



Jurnal SENOPATI

Sustainability, Ergonomics, Optimization, and
Application of Industrial Engineering
Jurnal homepage : ejurnal.itats.ac.id/senopati



Analisis Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu SANS.INC dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Satria Bagaskara¹, Suparto²

^{1,2}Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Jl. Arif Rahman Hakim No. 100 Surabaya, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Halaman:

22 – 29

Tanggal penyerahan:

14 Agustus 2019

Tanggal diterima:

27 September 2019

Tanggal terbit:

30 September 2019

ABSTRACT

Customer satisfaction and trust is the most dominant problem in each business unit in the service sector, but the process of fulfilling customer satisfaction is not easy. Because, many factors can influence the achievement of the level of satisfaction felt by customers. The research aims to provide input so that service quality is improved as input or input material to improve service quality in order to meet customer satisfaction, so as to determine the attributes that can be taken in measuring policies in the future. By using the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the level of customer satisfaction and the Importance Performance Analysis (IPA) to identify the level of importance in each service attribute and priority for repairs that must be done by SANS.INC. Based on the results of the study, the male consumers, consumers aged 26 to 30 years, consumers with the last education level Bachelor (S1, S2, S3) are the dominant consumers. The level of consumer satisfaction with SANS.INC based on CSI is 66.4%. Based on the IPA method, there are 4 attributes in quadrant A which become improvement attributes, namely, adequate and sufficiently complete shoe washing tools, alertness of employees in serving consumers, speed of shoe washing service process, employees always pay close attention to every consumer complaint.

Keywords: *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*

EMAIL

¹satriabagaskara64@gmail.com

²suparto@itats.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan dan kepercayaan pelanggan menjadi masalah yang paling dominan disetiap unit usaha di bidang jasa. Banyak faktor yang dapat berpengaruh dari tercapainya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, sehingga dapat menentukan atribut yang dapat digunakan untuk mengukur kebijakan di masa yang akan datang. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan pada setiap atribut pelayanan serta prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Hasil penelitian mendapatkan hasil konsumen berjenis kelamin laki-laki, konsumen berusia 26 hingga 30 tahun, konsumen dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana (S1, S2, S3) merupakan konsumen yang dominan. Tingkat kepuasan konsumen terhadap SANS.INC berdasarkan CSI sebesar 66,4%. Berdasarkan metode IPA terdapat 4 atribut pada kuadran A yang menjadi atribut perbaikan yaitu, alat-alat cuci sepatu yang memadai dan cukup lengkap, kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan proses pelayanan cuci sepatu, karyawan selalu memperhatikan dengan baik setiap keluhan para konsumen.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*

PENDAHULUAN

SANS.Inc adalah salah satu unit usaha yang bergerak dibidang jasa cuci sepatu yang berada di Jalan Kav. DPR III No.4, Nggrekmas, Pagerwojo, Buduran, Sidoarjo. Sebagai salah satu usaha bergerak di bidang jasa cuci sepatu, secara tidak langsung akan berhadapan dengan kompetitor yang bergerak pada inti bisnis yang sama. Sans.Inc menyediakan jasa cuci sepatu untuk membersihkan sepatu dan merawat sepatu agar sepatu terlihat bersih dan wangi saat di gunakan oleh para pelanggan. Dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan jasa yang diberikan oleh Sans.Inc dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen dalam penelitian terhadap jasa cuci sepatu Sans.Inc.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berbentuk fisik dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan terhadap apapun [1]. Jasa merupakan aktivitas atau kegiatan ekonomi yang hasilnya tidak berbentuk produk fisik, yang dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah terhadap konsumen [2].

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan dari seorang pelanggan terhadap hasil yang diberikan antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian [3]. Kepuasan pelanggan menentukan berbagai macam pelayanan yang sudah didapatkan oleh para pelanggan yang menggunakan tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang didapat pada tahap awal pelayanan menimbulkan respon kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap berikutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut.

