

DEDY KHRISTianto (12.03.3.1.1.00046). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Konsumen Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) (Studi Kasus PT. Surabaya Es Sejahtera). Dibimbing oleh **Millatul Ulya, S.TP., M.T.** dan **Iffan Maflahah S.TP., M.Si**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan konsumen terhadap pelanggan es batu kristal di PT. Surabaya Es Sejahtera, serta untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pelayanan konsumen melalui metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan bulan Juli 2017 bertempat di PT. Surabaya Es Sejahtera Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian ini dirancang dengan menggunakan jenis penelitian survey. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuisioner, dan dokumentasi. Variabel penelitian yang diamati meliputi: Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan kepuasan konsumen pada semua atribut ditunjukan dengan angka sebesar 96.55%. Hal ini membuktikan bahwa tingkat kesesuaian kepentingan konsumen lebih tinggi di bandingkan tingkat kinerja yang terdapat di PT. Surabaya Es Sejahtera, maka dari itu konsumen belum merasa puas terhadap tingkat kualitas pelayanan. Sedangkan untuk hasil penjelasan diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut; Kuadran 1 untuk sub variabel (*Realbility*) keandalan yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Perbaikan yang dapat dilakukan meliputi penambahan jumlah kendaraan untuk mengirim produk perusahaan, penambahan pekerja, dan penambahan armada transportasi, perbaikan kendaraan pengirim produk es, dan penambahan agen distribusi. Kuadran 2 untuk sub variabel (*assurance*) jaminan, dan (*responsiveness*) ketangapan yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan, dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan. Perbaikan yang dapat dilakukan meliputi permintaan maaf kepada konsumen, memberikan kompensasi kepada konsumen baik dengan pembayaran ganti rugi ataupun menyediakan layanan sepadan, membuat surat pakta integritas kepada tenaga kerja. Kuadran 3 untuk sub variabel (*tangibles*) bukti fisik pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan, dan pelayanannya kurang memuaskan. Karena atribut pada kuadran ini kurang begitu penting maka perusahaan harus mempertimbangkan perbaikan kinerja pada kuadrat ini. Kuadran 4 untuk variabel (*empathy*) perhatian yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya memuaskan. . Karena atribut pada kuadrant ini kurang begitu penting, dan kinerjanya berlebihan maka perusahaan harus mengurangi kinerjanya pada kudrant ini.

Kata Kunci : Kepuasan Pelayanan, Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

DEDY KHRISTIANTO (12.03.3.1.1.00046). Analysis of Consumer Service Satisfaction Level Using IPA (*Importance Performance Analysis*) Method Case Study of (Studi Kasus PT. Surabaya Es Sejahtera). Supervised by **Millatul Ulya, S.TP., M.T.** and **Iffan Maflahah S.TP., M.Si**

ABSTRACT

This study was conducted To determine the level of customer service satisfaction to customers ice crystal in PT. Surabaya Es Sejahtera, and to know the result of customer satisfaction service analysis through IPA (*Importance Performance Analysis*) method. This research was conducted from June until July 2017 at PT. Surabaya Es Sejahtera East Java Province. This type of research was designed using survey type. Methods of data collection were conducted by interviews, questionnaires, and documentation. Research variables observed included: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the level of customer satisfaction services on all attributes shown with the number of 96.55%. This proves that the level of expectations of higher cosmetics in the level of reality contained in PT. Surabaya Es Sejahtera, therefore consumers have not been satisfied with the level of service quality. As for the results of explanation Cartesian diagram can be explained as follows; Quadrant 1 for the sub variable (Realbillity) reliability residing in this quadrant is considered very important by the customer but the service is not satisfactory. Repairs that can be done include the addition of the number of vehicles to send the company's products, the addition of workers, and the addition of a fleet of transport, improvement of ice product delivery carriers, and the addition of distribution agents. Quadrant 2 for guarantee sub-variables (assurance), and (responsiveness) in this quadrant are considered very important by the customer, and the service performance is very satisfactory. Improvements that can be made include apologies to consumers, compensating consumers with either a compensation payment or providing a commensurate service, creating a letter of integrity pact to the workforce. Quadrant 3 for sub variable (tangibles) of physical evidence in this quadrant is considered not very important by the customer, and the service is less satisfactory. Since the attributes in this quadrant are less important then the firm should consider performance improvements in this square. Quadrant 4 for the four (empatthy) variables of attention residing in this quadrant is considered not as important by the customer but the service is satisfactory. . Since the attributes in this quadrant are less important, and their performance is excessive then the perfection must reduce its performance on this kudrant.

Keywords : Service Satisfaction, IPA Method (*Importance Performance Analysis*)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
RIWAYAT HIDUP PENULIS	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Definisi Pemasaran	4
2.2 Definisi Jasa	4
2.3 Definisi Kepuasan Konsumen	5
2.4 Definisi Metode IPA	8
2.5 Penelitian Terdahulu	9

BAB III. METODE PENELITIAN	13
3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	13
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	13
3.3 Tahapan Penelitian	13
3.4 Jenis Penelitian	14
3.5 Teknik Pengambilan Data	14
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	14
3.6 Tahapan Penelitian dan Pengumpulan Data	15
3.6.1 Kepuasan Konsumen	18
3.6.2 Populasi dan Sampel	18
3.6.3 Analisis Data	20
3.6.3.1 Uji Validitas	20
3.6.3.1 Uji Reliabilitas	20
3.6.4 IPA (Importance Performance Analysis)	21
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	23
4.2 Struktur Organisasi	23
4.3 Jam Kerja Karyawan	23
4.4 Jenis Gambaran Produk	24
4.5 Identifikasi Kebutuhan Konsumen	24
4.6 Deskripsi Data Responden	25
4.6.1 Jenis Kelamin	25
4.6.2 Usia Responden	26
4.6.3 Pekerjaan Responden	27
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
4.7.1 Uji Validitas	27

4.7.2 Uji Reliabilitas	29
4.8 Hasil Penelitian	30
4.8.1 Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Pada Sub Variabel Kualitas Pelayanan	30
4.8.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	31
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	16
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Pada Kepentingan	17
Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Pada Kinerja	18
Tabel 3.4 Kategori Kepuasan Konsumen	18
Tabel 4.1 Atribut Kualitas Pelayanan	25
Tabel 4.2 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 4.3 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 4.4 Karakteristik Data Responden Pekerjaan	27
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepentingan	28
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kinerja.....	29
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	29
Tabel 4.8 Tingkat Kesesuaian Antara Kepentingan dan Kinerja	30
Tabel 4.9 Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepuasan Pelayanan Kepentingan dan Kinerja Seluruh Atribut	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta <i>Importance-Performance Analysis</i>	8
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	13
Gambar 3.2 Diagram Kartesius	22
Gambar 4.1 Produk PT. Surabaya Es Sejahtera	24
Gambar 4.2 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Gambar 4.3 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Usia	26
Gambar 4.4 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Sub Variabel Kepuasan Konsumen	32
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Sub Variabel Kepuasan Pelayanan Konsumen ..	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	45
Lampiran 2. Hasil Rekap Kuisisioner Tingkat Kepentingan Dan Kinerja.....	47
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Dan Relibitas	55
Lampiran 4. Dokumentasi	57