



## AGROINDUSTRIAL TECHNOLOGY JOURNAL

Available online at : [ejournal.unida.gontor.ac.id](http://ejournal.unida.gontor.ac.id)

### ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN DIVISI BAKE MART HYPERMART KABUPATEN PONOROGO

*Consumer Satisfaction Analysis of Bake Mart Hypermart Division Services, Ponorogo*

**Moch Hisyam Farchan Arifin<sup>1</sup>, Tian Nur Ma'rifat<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Teknologi Industri Pertanian Universitas Darussalam Gontor

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Teknologi Industri Pertanian Universitas Darussalam Gontor

<sup>\*)</sup> *email*: [tiannurm@unida.gontor.ac.id](mailto:tiannurm@unida.gontor.ac.id)

**ARTICLE INFO :** Received in 29 February 2018, Revised in 28 March 2018, Accepted. 26 April 2018

#### **Abstrak**

Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Bake Mart Hypermart perlu untuk dikaji dikarenakan sistem pelayanan di Bake Mart yang berbeda dengan swalayan pada umumnya. Kasir di divisi ini berbeda dengan kasir konvensional. Kasir bertugas melayani konsumen di bagian kasir sekaligus membantu di lini produksi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kasir Bake Mart Hypermart. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* dan *IPA (Importance Performance Analysis)*. Hasil rekapitulasi dari kuesioner yang dibagikan menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap 15 komponen yang diajukan di dalam kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat 5 komponen yang harus diperbaiki dalam pelayanan yang meliputi : Kasir selalu mementingkan kebutuhan konsumen, kemauan kasir untuk memenuhi keinginan konsumen, keramahan dalam melayani konsumen, tersedia kursi dan meja yang nyaman, kebersihan rak display dan meja kursi makan, serta kasir memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen.

**Kata kunci:** Customer satisfaction; Importance-Performance Analysis; *SERVQUAL*,

#### **Abstract**

Customer satisfaction toward service quality of Bake Mart Hypermart needs to be analyzed because the service system in Bake Mart is different with other modern retail. Service system of Cashier in Bake Mart differ with other retail. They serve customer as cashier and also take a role in production line. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction toward service quality of Bake Mart Hypermart. The method used in this research is *SERVQUAL* method and also *IPA (Importance-Performance Analysis)*. The result of the distributed questionnaire shows the level of customer satisfaction on the 15 components proposed in the questionnaire. The results of this study is there are 5 components that must be improved in services that include : Cashiers always emphasize the needs of consumers, the willingness of the cashier to meet consumer wants, the hospitality while serving consumers, availability of comfortable chairs and tables, cleanliness of display shelves and table chairs, and cashiers have the knowledge to answer consumer questions.

**Keywords:** Importance Performance Analysis; Kepuasan Konsumen; *SERVQUAL*

## PENDAHULUAN

Bake Mart Hypermart merupakan salah satu unit usaha dari pelaku ritel Hypermart. Bake Mart Hypermart sebagai produsen dibidang *bakery* atau pembuatan roti. Di Bake Mart Hypermart Permasalahan yang dapat diangkat untuk diteliti yaitu analisis tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Bake Mart Hypermart. Pemilihan topik pada penelitian ini ditinjau dari pelayanan kasir pada Bake Mart yang berbeda dari pelayanan kasir konvensional. Perbedaannya yaitu kasir Bake Mart mempunyai dua kegiatan sekaligus yaitu proses produksi dan pelayanan konsumen, akan tetapi kasir konvensional hanya melakukan satu kegiatan yaitu pelayanan konsumen. Maka dari itu, perlunya penelitian lebih lanjut tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Bake Mart Hypermart.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan

konsumen terhadap pelayanan pada Bake Mart Hypermart Ponorogo.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penyebaran kuesioner yang disebar ke beberapa sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 30 responden. Metode dalam pembuatan kuesioner menggunakan metode *SERVQUAL* dan metode *IPA* (Importance Performance Analysis). Lokasi penelitian dilakukan di Bake Mart Hypermart Kabupaten Ponorogo.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*SERVQUAL* mempunyai 5 komponen untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut yaitu *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *tangible*, *assurance* (Parasuraman, 1988). Lima komponen tersebut akan menjadi pernyataan-pernyataan yang akan disebar ke responden. Berikut pernyataan dari setiap komponen.

