

# USULAN PENINGKATAN PELAYANAN BERDASARKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI PT. XYZ

Surya Muhamad Jakaria<sup>1\*</sup>, Yanti Helianty<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Teknologi Nasional, Bandung, Indonesia  
Email : suryajakaria290@gmail.com

Received 29 12 2022 | Revised 05 01 2023 | Accepted 05 01 2023

## ABSTRAK

*PT XYZ adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang textile, yang sekaligus juga memiliki toko yang menjual secara langsung produknya. Perusahaan telah mengalami penurunan penjualan pada tokonya dan juga terdapat keluhan dari pelanggan, penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan pelanggan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui prioritas utama untuk perbaikan. Hasil pengolahan data Servqual pada Gap 5 terdapat 11 atribut bernilai negatif. Hasil pengolahan data IPA terhadap 11 atribut yang negatif terdapat satu atribut yang berada pada kuadran satu yaitu atribut dengan variabel X10. Usulan perbaikan ialah packaging menggunakan plastik yang lebih tebal, membuat SOP menyimpan produk agar aman, membuat SOP pengecekan produk bersama konsumen.*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Metode Service Quality, Metode Importance Performance Analysis.*

## ABSTRACT

*PT XYZ is a company engaged in the textile sector, which also has a shop that sells its products directly. The company has experienced a decline in sales at its stores and there are also complaints from customers. This research is to measure the quality of customer service using the Service Quality (Servqual) method and the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the main priorities for improvement. Servqual data processing results in Gap 5 there are 11 attributes with negative values. IPA data processing results on 11 negative attributes. there is one attribute that is in quadrant one, namely the attribute with variable X10. Proposed improvements are packaging using thicker plastic, making SOPs for keeping products safe, making SOPs for checking products with consumers.*

**Keywords:** *Service Quality, Service Quality Method, Importance Performance Analysis Method.*

## 1. PENDAHULUAN

Perusahaan textile merupakan perusahaan yang sangat berhubungan erat dengan mesin dan teknologi. Industri textile merupakan industri yang mengolah serat menjadi benang kemudian menjadi busana atau barang jadi lainnya. Industri textile mengalami perkembangan yang sangat pesat dikarenakan selalu terdapat teknologi-teknologi canggih yang mendukung industri pabrik terutama pada textile. Semakin meningkatnya persaingan perusahaan, terutama pada industri textile mengakibatkan perusahaan harus dapat bertahan dalam berbagai persaingan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu elemen yang sangat penting untuk mengembangkan perusahaan agar dapat bertahan dalam menghadapi persaingan.

Peningkatan pelayanan kepada para pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, karena pelanggan memiliki peranan yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan. Oleh karena itu, pelayanan harus ditingkatkan agar dapat meningkatkan penjualan dan tentunya menambah loyalitas pelanggan yang berkelanjutan. Banyak faktor yang dapat memaksimalkan penjualan salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan akan sangat berpengaruh, dikarenakan perusahaan memiliki pelanggan aktif di berbagai lokasi seluruh Indonesia, dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan lainnya maka kemungkinan pelanggan berpindah akan semakin kecil sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

PT XYZ merupakan perusahaan di bidang textile yang memproduksi kelambutidur, waring, kassa, polynet, paranet. Perusahaan ini memiliki 153 pekerja aktif yang memiliki 3 shift untuk produksinya. Selain memproduksi produk textile sebagai distributor perusahaan ini juga memiliki toko yang menjual secara langsung dan secara online. Perusahaan berencana meningkatkan kualitas pelayanan pada tokonya untuk menjadikan perusahaan termurah dan terbaik akan tetapi, selama beberapa bulan ini dari Januari hingga September perusahaan mengalami penurunan penjualan dan berkurangnya jumlah pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen perusahaan penurunan jumlah pelanggan diakibatkan banyak faktor seperti persaingan antar perusahaan dan terdapat beberapa keluhan dari pelanggan yang tidak di respon oleh pihak perusahaan. Metode yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode servqual digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada toko PT XYZ. Metode IPA digunakan untuk mengetahui prioritas utama yang harus di perbaiki sehingga perusahaan dapat meminimalisir sumber daya dan waktu yang dibutuhkan.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Identifikasi Masalah

merupakan Langkah untuk mengidentifikasi masalah yang dialami oleh PT XYZ. Perusahaan tersebut ingin mengetahui kualitas pelayanannya dikarenakan perusahaan mengalami penurunan penjualan serta jumlah pelanggan yang berkurang. oleh karena itu penelitian ini harus segera dilakukan sehingga loyalitas pelanggan dapat di pertahankan dan meningkatkan penjualan. Metode Servqual dan IPA merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini.

