

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* DAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* DI KOPI SONGO SELAWE**

Farah Yulvaniya*¹, Widya Setiafindari²

Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta, Jl. Glagahsari
No63, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta
55164 e-mail:

[*¹faraylv94@gmail.com](mailto:faraylv94@gmail.com), [*²widyasetia@uty.ac.id](mailto:widyasetia@uty.ac.id)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kopi Songo Selawe dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini melibatkan 92 responden yang merupakan pelanggan Kopi Songo Selawe, dengan karakteristik mayoritas berusia 18–25 tahun (84,8%) dan berprofesi sebagai mahasiswa/pelajar (79,3%). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian *Service Quality* menunjukkan nilai gap terbesar terdapat pada dimensi *Tangible* memiliki gap terbesar, dengan nilai rata-rata -1,71, diikuti oleh *Empathy* (-1,47), *Reliability* (-1,37), *Responsiveness* (-1,25), dan *Assurance* (-1,08). Atribut dengan gap terbesar adalah "ketersediaan fasilitas penunjang" (-1,98) dan "area parkir yang cukup" (-1,97), yang menunjukkan pelayanan belum memenuhi harapan. Melalui analisis IPA, atribut-atribut tersebut berada pada Kuadran A (prioritas utama), sehingga perlu segera dilakukan perbaikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi Kopi Songo Selawe dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, kepuasan pelanggan

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY LEVEL ON CUSTOMER SATISFACTION
USING SERVICE QUALITY AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
METHOD AT KOPI SONGO SELAWE***

Abstract

This study aims to analyze the level of service quality on customer satisfaction at Kopi Songo Selawe using Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. This study involved 92 respondents who were Kopi Songo Selawe customers, the majority 18–25 years (84.8%) and working as students (79.3%). Data processing was carried out using the five dimensions of SERVQUAL: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results of the Service Quality study indicate that the largest gap is in the Tangible dimension, with an average value of -1.71, followed by Empathy (-1.47), Reliability (-1.37), Responsiveness (-1.25), and Assurance (-1.08). The attributes with the largest gaps are "availability of supporting facilities" (-1.98) and "adequate parking area" (-1.97), indicating that the service has not met expectations. Through the IPA analysis, these attributes are in Quadrant A (top priority), requiring immediate improvement. This study provides strategic recommendations for Kopi Songo Selawe in improving service quality to increase customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Service Quality, Importance Performance Analysis, customer satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Caesaron, D., Makapedua, J. and Lukodono, R.P. (2021) 'Evaluation of Online-Based Ride-Hailing Services Using Service Quality (Servqual) Method, Refined Kano Model, Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD): A Case Study of Grab Bike Indonesia', *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 12(2), pp. 75–88. Available at: <https://doi.org/10.21512/comtech.v12i2.6790>.
- Damayanti, P.R. and Palupi, G.S. (2023) 'Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo', *JEISBI: Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(03), pp. 115–125. Available at: <https://cekgangguan.id/layanan/m-banking->.
- Ernawati, Wardana, M. and Wibowo, H. (2024) 'Analisis Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Malahayati Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)', *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 6(2), pp. 114–121.
- Fadillah, H., Hadining, A.F. and Puspa Sari, R. (2020) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)', *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15(1).
- Gusvita, A. and Salwa, S. (2023) 'Analisis Penerapan Strategi Bauran Manajemen Pemasaran Terhadap Produk Tabungan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Penabung Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)', *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 4(1), pp. 27–89. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.57084/jmb.v4i1.939.g902>.
- Irawan, B. and Sitanggang, E.D. (2020) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), pp. 58–64. Available at: <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>.
- Jannah, F.Z. and Suyatno, D.F. (2024) 'Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)', *JEISBI: (Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 05(01).