Tabel 1.2. Pernyataan dari setiap Komponen

<i>Responsiveness</i>	
1	Bagian Kasir Bersungguh sungguh melayani Konsumen
2	Pelayanan yang tepat terhadap Kebutuhan Konsumen
3	Kasir Menyediakan pelayanan tepat waktu
<i>Reliability</i>	
4	Kesiap-siagaan Kasir untuk melayani konsumen dengan segera

5	Kasir Selalu mementingkan Kebutuhan Konsumen
<i>Emphaty</i>	
6	Kasir Merespon Konsumen dengan Cepat
7	Kemauan Kasir untuk memenuhi keinginan Konsumen
8	Keramahan Kasir terhadap Pelayanan terhadap Konsumen
<i>Assurance</i>	
9	Kasir Bersikap sopan terhadap konsumen
10	Kasir Memiliki Pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen
<i>Tangible</i>	
11	Tersedia Kursi dan Meja yang nyaman
12	Kebersihan Rak display dan Meja Kursi Makan
13	Penampilan Karyawan Rapi
14	Kerapian Meja Kasir
15	Penataan Produk yang Rapi

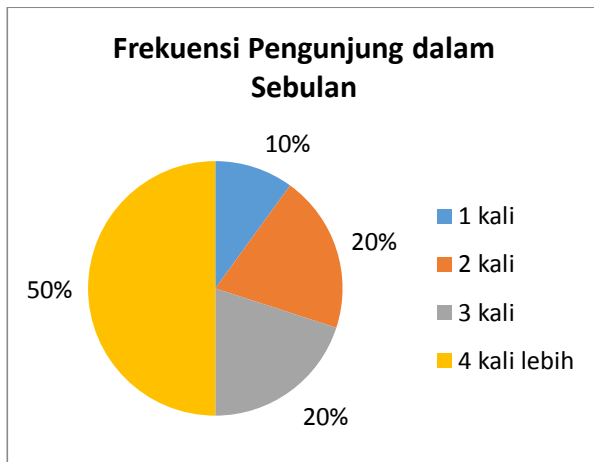
### Analisis Responden

Pada penelitian ini digunakan metode *SERVQUAL* dengan menggunakan alat pengambilan data berupa kuesioner kepada beberapa responden. Dalam pengambilan sampel dari populasi digunakan *Purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah salah satu teknik sampling yang termasuk dalam non-random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus ataupun syarat yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian (Hidayat, 2017). Syarat dalam pengambilan sampel yaitu konsumen yang mengunjungi atau membeli produk di

Bake Mart dan mengonsumsinya di meja yang disediakan. Di dalam kuesioner terdapat beberapa pertanyaan tentang data diri seperti usia, pekerjaan, jenis kelamin, dan berapa kali berkunjung. Data usia akan menunjukkan data tentang dari kalangan mana pada kunjungan ke Make Mart Hypermart yang berkunjung dan membeli di sana. Data pekerjaan untuk mengetahui profesi apa saja yang sering membeli di Bake Mart. Berapa kali berkunjung juga diajukan untuk tercantum dalam kuesioner untuk meyakinkan seberapa kuat hasil kuesioner tersebut dengan melihat berapa kali ia berkunjung ke Bake Mart Hypermart.

Dari data yang telah diperoleh, maka akan diketahui persentase dari setiap

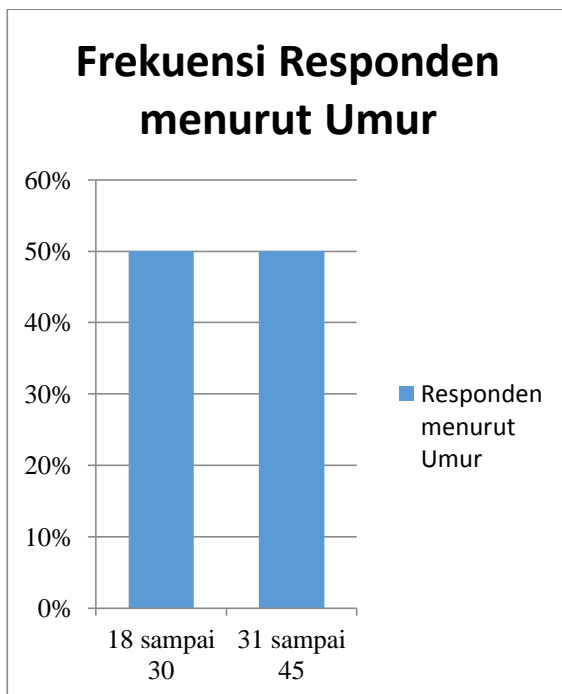
pertanyaan antara lain sebagai berikut :



