

## **Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) di BW Eatry**

### ***Customer Satisfaction Analysis Using The Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods at BW Eatry***

**Ari Prabowo<sup>1</sup>, Helena Sitorus<sup>2\*</sup>, Roberta Heni A<sup>2</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Teknik Industri, Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi, Indonesia

\*Penulis korespondensi: helena.sitorus@dsn.ubharajaya.ac.id

#### ***Abstrak (10pt Bold Italic)***

BW EATRY adalah perusahaan di industri makanan dan minuman menawarkan berbagai layanan kuliner. Ratarata komplain pelanggan dalam satu tahun sebesar 3,8% yang dimana melebihi target komplain perusahaan yaitu 1%. Untuk itu diperlukan analisis penelitian bertujuan meningkatkan kepuasan customer BW EATRY dan menentukan apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Index (IPA). Hasil perhitungan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) nilai kepuasan pelanggan sebesar 45,87% diartikan pelanggan cukup puas dengan pelayanan diberikan oleh pelanggan BW EATRY. Berdasarkan metode Important Performance Analysis (IPA) ditemukan atribut-atribut yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan intensitasnya dikurangkan, atribut-atribut yang harus dipertahankan yaitu (packing/kemasan yang rapih dan bagus, pengetahuan pegawai, pelayanan pegawai yang cepat, pegawai cepat dalam menanggapi keluhan, dan pegawai memiliki pengetahuan yang lengkap.), harus diperbaiki pada atribut (pegawai selalu menyakan produk apa saja yang dibutuhkan customer), dan harus dikurangi intensitasnya pada atribut (sikap pegawai yang ramah) dan atribut (pegawai memberikan pelayanan baik kepada customer, selalu menjaga kualitas bahan-bahan makanan, pegawai menjamin tidak adanya keterlambatan pengiriman, pegawai memberikan informasi promo, memberikan informasi terkait barang kepada pelanggan). Maka dari itu analisis ini memberikan pemahaman lebih dalam kepuasan pelanggan yang mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan intensitasnya dikurangi dalam meningkatkan strategi pelayanan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan.

*Kata kunci: CSI, IPA, Kepuasan Pelanggan, Kualitas*

#### ***Abstract ((10pt Bold Italic)***

BW EATRY is a company in the food and beverage industry offering a variety of culinary services. The average customer complaint in one year is 3.8%, which exceeds the company's complaint target of 1%. For this reason, research analysis is needed aimed at increasing BW EATRY customer satisfaction and determining what needs to be maintained, improved and reduced in intensity for customer satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Index (IPA) methods. Calculation results using the Customer Satisfaction Index method (CSI) customer satisfaction value of 45.87% means that customers are quite satisfied with the service provided by BW EATRY customers. Based on the Important Performance Analysis (IPA) method, attributes that must be maintained, improved and reduced in intensity are found. The attributes that must be maintained are (neat and good packaging, employee knowledge, fast employee service, employees who respond quickly. complaints, and employees have complete knowledge), must be improved on attributes (employees always ask what products customers need), and the intensity must be reduced on attributes (friendly attitude of employees) and attributes (employees provide good service to customers, always maintaining the quality of food ingredients, employees guaranteeing there are no delays in delivery, employees providing promotional information, providing information regarding goods to customers). Therefore, this analysis provides a deeper understanding of customer satisfaction which identifies what attributes must be maintained, improved and reduced in intensity in improving service strategies and maximizing customer satisfaction.

*Keywords: CSI, Customer Satisfaction, IPA, Quality*

## 1. Pendahuluan (11pt Bold)

Kepuasan pelanggan perlu diperhatikan untuk mempertahankan dan meningkatkan pasar serta membangun reputasi yang baik. Persaingan yang intensif di berbagai industri usaha mikro kecil, usaha mikro menengah (UMKM), baik dalam negeri maupun luar negeri, menuntut setiap sektor industri untuk menciptakan produk unggulan dan pelayanan yang unggul untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan diharapkan untuk terus meningkatkan *qualitas* produk dan *qualitas* pelayanan mereka, dalam konteks ini perusahaan perlu memperhatikan pelayanan agar dapat memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan.

