

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN KEDAI KOPI XYZ MENGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN UJI BEDA

Ambiya Edgar Sukadana^{1*}, Hendang Setyo Rukmi¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi
Nasional, Bandung

Jl PHH Mustofa No 23, Bandung, 40124, Indonesia

E-mail: ambiya.edgar26@mhs.itenas.ac.id

Received 01 09 2023 | Revised 08 09 2023 | Accepted 08 09 2023

Abstrak

Konsumsi kopi sudah menjadi bagian dari gaya hidup dan keseharian masyarakat. Kedai Kopi XYZ merupakan kedai pertama di Bukit Ligar yang mengalami penurunan jumlah transaksi semenjak hadirnya kedai pesaing yang menjual produk yang sama yaitu kopi berbasis espresso dan makanan western. Untuk mempertahankan eksistensinya Kedai Kopi XYZ merasa perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Terbatasnya sumber daya yang dimiliki mengharuskan adanya prioritas perbaikan kualitas pelayanan, maka dari itu digunakanlah Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Disamping itu dilakukan uji beda untuk mengetahui kualitas pelayanan kedaimana yang lebih baik untuk atribut yang terdapat pada kuadran yang sama. Pengolahan data dengan IPA menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu kenyamanan ruangan kedai, kenyamanan meja dan kursi, kecepatan karyawan melayani konsumen, kejujuran karyawan melayani konsumen, dan kecepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen. Hasil uji beda menunjukkan bahwa kedai pesaing memiliki beberapa atribut dengan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga dapat dijadikan sebagai benchmark dimana atribut tersebut antara lain kejujuran karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen, kebersihan ruangan, kelayakan peralatan makan dan minum, keamanan dari kehilangan barang.

Kata Kunci: *Kedai Kopi, SERVQUAL, Uji Beda, Importance Performance Analysis, Process Decision Program Chart*

Service Quality Improvement Proposal at Kopi XYZ Coffee Shop with a Method of Importance Performance Analysis (IPA) and t - test

Abstract

Coffee consumption has become part of people's lifestyles and daily lives. The Kopi XYZ shop is the first shop in Bukit Ligar that has experienced a decrease in the number of transactions since the presence of a competitor shop selling the same product, namely espresso-based coffee and western food. To maintain its existence, the Kopi XYZ feels the need to improve the quality of its services. The limited resources that are owned require priority to improve

service quality, therefore Importance Performance Analysis (IPA) is used to find out the attributes that are the main priority for improvement. Besides that, a different test was carried out to find out which store's service quality is better for the attributes contained in the same quadrant. Data processing with IPA shows that there are 5 attributes that are the main priority for improvement, namely the comfort of the shop room, the comfort of tables and chairs, the speed of employees serving consumers, the honesty of employees serving consumers, and the speed of employees in handling consumer complaints. The results of the different test show that competitor stores have several attributes with better service quality so that they can be used as a benchmark where these attributes include the honesty of employees in serving consumers, the speed of employees in handling consumer complaints, cleanliness of the room, the feasibility of eating and drinking utensils, the safety of lost things.

Key Words : Coffee Shop, SERVQUAL, t-test, Importance Performance Analysis, ProcessDecission Program Chart

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kopi XYZ merupakan salah satu kedai kopi yang terletak di Jalan Ligar Resik No.48 Bandung yang didirikan pada bulan Agustus 2020. Target konsumen Kopi XYZ adalah masyarakat yang tinggal di daerah Bukit Ligar dan sekitarnya. Karena merupakan kedai kopi pertama di daerah Bukit Ligar, Kopi XYZ banyak dikunjungi masyarakat di wilayah Bukit Ligar dan sekitarnya. Pada tahun 2021 muncul kedai kopi lain yaitu Kedai Rumah Mamah yang berlokasi di Jalan Ligar Ayu no. 40. Adanya pesaing tersebut menyebabkan masyarakat di daerah Bukit Ligar dan sekitarnya memiliki pilihan alternatif untuk menikmati kopi di kedai kopi sekitar rumahnya. Menurut pemilik Kedai Kopi XYZ setelah munculnya Kedai Rumah Mamah maka jumlah pelanggan yang berkunjung berkurang sebesar 23.46%. Beberapa konsumen sempat komplain mengenai lamanya pelayanan sehingga hal tersebut menjadi perhatian dari pemilik Kedai Kopi XYZ. Demi mempertahankan keberlangsungan kedai serta menarik lebih banyak pelanggan lagi maka Kopi XYZ merasa perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, pemilik kedai berharap nantinya Kopi XYZ dapat menjadi pilihan utama bagi para penikmat kopi terutama masyarakat di Bukit Ligar dan sekitarnya.

