

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI TOKO *SAVEMYMONDAY* MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX* (IPM) DAN METODE 5 *WHY*

Fahri Satria Rahman¹

¹Institut Teknologi Nasional Bandung
E-mail: fahrisatria42@gmail.com

Received 06102021 | *Revised* 21102021

ABSTRAK

Toko *SaveMyMonday* selalu dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan memperbaiki fasilitas terhadap konsumen. Berdasarkan penelitian awal oleh pemilik toko terdapat keluhan konsumen yang dapat menjadikan *image* tidak baik dimata konsumen. Hal ini menjadi dasar perlu adanya perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko *SaveMyMonday*. Perbaikan dan peningkatan kualitas diharapkan dapat memberikan dampak positif kepada Toko *SaveMyMonday* dan pengunjung yang datang semakin bertambah setiap harinya. Penentuan variabel yang masih kurang di Toko *SaveMyMonday*, karena variabel yang masih belum baik didapatkan dari hasil pengelompokan dengan menggunakan metode *Importance Performance Matrix* (IPM) dimana metode ini dapat mengukur kualitas jasa dengan cara pemetaan atribut kualitas jasa pada sebuah diagram. Selanjutnya penentuan usulan peningkatan kualitas pelayanan dikembangkan dengan menggunakan metode 5 *Why*. Hasil metode tersebut dapat dianalisis untuk merumuskan usulan peningkatan kepuasan pengunjung di Toko *SaveMyMonday*. Identifikasi atribut terpilih *Importance Performance Matrix* (IPM) adalah pada kuadran 1 karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun performansinya masih belum memuaskan, sehingga atribut pada kuadran 1 harus diperbaiki oleh Toko *SaveMyMonday*. Hasil dari metode tersebut adalah prioritas atribut yang akan diperbaiki oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Toko *SaveMyMonday* Bandung.

Kata Kunci : *SaveMyMonday*, Kualitas Layanan, *Importance Performance Matrix* (IPM).

ABSTRACT

Stores SaveMyMonday are always required to improve service performance and improve facilities for consumers. Based on preliminary research by shop owners, there are consumer complaints that can make a bad image in the eyes of consumers. This is the basis for the need for improvements and improvements to the quality of services provided by the Store SaveMyMonday. Improvements and

quality improvements are expected to have a positive impact on the Store SaveMyMonday and the visitors who come are increasing every day. Determination of the variables that are still lacking in the Store SaveMyMonday, because the variables that are still not good are obtained from the grouping results using the Importance Performance Matrix (IPM) method where this method can measure service quality by mapping service quality attributes on a diagram. Furthermore, the determination of the proposed service quality improvement was developed using the 5method Why. The results of these methods can be analyzed to formulate a proposal to increase visitor satisfaction at the Store SaveMyMonday. Identification of the selected attribute Importance Performance Matrix (IPM) is in quadrant 1 because it has a high level of importance but its performance is still not satisfactory, so the attributes in quadrant 1 must be improved by the Store SaveMyMonday. The result of this method is the priority of attributes that will be improved by the company to improve the quality of service at the Store SaveMyMonday Bandung.

Keywords : *SaveMyMonday, Service Quality, Importance Performance Matrix (IPM)*

1. PENDAHULUAN

CV. *SaveMyMonday* merupakan salah satu produsen pakaian yang berada di Kota Bandung. CV. *SaveMyMonday* ini menjual pakaian untuk remaja baik pria maupun wanita. Pemilik CV. *SaveMyMonday*, menyatakan bahwa pada awal penjualan perusahaan dapat menjual jacket dan tshirt sebanyak 200 *piece* per/minggu. Untuk mengikuti *trending* pada jaman sekarang, toko pakaian *SaveMyMonday* mengikuti keinginan remaja Kota Bandung, *SaveMyMonday* selalu mengembangkan produknya agar tetap diminati oleh remaja jaman sekarang yang merupakan target pasarnya

Toko *SaveMyMonday* selalu dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan memperbaiki fasilitas terhadap konsumen. Berdasarkan penelitian awal oleh pemilik toko terdapat keluhan konsumen yang dapat menjadikan image tidak baik dimata konsumen. Hal ini menjadi dasar perlu adanya perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko *SaveMyMonday*.