CSI (*Customer Satisfaction Index*) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut atribut produk atau jasa yang diukur. Metode CSI memiliki kelebihan yaitu efisien dalam memperoleh indeks atribut yang diinginkan, tetapi memiliki kelemahan yaitu tidak dapat menentukan atribut prioritas dari atribut-atribut yang sudah ditentukan. Dalam melakukan perhitungan CSI diperlukan metode pendamping yaitu IPA (*Importance Performance Analysis*), IPA merupakan metode grafis yang digunakan untuk menampilkan hasil perhitungan rata-rata nilai harapan dan pelayanan dari beberapa indikator, kemudian ditampilkan melalui sebuah sistem koordinat dengan menggunakan empat bagian kuadran prioritas yang berbeda. IPA memudahkan perusahaan untuk mengidentifikasi aspek-aspek apa yang perlu ditingkatkan dan apa yang harus dipertahankan dari produk atau layanan yang diberikan dengan mengetahui cara yang tepat untuk meningkatkan *kualitas* produk atau layanan perusahaan dapat mempertahankan keunggulan kompetitif mereka, sehingga perusahaan dapat menghasilkan keuntungan yang lebih besar di masa depan dalam persaingan dunia bisnis.

BW EATRY merupakan restoran/cafe cepat saji yang menyajikan berbagai macam makanan luar negeri maupun local yang bermutu dan kualitas pelayanan yang baik menjadi suatu keunggulan di BW EATRY. Restoran ini berlokasi di Jl. KH. Noer Ali No.Kav.17-18 RT.001/RW.009, Kayuringin Jaya. Bekasi Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17144. Untuk memenuhi kebutuhan dalam sebuah perekonomian wisata kuliner, BW EATRY memberikan *kualitas pelayanan* yang baik agar *pelanggann* merasa puas dalam melakukan pembelian kepada restoran tersebut. Sehingga *pelanggan* tidak akan merasa kecewa dengan makanan yang disediakan oleh perusahaan dan *customer* akan berkenanan membeli kembali makanan yang dibutuhkan kepada perusahaan tersebut.

Tabel 1 Jenis-jenis Komplain Pelanggan

NO	JENIS KOMPLAIN
1	Ketidaksabaran atau kurang ramah pegawai kepada customer dalam berkomunikasi dengan pelanggan.
2	Lambatnya tanggapan respon pegawai tidak segera merespons permintaan atau pertanyaan pelanggan dengan cepat.
3	Staf restoran tidak mengambil langkah-langkah yang cukup untuk melindungi informasi transaksi pelanggan saat di proses.
4	Pihak restoran tidak ada tanggung jawab atas kerugian pelanggan dalam terjadi kerusakan atau kehilangan.
5	Pegawai memberikan informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap tentang produk kepada pelanggan.
6	Pelanggan kurang dihargai karena tidak diberikan opsi atau rekomendasi produk tambahan.

Tabel 2 data rata-rata komplain perbulan

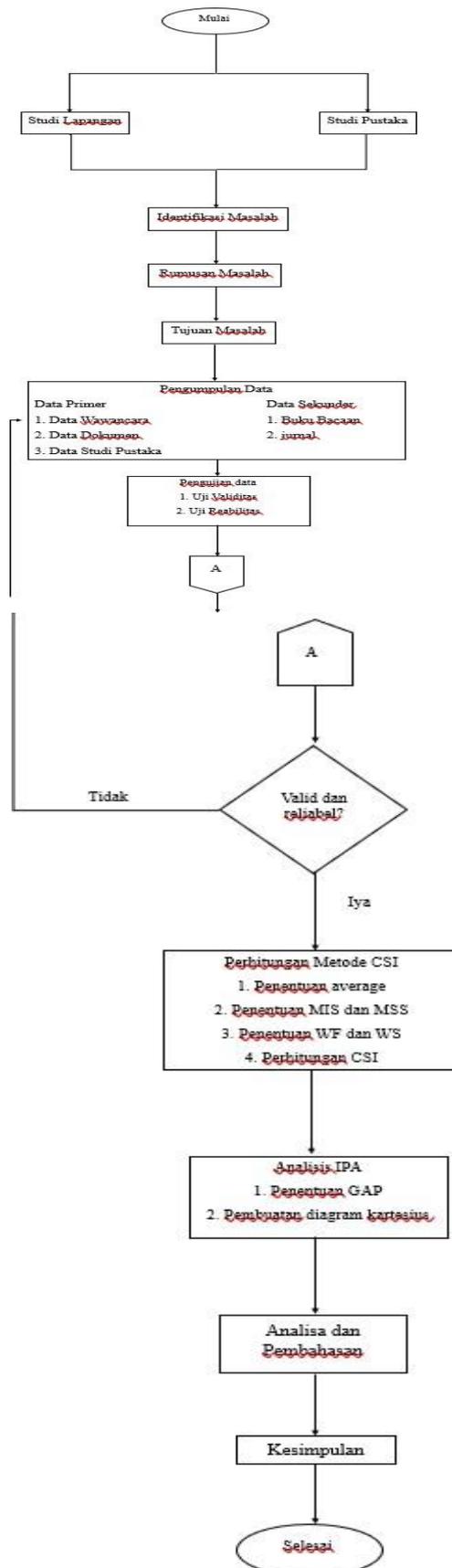
<b>Bulan</b>	<b>Orderan</b>	<b>Jumlah Komplain</b>	<b>Persentase Komplain</b>	<b>Target Komplain</b>
<b>Januari</b>	150	4	2,6%	
<b>Februari</b>	135	5	3,7%	
<b>Maret</b>	137	3	2,1%	
<b>April</b>	147	6	4,1%	
<b>Mei</b>	128	5	3,9%	
<b>Juni</b>	141	4	2,8%	
<b>Juli</b>	134	5	3,7%	
<b>Agustus</b>	129	3	2,3%	1%
<b>September</b>	132	4	3,1%	
<b>Oktober</b>	142	4	2,8%	
<b>November</b>	151	5	3,3%	
<b>Desember</b>	134	3	2,2%	
<b>Jumlah</b>	1660	51	36,6%	
<b>Rata-Rata per bulan</b>	138	4,25	3,8%	

Bedasarkan tabel 2 ,persentase komplain rata-rata melebihi jumlah dari target komplain pada perusahaan. Rata-rata sebesar sepanjang 2023 dibulan april sebesar 4,1% melebihi 4x lipat dari target komplain,bahkan komplain terkecil di bulan maret sebesar 2,1% melebihi 2x lipat dari target komplain perusahaan BW EATRY. Sepanjang 2023 selalu melebihi target jadi terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap BW EATRY dan perlu melakukan analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode CSI dan IPA.

## **2. Metode (11pt Bold)**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan kualitatif karena melakukan pengolahan dan analisis data yang menggunakan Dua metode, yaitu metode dokumentasi dan metode studi Pustaka. kemudian dianalisis menggunakan metode CSI dan IPA.

Adapun kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Alur Penelitian

### 3. Hasil dan Pembahasan (11pt Bold)

Responden pada penelitian ini terdiri dari 30 responden, meliputi PT. CHOSSUN RAYA INDONESIA, PT. WASKITA KARYA, PT. HILCON JAYA SAKTI, dan CV.MULYA PUTRA PRATAMA yang bekerja sama dengan RS Primaya Hospital dalam asuransi. Responden yang diambil merupakan pelanggan yang melakukan pembelian pada BW EATRY yang merasakan pelayanan dari para pegawainya. Dengan beberapa pernyataan yang dibuat oleh perusahaan untuk dilakukannya penilaian yang tertera pernyataannya pada tabel 3.

Tabel 3 Hasil Kuesioner

Respon	Y1		Y2			Y3			Y4			Y5			Jumlah	
	Kenyataan			Kenyaan			Kenyaan			Kenyaan						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		15
1	5	2	4	4	3	4	5	3	5	1	3	3	4	1	2	49
2	2	2	1	4	2	1	1	2	3	1	4	2	1	1	3	30
3	4	3	4	3	5	5	2	4	5	4	3	5	2	4	4	57
4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	5	1	5	58
5	2	5	3	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	5	4	60
6	1	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	28
7	2	1	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	40
8	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	26
9	3	5	5	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	59
10	2	2	2	2	1	1	4	2	2	1	2	4	3	2	2	32
11	3	2	1	2	4	5	3	1	4	2	3	1	3	2	3	39
12	3	2	5	4	3	4	3	4	1	5	5	3	2	4	5	53
13	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	5	5	1	3	2	40
14	3	5	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	48
15	4	3	2	1	3	5	5	5	3	5	1	2	2	5	3	49
16	5	5	1	3	5	3	4	2	5	2	1	1	2	2	5	46
17	4	4	4	4	4	2	3	1	2	2	2	4	3	1	4	44
18	2	3	5	1	1	5	1	4	3	1	5	3	4	4	2	44
19	1	5	3	4	2	3	2	5	4	1	4	4	1	5	5	49
20	1	1	2	5	4	2	5	3	3	1	2	3	3	4	4	43
21	3	1	2	2	1	3	3	2	2	4	2	5	2	3	3	38
22	4	1	3	3	2	4	1	4	4	5	3	4	5	4	2	49
23	2	4	1	3	5	5	3	2	2	5	5	2	4	2	5	50
24	1	3	5	4	2	2	4	4	5	3	3	2	1	4	3	46
25	2	2	1	5	2	4	3	1	4	3	2	1	2	5	4	41
26	4	1	1	2	3	5	2	1	1	2	5	4	3	4	5	43
27	5	2	4	4	5	5	1	1	2	3	2	5	3	3	2	47
28	3	4	3	2	5	5	5	4	5	2	3	2	5	2	4	54

29	2	3	1	4	3	3	3	5	3	3	3	2	4	1	3	43
30	1	2	1	3	4	2	2	2	4	5	4	3	3	2	2	40

Harapan merupakan nilai-nilai pernyataan yang dibuat untuk menentukan standar kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Nilai harapan pada perusahaan dibutuhkan untuk menentukan pelanggan. Keberadaan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat diamati pada tabel 4.

Tabel 4. Nilai harapan dari perusahaan terhadap kepuasan pelanggan Sumber:

Responde n	X1		X2			X3			X4			X5			Jumlah	
	Harapan		Harapan			Harapan			Harapan			Harapan				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		15
1	3	3	2	2	5	1	4	5	2	4	5	5	4	2	3	50
2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	5	2	25
3	3	2	5	5	5	4	3	3	3	2	3	2	5	5	4	54
4	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	26
5	5	3	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	2	5	2	59
6	1	1	1	3	3	2	4	3	2	2	1	1	5	1	1	31
7	2	4	3	1	4	3	1	1	1	1	2	4	2	2	2	33
8	4	2	2	3	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	32
9	1	2	3	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	1	1	27
10	3	5	4	5	3	5	5	3	5	2	2	5	5	4	4	60
11	3	1	2	3	1	3	2	3	5	3	2	1	2	5	3	39
12	2	5	4	5	5	4	3	5	2	5	3	2	4	5	3	57
13	3	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	3	4	3	3	43
14	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	52
15	4	5	5	4	2	1	2	2	5	4	4	3	1	4	5	51
16	2	3	3	5	2	2	5	3	5	3	3	3	4	5	5	53
17	3	1	4	2	3	1	3	4	3	2	2	5	5	4	3	45
18	1	2	2	2	2	2	2	4	5	3	2	4	3	2	2	38
19	1	5	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	1	5	44
20	4	4	4	3	4	1	3	3	1	2	4	1	3	5	3	45
21	5	2	3	4	3	1	4	5	3	2	2	2	4	5	4	49
22	2	5	1	3	5	2	1	4	5	5	4	3	3	4	4	51
23	2	3	3	3	5	2	5	1	3	4	1	5	5	5	2	49
24	4	4	5	5	3	5	5	2	4	3	4	3	3	3	2	55
25	5	2	2	3	2	4	3	4	2	5	5	3	2	2	4	48
26	2	3	3	2	3	3	3	2	1	4	3	5	2	3	5	44
27	2	5	4	5	3	5	4	4	4	2	2	4	4	3	3	54
28	4	2	5	4	4	4	3	2	5	4	2	3	4	4	4	54
29	2	3	5	3	3	3	2	4	5	3	4	1	5	4	4	51
30	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	5	2	5	3	6	52

Dibawah ini merupakan tabel uji validitas atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan aplikasi SPSS ditunjukkan oleh tabel 5

$R_{tabel} > R_{hitung}$  maka dikatakan data tidak valid

$R_{tabel} < R_{hitung}$  maka data dinyatakan valid

$R_{hitung}$  = nilai harapan (x) dan nilai kenyataan (Y)

$R_{tabel} = 12-2 = 10$  dalam  $R_{tabel} 10 = 0,576$  nilai R tabel

Tabel 5 Uji Validitas Nilai Harapan dan Kenyataan

Atribut	Nilai Harapan (X)	Nilai Kenyataan (Y)	R Tabel	Uji Validitas
1. Sikap pegawai yang ramah	0,598	0,628	0,576	Valid
2. Pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada customer	0,689	0,774	0,576	Valid
3. Selalu menjaga kualitas bahan-bahan makanan	0,694	0,691	0,576	Valid
4. Packing/kemasan yang rapih dan bagus	0,595	0,603	0,576	Valid
5. Pengetahuan pegawai	0,632	0,774	0,576	Valid
6. Pelayanan pegawai yang cepat	0,760	0,662	0,576	Valid
7. Pegawai cepat menanggapi keluhan transaksi dari customer	0,616	0,595	0,576	Valid
8. Pegawai memberikan solusi terhadap keluhan customer	0,748	0,678	0,576	Valid
9. Pegawai menjamin keamanan pembelian data customer	0,618	0,576	0,576	Valid
10. Pegawai menjamin tidak ada keterlambatan dalam pengiriman	0,600	0,724	0,576	Valid

Berdasarkan data tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai  $R_{hitung}$  lebih besar daripada  $R_{tabel}$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara atribut yang diamati. nilai harapan (X) dan nilai kenyataan (Y) bisa dinyatakan Valid dengan standar nilai signifikan pada atribut yang digunakan dibawah 0,05, tertera perbandingan nilai signifikannya pada lampiran 3 . Serta nilai  $R_{hitung}$  di atas nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,576. Hal ini juga diperkuat dengan teori yang

dinyatakan oleh (Janna & Herianto, 2021) dengan H1 atau Rhitung dapat diterima karena lebih besar dari nilai H0 atau Rtabel.

Pada perhitungan CSI, responden yang digunakan sebanyak 30. Dengan total 15 pernyataan dan dibagi menjadi 5 atribut dapat dilihat pada tabel 3.1 untuk nilai harapan dan nilai kenyataan. Berikut langkah langkah perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menggunakan rumus yang ada pada persamaan berikut:

$$MIS = \frac{70}{30} = 2,3 \text{ (rata-rata nilai kenyataan)} \quad (1)$$

$$MSS = \frac{84}{30} = 2,98 \text{ (rata-rata nilai harapan)} \quad (2)$$

$$WF = \frac{23}{45,7} \times 100\% = 5,04 \text{ (rata-rata jumlah responden x)} \quad (3)$$

$$MIS = 5,04 \times 2,98 = 15,01 \quad (4)$$

Perhitungan CSI

$$CSI = \frac{225,43}{5} \times 100\% = 45,87\% \quad (5)$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, berikut ini hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 6 Hasil Perhitungan CSI

NO	Pernyataan	Nilai MIS	Weighted Factor (WF)	Nilai MSS	Weighted Score (WS)
1	Sikap pegawai yang ramah	2,3	5,04	2,98	13,91
2	Pegawai memberikan pelayanan yg baik kepada cusomer	2,97	6,40	2,80	17,92
3	Selalu menjaga kualitas bahan-bahan makanan	3,1	6,78	2,63	17,83
4	Packing/kemasan yang rapih dan bagus	3,16	6,91	3,13	21,62
5	Pengetahuan pegawai	3,13	6,84	3,06	20,93
6	Pelayanan pegawai yang cepat	2,76	6,03	3,43	20,68
7	Pegawai cepat menanggapi keluhan transaksi dari customer	3,06	6,69	3,00	20,07
8	Pegawai memberikan solusi terhadap keluhan customer	2,93	6,41	2,80	17,94
9	Pegawai menjamin keamanan data pembelian customer	3,10	6,78	3,20	21,69
10	Pegawai menjamin tidak ada keterlambatan dalam pengiriman	3,06	6,69	2,80	18,73

11	Pegawai menjamin tidak adanya kerusakan maupun kehilangan	2,80	6,12	3,13	19,15
12	Pegawai memiliki pengetahuan lengkap terhadap produk	2,93	6,41	3,00	19,23
13	Pegawai memberikan informasi terkait promo	3,33	7,28	2,80	20,38
14	Memberikan kemudahan informasi terkait produk kepada pelanggan	3,26	7,13	2,90	20,67
15	Pegawai selalu menanyakan produk apa saja yang dibutuhkan customer	2,30	7,03	3,36	23,62
	Jumlah Total	45,7	100	44,80	225,43
CSI = (Weighted Score Total : 5) x 100% = 45,87%					

Tabel 7 Kategori Tingkat Kepuasan Metode CSI

Persen	Keterangan
0% - 20%	Sangat tidak puas
20% - 40%	Tidak puas
40% - 60%	Cukup puas
60% - 80%	Puas
80% - 100%	Sangat puas

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan nilai sebesar 45,87%. Nilai tersebut bisa dikatakan cukup puas oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BW EATRY. Kriteria penilaian tingkat kepuasan dapat dilihat pada tabel 7.

Pada tabel berikut ini, merupakan hasil perbandingan antara nilai harapan dan nilai kenyataan. Nilai yang ada pada tabel dibawah ini akan digunakan untuk memastikan urutan prioritas, dalam meningkatkan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berikut cara mencari nilai GAP:  $GAP = \text{Nilai kenyataan} - \text{Nilai Harapan}$  (6)

$$GAP = 2,30 - 2,98 = -0,68$$

Dari perhitungan diatas, berikut ini hasil GAP antara nilai kenyataan dengan nilai harapan terdapat pada tabel 8.

Tabel 8 Hasil perhitungan IPA

Atribut	Nilai Kenyataan	Nilai Harapan	GAP
1. Sikap pegawai yang ramah	2,30	2,98	-0,68
2. Pegawai memberikan pelayanan yang baik kepadacustomer	2,97	2,80	0,17

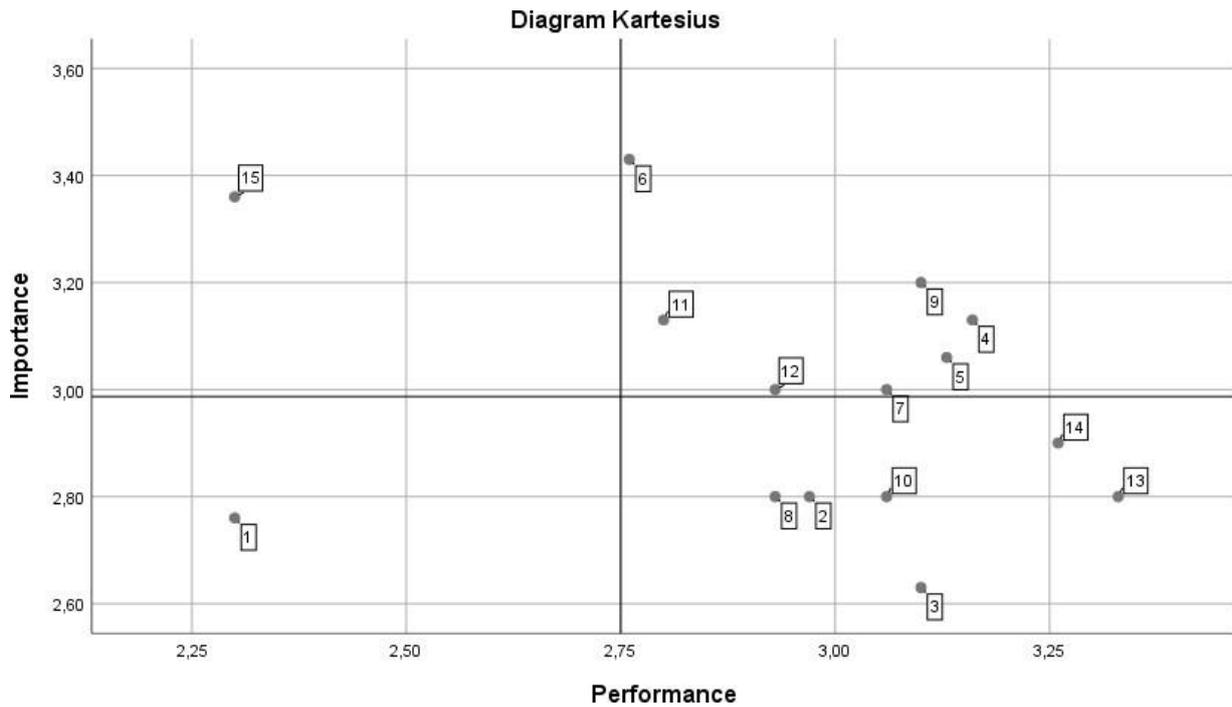
3. Selalu menjaga kualitas bahanbahan makanan	3,10	2,63	0,47
4. Packing/kemasan yang rapih dan bagus	3,16	3,13	0,03
5. Pengetahuan pegawai	3,13	3,06	0,07
6. Pelayanan pegawai yg cepat	2,76	3,43	-0,67
7. Pegawai cepat menanggapi keluhan transaksi dari customer	3,06	3,00	0,06
8. Pegawai memberikan solusi terhadap keluhan customer	2,93	2,80	0,13
9. Pegawai menjamin keamanan data pembelian customer	3,10	3,20	-0,1
10. Pegawai menjamin tidak adanya keterlambatan dalam pengiriman	3,06	2,80	0,26
11. Pegawai menjamin tidak ada kerusakan maupun kehilangan	2,80	3,13	-0,33
12. Pegawai meliki pengetahuan lengkap terhadap produk	2,93	3,00	-0,07
13. Pegawai memberikan informasi terkait promo	3,33	2,80	0,53
14. Memberikan kemudahan informasi terkait produk kepada pelanggan	3,26	2,90	0,36
15. Pegawai selalu menanyakan produk apa saja yang dibutuhkan customer	2,30	3,36	-1,06

Sumber: Perhitungan Ms. Excel

Berdarkan dari hasil perhitungan IPA dapat diketahui pelanggan tidak mendapatkan kepuasannya pada atribut nomor 1 dengan nilai -0,46, atribut nomer 6 dengan nilai -0,67, atribut nomer 9 dengan tingkat ketidakpuasan sebesar -0,1, atribut nomer 11 dengan ketidakpuasan -0,33, atribut nomer 12 dengan ketidakpuasan -0,07, atribut nomer 15 dengan ketidakpuasan -1,06.

### 3.1 Analisi Diagram Kartesius

Pada gambar 2 dapat dilihat atribut-atribut apa saja yang ada didalam 4 bagian tersebut yang harus di pertahankan, diperbaiki, ataupun diganti.



Gambar 2 Diagram Kartesius Metode IPA

Keterangan:

1. sikap pegawai yang ramah
2. pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada customer
3. selalu menjaga kualitas bahan-bahan makanan
4. packing/kemasan yang rapih dan bagus
5. pengetahuan pegawai
6. Pelayanan pegawai yang cepat
7. Pegawai cepat dalam menanggapi keluhan transaksi dari customer
8. pegawai memberikan solusi terhadap keluhan customer
9. Pegawai menjamin keamanan data pembelian customer
10. pegawai menjamin tidak ada keterlambatan dalam pengiriman
11. pegawai menjamin tidak adanya kerusakan maupun kehilangan
12. pegawai memiliki pengetahuan lengkap terhadap produk
13. pegawai memberikan informasi terkait promo
14. memberikan kemudahan informasi terkait produk kepada pelanggan
15. pegawai selalu menanyakan produk apa saja yang dibutuhkan customer

Tabel Point Diagram Kartesius

Kuadran I	15. pegawai selalu menanyakan produk apa saja yang dibutuhkan customer
-----------	--

---

Kuadran II	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Packing/kemasan yang rapih dan bagus</li><li>5. Pengetahuan pegawai</li><li>6. Pelayanan pegawai yang cepat</li><li>7. Pegawai cepat dalam menanggapi keluhan transaksi dari customer</li><li>9. Pegawai menjamin keam anan data pembelian customer</li> <li>11. Pegawai menjamin tidak adanya kerusakan maupun kehilangan</li><li>12. Pegawai memiliki pengetahuan yang lengkap</li></ol>
Kuadran III	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sikap pegawai yang ramah</li></ol>
Kuadran IV	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada customer</li><li>3. Selalu menjaga kualitas bahan-bahan makanan</li><li>8. Pegawai memberikan solusi terhadap keluhan customer</li><li>10. Pegawai menjamin tidak ada keterlambatan dalam pengiriman</li><li>13. pegawai memberikan informasi terkait promo</li><li>14. memberikan kemudahan informasi terkait barang kepada pelanggan</li></ol>

---

### 3.2 *Customer Satisfaction Index*

Pada penelitian yang sudah dilakukan terhadap 30 responden, kepuasan pelanggan yang diperoleh dalam pemberian jasa oleh BW EATRY dalam melakukan pembelian makanan dan minuman dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh hasil sebesar 45,87% yang berarti pada kisaran 40% - 60%. Berdasarkan hasil perhitungan CSI pada tabel 6, dapat disimpulkan kualitas pelayanan pada BW EATRY tersebut membuat pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Dengan demikian perusahaan harus lebih memperhatikan hal apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan melakukan peningkatan pelayanan khususnya pada atribut-atribut yang ada pada tabel 5.

### 3.3 *IPA*

Pada gambar 2 kuadran dari masing-masing atribut terletak dengan posisi yang berbeda. Penempatan berdasarkan tingkat harapan dan kenyataan yang memungkinkan dari pihak BW EATRY agar segera melakukan evaluasi pada pelayanan yang dianggap sangat berpengaruh oleh pelanggan dalam waktu yang sangat singkat. Berikut ini penjelasan dari masing kuadran dan atribut-atribut apa saja yang harus diperbaiki, dipertahankan, ataupun digantikan. yaitu :

#### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran prioritas utama adalah suatu kategori yang berisi atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kenyataannya pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka. Dengan kata lain, pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam kuadran ini, terdapat perbedaan antara ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan dan realitas dari apa yang sebenarnya mereka terima. Pelanggan menganggap atribut-atribut tertentu sebagai hal yang penting dan mereka mengharapkan pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan tersebut. Namun, pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga mereka merasa tidak puas. Pada atribut 15 di kuadran 1 pegawai selalu menanyakan barang apa saja yang dibutuhkan customer perusahaan harapan tinggi ternyata tidak terpenuhi customer.

## 2 Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II, juga dikenal sebagai kuadran pertahankan prestasi, mengacu pada atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan dan diimplementasikan sesuai dengan persepsi pelanggan. Atribut-atribut yang terletak dalam kuadran II harus tetap dipertahankan, karena atribut-atribut tersebut dianggap sebagai pelayanan yang superior atau unggul di mata konsumen seperti atribut-atribut di kuadran II yaitu packing yang rapih dengan nomer atribut 4, pengetahuan pegawai dengan nomer atribut 5, pelayanan pegawai yang cepat dengan nomer atribut 6, pegawai selalu siap dengan keluhan customer dengan atribut nomer 7, pegawai menjamin keamanan data transaksi customer dengan nomer atribut 9, pegawai menjamin tidak adanya kerusakan maupun kehilangan dengan nomer atribut 11, dan pegawai memiliki pengetahuan yang lengkap dengan atribut nomer 12. Perusahaan BW EATRY harus mempertahankan pelayanan seperti ini untuk kepuasan pelanggan.

## 3 Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan kategori yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting dan memiliki kelebihan yang berlebihan oleh pelanggan. Namun pelayanan terhadap atribut-atribut tersebut masih rendah dan belum memuaskan pelanggan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran III perlu dipertimbangkan kembali, karena manfaat yang diharapkan oleh konsumen dari atribut-atribut ini sangat rendah.

Pada kuadran prioritas rendah, terdapat 1 atribut yang masuk didalamnya, antara lain sikap pegawai yang ramah dengan nomor atributnya 1, sikap pegawai yg ramah.

## 4 Kuadran IV (Berlebihan) bisa disebut kuadran IV, yang berisikan atribut dengan kepentingan rendah, tidak dibutuhkan pelanggan dan pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Pada kuadran ini pertimbangan untuk perbaikannya sangat kecil karena pengaruh dan manfaat yang dirasakan pelanggan sangat kecil, tetapi yang dihasilkan kuadran ini adalah atribut- atribut yang memuaskan pelanggan dalam pelayanan.

Pada kuadran IV atau kuadran berlebihan ini, terdapat 6 atribut yang dianggap oleh pelanggan merupakan atribut yang memuaskan, Antara lain Pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada customer dengan nomor atribut 2, Selalu menjaga kualitas bahan-bahan makanan dengan nomor atribut 3, pegawai memberikan Solusi terhadap keluhan customer dengan nomor atribut 8, pegawai menjamin tidak ada keterlambatan dalam pengiriman dengan atribut nomer 10, pegawai memberikan jangka waktu pembayaran pada customer dengan nomer atribut 13, dan memberikan kemudahan informasi terkait barang pada pelanggan dengan nomer atribut 14.

## 4. Simpulan (11pt Bold)

Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai BW EATRY sebesar 45,87% yang bisa diartikan pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelanggan BW EATRY, berdasarkan analisis dengan metode *Important Performance Analysis* (IPA) maka atribut-atribut yang harus di pertahankan pelayanannya yaitu pada atribut-atribut (packing/kemasan yang rapih dan bagus, pengetahuan pegawai, pelayanan pegawai yang cepat, pegawai cepat dalam menanggapi keluhan, dan pegawai memiliki pengetahuan yang lengkap.), harus diperbaiki pada atribut (pegawai selalu menyajikan produk apa saja yang dibutuhkan customer), dan harus dikurangi intensitasnya pada atribut (sikap pegawai yang ramah) dan atribut (pegawai memberikan pelayanan baik kepada customer, selalu menjaga kualitas bahan-bahan makanan, pegawai menjamin tidak adanya keterlambatan pengiriman, pegawai memberikan informasi promo, memberikan informasi terkait barang kepada pelanggan).

### Daftar Pustaka (11pt Bold)

- Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas), 241–252.
- Eko Nopan Ardianto, Tatan Sukwika, S. S. (2021). Journal of Applied Management Research. *Jurnal of Applied Management Research*, 1(2), 119–127.
- Enre, A. E., Hutagalung, D., Simbolon, H. A., & Ong, M. T. (2020). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian CV Obor Pematangsiantar. *Owner*, 4(1), 189–198. <https://doi.org/10.33395/owner.v4i1.173>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Nugraha, K. A., & Herlina, H. (2021). Klasifikasi Pertanyaan Bidang Akademik Berdasarkan 5W1H menggunakan K-Nearest Neighbors. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 7(1), 44. <https://doi.org/10.26418/jp.v7i1.45322>
- Pranata, M. N., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. B. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan di Voltvet Eatery and Coffee menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 7(4), 594. <https://doi.org/10.24843/jrma.2019.v07.i04.p11>
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan Dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rs. Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal*, 8(2), 80–91.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.389>
- Saputra, A., Suliawati, S., & Hasibuan, A. (2020). Perbedaan Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Statistik, Reliabilitas dan Korelasi di Indomaret dan Alfamidi. *Buletin Utama Teknik*, 15(3), 241–248.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Student, M. T., Kumar, R. R., Ommets, R. E. C., Prajapati, A., Blockchain, T.-A., MI, A. I., Randive, P. S. N., Chaudhari, S., Barde, S., Devices, E., Mittal, S., Schmidt, M. W. M., Id, S. N. A., PREISER, W. F. E., OSTROFF, E., Choudhary, R., Bit-cell, M., In, S. S., Fullfillment, P., ... Fellowship, W. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Bertransaksi Di BRI Syariah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) , 14(1), 1–13.
- Wibowo, A., Santoso, H. B., Delima, R., Rachmat, A., & Meier, M. (2019). Pengujian Usabilitas Portal Dutatani Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi 2019*, 10(1), 12.
- Yusendra, M. A. E., & Kurniawansyah. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bengkel Pt . Sumber Trada Motor Bandar Lampung. *Manajemen Magister*, 02(02), 142–158.