Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV) (Studi Kasus Corina *Coffee*)

Veronika Wulan Dari[1*], Suparjo[2], dan Suharti[3]
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya[1,2,3]
**e-mail: veronikawd12@gmail.com*

ABSTRACT
Corina Coffee is a growing coffee shop business in Madiun that is currently experiencing a revenue decline of up to 15%, with monthly earnings around 10 to 20 million IDR. To address this issue, this study analyzed customer satisfaction using the service quality method by identifying service attributes and evaluating the gap score in Corina's service quality. The Importance Performance Analysis (IPA) method can determine the most crucial service attributes, helping to identify which aspects need improvement to enhance service quality. Additionally, the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method prioritizes service improvements at Corina Coffee, Madiun. The results of the service quality method indicated that customers were not fully satisfied with the service, as evidenced by the average performance score of Corina Coffee, with 20 factors requiring improvement to meet customer expectations. In the IPA Cartesian diagram, the attributes located in quadrant I were considered the top priority for improvement. Meanwhile, the PGCV method showed that the priority areas for service improvement at Corina Coffee encompassed supporting facilities (toilets, prayer rooms, Wi-Fi), seating availability, responsiveness to customer requests, clarity of product information provided by employees, maintaining adequate distance between seats, and ensuring timely opening hours of the coffee shop (16:00–00:00).
Keywords: *Coffee Shop, SERVQUAL, IPA, PGVC*

ABSTRAK
Corina *Coffee* adalah salah satu bisnis *Coffee shop* yang saat ini berkembang di Madiun. Saat ini Corina *Coffee* mengalami penurunan hingga 15% dari pendapatan perbulan sekitar 10 sampai 20 juta. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian terkaitan alias kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* agar dapat melihat atribut-atribut pada pelayanan dan dapat melihat nilai *gap* score yang ada pada pelayanan Corina, kemudian pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menjelaskan kepentingan atribut yang paling dasar sehingga dapat mengetahui atribut mana saja yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan metode *Potential Gain Customer Value* (PGCV) di Corina *Coffee*, Madiun. Hasil perhitungan menggunakan metode *Service Quality* menujukkan bahwa pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan nilai rata-rata kinerja Corina *coffee* dengan 20 faktor yang perlu ditingkatkan agar memenuhi keinginan pelanggan. Pada diagram kartesius IPA atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang berada pada kuadran I. Pada hasil metode *Potential Gain Cuatomer Value* yang menjadi prioritas perbaikan layanan di Corina Coffee adalah fasilitas mendukung (toilet, tempat ibadah, Wi-Fi), ketersediaan tempat duduk, kecekatan merespon keinginan pelanggan, keryawan jelas dalam memberikan informasi mengenai produk, memberikan jarak tempat duduk antar pelanggan, dan ketepatan buka coffee shop (16.00-00.00)

Kata kunci: Coffee Shop, SERVQUAL, IPA, PGCV

PENDAHULUAN

Seiring dengan banyaknya persaingan bisnis, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian oleh pelanggan. Kualitas produk dan pelayanan yang baik di dalam suatu bisnis atau usaha, dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya [1]. kepuasan pelanggan merupakan

suatu tolak ukur yang menentukan seberapa besar produk atau jasa dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan berdasarkan pengalaman yang didapat Terwujudnya sebuah kepuasan pelanggan akan membuat awal keperhasilan untuk sebuah usaha *Coffee shop* untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Dalam hal ini maka kepuasan pelanggan merupakan hal yang terpenting yang harus dijaga dan diperhatikan oleh pemilik *Coffee shop*. Tidaklah mudah untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka pemilik *Coffee shop* diharuskan mampu untuk memberikan inovatif dan mampu menyesuaikan dengan keinginan pelanggan. Corina *Coffee* berdiri sejak tahun 2015, dalam perkembangannya Corina *Coffee* sangat tidak mudah untuk melakukan perkembangannya banyak kendala yang terjadi, salah satunya dalam jumlah pengunjung setiap tahunnya mengalami penurunan semenjak adanya wabah corona hingga saat ini Corina *Coffee* belum mencapai target yang diinginkan seperti sebelum adanya wabah corona sehingga menyebabkan penurunan pendapatan, maka dari itu perlu dilakukan melakukan analisis kepuasan pelanggan untuk mengetahui apakah penyebab penurunan jumlah pelanggan yang berlangsung cukup lama ini.