Rumusan Masalah

Peningkatan kualitas pelayanan Kopi XYZ meliputi banyak aspek. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*)

dan empati (*empathy*). Keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Kopi XYZ mengharuskan adanya prioritas penentuan atribut kualitas pelayanan yang akan diperbaiki. Peningkatan kualitas pelayanan Kopi XYZ juga harus dibandingkan dengan pesaingnya yaitu Kedai Rumah Mamah. Penelitian ini akan mengkaji atribut – atribut kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan dari kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dan melihat perbedaan kualitas pelayanan antara Kedai Kopi XYZ dengan Kedai Rumah Mamah. Penentuan atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dapat menggunakan metoda *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana metoda IPA akan memetakan atribut kualitas pelayanan ke dalam 4 kuadran. Atribut kualitas pelayanan yang berada pada Kuadran 1 merupakan atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Untuk melihat perbedaan kualitas pelayanan antara Kedai Kopi XYZ dan Kedai Rumah Mamah dapat digunakan Uji Beda.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan Kopi XYZ dan Kedai Rumah Mamah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Uji Beda. Hasil analisis digunakan untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan Kopi XYZ.

2. METODOLOGI

Penelitian Terdahulu

Ricko (2018) melakukan penelitian perbandingan kualitas pelayanan Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kualitas pelayanan serta perbedaan kualitas pelayanan pada Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan. Dimensi yang digunakan dalam penelitian adalah bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) kualitas pelayanan merupakan cakupan dari perbedaan ekspektasi atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Babakus (1991) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu hasil dari proses dimana ekspektasi pelanggan akan penggunaan suatu jasa dibandingkan dengan persepsi pelanggan atas jasa yang diberikan sebenarnya.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan suatu hasil yang dirasakan oleh konsumen mengenai terpenuhi atau tidaknya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen berdasarkan produk yang dikonsumsi (Gaspers, 1996).

Importance Performance Analysis (IPA)

Martilla dan Jams dalam (Zeithaml et.al. 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (*Importance Performance Analysis*) dapat digunakan untuk merangsang berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan.

Uji Beda

Uji beda atau penelitian komparasi merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apakah suatu atribut memiliki kesamaan atau tidak dengan atribut lainnya (Arikunto, 1983). Uji beda merupakan pengujian statistik yang berdasarkan pada tabel t.

Process Decision Program Chart (PDPC)

Menurut Michalski (1997, dalam Widi W 2015) dalam tujuh alat perencanaan manajemen atau *7 new quality tools* terdapat alat yang dapat menjalankan metode sederhana untuk membantu mengidentifikasi risiko dan pencegahannya yang dikenal dengan nama *Process Decision Program Chart* (PDPC). Menurut Michalski (1997), PDPC adalah diagram untuk memetakan rencana kegiatan beserta situasi yang mungkin terjadi sehingga PDPC bukan saja dibuat untuk tujuan pemecahan akhir suatu masalah, tetapi juga untuk menanggulangi suatu risiko yang mungkin terjadi