Penentuan variabel yang masih kurang di Toko *SaveMyMonday* berdasarkan hasil penilaian kuesioner dari responden. Variable yang masih belum baik didapatkan dari hasil pengelompokan dengan menggunakan metode *Importance Performance Matrix* (IPM) dimana metode ini dapat mengukur kualitas jasa dengan cara pemetaan atribut kualitas jasa pada sebuah diagram. Selanjutnya penentuan usulan peningkatan kualitas pelayanan dikembangkan dengan menggunakan metode 5 *Why*. Hasil metode tersebut dapat dianalisis untuk merumuskan usulan peningkatan kepuasan pengunjung di Toko *SaveMyMonday*, tujuan yang dicapai dari penelitian adalah memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan di Toko *SaveMyMonday* menggunakan metode *Importance Performance Matrix* (IPM).

2. METODOLOGI

2.1 Rumusan Masalah

Toko *SaveMyMonday* selalu dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan fasilitasi terhadap konsumen. Berdasarkan masukan konsumen kepada pemilik toko mengenai Toko *SaveMyMonday* banyak laporan-laporan yang kurang meyenangkan seperti produk dan pelayanan yang kurang baik di Toko *SaveMyMonday*. Hal ini menjadi dasar perlu perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko *SaveMyMonday*. Perbaikan dan peningkatan kualitas yang dilakukan dapat memberikan dampak positif kepada Toko *SaveMyMonday* dengan meningkatnya jumlah pengunjung yang bertambah setiap harinya.

Pengukuran Kepuasan dan Kepentingan menggunakan metode *importance performance Matrix* (IPM) dimana metode ini dapat mengukur kualitas jasa dengan cara memetakan atribut kualitas jasa pada sebuah diagram. Selanjutnya digunakan metode 5 *why* untuk menentukan akar masalah dari hasil pengolahan IPM yang menunjukkan tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasan rendah. Metode tersebut saling melengkapi untuk menghasilkan prioritas atribut mana yang harus ditingkatkan terlebih dahulu. Hasil metode tersebut dapat dianalisis untuk merumuskan usulan peningkatan kepuasan pengunjung di Toko *SaveMyMonday*.

2.2 Studi Literatur

Literatur berisikan tentang teori yang digunakan sebagai landasan untuk membantu penelitian. Materi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori mengenai jasa, kualitas pelayanan, dan *Importance Performance Matrix* (IPM). Materi tersebut menjadi acuan dalam penelitian.

2.3 Identifikasi Analisis

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah, metode *Importance Performance Matrix* (IPM). Berdasarkan ketiga metode peningkatan kualitas layanan maka metode yang digunakan dalam penelitian Toko *SaveMyMonday* yaitu metode *importance performance Matrix* yang kemudian dibantu dengan metode 5 *Why* untuk mencari akar permasalahan dan mencari tahu solusinya.

2.4 Penentuan Atribut Penelitian

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, dilakukan penentuan atribut penelitian. Atribut-atribut penelitian diidentifikasi dengan baik agar hasil pengukuran kualitas pelayanan Toko *SaveMyMonday* mencerminkan kondisi yang saat ini sedang berjalan. Menurut Parasuraman dkk, (1985) pada Tjiptono dkk,(2016) terdapat lima dimensi utama kualitas jasa berdasarkan urutan kepentingan:

Tabel 1 Atribut Penelitian Kepentingan dan Kepuasan

No	Atribut	Atribut Penelitian Kepentingan
1.	<i>Tangible</i> , meliputi penampilan fasilitas, fisik, peralatan dan bahan - bahan komunikasi perusahaan	(X1) Identitas Toko (papan nama toko).
		(X2) Terdapat fitting room.
		(X3) Lokasi Toko <i>SaveMyMonday</i> .
		(X4) Mudahnya area parkir
		(X5) Adanya pendingin ruangan (AC).
		(X6) Kebersihan Toko <i>SaveMyMonday</i> .
		(X7) Kemudahan melakukan pembayaran elektronik.
		(X8) Kebersihan Karyawan.
		(X9) Kerapihan Karyawan.
		(X10) Kenyamanan Toko <i>SaveMyMonday</i> .
		(X11) Terdapat kotak kritik dan saran.

