanggan. Sehingga, dapat ditentukan langkah perbaikan secara terencana.

## METODE PENELITIAN

Metode ini dikemukakan pertama kali oleh Martila dan James pada tahun 1997 dalam artikel mereka "*Importance-Performance Analysis*" yang di publikasikan pada *Journal Of Marketing*. Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja didalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari tingkat kepentingan (expectation Importance) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja (performance organisasi dilihat dari atribut terkait (Magel, et al., 2005). Adapun prosedur dalam pengukuran IPA sebagai berikut,

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100$$

Tki = Tinggi Kesesuaian Responden

Xi = Skor/Nilai Kinerja

Yi = Skor/Nilai Kepentingan atau ekspektasi

Rumus tersebut digunakan untuk menghitung nilai kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Langkah selanjutnya, membagi diagram kartesius menjadi empat bagian dengan cara menghitung rata-rata dari rata-rata skala tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan

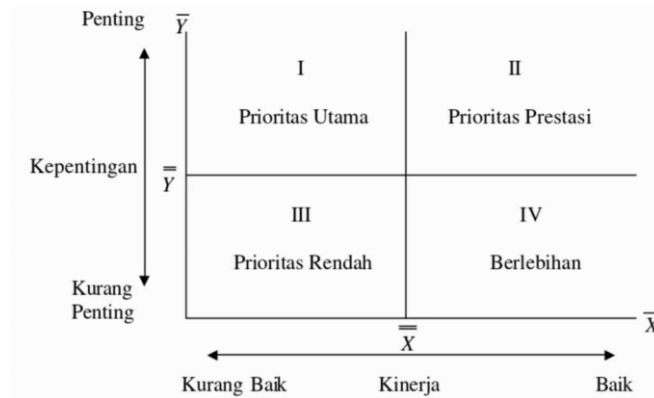
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua baris yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Sumbu X (mendatar) adalah persepsi dan sumbu Y (tegak) adalah harapan konsumen terhadap kualitas layanan (Supranto, 2006). Rumus yang digunakan untuk memetakan dimensi kedalam diagram kartesius berikut ini,

$$X = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$$

K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Sehingga, diperoleh hasil yang kemudian dipetakan kedalam diagram kartesius pada gambar 1



Gambar 1 Diagram Kartesius

Instrument yang digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur atau menyampaikan data dari variable yang diteliti. Hal ini dapat diketahui dengan uji validitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrument. Maka terlebih dahulu dihitung harga korelasi dengan rumus Product Moment,

$$r_{xy} = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

- $r$  = Koefisien korelasi
- $n$  = Jumlah responden
- $x_i$  = Skor setiap item pada instrumen
- $y_i$  = Skor setiap item pada kriteria
- $\sum y$  = Jumlah skor total
- $\sum x$  = Jumlah skor total

Reliabilitas berbicara mengenai masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui measurement error atau salah

ukur. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Adapun rumus Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut,

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{v_t - \sum pq}{V_t} \right)$$

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$V_t$  = Varians skor total

$k$  = Banyak butir pernyataan

$p$  = Proposi subyek yang mendapat skor 1

$q$  = Proposi subyek yang mendapat skor 0

Keputusan uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel adalah : Apabila nilai Cronbach's Alpha dengan ketentuan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dinyatakan reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menentukan kevalidan dari setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner, peneliti menggunakan SPSS untuk mengelola data dengan jumlah sampel 35 responden menggunakan kriteria penilaian uji validitas dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05 atau 5%,  $N = 100$ , dan  $R_{tabel} = 0,334$ . Jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka pernyataan yang ada di kuisisioner sebagai alat pengukur dikatakan valid. Pada Tabel 1 merupakan hasil uji validitas tingkat kinerja

Tabel 1  
Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Atribut	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
	T1	0,391	0,334	Valid
	T2	0,426	0,334	Valid
<i>Tangible</i>	T3	0,473	0,334	Valid
	T4	0,426	0,334	Valid
	T5	0,553	0,334	Valid
	R1	0,416	0,334	Valid

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja**

Atribut	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Realibility</i>	R2	0,485	0,334	<i>Valid</i>
	R3	0,695	0,334	<i>Valid</i>
	R4	0,695	0,334	<i>Valid</i>
	R5	0,695	0,334	<i>Valid</i>
	RS1	0,711	0,334	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness</i>	RS2	0,711	0,334	<i>Valid</i>
	RS3	0,711	0,334	<i>Valid</i>
	RS4	0,436	0,334	<i>Valid</i>
	RS5	0,466	0,334	<i>Valid</i>
	ASS1	0,466	0,334	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i>	ASS2	0,466	0,334	<i>Valid</i>
	ASS3	0,473	0,334	<i>Valid</i>
	ASS4	0,410	0,334	<i>Valid</i>
	ASS5	0,410	0,334	<i>Valid</i>
	E1	0,677	0,334	<i>Valid</i>
<i>Empathy</i>	E2	0,410	0,334	<i>Valid</i>
	E3	0,716	0,334	<i>Valid</i>
	E4	0,716	0,334	<i>Valid</i>
	E5	0,716	0,334	<i>Valid</i>

hasil uji validitas tingkat pelayanan pada artribut dinyatakan valid karena hasil r hitung dari semua artribut pertanyaan lebih besar pada r tabel yaitu sebesar 0,334. Dilanjutkan dengan uji validitas tingkat harapan pada Tabel 2 berikut ini,