3. ISI

Hasil Penelitian

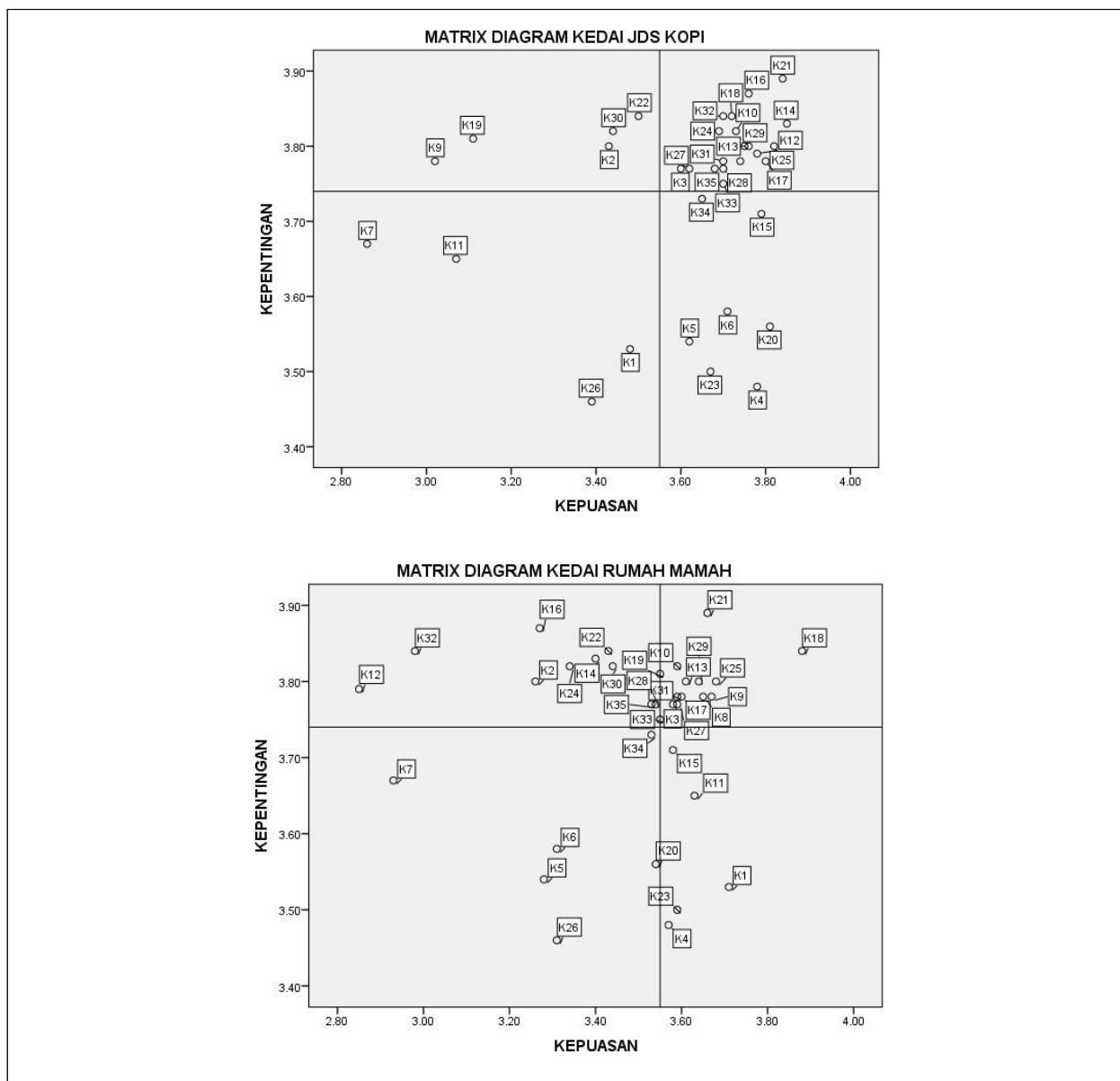
Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan dalam penelitian melalui 4

kuadran, dimana Kuadran 1 berisikan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, Kuadran 2 berisikan atribut yang harus dipertahankan, Kuadran 3 berisikan atribut yang memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki, dan Kuadran 4 berisikan atribut yang berlebihan. Berikut merupakan pengolahan data dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Matrix Diagram Importance Performance Analysis (IPA)

Matrix diagram pada penelitian ini dibuat berdasarkan rata - rata hasil tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen masing – masing kedai kopi. Setelah diketahui nilai rata – rata setiap atribut matrix diagram dapat dibuat, yang hasilnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Matrix diagram kedai Kopi

Kuadran 1 menunjukkan bahwa terdapat 5 atribut untuk Kedai Kopi XYZ yang menjadi prioritas utama perbaikan untuk Kedai Kopi XYZ antara lain:

1. Kenyamanan ruangan kedai.
2. Kenyamanan meja dan kursi.
3. Kecepatan karyawan melayani konsumen.
4. Kejujuran karyawan dalam melayani konsumen.
5. Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen.