Tabel 1 Atribut Penelitian Kepentingan dan Kepuasan

No	Atribut	Atribut Penelitian Kepentingan
		(X12) Terdapat identitas pada para karyawan.
2.	<i>Reliability</i> , perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat	(X13) Kualitas pelayanan <i>SaveMyMonday</i>
		(X14) Kesesuaian diskon dengan waktu yang diberikan.
		(X15) Kelengkapan produk Toko <i>SaveMyMonday</i>
3.	<i>Responsiveness</i> , kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat	(X16) Memberikan pelayanan yang cepat
		(X17) Kecepatan dalam menanggapi konsumen
4.	<i>Assurance</i> , mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat	(X18) Kejujuran dalam memberikan informasi yang ada di <i>SaveMyMonday</i>
		(X19) Kesesuaian harga produk
		(X20) Kemampuan karyawan mengenai informasi yang jelas dan benar kepada konsumen.
		(X21) Ketelitian dalam pelayanan kasir dalam pembayaran
		(X22) Karyawan sopan kepada konsumen.
5.	<i>Empathy</i> , meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan	(X23) Kemampuan pegawai yang tanggap dalam membantu keluhan pengunjung yang datang

2.5 Identifikasi Karakteristik Responden dan Desain Sampling

Identifikasi karakteristik responden dan desain sampling diperlukan sebelum melakukan perancangan alat ukur.

2.5.1 Identifikasi Karakteristik Responden

Target responden yaitu pengunjung toko *SaveMyMonday* yang pernah mengunjungi dan pembelian di 2019 – 2021 di toko *SaveMyMonday* Responden diminta untuk mengisi identitas seperti usia, jenis pekerjaan, dan pernah membeli produk 1 kali. Identitas dalam kuesioner berguna untuk memastikan agar karakteristik responden sesuai dengan karakteristik responden yang diinginkan dalam penelitian

2.5.2 Desain Sampling

Populasi untuk pengunjung di Toko *SaveMyMonday* tidak dapat diketahui. Penggunaan Bernoulli karena populasi dari objek penelitian tidak terbatas dan cenderung berubah-ubah. Rumus perhitungan Bernoulli untuk penentuan sampel dapat menggunakan Rumus dapat dilihat pada 1.

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Dimana :
 n = jumlah sampel minimum
 Z = nilai distribusi normal biasa
 a = tingkat kepercayaan
 p = proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

2.6 Perancangan Alat Ukur (Kuesioner)

Perancangan alat ukur (kuesioner) terdiri dari 23 item pertanyaan masing-masing untuk tingkat kepentingan, tingkat kepuasan. Item pertanyaan digunakan untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap suatu atribut. Bentuk item pertanyaan yang dibuat adalah pertanyaan tertutup sehingga responden tidak dapat memberikan jawab selain dari jawaban yang telah disediakan di dalam kuesioner. Jawaban pertanyaan dibuat menggunakan skala likert.

2.7 Penyebaran Kuesioner (Pendahuluan)

Penyebaran kuesioner pendahuluan dilakukan dengan cara disebarakan ke konsumen di Toko *SaveMyMonday* yang dilakukan selama penelitian ini dimulai dari 12 januari 2021 sampai dengan tanggal 26 Februari 2021. Jumlah responden untuk kegiatan kuesioner pendahuluan berjumlah 37 orang.

2.8 Pengujian Alat Ukur Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang sudah dirancang perlu untuk diuji karena alat ukur yang sudah dirancang belum terukur kualitasnya baik atau tidak untuk digunakan kedalam penelitian. Cara pengujian alat ukur menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari uji validitas dan uji reliabilitas dapat menunjukkan kualitas alat ukur.

2.8.1 Uji Validitas

Proses uji validitas ini menggunakan *software* SPSS. Koefisien r hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS akan dibandingkan dengan koefisien r tabel apabila valid maka $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Saifuddin Azwar (2015), Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel

2.9 Penyebaran Kuesioner Penelitian

Tahap ini menyebarkan kuesioner kepada seluruh pengunjung Toko *SaveMyMonday*. Penyebaran kuesioner akan menghasilkan matriks data yang berasal dari kuesioner, matriks data mentah tersebut diantaranya adalah matriks data mentah tingkat kepentingan (*importance*), tingkat kepuasan (*performance*).

2.10 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *importance performance Matrix*. Metode tersebut menghasilkan prioritas atribut yang akan diperbaiki terlebih dahulu untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Toko *SaveMyMonday*.