### 2.2 Studi Literatur

Studi literatur merupakan Langkah untuk mengumpulkan teori-teori yang didapatkan untuk mendukung penelitian yang akurat. Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka studi literatur haruslah berhubungan oleh karena itu tahapan-tahapan tersebut akan menjadi suatu solusi yang baik. Studi literatur ini meliputi penjelasan dari jasa, karakteristik jasa, kualitas,

kualitas jasa, kualitas jasa pelayanan, kepuasan pelanggan, Faktor-Faktor yang Menunjang Tingkat Kepuasan, loyalitas pelanggan, Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, indikator loyalitas pelanggan, metode Service Quality (servqual) dan Importance performance analysis (IPA).

#### **2.4 Identifikasi Atribut**

Atribut digunakan berdasarkan metode Servqual kualitas pelayanan akan diukur menggunakan lima dimensi Service quality yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) empati (emphaty) dan jaminan (assurance) atribut yang digunakan diambil dari penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dengan metode Servqual. Atribut yang digunakan harus berkaitan dengan perusahaan sehingga hasil yang di dapatkan akan akurat. Atribut juga harus memperhatikan kondisi dari perusahaan. Atribut-atribut yang digunakan pada penelitian ini merupakan atribut penelitian terdahulu dan keluhan dari konsumen. Berikut merupakan atribut yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Atribut Kualitas Pelayanan**

Dimensi	Variabel	Atribut Kualitas Pelayanan
Reliability (Kehandalan)	X1	Produk yang selalu ada atau lengkap.
	X2	Karyawan Memberikan informasi terkait produk dengan tepat.
	X3	Proses pembayaran di kasir tidak keliru (salah memberikan harga, salah jumlah produk dll)
	X4	Pelanggan tidak menunggu terlalu lama ketika melakukan pemesanan.
	X5	kesesuaian harga produk pada online shop (Tokopedia, Shopee).
	X6	kelengkapan jumlah produk yang dibeli Pelanggan.
Responsiveness (Daya Tanggap)	X7	keinginan karyawan untuk membantu melayani kebutuhan pelanggan.
	X8	Karyawan selalu dapat menyelesaikan kebutuhan pelanggan dengan tepat tanpa kesalahan.
Assurance (jaminan)	X9	Keamanan dalam proses pengiriman barang hingga ke sampai tujuan.
	X10	produk dapat ditukar jika terjadi kesalahan penjual (rusak atau cacat pada produk).
Emphaty (Empati)	X11	terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan.
	X12	karyawan membantu membawakan barang belanjaan ketika pelanggan merasa kesulitan membawanya.
	X13	Tersedia tempat kritik dan saran.
	X14	Karyawan Memperhatikan keinginan Pelanggan.
Tangibles (Bukti Fisik)	X15	Memiliki tempat parkir yang luas.
	X16	Penampilan karyawan yang rapi.
	X17	Kebersihan Toko

#### **2.6 Penentuan Teknik Sampling dan Ukuran Sampel**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampling non peluang karena populasi responden tidak diketahui. Teknik sampling non peluang yang dipakai yaitu purposive sampling. Teknik ini dipakai karena responden yang dituju mempunyai ciri yaitu pelanggan yang pernah membeli produk pada PT XYZ dalam rentang waktu antara bulan Januari 2022 hingga September 2022.

Ukuran sampel dibutuhkan pada penelitian untuk mengetahui bahwa sampel yg diambil sudah mewakili populasi. Karena jumlah populasi pelanggan PT XYZ tidak diketahui, maka rumus yg dipakai untuk mengetahui jumlahnya merupakan rumus Lemeshow (Akdon & Riduwan, 2010). Dari rumus tersebut didapatkan nilai jumlah sampel yang diperlukan ialah 97 yang dibulatkan menjadi 100 responden.