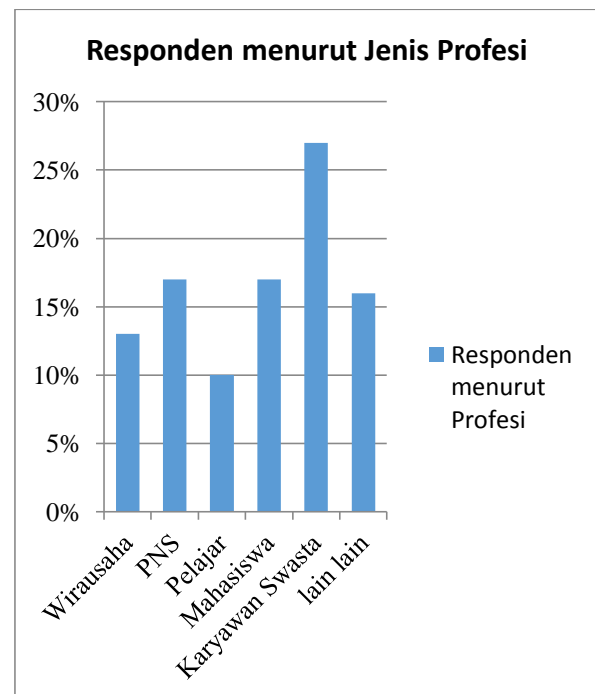
Gambar 5.4. Diagram *Pie* Persentase Responden menurut berapa kali kunjungan



Gambar 5.6. Diagram *Pie* Persentase menurut Jenis Kelamin



Gambar 5.5. Diagram *Pie* Persentase Responden menurut Umur

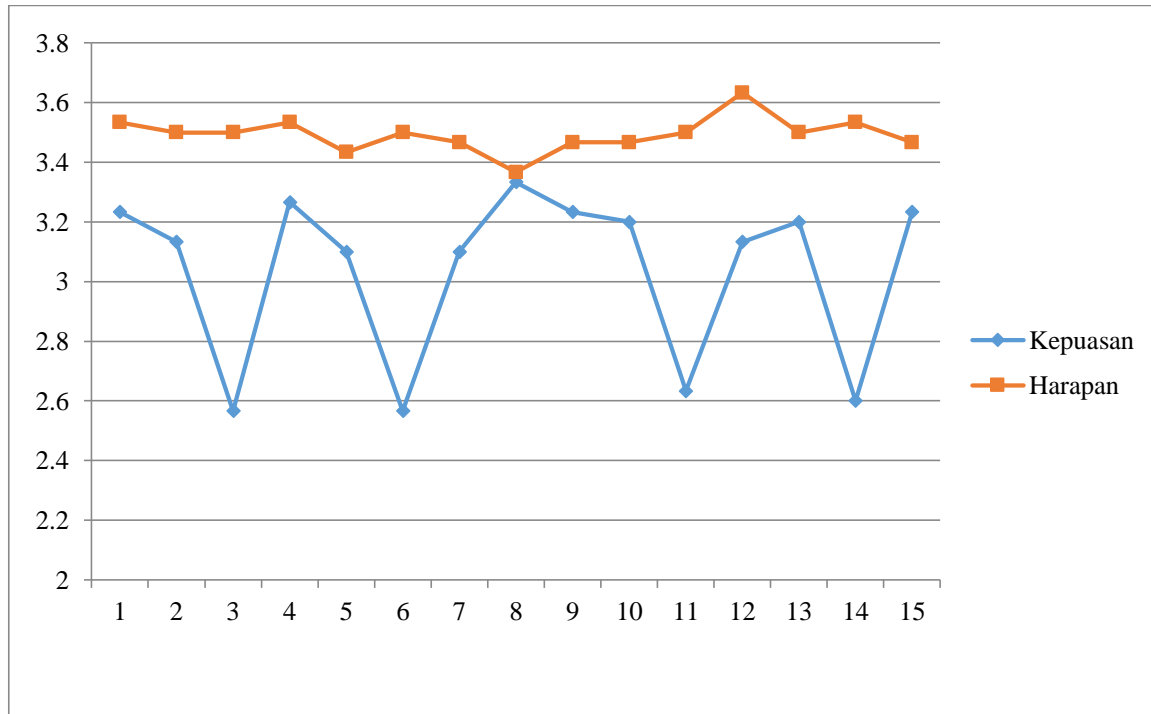


Gambar 5.7. Diagram *Pie* Persentase menurut jenis Profesi

## REKAPITULASI NILAI GAP

Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Dari proses

penghitungan tersebut akan didapatkan jarak diantara keduanya. Nilai *gap* dari kuesioner tersebut dituangkan dalam diagram sebagai berikut.



