



ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KONSUMEN DI PERUSAHAAN PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN ZONE OF TOLERANCE

Firman Hidayat¹⁾, Devina Puspita Sari, S.T., M.T.²⁾, dan Yugowati Praharsi, S.Si., M.Sc., Ph.D.³⁾

¹⁾Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

²⁾Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

³⁾Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

E-mail: yugowati@ppns.ac.id

Abstract

This company is one of the public service companies in Tuban Regency. In the past 2 (two) years there has been a decline in company transactions. There has been no evaluation regarding the influence of consumer satisfaction on company transactions. This research aims to determine the causal relationship between service quality and consumer satisfaction with sales transactions. This research uses data obtained from consumer satisfaction questionnaires which were randomly distributed to 96 consumers. This research uses the Importance Performance Analysis (IPA) and Zone Of Tolerance (ZOT) methods with the help of the SPSS 26. The results show that from the 25 attributes of the questionnaire statements, there are 21 attributes with negative values on the Service Quality radar diagram, there are 5 attributes that is in Quadrant 1 of the Cartesian Importance Performance Analysis Diagram, and 5 attributes are outside the Zone Of Tolerance. 5 attributes that are outside the Zone of Tolerance become priorities for improving company services and are given recommendations there are Companies need to improve services regarding: monitoring of HSE SOPs, competency of service officers, reliability of scheduling systems, and integrated information systems to improve the quality of company services as consumer expected.

Keywords: *Customer Services, Customer Satisfaction, SPSS, Service Quality Importance Performance Analysis, and Zone Of Tolerance*

PENDAHULUAN

Persaingan globalisasi telah masuk dalam berbagai aspek meliputi ekonomi, sosial, dan politik serta telah membawa perubahan yang sangat cepat dan berdampak luas bagi perekonomian. Menyikapi persaingan globalisasi ini, pelaku bisnis harus berupaya untuk melakukan perubahan dan pembaruan. Ketatnya persaingan antar perusahaan mengharuskan perusahaan untuk merancang strategi bersaing yang tepat agar dapat memperoleh hasil yang maksimal dalam memasarkan jasa dan produknya dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Objek dari penelitian ini adalah Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan yang telah berdiri sejak 1746 yang telah mengalami berbagai perubahan status dan kini telah menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas.

Penelitian ini difokuskan pada unit Pelayanan dalam perusahaan yang meliputi layanan jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan.

Telah terjadi penurunan jumlah transaksi di setiap lini pelayanan, penurunan sebanyak 665 transaksi untuk layanan kurir, 34.600 transaksi untuk layanan logistik dan 24.540 transaksi untuk layanan transaksi keuangan pada tahun 2021 dan 2022. Berdasarkan identifikasi transaksi pada unit pelayanan perusahaan telah menunjukkan terjadinya penurunan transaksi konsumen yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti *error system*, pelayanan yang buruk dan makin maraknya perusahaan dengan penawaran pelayanan sejenis. Penurunan jumlah transaksi mempengaruhi pendapatan perusahaan yang ikut menurun sehingga perusahaan perlu mengidentifikasi kepuasan pelayanan konsumen menggunakan metode *Service Quality*, menganalisis tingkat kualitas pelayanan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, dan mengevaluasi serta menentukan tingkat prioritas perbaikan pelayanan menggunakan metode *Zone Of Tolerance*.

METODE PENELITIAN

Sampel dari penelitian ini adalah konsumen perusahaan yang menggunakan satu atau lebih dari satu dari layanan perusahaan. Karena populasi tidak diketahui, penentuan jumlah sampel menggunakan Rumus Lemeshow dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, estimasi maskimal 50% dan *sampling error* 10% (Setiawan, Dkk, 2022).

Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan 25 atribut pernyataan, pengukuran Validitas menggunakan *Software Statistical Program For Society Science* (SPSS) dengan tingkat signifikansi (α) = 5% untuk pengukuran Reliabilitas menggunakan *Software Statistical Program For Society Science* (SPSS) dengan *Cronbach Alpha* (α) > 0.6 (Sugiyono, 2014). Menurut Sany, Dkk (2020) Adapun Langkah-langkah dalam penerapan metode SERVQUAL yaitu :

