

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM BATIK FAMILY MENGUNAKAN METODE SERVQUAL & IPA

Arni Solekha^{*1}, Ferida Yuamita²

Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta, Jl. Glagahsari No63,
Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55164 e-mail:
^{*1}arnisolekha14@gmail.com, ²feridayuamita@uty.ac.id

Abstrak

Persaingan di dunia industri menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan pemasaran sehingga setiap usaha atau bisnis berlomba-lomba untuk membuat pelanggan puas dengan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan psikologis dari pelanggan setelah menggunakan atau membeli produk atau jasa dari suatu usaha, dari hasil tingkan kepuasan konsumen pemilik usaha dapat menjadikan hal tersebut sebagai evaluasi dengan membandingkan apa yang dirasakan konsumen dan harapan dari pemilik usaha. Pada UMKM Keluarga Batik, penurunan permintaan jasa menjahit dalam 5 bulan terakhir berdampak pada keuntungan atau penurunan keuntungan sebesar 5,76% dan perlu dievaluasi penyebab penurunan tersebut perlu adanya upaya pengendalian permintaan pengendalian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 orang dan atribut yang akan dinilai oleh konsumen ditinjau dari tingkat harapan dan kinerja adalah atribut kriteria evaluasi 20. Hasil dengan menggunakan metode SERVQUAL (Kualitas Pelayanan) menunjukkan rata-rata deviasi maksimum sebesar 0,30 dan deviasi minimum sebesar -2,23, sedangkan dengan menggunakan metode IPA (Important Performance Analysis) menghasilkan 9 atribut pada kuadran I, 4 atribut pada kuadran II, 2 atribut pada kuadran III dan 5 atribut pada kuadran IV. Berdasarkan hasil analisis, dua atribut yang diprioritaskan untuk ditingkatkan adalah ketepatan waktu dan kemudahan akses ke tempat kerja.

Kata Kunci: IPA (*Importance Performance Analysis*), Kepuasan Konsumen, SERVQUAL (*Service Quality*)

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AT BATIK FAMILY MSME USING SERVQUAL & IPA METHODS

ABSTRACT

Competition plays a crucial role in the industrial sector, as it directly impacts the success of marketing efforts. Every business strives to satisfy customers with their products or services in order to stay ahead in the market. Customer satisfaction refers to the psychological state experienced by customers after using or purchasing a product or service from a company. By assessing the level of consumer satisfaction, business owners can evaluate how well their offerings meet customer expectations. In the case of Batik Family MSMEs, the decline in demand for sewing services over the past five months has resulted in a decrease in profits by 5.76%. It is imperative to analyze the reasons behind this decline and take necessary measures to control the demand. The research conducted for this purpose involved a sample size of 30 individuals who evaluated 20 attributes related to their expectations and the performance of the business. The findings obtained using the SERVQUAL (Service Quality) method revealed an average maximum deviation of 0.30 and a minimum deviation of -2.23. On the other hand, the IPA (Important Performance Analysis) method identified nine attributes in quadrant I, four attributes in quadrant II, two attributes in quadrant III, and five attributes in quadrant IV. Based on the results of the analysis, two attributes that are prioritized for improvement are punctuality and ease of access to the workplace.

Keywords: IPA (Importance Performance Analysis), Consumer Satisfaction, SERVQUAL (Service Quality)