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Kepuasan pelanggan kemudian dihitung menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan 4 tahapan yaitu menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang, menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan., dan menentukan *Customer Satisfaction Index*

Tabel 1. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

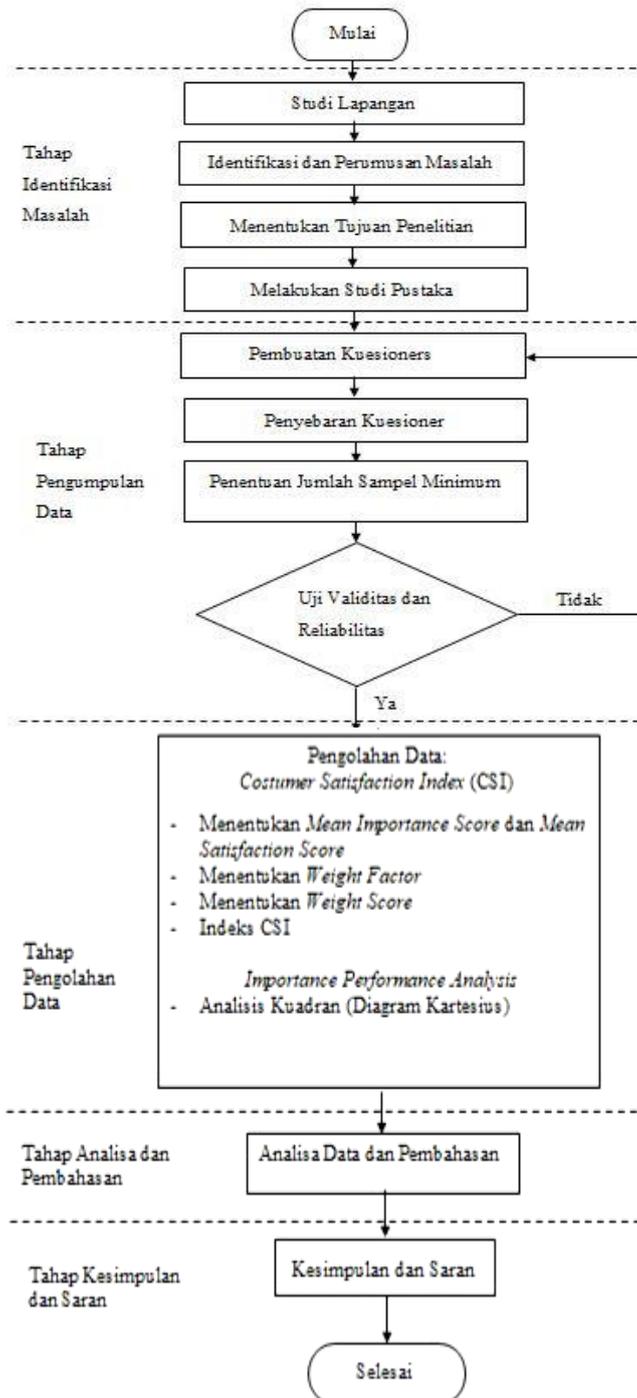
No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1.	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2.	0,66 – 0,80	Puas
3.	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4.	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5.	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber: Aritonang, (2015)

IPA digunakan sebagai rangka kerja yang sederhana untuk menganalisis atribut-atribut produk. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dengan tingkat kualitas layanan (*performance*) [9].

METODE

Metodologi penelitian dilakukan dalam lima tahap, yaitu tahap identifikasi masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisa dan pembahasan, dan kesimpulan dan saran. Diagram alir metodologi penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.

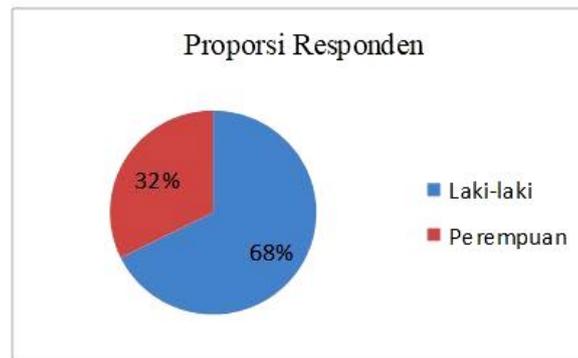


Gambar 1. Diagram Alir Metodologi Penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa demografi responden dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa kriteriai konsumen yang menggunakan jasa dari SANS.INC. Pada bagian ini dilakukan analisa menggunakan pie chart berdasarkan demografi responden jenis kelamin, demografi responden berdasarkan usia, demografi responden berdasarkan tingkat pendidikan, dan demografi berdasarkan jenis pekerjaan.