2.10.1 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Perhitungan nilai indeks kinerja tingkat kepentingan (*Importance*) yaitu dengan menghitung rata-rata dari masing-masing atribut pada matriks data mentah tingkat kepentingan.

$$1. \quad \overline{NIK} \text{ Importance Atribut } 1 = \frac{\sum F_i}{n} \quad (2)$$

$$2. \quad \overline{NIK} \text{ Importance} = \frac{\sum F_i \cdot F_i}{n} \quad (3)$$

2.10.2 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepuasan (*Performance*)

Perhitungan nilai indeks kinerja tingkat kepuasan (*performance*) yaitu dengan menghitung rata-rata dari tiap atribut pada matriks data mentah tingkat kepuasan (*performance*).

$$1. \quad \overline{NIK} \text{ Performance Atribut } 1 = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (4)$$

$$2. \quad \overline{NIK} \text{ Performance} = \frac{\sum \overline{NIK}_i \cdot P_i}{n} \quad (5)$$

2.11 Perhitungan Rata – Rata Nilai Indeks Kerja

Perhitungan rata – rata nilai indeks kerja yaitu untuk mengetahui nilai titik tengah pada diagram *Importance Performance Matrix* (IPM).

$$1. \quad \overline{NIK} \text{ Performance} = \frac{\sum \overline{NIK}_i \cdot P_i}{n} \quad (6)$$

2.12 Penentuan Posisi Atribut Menggunakan *Importance Performance Matrix* (IPM)

Tingkat koordinat untuk menentukan posisi atribut menggunakan nilai \overline{NIK} *importance* untuk titik di sumbu x dan y nilai \overline{NIK} *performance*. Sebagai tambahan perlu mempertimbangkan pula evaluasi tingkat kepuasan pada diagram *importance performance Matrix* dengan memperhatikan skala alat ukur.

2.13 Analisis dan Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Analisis dilakukan terhadap prioritas atribut yang harus ditingkatkan, berdasarkan kriteria dari metode *Importance Performance Matrix*. Fokus analisis yaitu pada kuadran I sebagai prioritas pertama. Usulan peningkatan dilakukan dengan cara wawancara kepada pimpinan dan pegawai Toko *SaveMyMonday*. Untuk mencari penyebab akar masalah dan rencana perbaikan digunakan metoda 5 *Why*.

Usulan peningkatan kepuasan ditujukan untuk Toko *SaveMyMonday* agar terjadinya perbaikan kualitas pelayanan di Toko *SaveMyMonday* sesuai dengan atribut yang terpilih dari penelitian. Proses ini dilakukan setelah didapatkannya data kuesioner yang telah diolah dan di analisis oleh peneliti, dan diberikan kepada Toko *SaveMyMonday*.

2.14 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan adalah menjawab dari tujuan penelitian dimana, hasil akhir dari penelitian adalah memberikan usulan hal-hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung Toko *SaveMyMonday* Bandung. Saran berisikan usulan perbaikan untuk Toko *SaveMyMonday* berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Selain itu saran diberikan untuk penelitian selanjutnya agar penelitian bisa dilakukan lebih mendalam atau penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metoda yang berbeda.

3. ISI

3.1 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan menggunakan metode *importance performance Matrix*. Metode tersebut menghasilkan prioritas atribut yang akan diperbaiki terlebih dahulu untuk meningkatkan pelayanan di Toko *SaveMyMonday* Bandung.

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI TOKO *SAVEMYMONDAY* MENGGUNAKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX (IPM) DAN METODE 5 *WHY*

3.2 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Perhitungan nilai indeks kinerja tingkat kepentingan (*importance*) yaitu dengan cara menghitung rata-rata dari masing-masing variable data mentah tingkat kepentingan. Perhitungan nilai indeks kinerja tingkat kepentingan (*importance*) terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Responden	Kepentingan								NIK <i>Importance</i>
	P1	P2	P3	P4	P5	...	P22	P23	
RESP 1	4	3	2	3	4	...	2	4	
RESP 2	3	3	3	3	3	...	3	3	
RESP 3	3	3	3	3	3	...	4	4	
RESP 4	3	3	3	3	3	...	3	3	
RESP 5	4	4	4	4	4	...	4	4	
...	
RESP 98	3	3	3	3	4	...	4	4	
RESP 99	4	3	3	3	3	...	2	4	
RESP 100	4	4	3	3	3	...	4	4	
NIK <i>Importance</i>	3.300	3.520	3.490	3.440	3.650	...	3.090	3.840	

Contoh Perhitungan :

$$\overline{NIK} \text{ Importance Atribut 1} = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{4+3+3+3+4+\dots+4+4}{100} = 3,300$$

$$\overline{\overline{NIK}} \text{ Importance} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} = \frac{3,300+3,520+3,490+3,440+3,650+\dots+3,090+3,840}{37} = 3,470$$

