

# Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022

## *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis (IPA) at PT Intek Electrical Indonesia Sukabumi Area in 2022*

1<sup>st</sup> Aulia Nabila  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

aulianabila@student.telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Sri Widaningsih  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

sriwidaningsih@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**—Pertumbuhan perusahaan jasa di Indonesia kini berkembang sangat pesat, banyak dari perusahaan berlomba untuk mencapai sebuah target perusahaan. Dalam mencapai sebuah target perusahaan jasa adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui tingkatan kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan terhadap kenyataan dan harapan pelanggan di PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, data yang dibutuhkan yaitu data primer dengan Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Nonprobability Sampling jenis Sampling Purposive dengan melibatkan 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi linear sederhana, metode Importance Performance Analysis (IPA) serta Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan analisis deskriptif diperoleh hasil bahwasannya kualitas layanan pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi terdapat kategori sangat baik dan kepuasan pelanggan juga pada kategori sangat baik. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi.

**Kata Kunci**—kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, metode IPA

*Abstract*—The growth of service companies in

*Indonesia is now growing very rapidly, many companies are competing to achieve a company target. In achieving a service company's target is the feeling of pleasure or disappointment that a person gets from comparing the perceived performance (or results) of the product and its expectations. The purpose of this study was to examine the effect of service quality on customer satisfaction and determine the level of customer satisfaction on the quality of services provided to the reality and expectations of customers at PT Intek Electrical Indonesia Sukabumi Area. The method used in this study is a quantitative method, the data needed is primary data with data collection techniques through questionnaires. Sampling was carried out using the Nonprobability Sampling method, with the type of purposive sampling involving 100 respondents. The data analysis technique used descriptive analysis, simple linear regression, Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. Based on the descriptive analysis, the results showed that the service quality at PT Intek Electrical Indonesia Sukabumi area was in a very good category and customer satisfaction was also in a very good category. Service quality has a significant positive effect on customer satisfaction at PT Intek Electrical Indonesia Sukabumi Area.*

**Keywords:** *service quality, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), IPA method*

### I. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang di tuntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan lainnya dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik untuk

pelanggannya. Karena kemajuan teknologi serta informasi yang begitu cepat hal ini menuntut perusahaan jasa untuk memiliki caranya sendiri dalam mempertahankan pelanggan. Perusahaan jasa harus mengutamakan kualitas karena mereka tidak hanya menawarkan produk saja namun menawarkan jasa, karena dimana kualitas adalah salah satu faktor yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen, dengan demikian perusahaan yang berkualitas adalah perusahaan yang mampu bersaing dan menguasai pasar. Perusahaan-perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan suatu pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing.

PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi belum sepenuhnya mampu mencapai unsur-unsur di atas, dari wawancara dan pengamatan peneliti perusahaan masih belum maksimal dalam hal pelayanan, karena sesuai dengan hasil yang telah di amati peneliti PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi tidak melakukan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah di janjikan sehingga dipandang tidak ada kesungguhan dalam menangani masalah keterlambatan yang terjadi. Kemudian PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi juga masih kurang merespon dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan dan tidak memberikan informasi yang pasti sehingga membuat pelanggan lama menunggu dan membuat pelanggan resah kemudian mengkomplain langsung ke perusahaan. Untuk itu sangat penting agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi diperhatikan sebaik-baiknya agar kepuasan pelanggan dapat terukur dan memenuhi harapan dari perusahaan yaitu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dengan masalah yang terjadi penulis tertarik untuk mengambil judul :

**“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022”.**

#### A. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang sudah penulis paparkan di atas, Adapun rumusan masalah yang penulis rumuskan pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi?

## II. KAJIAN TEORI

### A. Pemasaran

Menurut Firmansyah (2019:2) Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dengan cara menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingan.

### B. Manajemen Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2017:27) Manajemen Pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan,

menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

### C. Pemasaran Jasa

Menurut Lovelock & Wirtz dalam Priansa (2017:67) Pemasaran jasa adalah bagian dari sistem jasa secara keseluruhan yaitu dimana perusahaan tersebut memiliki bentuk kontak dengan konsumennya, mulai pengiklanan hingga penagihan. Hal itu mencakup kontak yang dilakukan pada saat penyerahan jasa.

Menurut Lupiyoadi dalam Priansa (2017:67) menyatakan bahwa pemasaran jasa merupakan setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Berdasarkan dua pendapat para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwasannya pemasaran jasa adalah suatu proses dimana setiap kegiatan yang dilakukan walaupun bersifat intangible (tidak berwujud fisik) namun tetap penting untuk dilakukan karena manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh konsumennya

### D. Kualitas Layanan

Sunyoto dan Susanti (2017:288), salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (Service Quality). SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (expected service).