## 2.9 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keakuratan dari masing-masing pertanyaan. Artinya semakin tinggi variabel maka semakin baik. Keakuratan dalam masing-masing pernyataan pada kuisisioner merupakan hal yang penting. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar maka alat ukur dapat dikatakan valid. Apabila alat ukur tersebut tidak valid maka diharuskan merubah butir pernyataan hingga dapat dikatakan valid.

## 2.10 Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat konsisten atau kestabilan alat ukur dalam mengukur. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil dari pengukuran relatif konsisten jika digunakan secara berulang-ulang. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan jika telah terbukti validitas dan reliabilitasnya. Pengujian ini disesuaikan dengan bentuk instrument yang akan digunakan dalam penelitian. Variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alfa  $> 0,6$ , menurut Kilapong (2013). Dapat diartikan bahwa jika nilai koefisien reliabilitas yang di dapatkan melebihi 0,6 maka dapat dikatakan reliabel.

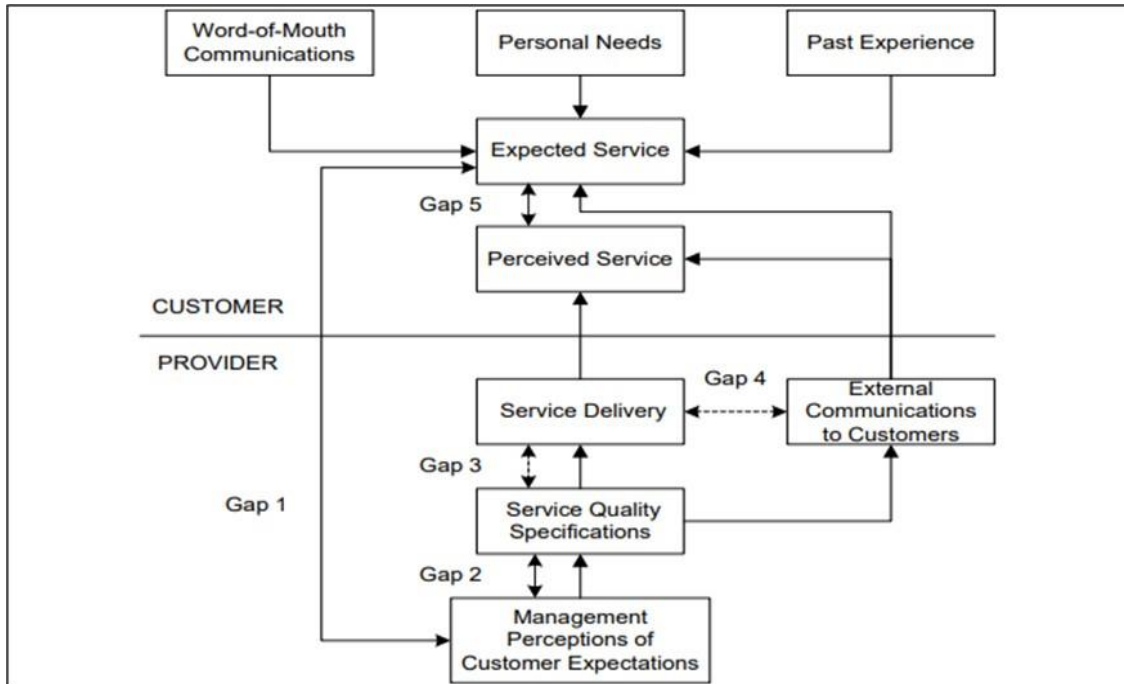
## 2.12 Pengolahan Data Servqual

Hasil data yang telah di rekap selanjutnya akan di olah menggunakan metode Service Quality (Servqual) hasil dari pengolahan data tersebut akan menghasilkan nilai gap atau kesenjangan sehingga dapat diketahui atribut apa saja yang perlu perbaikan. Metode servqual mendefinisikan kualitas pelayanan untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara persepsi dengan harapan atas pelayanan yang diterima pelanggan. Dalam pengukuran tingkat kualitas jasa diukur dengan mengukur GAP yang terjadi antara harapan dan Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

## 2.13 Pengolahan Data Importance Performance Analysis (IPA)

Metode ini berfungsi untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Data dari kuisisioner yang telah direkap akan diolah dengan ditentukannya nilai dari masing-masing kuadran. Matriks dibentuk oleh 2 sumbu yaitu X dan Y. Sumbu X menyatakan skor kepuasan dan sumbu Y merupakan skor Kepentingan.

