


**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA CV PRESTASI
MANDIRI YOGYAKARTA**

Risma Puji Astuti

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan membandingkan kinerja dan harapan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada CV Prestasi Mandiri Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* sejumlah 60 responden pelanggan CV Prestasi Mandiri Yogyakarta. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan melihat indikator kepuasan pelanggan yang menggunakan indikator dari kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil analisis data menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan persewaan printer CV Prestasi Mandiri Yogyakarta pada tingkat kesesuaian yaitu dengan membandingkan antara tingkat kepentingan (harapan), dan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan persewaan printer CV Prestasi Mandiri Yogyakarta kepada pelanggan. Hasil dari pengukuran dapat di jabarkan dan dibagi kedalam empat bagian diagram kartesius, berdasarkan 18 atribut pelayanan persewaan printer CV Prestasi Mandiri Yogyakarta yang diperoleh hasil rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 91,26%, menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan persewaan printer CV Prestasi Mandiri Yogyakarta.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, (IPA) *Importance Performance Analysis*

 8/9 '21





**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS WITH IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD ON CV PRESTASI MANDIRI
YOGYAKARTA**

Risma Puji Astuti

Abstract

This study aims to analyze customer satisfaction by comparing performance and expectations using the Importance Performance Analysis (IPA) method at CV Prestasi Mandiri Yogyakarta. The method used in taking the sample is purposive sampling of 60 respondents from CV Prestasi Mandiri Yogyakarta customers. Primary data collection is done by using a questionnaire method that has been tested for validity and reliability. The analysis in this study is an analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method, by looking at indicators of customer satisfaction using indicators of service quality, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The results of data analysis indicate that the measurement of customer satisfaction in CV Prestasi Mandiri Yogyakarta printer rental at the level of conformity is by comparing the level of importance (expectations) and the level of service performance provided by printer rental CV Prestasi Mandiri Yogyakarta to customers. The results of the measurements can be described and divided into four parts of a Cartesian diagram. Based on 18 attributes of the CV Prestasi Mandiri printer rental service in Yogyakarta, the results obtained an average level of conformity of 91.26% which indicates that customers are satisfied with the services provided by CV Prestasi Mandiri Yogyakarta printer rental.

Keywords: *Customer Satisfaction, (IPA) Importance Performance Analysis*