1. Menghitung nilai kinerja (X_i) dan nilai harapan (Y_i)

$$\sum X_i = (\sum STP_{x1}) + (\sum TP_{x2}) + (\sum CP_{x3}) + (\sum P_{x4}) + (\sum SP_{x5})$$

$$\sum Y_i = (\sum STP_{x1}) + (\sum TP_{x2}) + (\sum CP_{x3}) + (\sum P_{x4}) + (\sum SP_{x5})$$

2. Menghitung rata-rata nilai kinerja (X_i) dan harapan (Y_i)

$$\underline{Xi} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\underline{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

3. Menghitung nilai *gap* (kesenjangan antara kinerja (Xi) dan harapan (Yi))

$$SQi = \underline{Xi} - \underline{Yi}$$

Untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (Fadillah, Dkk, 2020) menggunakan SPSS 26 dengan melakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Rahmawati, dkk (2023) Untuk mengevaluasi dan menentukan tingkat prioritas perbaikan pelayanan konsumen menggunakan metode *Zone Of Tolerance*. Parasuraman, et al. (1991). Dengan menghitung nilai dari (*Measure of Service Adequacy* (MSA), *Measure of Service Superiority* (MSS), dan *Zone of Tolerance* (ZOT)) yang diperoleh dari rata-rata tiap nilai dari tiap atribut

1. MSA=Pelayanan Sekarang-Pelayanan Minimum
2. MSS = Pelayanan Sekarang – Pelayanan Harapan
3. ZOT = Pelayanan harapan – Pelayanan minimum

Selanjutnya menghitung dan menentukan posisi dari (layanan sekarang, MSA, dan MSS)

1. Posisi pelayanan sekarang = Nilai MSA
2. Posisi MSS = ZOT - MSS
3. Posisi MSA = ZOT - MSA

Langkah terakhir menentukan peringkat prioritas

Prioritas Perbaikan = *Gap* x Nilai Kinerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Atribut Pernyataan kuesioner yang digunakan berjumlah 25 atribut dengan kode dan Indikator yang dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1
Atribut Pernyataan Kuesioner

Dimensi	Kode	Indikator
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	T1	Peralatan yang mendukung proses pelayanan (Nomor Antrean, ATK, peralatan transaksi elektronik)
	T2	Petugas Kantor menggunakan pakaian yang rapi saat bekerja (seragam kantor)
	T3	Fasilitas Layanan Kantor (Ruangan nyaman, akses keluar-masuk mudah, tempat duduk nyaman, tersedia tempat parkir)
<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	Layanan yang diberikan tepat waktu (tidak mengalami keterlambatan)
	R2	Proses Transaksi Mudah dan cepat
	R3	Akses Layanan Stabil (Kesetaraan layanan antar konsumen)
	R4	Harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RS 1	Petugas melayani keluhan dengan cepat
	RS 2	Daya tanggap Petugas pelayanan dalam menjelaskan mudah dimengerti
	RS 3	Petugas menyelesaikan keluhan dengan tepat
	RS 4	Petugas memberikan pembaruan informasi pelayanan yang akurat
<i>Competence</i> (kompeten)	CP 1	Petugas memiliki pengetahuan tentang keseluruhan proses pelayanan transaksi
	CP 2	Petugas kompeten selama proses pelayanan transaksi
<i>Courtesy</i> (Sopan Santun)	CT 1	Petugas ramah ketika berkomunikasi dengan konsumen maupun calon konsumen
	CT 2	Petugas berperilaku baik terhadap konsumen maupun calon konsumen
	CT 3	Petugas berperilaku baik dan ramah saat mengatasi keluhan konsumen
<i>Credibility</i> (Kredibilitas)	CB 1	Kantor memiliki reputasi baik terhadap konsumen
	CB 2	Kantor menjamin kelancaran selama proses pelayanan yang diberikan
<i>Security</i> (Keamanan)	S 1	Kantor memiliki peralatan K3 dan prosedur keselamatan kerja
	S 2	Kantor menjamin keamanan data pribadi konsumen
<i>Access</i> (Akses)	A 1	Kemudahan menghubungi petugas layanan dalam jaringan
<i>Communcation</i> (Komunikasi)	CC 1	Petugas memberikan informasi ketika terjadi perubahan informasi ataupun gangguan
	CC 2	Petugas memberikan penjelasan yang baik, akurat, dan tepat
<i>Understanding the Customer</i> (Kemampuan memahami konsumen)	U 1	Petugas memberikan pelayanan perseorangan kepada konsumen
	U 2	Petugas mengutamakan harapan konsumen

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas menggunakan SPSS 26 dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3