Kuadran satu merupakan kuadran yang harus di perbaiki sehingga peneliti dapat memberikan usulan kepada perusahaan untuk di tingkatkan atau di perbaiki sedangkan kuadran dua merupakan kuadran yang harus di pertahankan, Kuadran tiga merupakan kuadran yang tidak terlalu penting terhadap pelanggan sehingga dapat di abaikan sedangkan kuadran empat harus di kurangi sehingga perusahaan dapat berhemat biaya. Berikut merupakan gambar model kesenjangan kualitas pelayanan dapat dilihat pada Gambar 1



**Gambar 1 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan**

Berikut merupakan rumus kinerja dan harapan dapat dilihat sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{k} \quad (1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{k} \quad (2)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat harapan

k = Jumlah atribut

### 2.14 Analisis

Analisis dari hasil pengolahan data menggunakan metode Service Quality (Servqual) dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Kedua metode tersebut akan memberikan output usulan perbaikan kualitas pelayanan perusahaan. Pada metode Service Quality (Servqual) jika nilai Gap negatif artinya kualitas pelayanan perusahaan masih dibawah harapan konsumen dengan demikian perlu perbaikan kualitas layanan.

### 2.15 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran untuk menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dari mulai harapan pelanggan serta berdasarkan analisis yang dilakukan dari metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) output dari kedua analisis ini akan dijadikan usulan untuk perusahaan. Atribut apa saja yang sebaiknya di perbaiki oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan penjualan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

## 3. PEMBAHASAN & ANALYSIS

### 3.1 Pengujian Alat Ukur

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung nilai r pada setiap atribut pertanyaan dengan membandingkan rhitung dan rtabel dengan nilai rtabel ( $\alpha = 5\%$ ) yaitu sebesar 0,361. Nilai rhitung jika lebih besar dari rtabel maka item pernyataan tersebut valid. Berikut merupakan rekapitulasi hasil uji validitas menggunakan aplikasi Statistical Product and Service Solutions (SPSS) dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Ekspektasi**

Variabel	rhitung	rtabel	Kesimpulan	Variabel	rhitung	rtabel	Kesimpulan
X01	0,724	0,361	Valid	X09	0,7	0,361	Valid
X02	0,654	0,361	Valid	X10	0,81	0,361	Valid
X03	0,884	0,361	Valid	X11	0,97	0,361	Valid
X04	0,69	0,361	Valid	X12	0,75	0,361	Valid
X05	0,731	0,361	Valid	X13	0,904	0,361	Valid
X06	0,878	0,361	Valid	X14	0,727	0,361	Valid
X07	0,839	0,361	Valid	X15	0,943	0,361	Valid
X08	0,591	0,361	Valid	X16	0,737	0,361	Valid
X09	0,7	0,361	Valid	X17	0,59	0,361	Valid

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap atribut yang digunakan sudah dapat dikatakan reliabel, data yang sudah dikatakan reliabel apabila nilai Alpha Cronbach adalah lebih besar dari sama dengan 0,60. Bila kurang dari 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel berikut merupakan tabel hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS dapat dilihat pada Tabel 3

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi**

Reliability	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,964	17

Berdasarkan hasil pengujian uji reliabilitas ekspektasi dengan menggunakan aplikasi SPSS ini menunjukkan nilai Cronbach Alpha 0,964 artinya lebih besar dari 0,60 dan data dapat disimpulkan bahwa kuisisioner dengan 17 item atribut sudah reliabel.