TINJAUAN PUSTAKA

JASA

Jasa merupakan sebuah perilaku atau kegiatan yang dapat di tawarkan dari seseorang kepada orang lain yang tidak memiliki wujud fisik dan tidak terjadi perpindahan kepunyaan terhadap hal apapun. Jasa juga sulit untuk dirasakan oleh pelaggan[2].

Kualitas Produk atau Jasa

kualitas produk atau jasa merupakan atribut suatu barang atau jasa yang digunakan untuk mencukupi kebutuhan yang dimana merupakan sebuah definisi kecakapan, keakuratan, kemudahan, penrawatan serta atribut-atribut yang digunakan untuk suatu produk. Produk yang di hasilkan pada industri jasa atau manufaktur biasanya memiliki bentuk atau tidak untuk dibeli oleh konsumen[2]. Pada kualitas jasa terdapat 5 dimensi utama yang akan menentukan suatu kualitas jas/ pelayanan, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Kehandalan (Reliability), daya tanggap (*Responsiveness)*, Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)[3].

Kepuasan Pelanggan

kepuasan pelanggan merupakan wujud perasaan *customer* terhadap layanan yang sudah di berikan, yang timbul setelah membandingkan antara pelayanan yang di berikan dengan harapan *customer* [4]. Terdapat faktor yang dapat mempengaaruhi kualitas pelayanan, antara lain kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, serta biaya dan kemudahan untuk mendapatkan sebuah produk atau jasa[5].

Metode *Servqual*

Metode ini seringkali digunakan untuk mengukur suatu kualitas pada suatu layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga didapatkan nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen dengan harapan yang nantinya akan diterima[6], pada kesenjangan (gap model) terdapat 5 kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan dalam penyapaian jasa, yaitu gap 1: kesenjangan antara persepsi harapan konsumen dan pandangan manajemen, gap 2: kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa, gap 3: kesenjangan antara kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan, gap 4: kesenjangan antara penyajian pelayanan dengan komunikasi eksternal terhadap *customer*, gap 5: kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan yang diharapkan oleh konsumen[7].

Importance Performance Analysis (IPA)

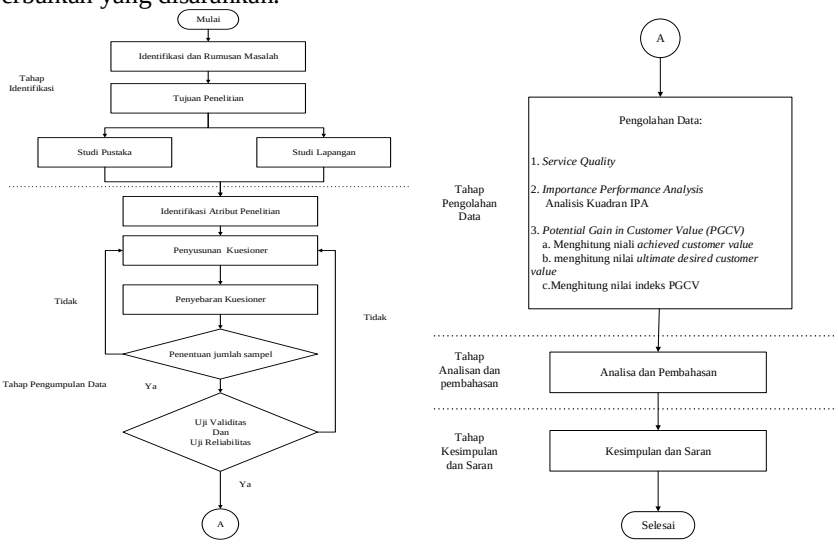
Metode ini digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Penggunaan metode ini untuk merangking setiap elemen penyusun suatu jasa sehingga selanjunya dapat diidentifikasi yang perlu dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu pelayanan[8]. Tahapan perhitungan metode ipa sebagai berikut: melakukan perhitungan tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut, menghitungnilai rata-rata untuK setiap atribut, menghitung nilai rata-rata dari nilai X dan nilai Y, Dan penjabaran tiap atribut disajikan dalam diagram kartesius [9].