DAFTAR PUSTAKA

- Anwarudin, A, Fadlil, A, & Yudhana, A. 2022. '*Analisis Kualitas Layanan Sistem Infomasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan e-Servqual Gap*', vol.5, no.1, dilihat 6 November 2023. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/resistor/article/view/12638>
- Ali, M. 2011. Modul Kuliah Manajemen Industri "*Desain Produk dan Proses Industri*". Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, dilihat 6 November 2023. <https://ftp.idu.ac.id/wpcontent/uploads/ebook/ip/BUKU%20MANAJEMEN%20OPERASI/modul-manajemen-industri-muhal>
- Aneesh, M. R., Dileplal, J., & Abraham, M. A. 2014. '*An Integrated Fuzzy Weighted SERVQUAL - QFD Approach for Service Quality Improvement*'. *International Journal of Engineering Research*, vol.3, no.12, pp. 774-776. vol.3, <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijer&volume=3&issue=12&article=015>
- Buditjahjanto, I.G.P. Asto,. 2020. "*Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education*". *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*. vol. 6, no. 2, dilihat 29 juli 2023. <https://doi.org/10.23917/khif.v6i2.10690>
- Chang, W.-C., Ardiyanto, A. N., Wu, C.-W. & Lin, C.-N .2020. "*The Application of SERVQUAL Model to Construct Indicators for Improvement of Agricultural Products Exhibitions Service Quality*." *OALib*, vol. 07, no. 06, dilihat 1 Agustus 2023, doi:10.4236/oalib.1106490
- Ishak, Asmai. 2005. "*Pentingnya Kepuasan Konsumen Dan Implementasi Strategi Pemasarannya*." *Jurnal Siasat Bisnis* no.1 , vol. 3:3, dilihat pada tanggal 10 Agustus 2023. <https://doi.org/10.20885/jsb.ed.khus1.art1>
- Jonkisz, Aleksandra.,Piotr , Karniej., & Krasowska. 2021. "*SERVQUAL Method as an "Old New" Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review*"., *Int. J. Environ. Res. Public Health.*, 10758, dilihat 1 September 2023 <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Jusni., A Aswan., G Baharudin., & H A Rahim. 2022. "*The Role of Product and Service Quality in A Competitive Position: Depositors' Satisfaction*". *Jurnal*

Economia, vol.14, no.2., dilihat 19 Agustus 2023.
<https://journal.uny.ac.id/index.php/economia>

Fajri Hasibuan, Chalis. 2020. *“The Measurement of Customer Satisfaction towards the Service Quality at Xyz Wholesale by Using Fuzzy Service Quality Method.” IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 909(1). vol. 909, no. 1., dilihat 2 September 2023.
<https://ui.adsabs.harvard.edu/abs/2020MS%26E..909a2053F/abstract>

Fajri, Nofias, Nur Khaerani Busri, & Riskawati Riskawati. *“The Customer Satisfaction Measurement Using SERVQUAL Method: Case Study in Printing Company.”* Jurnal Manajemen, vol. 14, no. 1, dilihat 2 September 2023, p. 46, doi:10.32832/jm-uika.v14i1.9412.

Farah, Aldila Nur. *“Perancangan Perbaikan Sistem Layanan Publik Dengan Integrasi Metode Servqual, Kano, Dan Qfd (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Ceper)”* Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.2018.
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/10760>

Fatahilah, Achmad, Trismawati Trismawati, & Tri Prihatiningsih. 2019. *“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Hasil Pengembangan Produk Lampu Rumah Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd).”* Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri vol.9, no.2., dilihat 6 September 2023.
<https://doi.org/10.36040/industri.v9i2.357>.

Firdaus, Hendy Yusman Muhammad Isradi, Joewono Prasetijo, Muhammad Rifqi, & Hasmar Halim.2022. *“Analysis of Transjakarta Service Performance on the Cibubur-BKN by Servqual Method.”* European Journal of Science, Innovation and Technology, vol. 2, no. 1, pp. 113–23., dilihat 20 Agustus 2023. <https://www.ejsit-journal.com/index.php/ejsit/article/view/75>

Gunawan, Andreas Aldo. 2016. *“Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tenggara.”* Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida, vol. 16, no. 1, 2016, p. 98066., dilihat 21 Agustus 2023.
<https://www.neliti.com/id/publications/98066/pengaruhkompensasi-dan-disiplin-kerja-terhadap-kinerja-karyawan-pada-pt-gesit-n>