## 3.3 Pengolahan Data Servqual

Pengolahan data servqual merupakan pengolahan data berdasarkan Gap atau kesenjangan terdapat pengolahan data Gap 5, Gap 1, Gap 2, Gap 3 menggunakan data hasil kuisisioner persepsi, ekspektasi dan kepentingan. Hasil dari rekapitulasi ini adalah atribut yang disesuaikan berdasarkan Gap masing-masing. Berikut merupakan tabel hasil rekapitulasi perhitungan servqual dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4 Rekapitulasi Perhitungan Gap Keseluruhan**

Variabel	Atribut Kualiatas Pelayanan	Gap 5	Gap 1		Gap 2		Gap 3	
X1	Produk yang selalu ada atau lengkap.	0,00174	Konsumen sudah puas.					
X2	Karyawan Memberikan informasi terkait produk dengan tepat.	- 0,01760	0,00078	Bukan Gap 1	- 0,33333	Oleh Gap 2		
X3	Proses pembayaran di kasir tidak keliru (salah memberikan harga, salah jumlah produk dll)	- 0,00647	0,02863	Bukan Gap 1	- 2,00000	Oleh Gap 2		
X4	Pelanggan tidak menunggu terlalu lama ketika melakukan pemesanan.	0,00491	Konsumen sudah puas.					

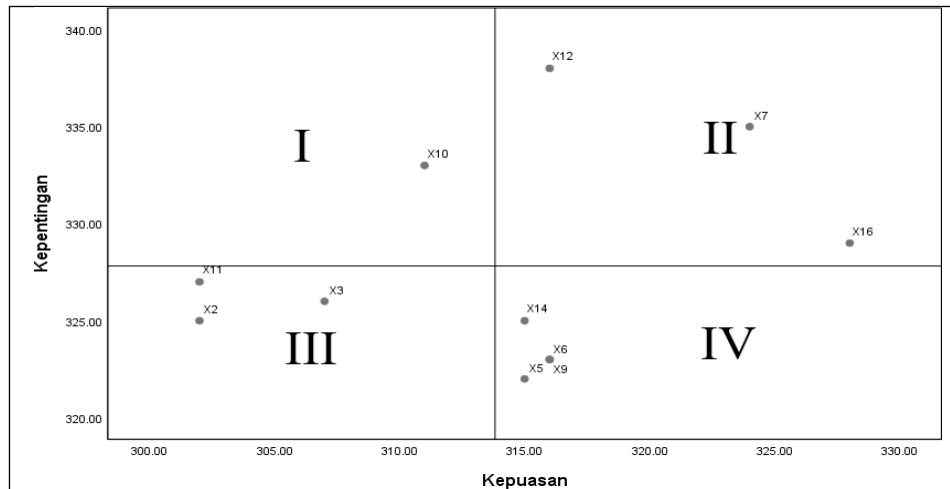
*USULAN PENINGKATAN PELAYANAN BERDASARKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI PT. XYZ*

**Tabel 4 Rekapitulasi Perhitungan Gap Keseluruhan (Lanjutan)**

Variabel	Atribut Kualiatas Pelayanan	Gap 5	Gap 1		Gap 2		Gap 3	
X5	kesesuaian harga produk pada online shop (Tokopedia, Shopee).	- 0,00523	-0,01395	Oleh Gap 1				
X6	kelengkapan jumlah produk yang dibeli Pelanggan.	- 0,00641	0,00369	Bukan Gap 1	- 1,66667	Oleh Gap 2		
X7	keinginan karyawan untuk membantu melayani kebutuhan pelanggan.	- 0,00484	0,02096	Bukan Gap 1	0,66667	Bukan Gap 2	- 0,06046	Oleh Gap 3
X8	Karyawan selalu dapat menyelesaikan kebutuhan pelanggan dengan tepat tanpa kesalahan.	0,00345	Konsumen sudah puas.					
X9	Keamanan dalam proses pengiriman barang hingga ke sampai tujuan.	- 0,00933	-0,01865	Oleh Gap 1				
X10	produk dapat ditukar jika terjadi kesalahan penjual (rusak atau cacat pada produk).	- 0,00753	0,02472	Bukan Gap 1	0,66667	Bukan Gap 2	- 0,05793	Oleh Gap 3
X11	terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan.	- 0,01829	0,01987	Bukan Gap 1	0,33333	Bukan Gap 2	- 0,05901	Oleh Gap 3
X12	karyawan membantu membawakan barang belanjaan ketika pelanggan merasa kesulitan membawanya.	- 0,00610	0,00447	Bukan Gap 1	0,00000	Bukan Gap 2	- 0,33000	Oleh Gap 3
X13	Tersedia tempat kritik dan saran.	0,00057	Konsumen sudah puas.					
X14	Karyawan Memperhatikan keinginan Pelanggan.	- 0,01408	-0,00332	Oleh Gap 1				
X15	Memiliki tempat parkir yang luas.	0,00117	Konsumen sudah puas.					
X16	Penampilan karyawan yang rapi.	- 0,00950	-0,02197	Oleh Gap 1				
X17	Kebersihan Toko	0,00352	Konsumen sudah puas.					