3.3 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepuasan (*Performance*)

Perhitungan nilai indeks kinerja tingkat kepuasan (*performance*) yaitu dengan cara menghitung rata-rata dari masing-masing variable data mentah tingkat Kepuasan. Perhitungan nilai indeks kinerja tingkat Kepuasan (*performance*) terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3 Perhitungan Nilai Indeks Kinerja Tingkat Kepuasan (*Performance*)

Responden	Kepuasan								NIK <i>Performance</i>
	P1	P2	P3	P4	P5	...	P22	P23	
RESP 1	4	4	3	2	1	...	2	4	
RESP 2	3	3	3	3	3	...	3	3	
RESP 3	3	3	3	2	3	...	3	3	
RESP 4	3	3	3	3	3	...	3	3	
RESP 5	3	3	3	3	3	...	4	4	
...	
RESP 98	1	3	4	2	3	...	3	3	
RESP 99	2	4	3	4	3	...	3	4	
RESP 100	2	4	4	4	3	...	3	4	
NIK <i>Performance</i>	3.280	3.500	3.600	3.240	3.400	...	3.400	3.750	

Contoh Perhitungan :

$$\overline{NIK} \text{ Performance Atribut 1} = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{4+3+3+3+3+\dots+2+2}{100} = 3,280$$

$$\overline{\overline{NIK}} \text{ Performance} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} = \frac{3,280+3,500+3,600+3,240+3,400+\dots+3,400+3,750}{37} = 3,290$$

3.3.1 Rekapitulasi Rata – Rata Atribut Kepentingan dan Kepuasan Setiap Atribut

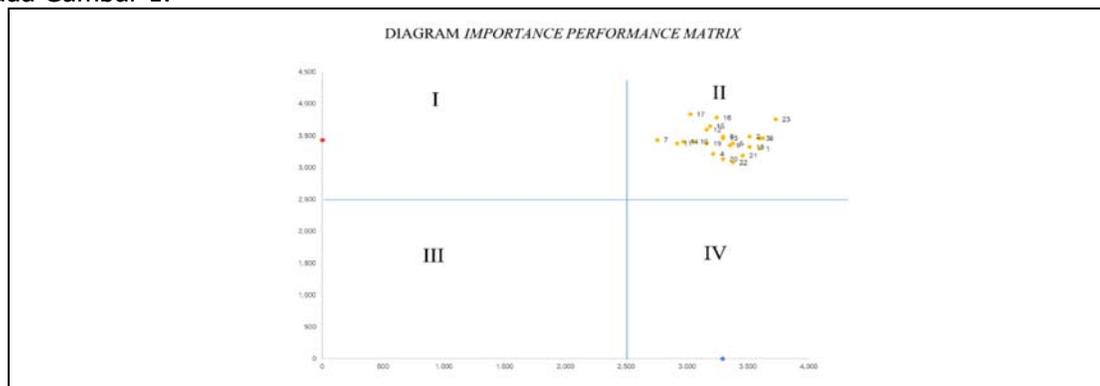
Berikut adalah rekapitulasi rata - rata atribut Kepentingan dan Kepuasan yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 Rekapitulasi Rata – Rata Atribut Kepuasan dan Kepentingan

No	Pertanyaan	\overline{NIK} Kepuasan	\overline{NIK} Kepentingan
1	Identitas Toko (papan nama toko).	3.280	3.300
2	Terdapat fitting room.	3.500	3.520
3	Lokasi Toko SaveMyMonday.	3.600	3.490
4	Mudahnya area parkir	3.240	3.440
5	Adanya pendingin ruangan (AC).	3.400	3.650
6	Kebersihan Toko SaveMyMonday.	3.290	3.500
7	Kemudahan melakukan pembayaran elektronik.	2.750	3.450
8	Kebersihan Karyawan.	3.680	3.470
9	Kerapihan Karyawan.	3.370	3.410
10	Kenyamanan Toko SaveMyMonday.	3.070	3.440
11	Terdapat kotak kritik dan saran.	2.950	3.410
12	Terdapat identitas pada para karyawan.	3.180	3.630
13	Kualitas pelayanan SaveMyMonday	3.300	3.490
14	Kesesuaian diskon dengan waktu yang diberikan.	2.940	3.420
15	Kelengkapan produk toko SaveMyMonday	3.190	3.670
16	Memberikan pelayanan yang cepat	3.250	3.800
17	Kecepatan dalam menanggapi konsumen	3.030	3.880
18	Kejujuran dalam memberikan informasi yang ada di SaveMyMonday	3.530	3.320
19	Kesesuaian harga produk	3.160	3.360
20	Kemampuan karyawan mengenai informasi yang jelas dan benar kepada konsumen.	3.310	3.120
21	Ketelitian dalam pelayanan kasir dalam pembayaran	3.490	3.110
22	Karyawan sopan kepada konsumen.	3.400	3.090
23	Kemampuan pegawai yang tanggap dalam membantu keluhan pengunjung yang datang	3.750	3.840