Metode *Potential Gain in Customer Value*

Metode PGCV biasanya digunakan untuk tujuan menentukan peningkatan kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan atau prioritas perbaikan layanan. Metode ini akan memudahkan pada saat analisa melalui pernyataan indeks pada aspek yang menjadi penilaian[10]. Apabila suatu atribut memperoleh nilai indeks terbesar, maka itulah yang akan menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan kinerja dan berlaku pada nilai indeks selanjutnya[10].

METODE

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality)*, IPA (*Importance Performance Analysis)*, PGCV (*Potential Gain Cuatomer Value)*. Pada gambar 1 *Flowchart* penelitian, hal pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi masalah yang ada di corina *coffee*, menganalisis rumusan masalah-masalah apa saya yang terdapat di Corina *coffee* dan membuat tujuan penelitian yang berisi jawaban dari rumusan masalah. Untuk mendapatkan data gap peneliti melakukan wawancara langsung dengan pemilik usaha serta melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan agar mendapat gap yang selanjutnya akan dilakukan perangkingan dengan metode IPA pada setiap dimensi sehingga dapat diketahui dimensi mana yang akan dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya, sehingga pada metode PGCV dapat dilakukan tindakan perbaikan sesuai dengan prioritas perbaikan yang disarankan.



Gambar 1 *Flowchart* Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

SERVQUAL (*Service Quality*)

Tabel 4.1 Nilai Gap Keseluruhan

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
Tangible	4.38	4.36	0.02
	3.64	3.92	-0.28
	3.96	4.08	-0.12
	3.56	3.76	-0.2
Reliability	4.02	4.52	-0.5
	4.36	4.54	-0.18
	4.52	4.6	-0.08
	3.8	4.4	-0.6
Responsiveness	3.78	4.12	-0.34
	4.2	4.36	-0.16
	4.48	4.56	-0.08
	4.24	4.48	-0.24
Assurance	4.24	4.6	-0.36
	4.04	4.28	-0.24
	4.36	4.48	-0.12
	4.42	4.6	-0.18
Emphaty	4.58	4.54	0.04
	4.48	4.6	-0.12
	4.36	4.58	-0.22
	4.28	4.54	-0.26
Rata-Rata	4.185	4.396	-0.211

***Importance Performance Analysis* (IPA)**

Dengan menggunakan *Software* SPSS 22.00 diketahui bahwa terdapat 6 atribut yang berada di kuadran I yaitu fasilitas mendukung (toilet, tempat ibadah, Wi-Fi), ketersediaan tempat duduk, kecekatan merespon keinginan pelanggan, keryawan jelas dalam memberikan informasi mengenai produk, memberikan jarak tempat duduk antar pelanggan, dan ketepatan buka coffee shop (16.00-00.00). atribut yang berada pada kuadran I menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting, namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak puas , makan selanjutkan akan dilakukan permrioritasan perbaikan dengan cara merangking