### 3.4 Pengolahan Data Importance Performance Analysis

Pengolahan data Importance Performance Analysis (IPA) ialah untuk mengetahui prioritas utama atribut yang perlu perbaikan data yang digunakan adalah data dari hasil pengolahan data servqual pada Gap 5 yang bernilai negatif. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Gambar 1



**Gambar 1 Diagram Importance Performance Analysis (IPA) Menggunakan Aplikasi SPSS**

Berikut merupakan hasil rekapitulasi dari perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Rekapitulasi Diagram Importance Performance Analysis (IPA)**

No	Atribut Kualitas Pelayanan	Kuadran
10	produk dapat ditukar jika terjadi kesalahan penjual (rusak atau cacat pada produk).	I
12	karyawan membantu membawakan barang belanjaan ketika pelanggan merasa kesulitan membawanya.	II
7	keinginan karyawan untuk membantu melayani kebutuhan pelanggan.	
16	Penampilan karyawan yang rapi.	
11	terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan.	III
2	Karyawan Memberikan informasi terkait produk dengan tepat.	
3	Proses pembayaran di kasir tidak keliru (salah memberikan harga, salah jumlah produk dll)	
14	Karyawan Memperhatikan keinginan Pelanggan.	IV
5	kesesuaian harga produk pada online shop (Tokopedia, Shopee).	
6	kelengkapan jumlah produk yang dibeli Pelanggan.	
9	Keamanan dalam proses pengiriman barang hingga ke sampai tujuan.	

Berdasarkan hasil Rekapitulasi Importance Performance Diagram, dapat diklasifikasikan menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran I (Concentrate here), Kuadran II (Keep up the good work), Kuadran III (Low Priority), dan Kuadran IV (Possible overkill). Atribut yang terdapat pada Kuadran I ialah variabel X10. Kuadran II ialah variabel X12, X7, dan X16. Kuadran III ialah variabel X11, X2, dan X3. Kuadran IV ialah variabel X14, X5, X6 dan X9.

### 3.5 Analisis dan Hasil

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode Service Quality (Servqual). Gap 5 merupakan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen tidak sama dengan pelayanan yang diterima atau di dapatkan dapat dikatakan terdapat perbedaan antara persepsi dan ekpektasi yang diharapkan oleh konsumen. Atribut yang bernilai positif terdapat pada atribut 1, 4, 8, 13, 15, dan 17 dapat dikatakan atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan konsumen. Atribut yang bernilai negatif terdapat pada atribut 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 14 dan 16 sehingga perlu adanya perhitungan lanjutan, atribut tersebut dapat dikatakan belum sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Gap 1 untuk mengetahui sejauh mana manajemen mempersepsikan apa yang pelanggan ekspektasikan. Gap 1 terjadi disebabkan adanya perbedaan antara persepsi manajemen dengan ekspektasi atau harapan dari konsumen. Gap 2 disebabkan adanya perbedaan antara persepsi manajemen dengan standar kinerja yang dimiliki oleh perusahaan. Gap 3 disebabkan adanya perbedaan antara standar kinerja yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan dengan pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan.