Gambar 5.8. Diagram Perbandingan Kepuasan dan Harapan Konsumen

Dari diagram tersebut dapat ditunjukkan semua nilai *gap* dari responden. Dari diagram tersebut dapat dilihat bahwasanya nilai *gap* bernilai minus. Apabila semua nilai *gap* minus, maka perlu untuk ditelaah lagi dengan menggunakan metode lain. Metode tersebut untuk mempermudah dalam mencari solusi menyelesaikan permasalahan di industri. Metode yang digunakan yaitu *IPA (Importance Performance Analysis)*.

### **Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)**

Analisis *IPA* atau *Importance Performance Analysis* adalah metode yang digunakan untuk membuat prioritas dari komponen-komponen yang ada dengan menggunakan kuadran. Diagram tersebut akan dibagi menjadi 4 area atau kuadran untuk dijadikan pedoman. Penentuan garis yang menjadikan 4 kuadran tersebut diperoleh dari rata-rata dari kepuasan dan harapan.

Menurut Nugraha (2014) bahwasanya rumus dalam pencarian garis tengah adalah :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_1}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_1}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : Skor rata-rata kepuasan

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata harapan

$n$  : Jumlah responden

Keterangan :

$\bar{\bar{X}}$  : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh komponen

$\bar{\bar{Y}}$  : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh komponen

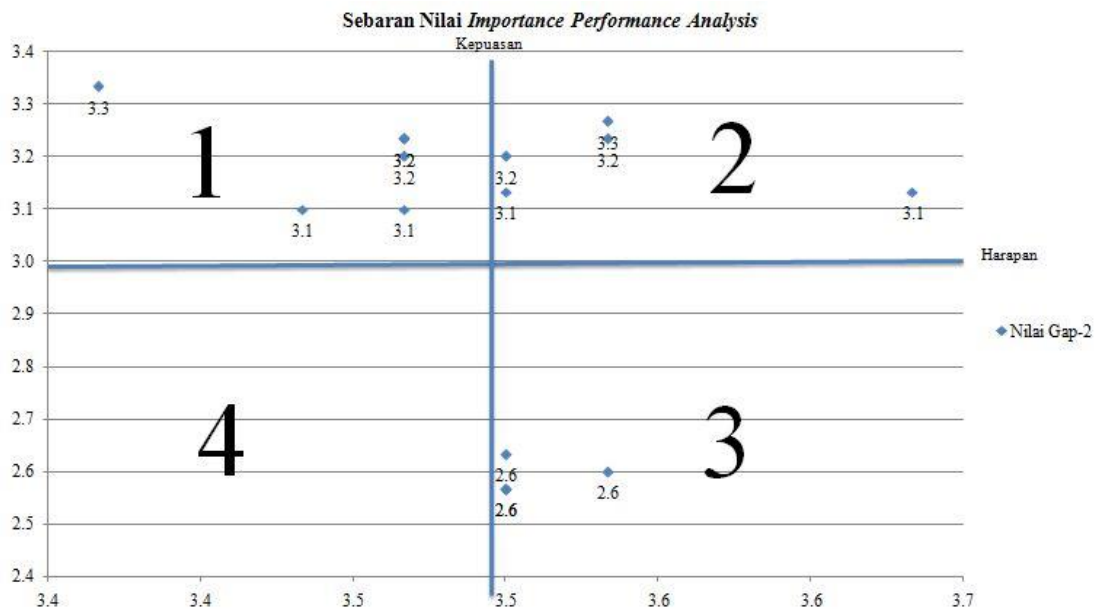
$K$  : Banyaknya komponen

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan} &= \frac{3.23 + 3.13 + 2.57 + 3.27 + 3.1 + 2.57 + 3.1 + 3.33 + 3.23 + 3.2 + 2.63}{15} \\ &= 3.49 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Harapan} &= \frac{3.53 + 3.5 + 3.5 + 3.53 + 3.43 + 3.5 + 3.47 + 3.37 + 3.47 + 3.37 + 3.47}{15} \\ &= 3.04 \end{aligned}$$