Uji Beda

Uji Beda dilakukan untuk atribut yang sama di Kuadran 1 dan Kuadran 2 dari masing – masing Kedai. Nilai statistik hitung dependent t – test dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS untuk mengetahui hasil pengujian dengan hipotesis sebagai berikut:

H0 : Atribut Kualitas Pelayanan Kedai Kopi XYZ tidak lebih baik daripada Kedai Rumah Mamah

H1 : Atribut Kualitas Pelayanan Kedai Kopi XYZ tidak lebih baik daripada Kedai Rumah Mamah

Hasil uji beda dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Tabel hasil uji beda atribut yang sama

PERNYATAAN	KOPI XYZ		RUMAH MAMAH		NILAI t HITUNG	NILAI t TABEL	HASIL UJI BEDA	KET
	ATRIBUT	KUADRAN	ATRIBUT	KUADRAN				
Kenyamanan ruangan kedai (tertata rapih, sirkulasi udara baik, serta luas)	2	I	2	I	2.546	1.984	Tolak H0	JDS
Kecepatan karyawan melayani konsumen (mengarahkan meja, memilih menu, mengambilkan tissue/lap dan makanan/minuman tambahan, menyajikan makanan/minuman, pelayanan take away, membereskan meja, proses pembayaran, dll.)	19	I	19	I	-4.748	1.984	Tolak H0	JDS
Kejujuran karyawan dalam melayani konsumen (tidak menipu perihal total pembayaran, pemberian informasi, ketersediaan menu dan pelayanan kedai)	22	I	22	I	2.601	1.984	Terima H0	RM
Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen	30	I	30	I	0.000	1.984	Terima H0	RM
Kebersihan ruangan	3	II	3	II	0.257	1.984	Terima H0	RM
Kelayakan peralatan makan dan minum (bersih, lengkap, dan kondisi bagus)	8	II	8	II	1.216	1.984	Terima H0	RM

Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi XYZ Menggunakan Importance Performance Analysis dan Uji Beda

Tabel 1. Tabel hasil uji beda atribut yang sama (2)

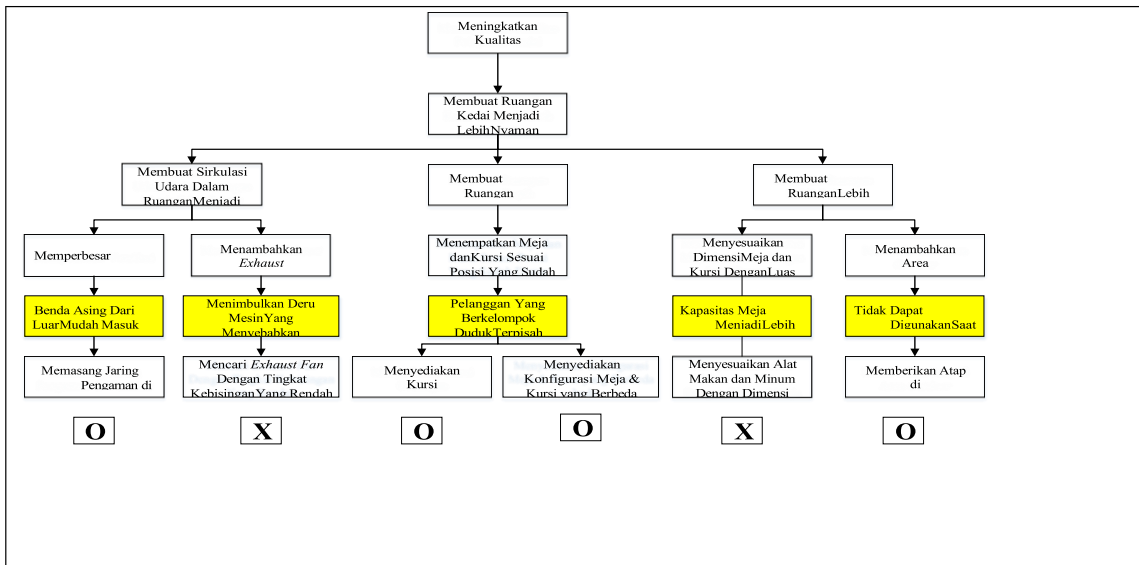
PERNYATAAN	KOPI XYZ		RUMAH MAMAH		NILAI t HITUNG	NILAI t TABEL	HASIL UJI BEDA	KET
	ATRIBUT	KUADRAN	ATRIBUT	KUADRAN				
Kesesuaian makanan atau minuman yang disajikan dengan yang dipesan	13	II	13	II	4.176	1.984	Tolak H0	JDS
Kesesuaian kualitas makanan/minuman dengan harga yang dibayarkan konsumen	17	II	17	II	3.145	1.984	Tolak H0	JDS
Kesediaan karyawan melayani konsumen (mengarahkan meja, mendampingi pemilihan menu, dan pelayanan lain diluar tugas utama karyawan)	18	II	18	II	3.145	1.984	Tolak H0	JDS
Kesopanan dan keramahan	21	II	21	II	3.145	1.984	Tolak H0	JDS
Garansi makanan dan minuman jika tidak sesuai atau kualitasnya kurang baik	25	II	25	II	4.011	1.984	Tolak H0	JDS
Keamanan dari kehilangan barang	27	II	27	II	0.479	1.984	Terima H0	RM
Karyawan memiliki komunikasi yang baik dengan konsumen (tidak berkata kasar, tidak mendiskriminasi, menerangkan dengan bahasa dan ucapan yang mudah dipahami)	29	II	29	II	3.496	1.984	Tolak H0	JDS
Ketepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen	31	II	31	II	3.186	1.984	Tolak H0	JDS