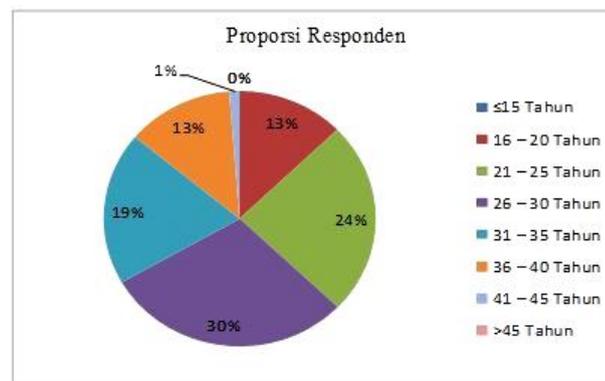
1. Demografi Responden Jenis Kelamin



Gambar 2. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 2 diketahui jumlah responden yang mengisi kuesioner berjenis laki-laki adalah 68% dan berjenis perempuan 32%. Sehingga dapat diketahui bahwa 78 responden, 53 responden berjenis kelamin laki-laki dan 23 berjenis perempuan.

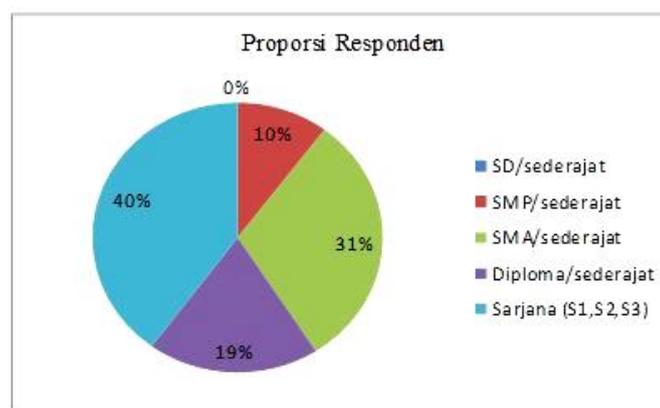
2. Demografi Responden Berdasarkan Usia



Gambar 3. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 3 diketahui proporsi responden yang mengisi kuesioner berusia kurang dari 15 tahun sebesar 0%, responden yang berusia 16 hingga 20 tahun sebesar 13% atau sebanyak 10 orang, yang berusia 21 hingga 25 tahun sebesar 24% atau sebanyak 19 orang, yang berusia 26 hingga 30 tahun sebesar 29% atau sebanyak 23 orang, yang berusia 31 hingga 35 tahun sebesar 19% atau sebanyak 15 orang, yang berusia 36 hingga 40 tahun sebanyak 13% atau sebanyak 10 orang, yang berusia 41 hingga 45 sebesar 1% atau sebanyak 1 orang, dan yang berusia diatas 45 tahun sebesar 0%.

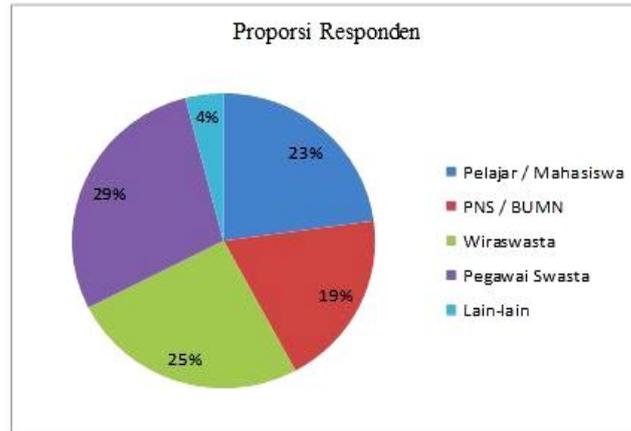
3. Demografi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Gambar 4. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4 diketahui dari total 78 responden, responden dengan tingkat pendidikan SD/ sederajat sebesar 0% atau sebanyak 0, dengan tingkat pendidikan SMP/ sederajat sebesar 10% atau sebanyak 8 orang, dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat sebesar 31% atau sebanyak 14 orang, dengan tingkat pendidikan Diploma/ sederajat sebesar 19% atau sebanyak 15 orang, dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1,S2,S3) sebanyak 40% atau sebanyak 31 orang.

4. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Gambar 5. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 5 diketahui total 78 responden, proporsi responden dengan jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebesar 23% atau sebanyak 18 orang, jenis pekerjaan PNS/BUMN sebesar 19% atau sebanyak 15 orang, jenis pekerjaan Wiraswasta sebesar 25% atau sebanyak 20 orang, jenis pekerjaan Pegawai Swasta sebesar 29% atau sebanyak 22 orang, dan jenis pekerjaan lainnya sebesar 4% atau sebanyak 3 orang.

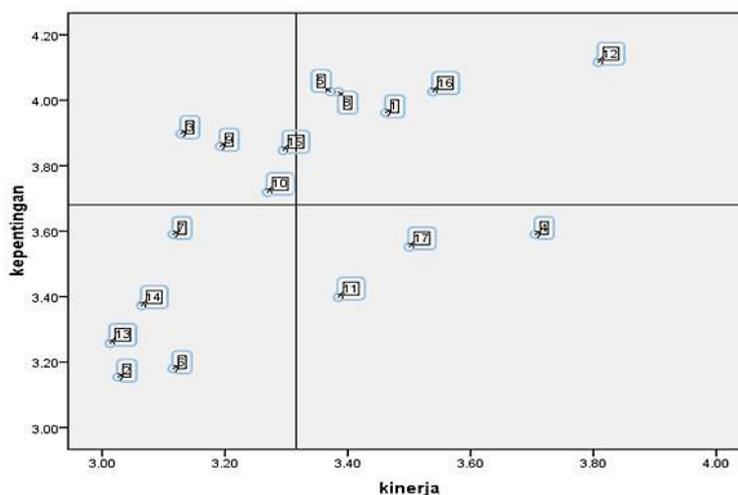
Analisa Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\%$$

$$= \frac{3,32}{5} \times 100\% = 66,4\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai CSI untuk seluruh atribut jasa pada SANS.INC adalah sebesar 66,4%. Mengacu pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai CSI sebesar 66,4% berada pada kategori puas, yang berada pada rentang nilai 0,66-0,80 atau antara 66% hingga 80%. Artinya konsumen yang menggunakan jasa SANS.INC secara umum sudah merasa puas terhadap keseluruhan atribut yang diberikan oleh SANS.INC.

Diagram Kartesius



Gambar 6. Diagram Kartesius

Atribut yang perlu diperbaiki ada diagram kartesius pada Gambar 6 adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran I yang artinya tingkat kinerja rendah, namun dengan tingkat kepentingan yang tinggi.

Tabel 2. Atribut pada Kuadran I

Nomor	Pernyataan Atribut
3	Alat-alat cuci sepatu yang memadai dan cukup lengkap
9	Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen
10	Kecepatan proses pelayanan cuci sepatu
15	Karyawan selalu memperhatikan dengan baik setiap keluhan para konsumen

Untuk atribut-atribut yang harus dipertahankan oleh SANS.INC adalah atribut-atribut jasa yang berada pada kuadran II, berikut adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran II yang artinya tingkat kinerja tinggi dan tingkat kepentingan tinggi.

Tabel 3. Atribut pada Kuadran II

Nomor	Pernyataan Atribut
1	Fasilitas yang tersedia
5	Kemampuan karyawan yang mumpuni
8	Ketersediaan media sosial untuk berhubungan dengan konsumen
12	Pihak Sans.Inc menjamin selama pengerjaan, sepatu akan aman dan tidak terjadi kerusakan
16	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen

Untuk atribut-atribut yang memiliki penilaian rendah karena atribut-atribut ini kurang dianggap penting oleh konsumen dan atribut ini dianggap tidak memberikan dampak yang besar bagi SANS.INC berada di kuadran III.