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan**

Atribut	Item Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
<i>Tangible</i>	T1	0,512	0,334	<i>Valid</i>
	T2	0,529	0,334	<i>Valid</i>
	T3	0,526	0,334	<i>Valid</i>
	T4	0,51	0,334	<i>Valid</i>
	T5	0,756	0,334	<i>Valid</i>
<i>Realibility</i>	R1	0,636	0,334	<i>Valid</i>
	R2	0,671	0,334	<i>Valid</i>
	R3	0,602	0,334	<i>Valid</i>
	R4	0,741	0,334	<i>Valid</i>
	R5	0,756	0,334	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness</i>	RS1	0,699	0,334	<i>Valid</i>
	RS2	0,593	0,334	<i>Valid</i>
	RS3	0,545	0,334	<i>Valid</i>
	RS4	0,568	0,334	<i>Valid</i>
	RS5	0,465	0,334	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i>	ASS1	0,39	0,334	<i>Valid</i>
	ASS2	0,423	0,334	<i>Valid</i>
	ASS3	0,587	0,334	<i>Valid</i>
	ASS4	0,464	0,334	<i>Valid</i>
	ASS5	0,602	0,334	<i>Valid</i>
<i>Empathy</i>	E1	0,616	0,334	<i>Valid</i>
	E2	0,508	0,334	<i>Valid</i>
	E3	0,596	0,334	<i>Valid</i>
	E4	0,556	0,334	<i>Valid</i>
	E5	0,417	0,334	<i>Valid</i>

Dari hasil uji validitas tingkat harapan pada atribut dinyatakan valid karena hasil  $r$  hitung dari semua atribut pertanyaan lebih besar pada  $r$  tabel yaitu sebesar 0,334. Dilanjutkan dengan uji realibilitas menggunakan SPSS dengan sampel 35 responden.

Tabel 3  
 Uji Realibilitas

<i>Variable</i>	<i>Cronbach's Alpha Variabel</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Keterangan</i>
Kinerja Pelayanan	0,893	0,60	<i>Reliable</i>
Harapan Pelayanan	0,908	0,60	<i>Reliable</i>

Nilai Uji Realibilitas pada tingkat kinerja dinyatakan reliable karena Nilai Cronbach's Alpha Variable 0,893 lebih besar dari Cronbach's Alpha  $> 0,60$ . Dan tingkat harapan dinyatakan reliable karena Nilai Cronbach's Alpha Variable 0,908 lebih besar dari Cronbach's Alpha  $> 0,60$ . Tahap selanjutnya yaitu mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Sehingga, diperoleh hasil rata-rata kinerja dan harapan seluruh pelanggan dengan perhitungan rata-rata :

Tabel 4  
 Hasil Rata-Rata Kinerja

Atribut	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Total Tki
T1	163	101	161%
T2	161	118	136%
T3	134	100	134%
T4	114	117	97%
T5	139	122	114%
R1	120	123	98%
R2	121	121	100%
R3	115	118	97%
R4	115	121	95%
R5	115	122	94%
RS1	112	135	83%
RS2	112	136	82%
RS3	112	134	84%
RS4	118	134	88%
RS5	146	116	126%
E1	146	131	111%
E2	146	117	125%
E3	134	135	99%

**Tabel 4**  
**Hasil Rata-Rata Kinerja**

Atribut	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Total Tki
E4	112	139	81%
E5	112	118	95%
ASS1	138	117	118%
ASS2	112	97	115%
ASS3	114	99	115%
ASS4	114	98	116%
ASS5	114	138	83%
Rata-Rata			106%

Hasil perhitungan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 106%, maka perusahaan dapat dikatakan bahwa kinerja dari masing-masing atribut pelayanan pada Perusahaan Logistik sudah dapat memenuhi harapan dari pelanggan. Namun ada beberapa atribut yang perlu dilakukan perbaikan.