Berdasarkan Uji Beda yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa terdapat beberapa atribut Kedai Kopi XYZ memiliki kualitas pelayanan yang tidak lebih baik ketimbang Kedai Rumah Mamah. Oleh karena itu Kedai Kopi XYZ dapat mempertimbangkan permasalahan yang dialami dan keunggulan yang dimiliki oleh Kedai Rumah Mamah ketika melakukan peningkatan kualitas pelayanan sehingga nantinya kualitas pelayanan untuk atribut yang sama Kedai Kopi XYZ dapat minimal sama dengan kualitas pelayanan di Kedai Rumah Mamah ataupun menjadi lebih baik dari Kedai Rumah Mamah.

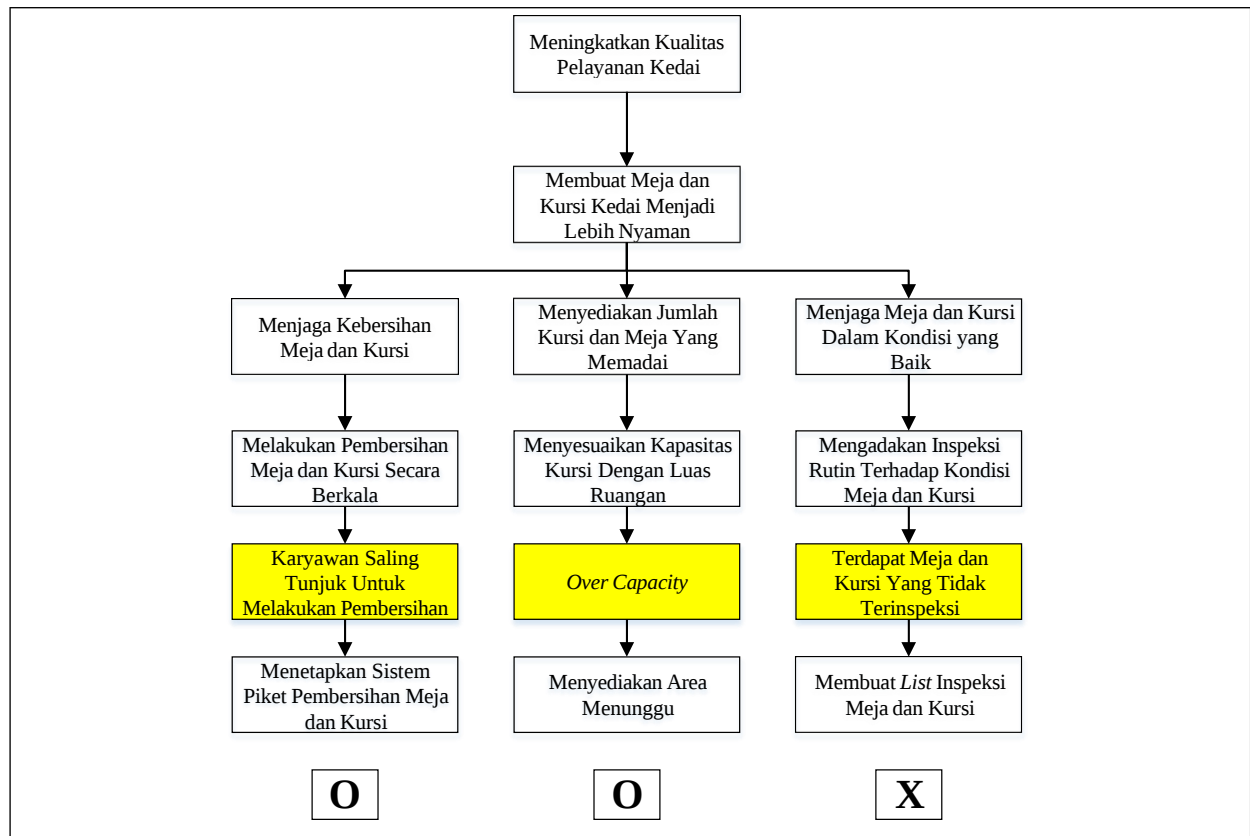
Analisis

Process Decision Program Chart (PDPC)

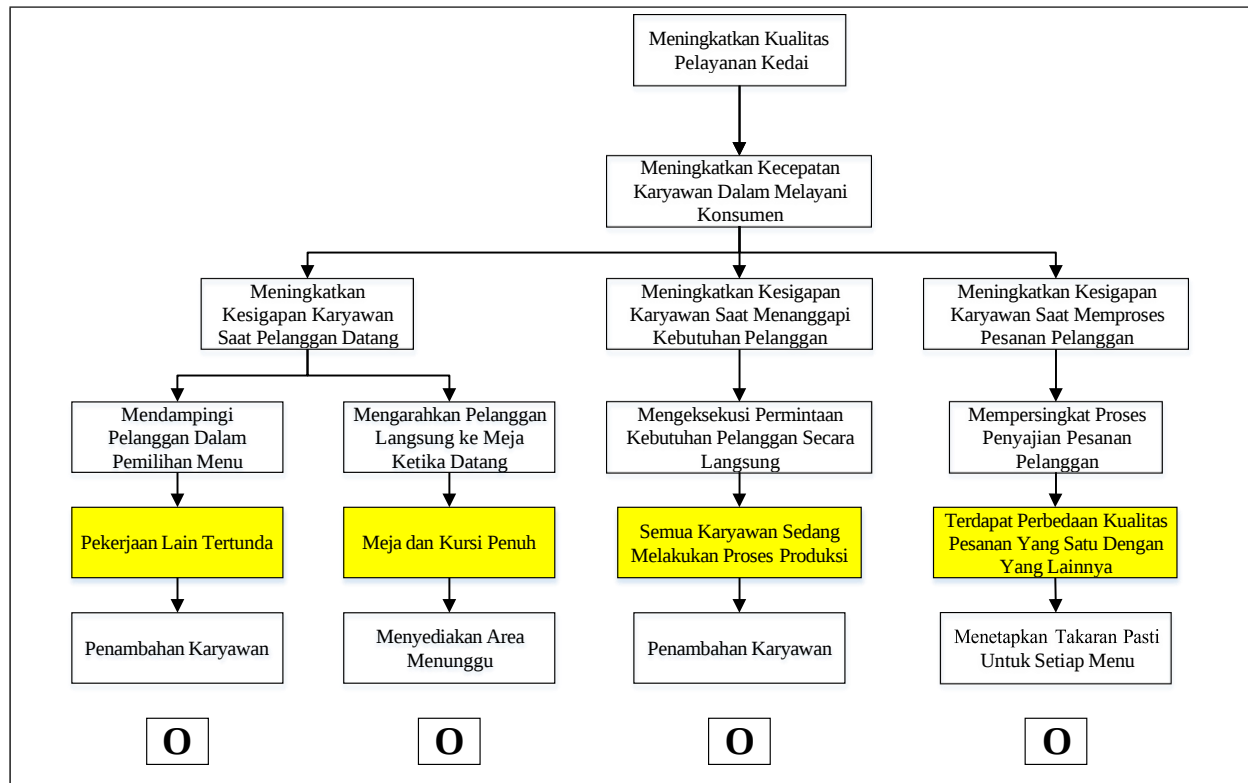
Berikut merupakan *Process Decision Program Chart* (IPA) untuk atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan.