Tabel 4. Atribut pada Kuadran III

Nomor	Pernyataan Atribut
2	Lahan parkir yang tersedia
6	Variasi pilihan jasa cuci sepatu yang beragam
7	Hasil cuci sepatu sesuai dengan harapan konsumen
13	Harga yang diterapkan sesuai dengan kualitas hasil cuci sepatu yang diterima
14	Kenyamanan dan keamanan yang selama menggunakan jasa yang diberikan

Untuk atribut-atribut yang berada pada kuadran IV merupakan atribut-atribut yang tidak dianggap penting bagi konsumen, namun jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen sudah merasa puas terhadap atribut-atribut yang terdapat pada kuadran tersebut.

Tabel 5. Atribut pada Kuadran IV

Nomor	Pernyataan Atribut
4	Menggunakan cairan pembersih khusus dalam pengerjaan cuci sepatu
11	Kecepatan respon terhadap keluhan konsumen
17	Pemberian pelayanan yang adil terhadap semua konsumen

Analisa Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) melalui diagram kartesius, diperoleh hasil berupa *plattig* atribut-atribut jasa yang menjadi fokus perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah pada kuadran A dapat diketahui bahwa 4 (empat) atribut tersebut adalah sebagai berikut:

1. Alat-alat cuci sepatu yang memadai dan cukup lengkap.
2. Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen.

3. Kecepatan proses pelayanan cuci sepatu.
4. Karyawan selalu memperhatikan dengan baik setiap keluhan para konsumen.

Analisa Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan *brainstorming* yang sudah dilakukan, maka diperoleh hasil berikut:

1. Alat – alat cuci sepatu yang memadai dan cukup lengkap
Rekomendasi perbaikan dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut tersebut adalah dengan cara mengumpulkan keinginan pelanggan terhadap alat – alat cuci sepatu yang memadai dan cukup lengkap yang diinginkan oleh konsumen melalui penyebaran kuesioner. Sehingga jasa cuci sepatu yang ditawarkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.
2. Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen
Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut tersebut adalah dengan melakukan *training* untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani konsumen.
3. Kecepatan proses pelayanan cuci sepatu
Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut tersebut adalah dengan cara memberikan pelayanan yang lebih cepat dengan meningkatkan kecepatan proses cuci sepatu.
4. Karyawan selalu memperhatikan dengan baik keluhan para konsumen
Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut tersebut adalah dengan cara mengevaluasi penilaian kinerja para karyawan agar lebih tanggap untuk menangani keluhan para konsumen.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan demografi jenis kelamin, diketahui bahwa pelanggan laki – laki lebih dominan datang ke SANS.INC sebesar 67% dari pada konsumen perempuan, berdasarkan usia diketahui konsumen berusia 26 – 30 tahun dominan sebesar 29% dibandingkan kategori usia lainnya, berdasarkan tingkat pendidikan terakhir diketahui dengan tingkat pendidikan terakhir sarjana (S1, S2, S3) lebih dominan sebesar 39% dibandingkan dengan kategori tingkat pendidikan lainnya, berdasarkan demografi jenis pekerjaan diketahui pegawai swasta lebih dominan sebesar 28% dibandingkan jenis pekerjaan lainnya.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada SANS.INC, didapatkan nilai indeks kepuasan konsumen adalah sebesar 0,664 atau 66,4%, artinya konsumen yang menggunakan jasa SANS.INC, secara umum sudah merasa puas terhadap keseluruhan atribut yang diberikan oleh SANS.INC.
3. Berdasarkan analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan pada SANS.INC dan menjadi prioritas perbaikan adalah alat-alat cuci sepatu yang memadai dan cukup lengkap, kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan proses pelayanan cuci sepatu, karyawan selalu memperhatikan dengan baik setiap keluhan para konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Lupioyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [2] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan)*, 13th ed. Jakarta: PREHALLINDO, 2013.
- [3] F. Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [4] S. Azwar, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- [5] Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 2008.
- [6] *et.al.* Hair, Joseph F., “Multivariate Data Analysis,” Fifth Edit., New Jersey: PrenticeHall, Inc., 2011.
- [7] A. Suhendra and D. W. I. Prasetyanto, “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro

-
- Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis,” *J. Online Inst. Teknol. Nas.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–12, 2016.
- [8] L. R. Aritonang, *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- [9] J. O. Ong and J. Pambudi, “IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI SBU LABORATORY CIBITUNG PT SUCOFINDO (PERSERO),” vol. IX, no. 1, pp. 1–10, 2014.