3.3.2 Penentuan Posisi Atribut Menggunakan Importance Performance Matrix (IPM)

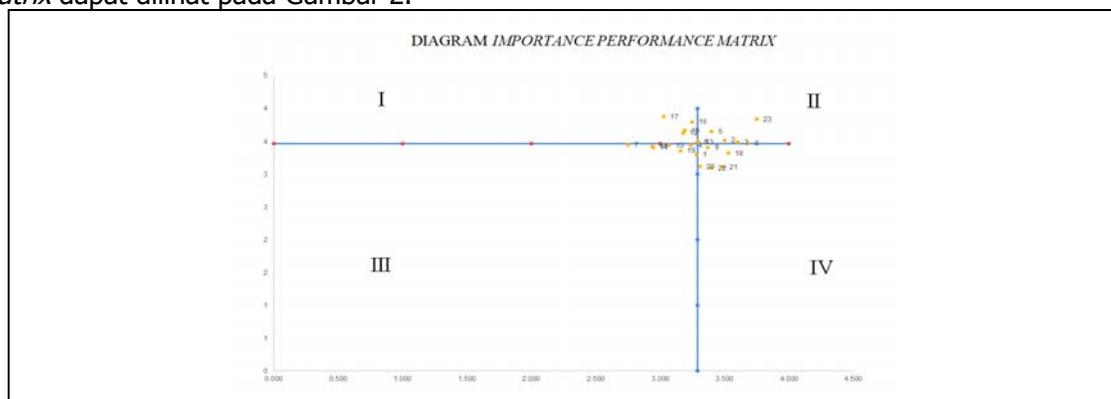
Perhitungan nilai garis tengah digunakan untuk membuat *Importance Performace Matrix* (IPM) dan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang terdapat dalam kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV, jumlah 23 atribut pertanyaan *importance* dan atribut pertanyaan *performance*. Berikut ini merupakan diagram *importance performance Matrix* dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Importance Performance Matrix (IPM)

3.3.3 Penentuan Posisi Atribut Menggunakan *Importance Performance Matrix* (IPM) Dengan \overline{NIK}

Penentuan posisi menggunakan nilai NIK untuk mengetahui posisi melalui diagram *Importance Performance Matrix* (IPM) dan untuk mengetahui atribut-atribut mana saja yang terdapat dalam kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV, jumlah 23 atribut pertanyaan *importance* dan atribut pertanyaan *performance*. Berikut ini merupakan diagram *importance performance Matrix* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 Diagram *Importance Performance Matrix* (IPM) Dengan NIK