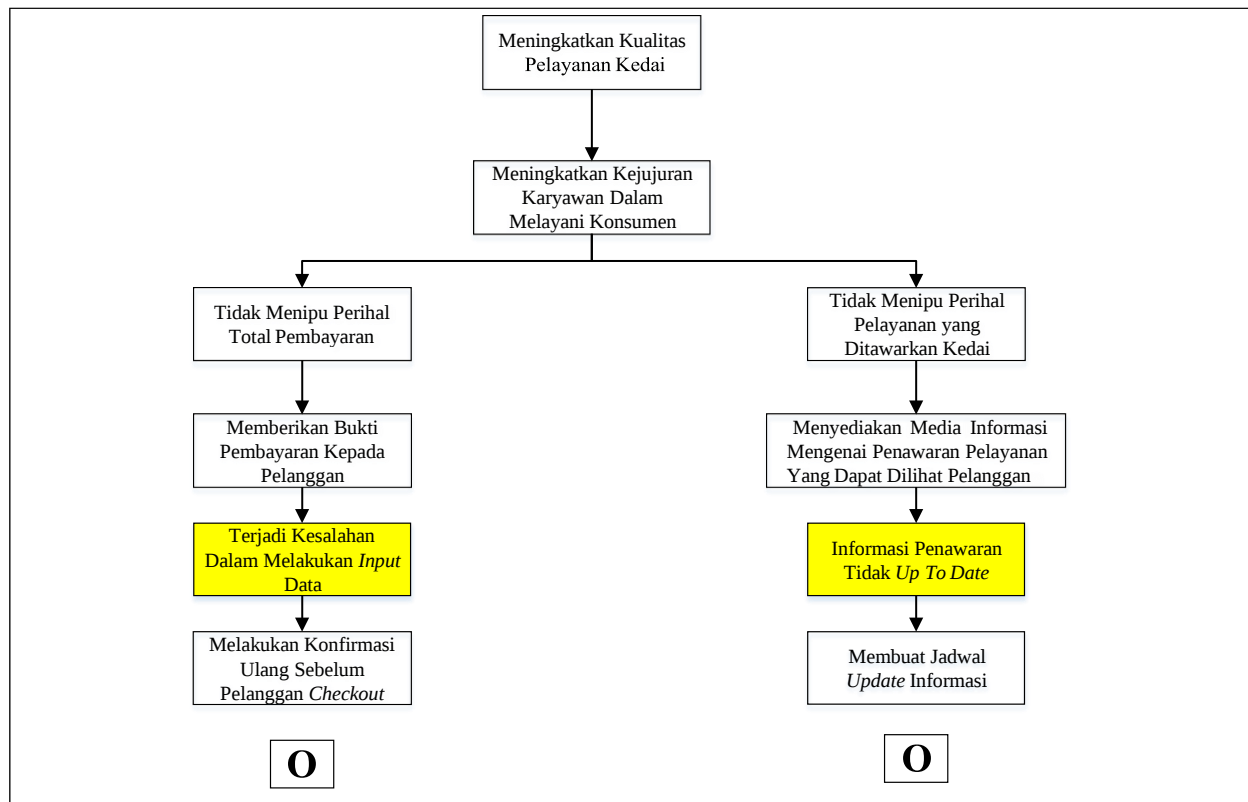
Gambar 2. Pdpc Atribut



Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi XYZ Menggunakan Importance Performance Analysis dan Uji Beda



Gambar 3. Pdpic atribut (2)



Gambar 5. Pdpic Atribut (4)