- Jazuli, M., Samanhudi, D. and Handoyo (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt. XYZ', *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 01(01), pp. 67–75.
- Kharolina, I. and Transistari, R. (2021) 'Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening', *Cakrawangsa Bisnis*, 2(2), pp. 185–196.
- Kumala Dewi, N. and Widyastuti, A.V. (2022) 'Distribution Service Employee Analysis PT. X Using Service Quality and Importance Performance Analysis (IPA) Methods Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA)', *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), pp. 4089–4097. Available at: <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>.
- Kurniawan, N.A. and Febrianti, A. (2022) 'Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)', *Prosiding Diseminasi FTI Ganjil 2021/2022* [Preprint].
- Liestyanti, A. and Prawiraatmadja, W. (2021) 'Service Quality in The Public Service: A Combination of SERVQUAL and Importance-Performance Analysis', *Journal of International Conference Proceedings*, 4(3). Available at: <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i3.1323>.
- Mamangkey, E.A.J., Massie, J.D.D. and Tawas, H.N. (2021) 'Analisa Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), IPA (Importance Performance Analysis) Dan PGCV (Potential Gain Customer Value) Terhadap Kinerja Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado', *EMBA*, 9(2), pp. 348–8.
- Manurung, A.J., Anggela, P. and Wahyudi, T. (2022a) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rsia Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual), Dan Importance Performance Analysis (IPA)', *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 6(2), pp. 8–15. Available at: <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913>.
- Manurung, A.J., Anggela, P. and Wahyudi, T. (2022b) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rsia Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual), Dan Importance Performance Analysis (IPA)', *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 6(2), pp. 8–15. Available at: <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913>.
- Marafi, G.I., Suprihatin, E. and Hidayah, A. (2024) 'Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance

- Analysis (IPA) pada UMKM Gabin Osing di Banyuwangi’, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(3), pp. 2875–2882. Available at: <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i3.5593>.
- Nahri Sakinah, irni, Achmadi, F. and Septiari, R. (2024) ‘Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus di PDAM Kabupaten Banggai)’, *Jurnal Teknik*, 18(2), pp. 18–31. Available at: <https://doi.org/10.31849/teknik.v17i1>.
- Nainggolan, T. and Tanjung, Y. (2023) ‘Pengaruh Suasana Toko Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Padea Produk Kecantikan SilkyGirl Di Matahari Departement Store Thamrin Medan’, *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(1), pp. 372–391.
- Prananda, Y., Lucitasari, D.R. and Khannan M Shodiq Abdul (2019) ‘Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan’, *Jurnal OPSI: Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1). Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.
- Prananda, Y., Lucitasari, D.R. and Khannan, M.S.A. (2019) ‘Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan’, *OPSI: Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1). Available at: <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi>.
- Purwasih, R., Arofah, I. and Aden (2022) ‘Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)’, *Mathvision*, 04(01), pp. 7–10. Available at: <https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.308>.
- Putri, H.S., Shofa, M.J. and Ramayanti, G. (2022) ‘International Journal of Multidisciplinary Research and Literature Measurement Of Restaurant Service Quality Using Modification Method Of Service Quality And Importance Performance Analysis’, *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature IJOMRAL*, 1(1), pp. 34–42. Available at: <https://doi.org/10.53067/ijomral.v1i1>.
- Rafi Aditya, N. and Yusuf Wibisono, Y. (2024) ‘Integration Of Servqual And Importance Performance Analysis In Improving Service Quality Of More Coffee And Space’, *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 8(3), pp. 752–763. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.29040/ijebar.v8i3.14635>.
- Revana Auzar, S. and Tyastuti, F.E.N. (2021) ‘Efek Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Prodia Widyahusada Cabang Batam’, *Zona Keuangan: Program Studi Akuntansi (SI) Universitas*

Batam, 11(1), pp. 63–68. Available at:
<https://doi.org/https://doi.org/10.37776/zuang.v11i1.768>.

Riskyanti, I. and Fahmi, M.F. (2024) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pamulang’, *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(6), pp. 64–76. Available at:
<https://doi.org/10.54066/jikma.v2i6.2823>.

Silitonga, R.M. *et al.* (2021) ‘Customer satisfaction in quality measurement services: A hybrid customer satisfaction analysis’, *Journal of Modern Manufacturing Systems and Technology*, 5(2), pp. 59–68. Available at:
<https://doi.org/10.15282/jmmst.v5i2.6853>.

Waluyo, E., Aziz Basari, M. and Nursolih, E. (2019) ‘Pengaruh Differensiasi Produk Dan Selera Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi Pada Dealer Sanjaya Motor Sidareja)’, *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(1).

Yeskia, F.A. *et al.* (2022) ‘Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Serverqual) dan Impertance Performance Analipsis (IPA) (Studi Kasus Pada Barbershop The Gold 74 Andaleh)’, *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 2(1), pp. 394–399.