Berdasarkan Analisis IPA terbagi menjadi empat kuadran yaitu Kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV. Kuadran I merupakan bagian yang dianggap penting oleh konsumen akan tetapi kinerja atas kualitas pelayanan belum sesuai dengan yang di inginkan oleh konsumen. Atribut pada kuadran I ini ialah atribut X10 Atribut ini perlu adanya perbaikan oleh pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Kuadran II merupakan bagian yang dianggap penting oleh konsumen serta kinerja atas kualitas pelayanan sudah baik atau sesuai dengan harapan pelanggan. Atribut pada kuadran ini ialah atribut X12, X7, X16 Atribut pada kuadran II ini perlu dipertahankan dan di tingkatkan sehingga dapat tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang baik karena pandangan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai. Kuadran III merupakan bagian yang dianggap kurang penting oleh pelanggan serta kinerja atas kualitas pelayanan belum sesuai dengan apa yang di harapkan pelanggan. Atribut pada kuadran ini ialah atribut X11, X2, dan X3. Atribut kuadran III ini dapat diabaikan dan kualitas pelayanan tersebut tidak perlu di tingkatkan. Kuadran IV merupakan bagian yang dianggap kurang penting oleh pelanggan akan tetapi kualitas pelayanan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Atribut pada kuadran ini ialah atribut X14, X5, X6, dan X9. Dapat diartikan bahwa perusahaan harus mempertahankan kinerja atas kualitas pelayanan yang diberikan akan tetapi tidak terlalu berlebihan dalam pelaksanaan kualitas pelayanannya.

Dari analisis tersebut didapatkan atribut yang perlu diperbaiki yaitu atribut X10 (produk dapat ditukar jika terjadi kesalahan penjual (rusak atau cacat pada produk)). Berikut merupakan tabel usulan perbaikan dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Usulan Perbaikan Pelayanan Toko**

<b>Atribut</b>	<b>Hasil Analisis</b>	<b>Kondisi Saat Ini</b>	<b>Akar Masalah</b>	<b>Usulan Perbaikan</b>
X10 (produk dapat ditukar jika terjadi kesalahan penjual (rusak atau cacat pada produk))	<ul style="list-style-type: none"> <li>- perusahaan kurang setuju dengan sistem pengembalian produk di toko offline.</li> <li>- tidak ada pengecekan produk bersama konsumen.</li> <li>- plastik pengemasan kurang tebal.</li> <li>- produk sering dilempar ketika akan disimpan dan lantai yang kasar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tidak terdapat pengembalian produk pada toko offline.</li> <li>- tidak terdapat pengecekan produk bersama konsumen sehingga konsumen merasa ragu dengan produk tersebut.</li> <li>- plastik pengemasan kurang tebal sehingga sering sobek dan berakibat merusak produk.</li> <li>- produk sering dilempar ketika akan disimpan dan lantai yang kasar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tidak adanya pengembalian produk membuat konsumen merasa ragu dan takut dirugikan.</li> <li>-tidak tersedia pengecekan produk sehingga dapat membuat konsumen merasa ragu dengan produk tersebut.</li> <li>- plastik kurang tebal</li> <li>- produk sering dilempar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- menerapkan pengembalian produk pada toko offline,</li> <li>- membuat SOP pengecekan produk bersama konsumen.</li> <li>- menggunakan plastik yang lebih tebal.</li> <li>- membuat SOP menyimpan produk agar aman.</li> </ul>

#### 4. KESIMPULAN

Atribut yang menjadi prioritas utama ialah (X10) produk dapat ditukar jika terjadi kesalahan penjual (rusak atau cacat pada produk), karena berada pada kuadran I pada pengolahan data Importance Performance Analysis (IPA) dan bernilai negatif pada Gap 5 yang disebabkan Gap 3 terkait pelaksana pelayanan yang belum sesuai dengan standar perusahaan. perusahaan kurang setuju dengan sistem pengembalian produk di toko offline, tidak ada pengecekan produk bersama konsumen, plastik pengemasan kurang tebal, produk sering dilempar ketika akan disimpan dan lantai yang kasar. Usulan perbaikan pada atribut X10 (produk dapat ditukar jika terjadi kesalahan penjual (rusak atau cacat pada produk)). menerapkan kebijakan pengembalian produk, membuat SOP pengecekan produk bersama konsumen, menggunakan plastik yang lebih tebal, membuat SOP penyimpanan produk agar aman.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Akdon & Riduwan. 2010. Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Bandung: Alfabeta.

Hadi, S. 1991. Statistik dalam Basic Jilid I. Yogyakarta. Andi Offset.

Kilapong, S. N. (2013). Kepemimpinan Transformasional, Self Efficacy, Self Esteem Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Tropica Cocoprime Manado. Jurnal EMBA, Vol. 1 No. 4, 141-150.

Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: Salemba Empat.