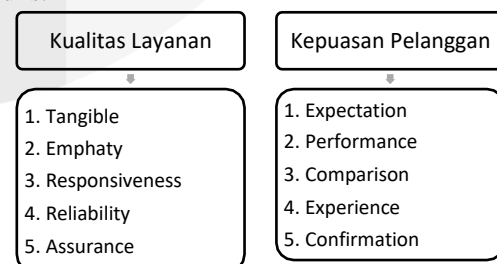
### E. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kasmir (2017:236) Kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa, artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Harapan dengan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan.

Priansa (2017:197) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai harapan konsumen maka konsumen tersebut puas, begitupun juga sebaliknya.

### F. Kerangka Penelitian

Berdasarkan hal tersebut, berikut ini adalah kerangka penelitian dari penelitian yang dilakukan oleh penulis:



GAMBAR 1

Kerangka Penelitian

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2022

## III. METODE

### A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan pada

penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan tujuan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2020:23) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2020:242) metode deskriptif adalah metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Metode penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Metode pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang memuat daftar pernyataan tentang permasalahan yang sedang diteliti dan meminta kesediaan responden untuk menjawab daftar pernyataan tersebut. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data berdasarkan komunikasi langsung antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan data kepuasan pelanggan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran (1,2,3,4). Dalam skala pengukuran yang digunakan adalah kuesioner pilihan dimana setiap item pernyataan disediakan 4 jawaban. Elemen dari populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Oleh karena itu, yang menjadi populasi dari penelitian ini yaitu pelanggan dari PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi. Pada penelitian ini, teknik sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Oleh sebab itu sampel yang digunakan harus representatif (mewakili). Sampel pada penelitian ini adalah Pelanggan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi.

Teknik pengambilan sample menggunakan rumus *Slovin*, peneliti menetapkan menjadi 100 responden yaitu sebagai berikut :

$$n = N / 1 + Ne^2$$

Keterangan :

n = Sampel N = Populasi

E = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

$$n = N / 1 + Ne^2 = 110 / 1 + 110 (0,05)^2 = 100,2$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel minimum yang Diperoleh adalah 100 sample. Maka dengan itu kuisisioner dalam penelitian ini akan disebarkan sebanyak 100 responden kepada sampel yang telah ditentukan dari populasi yaitu pelanggan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi.

#### B. Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang digunakan harus valid untuk mendapatkan data yang valid. Instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Kuesioner dirancang untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi.

Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS dengan

46 pernyataan dinyatakan bahwa seluruh pernyataan tersebut dianggap valid karena  $r$  hitung  $> r$  tabel dan juga dianggap reliabel karena nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$ .

#### C. Uji Normalitas

Menurut Wiratna (2019: 79), uji normalitas merupakan uji yang menjadi persyaratan analisis data. Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS dengan 46 pernyataan dinyatakan berdistribusi normal karena  $sig > 0,05$ .

#### D. Uji Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017:90) Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

#### E. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan sebuah indeks pengukuran yang dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara spesifik menggunakan item – item tertentu dengan cara menanyakan langsung kepada pelanggan mengenai atribut-atribut produk/jasa yang diukur.

#### F. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Martilla dan James dalam Tjiptono (2019:283) dalam artikel mereka "Importance Performance Analysis" yang dipublikasikan di journal of marketing menyatakan bahwa Teknik data yang digunakan merupakan responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing – masing tersebut. Kemudian, nilai rata – rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di Importance Performance Matriks.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden

Adapun data-data karakteristik respondennya adalah karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin adalah perempuan sebesar 42,1% dan laki-laki 57,9%. Berdasarkan pendidikan terakhir adalah SMA 35,5%, Diploma 22,3%, dan S1 32,2%, S2 7,4%. Berdasarkan pekerjaan, responden yang paling banyak adalah responden yang bekerja sebagai Karyawan 29,8%, PNS 19%, Wiraswasta 18,2%, Pensiunan 14,9%, dan Ibu Rumah Tangga 13,2%.

### B. Hasil Uji Normalitas

Tabel 4.1

Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	
Unstandardized Residual	
Asymptotic Significance (2-tailed)	0.200

Sumber: IBMM SPSS Statistic 25 peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan spss uji normalitas yang terdapat pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,200  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data primer pada penelitian ini dapat berdistribusi dengan normal dikarenakan nilai diatas lebih besar dibandingkan dengan nilai batas statistik yang ditentukan yaitu 0,05.Selanjutnya dilakukantabulasi berdasarkan dimensi:

### C. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.2

Hasil Analisis Uji Regresi Sederhana X Ke Y

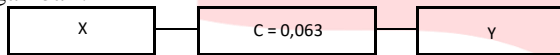
Model	R	R <sup>2</sup>	B	Std. Error	F (t)	Sig.
1	.524a	0.275	23.973	1.164	20.588	0.000
			0.063	0.0	6.48	0.0
			3	10	8	00
						0.000