Setelah penentuan garis tersebut dari rata-rata kepuasan dan harapan akan ditunjukkan empat area yang menjelaskan tentang prioritas dari komponen-komponen tersebut. Dari diagram tersebut dapat

dilihat ada 4 area yang dimana akan dibuat prioritas area dari nomor 1 sampai 4 yang menunjukkan prioritas pertama sampai ke empat (Warouw, 2014) :



Gambar 5.4. Pembagian 4 Kuadran dan Urutannya

Hasil dari diagram tersebut adalah pelayanan beserta nilai Gap yang komponen prioritas yang harus diperbaiki ditunjukkan pada Tabel 5.8 untuk meningkatkan kualitas dari

Tabel 5.8. Hasil Pemetaan

Kuadran	Pernyataan
1	Kasir selalu mementingkan kebutuhan konsumen
	Kemauan Kasir untuk memenuhi keinginan konsumen
	Keramahan kasir terhadap pelayanan terhadap konsumen
	Tersedia kursi dan meja yang nyaman
	Kebersihan Rak display dan meja kursi makan
	Kasir memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen
2	Bagian kasir bersungguh-sungguh melayani konsumen
	Pelayanan yang tepat terhadap kebutuhan konsumen
	Kesiap-siagaan kasir untuk melayani konsumen dengan segera
	Kerapian meja kasir

	Penataan produk yang rapi
3	Kasir menyediakan pelayanan tepat waktu
	Kasir merespon konsumen dengan cepat
	Penampilan karyawan rapi
	Kasir bersikap sopan terhadap konsumen
4	<i>Tidak ada</i>

Dilihat dari tabel 5.8. bahwasanya pernyataan pada kuadran 1 menunjukkan prioritas pertama dalam perbaikan pelayanan. Di kuadran 2 terdapat lima pernyataan yang menunjukkan variabel tersebut harus tetap dipertahankan. Ada empat pernyataan yang berada di kuadran 3 yang menunjukkan pelayanan yang tidak perlu ditingkatkan atau yang menjadi prioritas rendah dalam perbaikannya. Adapun di kuadran 4 tidak ada pernyataan di dalamnya yang menunjukkan tidak ada pernyataan ataupun pelayanan yang harus diperbaiki karena harapan konsumen tidak terlalu penting demi efisiensi kinerja.

#### PENUTUP

Metode SERVQUAL dan juga IPA menunjukkan bahwa nilai kepuasan konsumen rata rata adalah 3.04 dari nilai 1 sampai 4. Ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada pelayanan keseluruhan pada Bake Mart Hypermart cukup baik. Adapun beberapa komponen-komponen yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dari 15 komponen tersebut dengan metode IPA yaitu : kasir selalu mementingkan kebutuhan konsumen, kemauan

kasir untuk memenuhi keinginan konsumen, keramahan kasir dalam melayani konsumen, tersedia kursi dan meja yang nyaman, kebersihan rak display dan meja kursi makan, kasir memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan konsumen.

Komponen-komponen di atas dapat dijadikan rekomendasi kepada perusahaan Bake Mart Hypermart antara lain : Kasir lebih ramah dalam melayani konsumen, Menambah karyawan di bagian kasir Bake Mart, Memberikan training kepada kasir dalam pengetahuan produk dan teknik pelayanan, Selalu membersihkan dan merapikan rak display, meja, kursi setelah pemakaian.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah perlunya penelitian tentang preferensi konsumen terhadap produk Bake Mart Hypermart untuk mengetahui seberapa keinginan konsumen terhadap produk Bake Mart, perlunya penelitian tentang tata letak pabrik dan bahan ditinjau dari kurangnya kerapihan dari proses produksi, perlunya penelitian tentang kehalalan produk karena



produk di Bake Mart belum mendapatkan sertifikat Halal MUI.

#### DAFTAR PUSTAKA

Nugraha, Harsono A., 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matriks Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). Jurnal Online Institut Teknologi Nasional 3 (1).

Parasuraman A., Zeithaml V. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer*

*Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing* 64 (1) : 12.

Wahyuni, Noor. 2014. *Gap Analysis*. Available at <http://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Accessed at July 19, 2017.

Warouw, Raymond. 2014. *The Importance Performance Analysis Of Physical Environment From Customer Perspective At Mcdonald's Manado. Journal EMBA* (2) : 2.