4. KESIMPULAN

1. Kedai Kopi XYZ dapat menjadikan Kedai Rumah Mamah sebagai *benchmark* untuk beberapa atribut, antara lain:
 - a. Kejujuran karyawan dalam melayani konsumen.
 - b. Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen.
 - c. Kebersihan ruangan.
 - d. Kelayakan peralatan makan dan minum.
 - e. Keamanan dari kehilangan barang
2. Matrix diagram *importance performance analysis* menghasilkan bahwa terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan di Kedai Kopi XYZ, yaitu:
 - a. Kenyamanan ruangan kedai.
 - b. Kenyamanan meja dan kursi.
 - c. Kecepatan karyawan melayani konsumen.
 - d. Kejujuran karyawan dalam melayani konsumen.
 - e. Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen.
3. Usulan peningkatan kualitas pelayanan di Kedai Kopi XYZ adalah sebagai berikut:
 - a. Pemilik Kedai Kopi XYZ dapat mengimplementasikan pemasangan jaring pengaman di ventilasi, menyediakan kursi cadangan, menyediakan konfigurasi meja dan kursi yang berbeda, dan memberikan atap di area outdoor untuk membuat ruangan kedai menjadi lebih nyaman.
 - b. Membuat meja dan kursi kedai menjadi lebih nyaman pemilik Kedai Kopi XYZ merasa mampu untuk mengimplementasikan penerapan sistem piket pembersihan meja dan kursi serta menyediakan area menunggu.
 - c. Pemilik Kedai Kopi XYZ mampu untuk mengimplementasikan penambahan jumlah karyawan, menyediakan ruang tunggu, dan menetapkan takaran pasti untuk setiap menu guna meningkatkan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen.
 - d. Untuk meningkatkan kejujuran karyawan dalam melayani konsumen pemilik Kedai Kopi XYZ mampu untuk melakukan konfirmasi ulang pesanan kepada pelanggan sebelum checkout, menunjuk PIC untuk melakukan kontrol menu, dan membuat jadwal update informasi penawaran pelayanan.
 - e. Pemilik Kedai Kopi XYZ mampu untuk memberikan pengertian dan *compliment* kepada pelanggan untuk meningkatkan kesigapan karyawan dalam melayani keluhan konsumen.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk Kedai Kopi XYZ yaitu:

1. Usulan yang telah dijabarkan di kesimpulan dapat dipertimbangkan dan diimplementasikan oleh Kedai Kopi XYZ untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Mengadakan benchmark dengan kedai kopi lain diluar daerah Bukit Ligar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pratama, Ricko. (2018). "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta". UII : Yogyakarta.
2. Yasmin, Annisa. (2021). "Usulan Peningkatan Kualitas Pembelajaran Jarak Jauh di Fakultas Teknologi Industri ITENAS Bandung Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)". ITENAS : Bandung.
3. Rangkuti, Freddy. (2017). Customer Care Excellence. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
4. Slamet Riyanto, Aglis Andhita. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Penerbit Deepublish Publisher.
5. N. Ramya, A. Kowsalya, K. Dharanipriya. (2019). "Service Quality and Its Dimension". IJRDI : India.
6. R.A. Fadhallah. (2020). Wawancara. Jakarta : Penerbit UNJ Press
7. Putra, Faisal. (2019). "Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality yang Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)". UII : Yogyakarta.
8. Zamisuyana, Rifqi. (2019). "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Minuman Kopi "Selera Kita" Dengan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index". UB : Malang.
9. Nugroho, Eko. (2018). Prinsip – Prinsip Menyusun Kuesioner. Malang : UB Press
10. Amruddin. dkk. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Sukoharjo : Penerbit Pradina Pustaka
11. Melita, Shirley. (2018). Analisis Uji Beda.
12. Hidayat, Azis. (2021). Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas. Surabaya : Penerbit Health Books Publishing.
13. Kurniawan, Heru. Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian. Sleman : Penerbit Deepublish.
14. Susanto, Fajar. (2014). "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KFC dan MFC di Pangkal Pinang". STIE-IBEK : Bangka Belitung.
15. M. Leonita, T. Altje, J. Rotinsulu. (2022). "Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Minimarket Indomaret dan Alfamart di Wilayah Maumbi Minahasa Utara". USM : Manado.
16. Kurniawan, W., Harun, L. (2020). "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan PCGV (Potential Gain In Customer Satisfaction). Usakti: Jakarta.
17. Muhdtadiansyah, D. (2020). "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality dan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)". UII: Yogyakarta.
18. Pratama, N. (2022). "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Buna Indonesia Berdasarkan Dimensi Service Quality dengan Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)". ITENAS: Bandung.
19. Singarimbun & Effendi. (1995). Metode Penelitian Survei (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.

20. Kotler, P., dan Keller, K.L. (2009). "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (13th ed.)". New Jersey: Prentice Hall.
21. Hasbullah, Nirwanto, Sutrisno. (2021). Kopi Indonesia. Medan: Yayasan Kita Menulis.
22. Rahardjo, Pudji. (2021). Panduan Berkebun Kopi. Jakarta: Penebar Swadaya.
23. Parasuraman, valarie A. Zeithmal, Leornard L. Berry. (1990). Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations. (The Free Press).
24. Aripin, Z., Negara, R. (2021). Perilaku Bisnis: Etika Bisnis & Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Penerbit Deepublish Publisher.
25. Schneider, B., White, S. (2004). Service Quality: Research Perspective. London: Sage Publications.