Perhitungan rata-rata kinerja dan harapan seluruh atribut :

**Tabel 5**  
**Rata-Rata Kinerja Dan Harapan Seluruh Atribut**

Kode Pernyataan	$\Sigma X$	Rata-rata X	$\Sigma Y$	Rata-rata Y
T1	163	99	101	68
T2	161	98	118	76.5
T3	134	84.5	100	67.5
T4	114	74.5	117	76
T5	139	87	122	78.5
R1	120	77.5	123	79
R2	121	78	121	78
R3	115	75	118	76.5
R4	115	75	121	78
R5	115	75	122	78.5
RSS1	112	73.5	135	85
RSS2	112	73.5	136	85.5
RSS3	112	73.5	134	84.5
RSS4	118	76.5	134	84.5
RSS5	146	90.5	116	75.5
E1	146	90.5	131	83
E2	146	90.5	117	76
E3	134	84.5	135	85
E4	112	73.5	139	87
E5	112	73.5	118	76.5

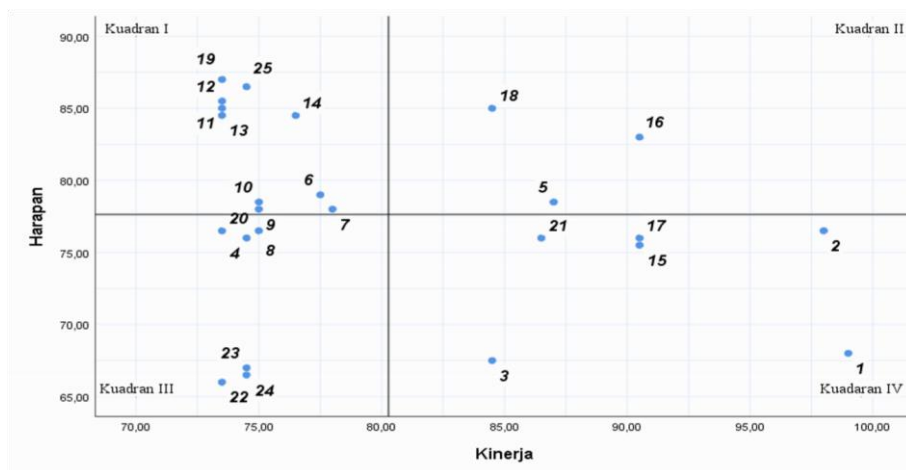


**Tabel 5**  
**Rata-Rata Kinerja Dan Harapan Seluruh Atribut**

Kode Pernyataan	$\Sigma X$	Rata-rata X	$\Sigma Y$	Rata-rata Y
ASS1	138	86.5	117	76
ASS2	112	73.5	97	66
ASS3	114	74.5	99	67
ASS4	114	74.5	98	66.5
ASS5	114	74.5	138	86.5
Rata-rata	$\bar{X}$	80.28	$\bar{Y}$	77.64

Hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan harapan seluruh atribut dapat diketahui bobot rata-rata tingkat penilaian kenyataan sebesar 80,28, nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja (X), serta diketahui bobot rata-rata tingkat penilaian harapan sebesar 77,64, nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan sumbu (Y).

Kemudian tiap atribut dijabarkan dan disajikan dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi. Penjabaran tiap atribut disajikan dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi. Kuadran pada matriks IPA dipisahkan oleh garis tegak lurus yang didapatkan dari rata-rata keseluruhan nilai kinerja dan nilai harapan terhadap keseluruhan atribut kualitas layanan. Berdasarkan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan nilai rata-rata dari tingkat harapan.



Gambar 2. Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil dari Gambar 2 pada diagram kartesius diperoleh hasil sebagai berikut,

1. Kuadran I, Menjelaskan faktor atau atribut kepuasan pelanggan yang masih belum puas karena ekspektasi tidak terpenuhi. Sebanyak 10 atribut yang termasuk kedalam kuadran A.
2. Kuadran II, Menjelaskan pelanggan merasa puas karena harapan terpenuhi dengan kinerja yang baik dan perusahaan mempertahankannya. Sebanyak 3 atribut yang termasuk kuadran B.
3. Kuadran III, Menjelaskan tingkat kinerja yang rendah namun sebanding dengan tingkat harapan pelanggan dan tidak merasa terganggu akan rendahnya kinerja perusahaan. Sebanyak 6 atribut yang termasuk kedalam kuadran C.
4. Kuadran IV, Menjelaskan faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh para pelanggan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Sebanyak 6 atribut yang termasuk kuadran D.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diketahui bahwa ada 10 atribut yang masuk dalam kuadran I yaitu, Atribut 6, Atribut 7, Atribut 10, Atribut 11, Atribut 12, Atribut 13, Atribut 14, Atribut 19, Atribut 20, dan Atribut 25, dimana 10 atribut ini memiliki tingkat harapan yang tinggi bagi pelanggan namun tingkat kinerja yang diberikan Perusahaan masih rendah. Sehingga atribut kualitas layanan ini dianggap mengecewakan pelanggan.

## **SIMPULAN**

Hasil dari analisis diketahui bahwa ada atribut yang harus lebih ditingkatkan oleh perusahaan yaitu 10 atribut yang termasuk dalam kuadran A dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Disarankan perusahaan melakukan evaluasi kembali atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.



## **DAFTAR PUSTAKA**

- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi. *Jurnal Teknik Industri*, 5, 4-6
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Zeithaml. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery Service. *Communication and Control Processes in Delivey of Service Quality, Journaal Sage*, 5, 35–48.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Bhineka Cipta