Tabel 2
Uji Validitas Nilai Kinerja, Nilai Harapan dan Nilai Maksimum

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	96	100
	<i>Excluded^a</i>	0	0
	<i>Total</i>	96	100

Tabel 3
Uji Reliabilitas Nilai Kinerja, Nilai Harapan, Nilai Maksimum

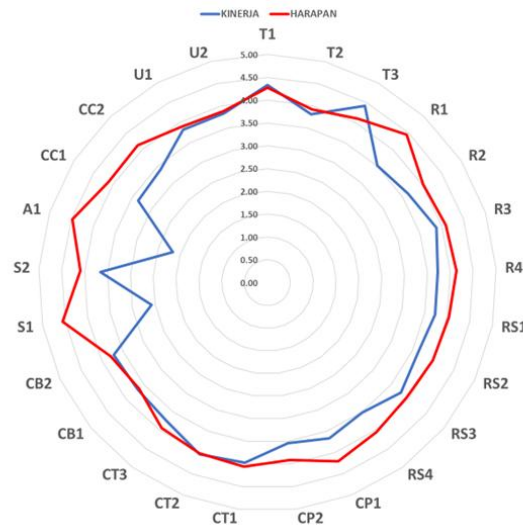
<i>Reliability Statistics</i>					
Nilai Kinerja		Nilai Harapan		Nilai Minimum	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0.889	25	0.884	25	0.899	25

Pengolahan kuesioner untuk perhitungan jumlah, rata-rata dan, *Gap* menggunakan *Microsoft Excel* dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4
Hasil Pengolahan Kuesioner

No	Kode	Kinerja		Harapan		Gap
		Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
1	T1	416	4.33	410	4.27	0.06
2	T2	366	3.81	376	3.92	-0.10
3	T3	424	4.42	394	4.10	0.31
4	R1	337	3.51	427	4.45	-0.94
5	R2	349	3.64	387	4.03	-0.40
6	R3	373	3.89	393	4.09	-0.21
7	R4	358	3.73	397	4.14	-0.41
8	RS1	358	3.73	387	4.03	-0.30
9	RS2	348	3.63	383	3.99	-0.36
10	RS3	363	3.78	379	3.95	-0.17
11	RS4	338	3.52	388	4.04	-0.52
12	CP1	352	3.67	404	4.21	-0.54
13	CP2	340	3.54	376	3.92	-0.38
14	CT1	382	3.98	390	4.06	-0.08
15	CT2	388	4.04	386	4.02	0.02
16	CT3	360	3.75	378	3.94	-0.19
17	CB1	353	3.68	349	3.64	0.04
18	CB2	356	3.71	364	3.79	-0.08
19	S1	248	2.58	437	4.55	-1.97
20	S2	351	3.66	393	4.09	-0.44
21	A1	209	2.18	430	4.48	-2.30
22	CC1	321	3.34	395	4.11	-0.77
23	CC2	327	3.41	397	4.14	-0.73
24	U1	367	3.82	374	3.90	-0.07
25	U2	368	3.83	372	3.88	-0.04

Diagram Radar Dapat dilihat pada Gambar 1. Garis biru menunjukkan nilai kinerja, dan garis merah menunjukkan nilai harapan. Atribut dengan gap bernilai negatif ditunjukkan dari atribut-atribut dengan garis birunya berada di dalam garis merah yang



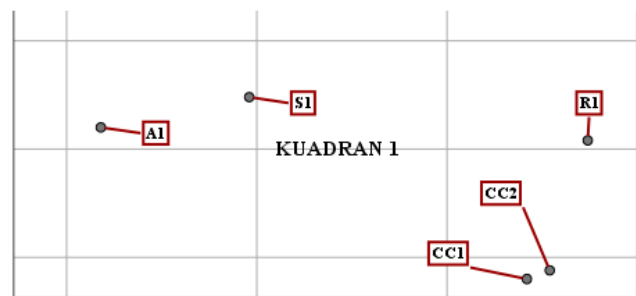
dinilai tidak memuaskan.

Selanjutnya adalah analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 26 dapat dilihat pada Gambar 2. Perusahaan maupun manajemen harus memberikan perhatian dan melakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan pada atribut-atribut Kuadran 1 karena tingkat kinerja rendah dan harapan tinggi, atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah A1, CC1, CC2, R1, S1 yang menjelaskan bahwa konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karena harapannya tidak terpenuhi.