- Ghozali , Imam. 2013. ‘*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*’ in Badan Penerbit Universitas Diponegoro., Semarang. pp : 47-52.
- Imansyah, M. R., Ismiyah, E., & Dhartikasari, E. 2023. “*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Service Quality Dan Improvement Gap Analysis Pada Kouna Kafe.*” vol.8, no.1., dilihat 29 Agustus 2023 .
<https://ojs.serambimekkah.ac.id/jse/article/view/5037>
- Irfani, Kamelia.2021. “*SWOT Analysis Model of Online Single Submission (Oss) Service Quality Improvement in Dpmpstp East Java Province.*” *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 27, no. 1, pp. 1–26,dilihat 26 Agustus 2023. doi:10.33509/jan.v27i1.1456.
- Kavaliauskiene, LM ., Vasiliauskiene, VV & Vasiliauskas AS. 2020. " *Identification Of Sectoral Logistics Service Quality Gaps By Applying Servqual Method*". *Vilnius Gediminas Technical University Press*.vol.35, no 4., dilihat 8 November 2023.
<https://doi.org/10.3846/transport.2020.13879>
- Kumar, Viska., & B S Hundal. 2019." *Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model*". *International Journal of Energy Sector Managemen.,* Vol. 13 No. 3, dilihat 1 November 2023.
<http://dx.doi.org/10.1108/IJESM-07-2017-00>
- Kowalska, Natalia, & Anna Ostrega.2020. “*Using SERVQUAL Method to Assess Tourist Service Quality by the Example of the Silesifajrian Museum Established on the Post-Mining Area.*” vol. 9, no. 9, dilihat 20 September 2023 .doi:10.3390/LAND9090333
- Meidutė-Kavaliauskienė, I., Vasilienė-Vasiliauskienė, V., & Vasiliauskas, A. V.2020. “*Identification of Sectoral Logistics Service Quality Gaps.*” vol. 35, no.4 .,19–34., dilihat 1 Oktober 2023.
<https://journals.vilniustech.lt/index.php/Transport/article/view/13879>
- Novendra, R., Jalinus, N., Waskito, W., Afriansyah, A., & Rasfira, A. 2022. “*User Satisfaction Analysis of Service Quality of Dapodik Applications (Educational Data) Using Servqual Method.*” *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, vol. 3, no. 2, 2022, pp. 190–94, doi:10.37385/jaets.v3i2.790

- Nugroho, Andika Bayu, and Didi Samanhudi. 2020. "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode Swot Pada Restoran Xyz." *Juminten*, vol. 1, no. 5, , pp. 13–24
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1990. "Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations". *New York: The Free Press.*, <https://shorturl.at/eAMY8>>
- Piri, Henri G. 2013." *Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado*". *Jurnal EMBA* vol.1 , no.4 ., dilihat 5 Oktober 2023. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2724>
- Prentkovskis, O., Erceg, Ž., Stević, Ž., Tanackov, I., Vasiljević, M., & Gavranović, M. 2018. "A New Methodology for Improving Service Quality Measurement: Delphi-FUCOM-SERVQUAL Model." vol.10, no.12., dilihat 10 Oktober 2023. doi: 10.3390/sym10120757.
- Priska Boedianto, L., Harjanti, D., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. 2015. "Strategi Pengembangan Bisnis Pada Depot Selaris Dengan Pendekatan Business Model Canvas". vol.3, no.1., dilihat 10 November 2023. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemenbisnis/article/view/3687>
- Pitoy, Chinvia D, Johny R E Tampi, & Aneke ,Y Punuindoong. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado", vol.2, no.1, pp. 1–5., dilihat 9 Oktober 2023.
- Ramdan, Umar Sahrul. 2020. "Analisis Tingkat Kualitas pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang)". Universitas Islam Negeri Mudie Hidayatullah Jakarta., dilihat 15 Oktober 2023. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/55483>
- Retnawati, H. 2017. "Teknik pengambilan sampel Ini Disampaikan pada workshop update penelitian kuantitatif, teknik sampling, analisis data, dan isu plagiarisme"(pp.1-7). <https://staffnew.uny.ac.id/upload/132255129/pengabdian/15Teknik%20Penyampelan%20alhamdulillah>.