Metode *Potential Gain in Customer Value*

Dari hasil keseluruhan perhitungan dengan menggunakna metode PGCV dan perangkingan atribut yang nantinya akan menjadi prioritas dilakukanya perbaikan yaitu Fasilitas mendukung (toilet, tempat ibadah, Wi-Fi), Ketersediaan tempat duduk, Kecekatan merespon keinginan pelanggan, Karyawan jelas dalam memberikan informasi mengenai produk, Memberikan jarak tempat duduk antar pelanggan dan Ketepatan buka *coffee* shop (16:00 - 00:00).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa pelanggan merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh corina coffee, Dimana didapatkan 20 atribut yang mana terdapat 18 atribut bernilai negatif dan 2 atribut bernilai positif. Atribut yang bernilai negatif maka akan dilakukan pengelompokan dengan menggunakan metode IPA yang hasilnya menunjukkan bahwa terdapat 6

atribut yang harus dilakukan perbaikan yang berada pada kuadran I yaitu fasilitas mendukung (toilet, tempat ibadah, Wi-Fi), ketersediaan tempat duduk, kecekatan merespon keinginan pelanggan, keryawan jelas dalam memberikan informasi mengenai produk, memberikan jarak tempat duduk antar pelanggan, dan ketepatan buka coffee shop (16.00-00.00). atribut yang berada pada kuadran I menunjukkan atribut tersebut yang seharusnya dilakukan perbaikan, dengan menggunakan metode PGCV didapatkan prioritas perbaikan sebagai berikut Fasilitas mendukung (toilet, tempat ibadah, Wi-Fi), Ketersediaan tempat duduk, Kecekatan merespon keinginan pelanggan, Karyawan jelas dalam memberikan informasi mengenai produk, Memberikan jarak tempat duduk antar pelanggan dan Ketepatan buka *coffee* shop (16:00 - 00:00). Prioritas perbaikan dilakukan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Corina *coffee*.

DAFTAR PUSTAKA

[1] P. Anggi Ranitaswari, S. Mulyani, C. Anom Bayu Sadyasmara, M. Jurusan Teknologi Industri Pertanian, F. Tekonologi Pertanian, And D. Jurusan Teknologi Industri Pertanian, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Perfomance Analysis (Studi Kasus Di Geo Coffee)," 2018.

[2] S. Bagaskara, "Jurnal Senopati Sustainability, Ergonomics, Optimization, And Application Of Industrial Engineering Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Jaasa Cuci Sepatu Sans.Inc Dengan Metode Costumer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," 2019.

[3] Yudi Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Ipa Dan Csi Terhadap Kepuasan Nasabaah Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Pp. 63–76, 2017.

[4] R. A. R. Vera Devani, "Analisiskepuasan Pelanggandengan Menggunakanmetodecustomer Satisfaction Index(Csi) Danpotential Gain In Customer Value(Pgcv)," *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, Pp. 24–29, 2016.

[5] Cucu Sumartini And Dini Fajriany, "Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja," 2019.

[6] F. A. Gita Dwi Saraswati, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Serqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *Jurnal Ilmiah Komputasi*, Vol. 20, No. 3, Sep. 2021, Doi: 10.32409/Jikstik.20.3.2735.

[7] Wahju Wibowo And I. Nuryanto, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Integrasi Servqual Dan Diagram Kartesius," 2022. [Online]. Available: Http://Journal.Stekom.Ac.Id/Index.Php/E-Bisnis■Page195

[8] I. S. Achmad Suyitno, "Desain Peningkatan KepuasanN Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual Dan Ipa Di Underpass Cafe," *Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri 2019*, Pp. 137–141, 2019.

[9] P. E. Rizqiyah, R. T. Subagio, And T. E. Putri, "Penerapan Metode Ipa Dan Pgcv Untuk Mengukur Tinggkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop," *Jurnal Teknologi Dan Informasi (Jati)*, Vol. 11, No. 2, 2021, Doi: 10.34010/Jati.V11i2.

[10] A. Darmawan And N. Khaerani Busri, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual Avanza Dengaan Metode Servqual Dan Pgcv (Studi Kasus Bppt Hadji Kalla Cabang Urip Makassar)," *Jemis*, Vol. 2, No. 2, 2014, [Online]. Available: Http://Jemis.Ub.Ac.Id/