3.4 Analisis

Berikut adalah usulan perbaikan yang akan diberikan untuk permasalahan tersebut pada kuadran 1 sebagai berikut. Atribut 12. Akar masalah yang didapat untuk atribut 12 identitas karyawan yang tidak nyaman dan bahan material yang digunakan kurang baik. Kondisi saat ini adanya keluhan karyawan saat menggunakan identitas karyawan yang sering lepas dan tidak nyaman untuk digunakan. Usulan peningkatan kualitas pelayanannya manager toko sering mengingatkan mengenai identitas pada karyawan harus selalu digunakan sesuai dengan Standar operasioanal Prosedur (SOP), perusahaan memberikan reward dan punishment pada karyawan toko, dan merancang produk identitas karyawan dengan menerima masukan dari karyawan. sehingga meningkat dan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Atribut 15 Akar masalah yang didapat untuk atribut 15 (kelengkapan produk toko *SaveMyMonday*) adalah pemesanan stock bahan baku pada tim produksi. Kondisi saat ini yang terjadi pada Toko *SaveMyMonday* adalah membuat konsumen harus menunggu produk yang sudah di *restock* oleh toko *SaveMyMonday*. Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut 15 (kelengkapan produk toko *SaveMyMonday*) Toko *SaveMyMonday* adalah melakukan penjadwalan dan perencanaan pembelian bahan baku, agar tim produksi dapat memproduksi sesuai dengan target dan pengiriman produk tidak terlambat. sehingga meningkat dan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Atribut 16 Akar masalah yang didapat untuk atribut 16 karena ketersediaan produk yang terbatas dan ongkos produksi. Kondisi saat ini yang terjadi pada Toko *SaveMyMonday* adanya keluhan konsumen saat proses *return* dan *refund* produk di *SaveMyMonday* harus menunggu selama 1 minggu dan proses pengemasan barang. Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut 16 adalah memperbaiki proses *refund* menjadi 1x24 jam agar lebih cepat, dan untuk proses *return* sebaiknya membuat stok lebih untuk dikirim ke toko *SaveMyMonday* agar proses *return* lebih cepat, dan menyesuaikan ongkos produksi dimasa pandemic COVID-19 sehingga meningkat dan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Atribut 17, Akar masalah yang didapat penjualan toko SaveMyMonday sedang menurun karena sedang kondisi pandemi COVID-19 untuk atribut 17. Kondisi saat ini yang terjadi pada Toko *SaveMyMonday* adalah kekurangan karyawan toko akibat pandemic COVID-19. Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut 17 adalah melakukan pelatihan karyawan dan menambahkan karyawan tetapi disesuaikan dengan anggaran perusahaan saat dimasa pandemic COVID-19 sehingga meningkat dan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

4. KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan yang diberikan pada penelitian ini.

1. Berdasarkan hasil *importance performance matrix* berada pada kuadran dengan nilai tengah x sebesar 2,5 dan nilai y sebesar 2,5 dapat disimpulkan bahwa semua posisi atribut yang masuk kedalam kuadran 2 berarti atribut harus dipertahankan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi serta performansinya yang memuaskan pada diagram tersebut dibandingkan dengan atribut lainnya dilihat dari rata – rata atribut kuesioner.
2. Berdasarkan nilai rata – rata nilai indeks kerja kepuasan dan kepentingan terbagi menjadi 4 kuadran dari rata – rata nilai indeks kerja yang didapat yaitu $x = 3,290$ dan $y = 3,470$.
3. Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut 12 (tidak terdapat identitas pada karyawan) manager toko sering mengingatkan mengenai identitas pada karyawan harus selalu digunakan yang sudah sesuai dengan Standar operasional Prosedur (SOP) kepada karyawan toko, perusahaan memberikan reward dan punishment pada karyawan toko, dan merancang produk identitas karyawan
4. Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut 15 (kelengkapan produk toko *SaveMyMonday*) Toko *SaveMyMonday* adalah melakukan penjadwalan dan perencanaan pembelian bahan baku, agar tim produksi dapat memproduksi sesuai dengan target dan pengiriman produk tidak terlambat. sehingga meningkat dan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
5. Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut 16 adalah memperbaiki proses *refund* menjadi 1x24 jam agar lebih cepat, dan untuk proses *return* sebaiknya membuat stok lebih untuk dikirim ke toko *SaveMyMonday* agar proses *return* lebih cepat, dan menyesuaikan ongkos produksi dimasa pandemic COVID-19 sehingga meningkat dan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
6. Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut 17 (kecepatan dalam menanggapi konsumen) adalah melakukan pelatihan karyawan dan menambahkan karyawan tetapi disesuaikan dengan anggaran perusahaan saat dimasa pandemic COVID-19 sehingga meningkat dan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Fandy, T., & Gregorius. (2016). *Service Quality dan Satisfaction* Edisi 4. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2009). *Marketing Management: First European Edition*. Edinburg. Pearson Education Limited.

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI TOKO *SAVEMYMONDAY* MENGGUNAKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX (IPM) DAN METODE 5 *WHY*

- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis: An easily applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs. In *Journal of Marketing* (Vol. 41, Issue 1, pp. 77–79).
- Rowland B.F, Pasaribu. (1997). *Populasi dan Sampel*. Yogyakarta. Universitas Gajahmada.
- Singarimbun, M. (1987). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES.
- Sondalini. The 5 Why Methode Of Root Cause [PDF Document]. Tersedia :
<https://accendoreliability.com/5-whys-method-root-cause-analysis/>
- Sugiyono. (2001). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. CV. Alfabeta