- Rini, A. S., Padhil, A., Saleh, A., & Anugrah, K. 2023. "*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan SERVQUAL (Service Quality) Terhadap Pelayanan Jasa Peminjaman Dana*". Jurnal Manajemen Rekayasa dan Inovasi Bisnis vol. 1, no. 1, dilihat 26 Oktober 2023. <https://journal.iteba.ac.id/index.php/jmrib/article/view/58>
- Rozzyanti, Theresia Vitara. 2018. "*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Tenaga Pemasaran Dengan Metode SERVQUAL Di PT. KLS.*" Universitas Mercu Buana Jakarta. <https://repository.mercubuana.ac.id/75153/>.
- Sari, Sulva Widya, Sunaryo Sunaryo, and Mugiono Mugiono. 2018. "*The Effect of Service Quality on Customer Retention Through Commitment and Satisfaction As Mediation Variables in Java Eating Houses.*" Jurnal Aplikasi Manajemen, vol. 16, no. 4, dilihat 18 Oktober 2023. doi:10.21776/ub.jam.2018.016.04.05.
- Santoso, JT. 2022. "*Contoh Kinerja Karyawan yang Baik*". Universitas STEKOM., Diakses Pada Tanggal 1 November 2023. <https://stekom.ac.id/artikel/contoh-kinerja-karyawan-yang-baik>
- Santoso, D. T. T., & Purwanti, E. 2013. "*Pengaruh Faktor Budaya, Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Dan Faktor Psikologis Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Memilih Produk Operator Seluler Indosat-M3 Di Kecamatan Pringapus Kab. Semarang.*" vo. 6, no.12, dilihat 27 Oktober 2023. <http://dx.doi.org/10.52353/ama.v6i2.92>
- Sari, S. W., Sunaryo, S., & Mugiono, M. 2018. "*The Effect of Service Quality on Customer Retention Through Commitment and Satisfaction As Mediation Variables in Java Eating Houses.*" Jurnal Aplikasi Manajemen vol.16, no.4., dilihat 29 Oktober 2023. <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.04.05>
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. 2021. "*Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study.*" *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business* . vol.1, no.2., dilihat 11 Oktober 2023. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Sekaran, U, & Bougie, R. 2010. "*Research Method For Business: Skill Building Approach. New York: John Wiley*". vol.4, no.9., dilihat 8 Oktober 2023. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/Reference](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/Reference)

sPapers.aspx?ReferenceID=951814

- Sinollah, S., & Masruro, M. .2019. ''*Pengukuran Kualitas pelayanan Servqual Dalam Membentuk kepuasan Pelanggan Sehingga Terciptanya Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang kepajen)*'' . Jurnal Dialektika, vol.4, no.1., dilihat 20 Oktober 2023. <http://repo.uniramalang.ac.id/id/eprint/49>
- Singarimbun, M., & Shofian, E. 1995. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Supriyana, I. 2010. "*Perencanaan Model Arsitektur Bisnis, Arsitektur Sistem Informasi Dan Arsitektur Teknologi Dengan Menggunakan TOGAF : Studi Kasus Bakosurtanal.*" Jurnal Generic vol.5, no.1., dilihat 1 Oktober 2023. <http://generic.ilkom.unsri.ac.id/index.php/generic/article/view/17>
- Sulthon, M. F., & Samanhudi, D. 2020. "*Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode SERVQUAL Dan Swot Di Kedai Xyz*". Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi. vol. 01, no. 01, dilihat 28 Agustus 2023. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1984232>
- Souri, M. E., Sajjadian, F., Sheikh, R., & Sana, S. S.. 2018. "*Grey SERVQUAL Method to Measure Consumers' Attitudes towards Green Products - A Case Study of Iranian Consumers of LED Bulbs.*" *Journal of Cleaner Production* 177:187–96. doi: 10.1016/j.jclepro.2017.12.105.
- Sugiarto, Sigit, and Vivi Octaviana. 2021. "*Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study.*" *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, vol. 1, no. 2, dilihat 19 Oktober 2023. doi:10.52970/grmapb.v1i2.103.
- Wijaya, I. G. N. S., & Suwastika, I. W. K. 2017. "*Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano.*" *Jurnal Sistem Dan Informatika* vol.12, no. 1.,: 128–38. dilihat 10 Juli 2023. <https://shorturl.at/zBVZ3>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B.. 2023. "*Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti*". *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. vol.8, no.1., dilihat 29 Juli 2023.

<http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>

- Wijaya, I Gusti Ngurah Satria, and I Wayan Kayun Suwastika. 2017. "*Analisa Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano.*" *Jurnal Sistem Dan Informatika* vol.12, no.1: 128–38. dilihat 20 Agustus 2023. doi:10.33005/juminten.v1i5.188.
- Wibowo, Arif. 2014. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen.*" *Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 11, no. 2, 2014, pp. 67–81, dilihat 29 Oktober 2023. doi:10.21831/jim.v11i2.11765
- Yuliantari, Kartika & Wiwin., 2018. "*Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Tukangroti.Com Di Bekasi*". *Jurnal Akrab Juara* .vol .3, no.4., <https://Repository.Bsi.Ac.Id/Index.Php/Unduh/Item/313371/PengaruhCitra-Merek-Terhadap-Keputusan-Pembelian-KonsumenTukangroti.Com-Di-Bekasi>