Gambar 1. Diagram Radar *Service Quality*

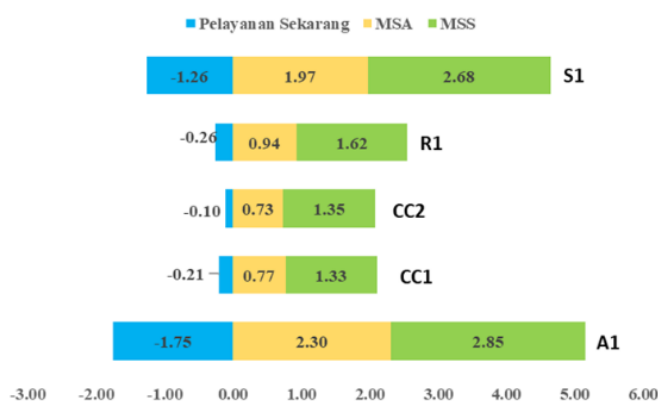
Gambar 2. Kuadran 1 Diagram IPA

Setelah mengetahui atribut-atribut yang berada di Kuadran 1 pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) selanjutnya adalah mengolah nilai rata-rata dari atribut-



atribut tersebut menggunakan metode Metode *Zone Of Tolerance* (ZOT). Hasil Evaluasi dapat dilihat pada Gambar 3

Dari Gambar 3 menunjukkan bahwa Posisi Layanan Sekarang dari atribut-atribut tersebut bernilai negatif dan berada di bawah posisi MSA berarti konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang dirasakan sehingga perlu prioritas perbaikan untuk semua atribut pelayanan tersebut. Selanjutnya adalah menentukan peringkat prioritas perbaikan pelayanan yang dapat dilihat pada Tabel 5.



Gambar 3. Diagram ZOT

Tabel 5
Prioritas Perbaikan Pelayanan

No	Atribut	Gap	Nilai Kinerja	Hasil ($Gap \times$ Nilai Kinerja)	Peringkat
1	A1	-2.30	2.18	-5.0	2
2	CC1	-0.77	3.34	-2.6	4
3	CC2	-0.73	3.41	-2.5	5
4	R1	-0.94	3.51	-3.3	3
5	S1	-1.97	2.58	-5.1	1

SIMPULAN

Dari analisis *Service Quality* menunjukkan bahwa terdapat gap negatif di banyak atribut yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan tidak memuaskan yaitu atribut T2, R1, R2, R3, R4, RS1, RS2, RS3, RS4, CP1, CP2, CT1, CT3, CB2, S1, S2, A1, C1, CC2, U1, U2. Dari *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat 4 Atribut yang berada pada Kuadran 1 yang mewakili tingkat kinerja yang rendah dan harapan yang tinggi ini menjelaskan bahwa konsumen merasa tidak puas dengan



pelayanan yang diberikan yaitu atribut A1, S1, R1, CC1, dan CC2. Dari analisis *Zone Of Tolerance* (ZOT), seluruh atribut yang berada pada Kuadran 1 Analisis (IPA) yaitu atribut A1, S1, R1, CC1, dan CC2 memiliki nilai posisi Layanan Sekarang berada di bawah Nilai MSA-nya, ini menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut masuk kedalam prioritas perbaikan. Saran untuk Penelitian selanjutnya dapat menambahkan atribut pernyataan kuesioner mengenai sarana dan prasarana perusahaan, dapat menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) untuk menentukan skala prioritas pelayanan yang harus diperbaiki, dan dapat menggunakan rincian transaksi bulanan perusahaan sebagai data sekunder penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. *J@ti UNDIP : Jurnal Teknik Industri*, 1-10.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13 ed.). Jakarta: Erlangga
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). *Refinement And Reassessment of The SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*, 420-450.
- Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati Rina, & Sari, T. F. (2023). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone Of Tolerance (ZOT) Dan KANO Pada Pet World*. *J@ti Undip Jurnal Teknik Industri*, 21-32
- Sany, S. Y., Kuncorosidi, & Sopiawadi, M. (2020). *Quality Analysis Of Service With SERVQUAL (Service Quality) Method in Tini Cake Catering & Cookies Malaysian Restaurant*. *DIMENSIA : Diskursus Ilmu Manaejemen STESIA*, 14-25.
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). *Pengaruh Kepercayaan, Tampilan, dan Promosi terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace*. *Jurnal Infortech*, 139-147.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.