Sumber: IBMM SPSS Statistic 25 peneliti, 2022

Berdasarkan table 4.5 dapat diketahui bahwa persamaan regresi yang diperoleh di penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 23,973 + 0,063 X$$

Setelah didapat model persamaan regresi linear sederhana, tahap setelah itu yaitu dibuat diagram untuk menjelaskan hasil analisis model persamaan regresi linear sederhana yang dapat dilihat pada gambar :

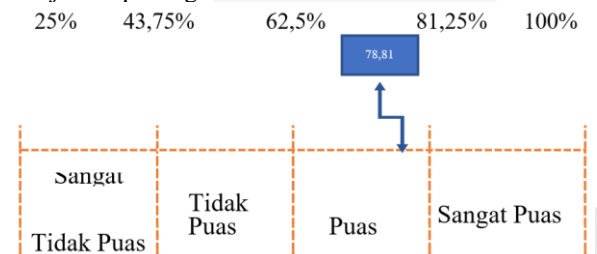


Gambar 4.1

Diagram Analisis Persamaan Regresi Sederhana

D. Customer Satisfaction Index (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas menggunakan rumus Customer Satisfaction Index, maka pada penelitian ini terdapat nilai kepuasan pelanggan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi terhadap kualitas layanan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi sebesar 78,81% dengan posisi pada kriteria berada di puas. Ini dapat menyimpulkan bahwa pelanggan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi merasa puas terhadap dimensi – dimensi kualitas layanan pada perusahaan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi. Hasil ditunjukkan pada garis kriteriadibawah ini.

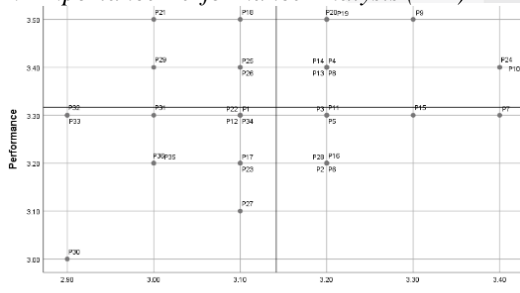


Gambar 4. 16

Garis Kriteria Interpretasi Customer Satisfaction Index

Sumber: Data Peneliti, 2022

E. Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 4. 17

Diagram Matrix Importance Performance Analysis

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap

kepuasan pelanggan pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi termasuk kategori tinggi dan kepuasan pelanggan pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi termasuk kategori tinggi.
2. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode Customer Satisfaction Index untuk melihat kepuasan pelanggan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi menunjukkan bahwa nilai dari kepuasan tersebut sebesar 78,81% dengan posisi puas. Ini menunjukkan pelanggan PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi sudah puas atas kinerja dari perusahaan.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 27,5% terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Intek Electrical Indonesia. Hasil uji t menghasilkan H0 ditolak dan Ha diterima, artinya koefisien variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dapat dinyatakan signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.

B. Saran

1. Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan Hasil Kesimpulan yang telah diperoleh penulis dalam penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal untuk Perusahaan sebagai berikut ini:

- a. Perusahaan tetap mempertahankan, mengembangkan dan meningkatkan yang sudah ada tetap menjadi pelayanan terbaik untuk para pelanggannya
- b. Tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi kepada pelanggan bisa lebih baik lagi. Terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan ditunjukkan dengan nilai kepuasan layanan pada lima dimensi *Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance*.

2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Adapun saran yang diberikan peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut ini:

- a. Peneliti diharapkan untuk lebih ikut serta dalam proses layanan dari perusahaan dan mengamati hal apa saja yang perlu ditingkatkan
- b. Peneliti diharapkan memberikan solusi terbaik kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan agar pelanggan merasa lebih puas terhadapkinerja perusahaan

REFERENSI

Buku:

- Firmansyah. (2019). Pemasaran (Dasar dan Konsep). CV. Penerbit Qiara Media.
- Kasmir. (2017). Customer Servie Excellent. PT. Grafindo Persada.
- Tjiptono. (2019). Service, Quality & Customer Satisfaction. ANDI (Aanggota IKAPI)

- Kotler, P. & Keller, K. L (2018). Marketing Management. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. (2018). Principles of Marketing. Pearson Education Limited.
- Priansa. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu. Alfabeta.
- Priansa. (2017). Kontemporer, Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis. Alfabeta.
- Satriadi. (2021) Manajemen Pemasaran. Penerbit Samudra Biru (Anggota IKP)
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, CV Alfabeta.

**Jurnal:**

- Abrar, Chandra. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan
- Ismail T, R Yusuf. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KantorIndihome Gegerkalong Di Kota Bandung.
- Riyanto, Azhar Hermawan. (2020). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap KepuasanPengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)
- Saripudin A, Okriawan W. (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan PelangganRestoran Saung Manglid.
- Wisamana, Radian. (2022). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASANKONSUMEN BONGKAR MUAT PETI KEMAS DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG