

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(Studi Kasus di Angkringan Jinggo Bu Jero, Kediri Tabanan)**

Made Anggray Wulan Darini<sup>1</sup>, Amna Hartiati<sup>2</sup>, Agung Suryawan Wiranatha<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Teknologi Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian Unud

<sup>2</sup>Dosen Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian Unud

Email: anggraywulan@yahoo.com<sup>1</sup>

Email koresponden: amnahartiati@unud.ac.id<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

The aims of this study were to determine attributes considered important by consumers in order to achieve customer satisfaction, determine the attributes that need to get priority from the company to be improved in order to achieve customer satisfaction and know the level of satisfaction or level of consumer suitability of products and services in Angkringan Jinggo Bu Jero. The research was conducted at Angkringan Jinggo Bu Jero. The sample used is 96 respondents using purposive sampling method. Questionnaires are directly distributed to respondents. The data obtained were analyzed using Importance Performance Analysis method. The result of this research showed that attribute with highest level of consumer satisfaction for product quality is the portion of food that fit with the level of compliance equal to 114,91%. The attribute with the lowest level of consumer satisfaction for product quality is always concerned with the hygiene of the product with a suitability level of 83.04%. Attribute with the highest level of customer satisfaction for service quality is always pay attention to the interests of consumers with a level of suitability of 102.49%. Attribute with the lowest level of customer satisfaction for service quality is beverage processing using good quality materials with a level of suitability of 92.29%. Attributes that must get priority for the product is always concerned with product hygiene. The attributes that must get priority for service are the consumers can easily submit their complaints and suggestions.

Keywords: Consumer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Nasi Jinggo, Angkringan Jinggo Bu Jero

**PENDAHULUAN**

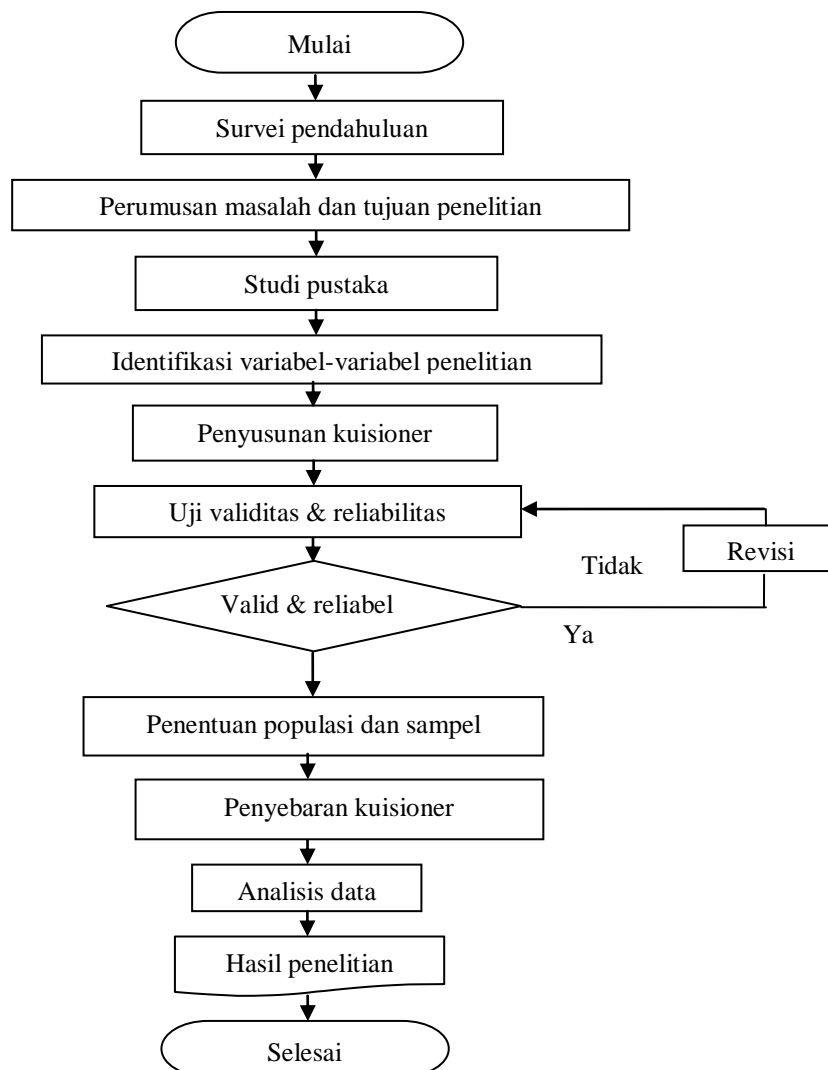
Persaingan produk atau jasa pada era globalisasi semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan perasaan suka atau tidak suka seseorang (konsumen) terhadap suatu produk barang atau jasa setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya (Kotler, 2007). Dalam membangun kepuasan konsumen tidak dapat begitu saja dilakukan, tetapi memerlukan proses yang panjang. Salah satu caranya adalah melalui kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam memenuhi harapan konsumen.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Tjiptono (2006) kualitas produk adalah totalitas dari karakteristik produk yang meliputi kinerja produk, fungsi produk, kehandalan produk, dan sebagainya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen yang diharapkan. Sedangkan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas produk dan pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Angkringan Jinggo Bu Jero merupakan salah satu angkringan yang menjual nasi jinggo sebagai menu andalannya. Harga yang ditawarkan relatif murah yaitu berkisar antara Rp.6000-7000/ bks. Selain nasi jinggo ada varian menu yang lain seperti : nasi lawar, sate kakul, cekeer pedas, plecing, keripik singkong balado, lumpia, rujak, ayam bakar, roti bakar dan lain sebagainya. Pada penelitian ini dipilih Angkringan Jinggo Bu jero, karena di tengah maraknya pedagang yang menjual nasi jinggo di Tabanan. Angkringan Jinggo Bu Jero tergolong paling laris dengan omset Rp.120.000.000 /bln sedangkan omset angkringan lain seperti Food De'so Rp.90.000.000 /bln, Selain itu karena letaknya yang strategis dengan *dsign* tempat yang menarik serta dilengkapi fasilitas yang menunjang seperti *free wi-fi*. Namun sejauh ini belum diketahui apakah kualitas produk dan pelayanan yang telah diberikan oleh Angkringan Jinggo Bu Jero sudah memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Oleh karena itu perlu dikaji sampai sejauh mana konsumen merasa puas dengan kualitas produk dan pelayanan yang telah diberikan oleh Angkringan Jinggo Bu Jero.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Angkringan Jinggo Bu Jero, yang bertempat di Jl. Imam Bonjol No.3, Kediri, Kabupaten Tabanan, Bali. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai Mei 2017. Tahap penelitian analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan Angkringan Jinggo Bu Jero dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Tahapan Penelitian.  
(modifikasi dari : Iswari dkk, 2015)

Pada penelitian ini data yang diperoleh dari pengisian kuisioner oleh responden tersebut direkapitulasi dan diolah menggunakan SPSS 16.0 (*Statistical Product And Service Solution*) for windows dan *Microsoft Office Excel 2007* (Santoso, 2001). Pengujian reabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Alat ukur dikatakan reliabel jika menggunakan koefisien alpha lebih besar dari 0.60. Sedangkan uji validitas menggunakan teknik *Product Moment*. Pengujian ini di lakukan di Jinggo Food De'so yang beralamat di Br. Anyar, Kediri Tabanan. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen menggunakan teknik Analisis Kepentingan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*). Tingkat kepentingan dan kinerja akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam Diagram Cartesius. Merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X),(Y) (Supranto, 1997).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Perusahaan

Angkringan Jinggo Bu Jero adalah warung makan yang berlokasi di Jl. Imam Bonjol No 3, Kediri, Kabupaten Tabanan, Bali. Lokasinya sangat strategis karena berada 600 m dari pusat kota Tabanan . Angkringan Jinggo Bu Jero buka pukul 10.00-22.00 wita. Jumlah pengunjung perbulan yaitu  $\pm$  2.400 orang dengan omzet perbulan  $\pm$  Rp.120.000.000. Angkringan Jinggo Bu Jero menjual berbagai macam menu seperti nasi jinggo, nasi lawar, sate kakul, plecing, ceke ayam, lumpia, dan lain sebagainya. Menu andalan di Angkringan Jinggo Bu Jero adalah nasi jinggo. Berdiri pada tahun 2011, oleh Bapak Ida Bagus Gede Widnyana, S.E dan Ibu Ni Putu Vera Kumala Wardani, S.H. Berawal dari sama-sama hobi memasak, bapak Widnyana dan ibu Vera kemudian memutuskan untuk membuka usaha kuliner. Sebelum membuka usaha angkringan Jinggo Bu Jero, bapak Widnyana dan Ibu Vera berjualan soto ayam menggunakan rombongan di dekat rumahnya. Dari hasil penjualan soto ayam kemudian bapak Widnyana dan ibu Vera membuka usaha Angkringan Jinggo Bu Jero. Saat ini Angkringan Jinggo Bu Jero baru mempunyai satu outlet dan berencana untuk menambah outlet lagi. Menu yang disajikan diproduksi langsung oleh Ibu Vera dan dibantu oleh karyawannya. Angkringan Jinggo Bu Jero memiliki karyawan tetap sebanyak 8 (delapan) orang dan 1(satu) karyawan tidak tetap di bagian produksi.

### Analisis Reliabilitas dan Validitas

Dari hasil uji reliabilitas kuesioner kepentingan dan kinerja produk didapatkan koefisien alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,913 dan 0,924 sehingga bisa dikatakan setiap pertanyaan pada kuesioner reliabel karena memiliki koefisien alpha ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60. Sedangkan hasil uji reliabilitas kuesioner kepentingan dan kinerja pelayanan didapatkan koefisien alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,948 dan 0,950 sehingga bisa dikatakan setiap pertanyaan pada kuesioner reliabel karena memiliki koefisien alpha ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60.

Dari hasil uji validitas kuesioner untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja produk dan Pelayanan, didapatkan bahwa nilai r setiap pernyataan pada kuesioner menunjukkan diatas nilai r table ( $\alpha = 0,05$ ) sebesar 0,361 Hal ini berarti setiap pernyataan pada kuesioner dianggap valid untuk digunakan. Pernyataan-pernyataan pada kuesioner tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk produk dan pelayanan valid untuk digunakan, artinya adalah pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan.

### Analisis Atribut yang Dianggap Penting oleh Konsumen

Derajat kepentingan kualitas produk dan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1 dan 2.

Berdasarkan hasil kuesioner tentang tingkat kepentingan produk (Tabel 1), atribut dengan skor terbesar adalah Jinggo Bu Jero memiliki rasa produk yang enak (atribut no.2) dengan total skor 456. Atribut yang memiliki total skor terendah dibandingkan atribut yang lainnya adalah porsi makanan yang pas (atribut no.5) dengan total skor 369. Menurut penelitian Damanik (2014), rasa memiliki pengaruh terhadap meningkatnya kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa atribut rasa merupakan atribut yang dianggap penting oleh konsumen.

Tabel 1. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Atribut Kepuasan Konsumen Untuk Kualitas Produk di Anggkringan Jinggo Bu Jero

No.	Atribut ( nomor atribut)	Skor
1.	Jinggo Bu Jero memiliki rasa produk yang enak (2)	456
2.	Jinggo Bu Jero selalu mementingkan higienisan produk (4)	454
3.	Harga produk yang sesuai (1)	448
4.	Jinggo Bu Jero tanggap terhadap perubahan selera konsumennya (8)	446
5.	Jinggo Bu Jero memiliki menu yang lesat dengan harga yang sesuai (9)	445
6.	Jinggo Bu Jero selalu melakukan variasi terhadap produknya (7)	441
7.	Jinggo Bu Jero menyediakan makanan yang terjamin kebersihannya (11)	438
8.	Jinggo Bu Jero menyediakan minuman yang terjamin kebersihannya (10)	433
9.	Jinggo Bu Jero memiliki menu yang beragam dengan harga yang sesuai (12)	430
10.	Pengolahan minuman di Jinggo Bu Jero menggunakan bahan yang mutunya baik (13)	428
11.	Proses pengolahan makanan di Jinggo Bu Jero baik (14)	424
12.	Pengolahan makanan di Jinggo Bu Jero menggunakan bahan yang mutunya baik (15)	422
13.	Jinggo Bu Jero memiliki aroma produk yang enak (3)	413
14.	Proses pengolahan minuman di Jinggo Bu Jero baik (16)	393
15.	Memiliki kemasan produk yang menarik dan praktis (6)	379
16.	Porsi makanan yang pas (5)	369

Tabel 2. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Atribut Kepuasan Konsumen Untuk Kualitas Pelayanan di Anggkringan Jinggo Bu Jero

No	Atribut (nomor atribut)	Skor
1.	Jinggo Bu Jero memiliki fasilitas <i>wifi</i> yang memadai (1)	454
2.	Makanan dan minuman di Jinggo Bu Jero disajikan di atas meja yang bersih (4)	452
3.	Jinggo Bu Jero melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (6)	450
4.	Jinggo Bu Jero memiliki letak yang strategis (2)	447
5.	Jinggo Bu Jero memiliki karyawan yang berpakaian bersih dan rapi (5)	444
6.	Konsumen dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya (8)	440
7.	Peralatan makanan yang digunakan di Jinggo Bu Jero terjamin kebersihannya (3)	439
8.	Jinggo Bu Jero bersikap simpatik jika konsumen memiliki masalah terhadap anggkringan (7)	436
9.	Jinggo Bu Jero melayani konsumen sesuai keinginan konsumen (10)	432
10.	Jinggo Bu Jero selalu memperhatikan kepentingan konsumennya (12)	401
11.	Jinggo Bu Jero menjamin kenyamanan konsumen (9)	395
12.	Jinggo Bu Jero mempunyai waktu operasi yang sesuai dengan keinginan konsumen(11)	392

Berdasarkan hasil kuesioner tingkat kepentingan untuk pelayanan, atribut dengan skor terbesar adalah Jinggo Bu Jero memiliki fasilitas *wifi* yang memadai (atribut no.1) dengan total skor 454. Atribut yang memiliki total skor terendah dibandingkan atribut lainnya adalah atribut Jinggo Bu Jero mempunyai waktu operasi yang sesuai dengan keinginan konsumen (atribut no.11) dengan total skor 392. Fasilitas merupakan hal yang sangat penting dan akan menunjang kelancaran operasional didalam Restoran Warung Subak Peguyangan Denpasar (Iswari dkk.,2015). Di jaman sekarang ini, perkembangan teknologi sudah semakin maju dan semakin canggih. Salah satunya yaitu penggunaan internet. Ada banyak cara untuk mengakses internet. Paling populer di kalangan masyarakat adalah *wifi*. Dengan adanya fasilitas internet *wifi* menjadi salah satu daya tarik dan pertimbangan konsumen untuk memilih tempat makan.

### Analisis Tingkat Kinerja

Derajat kinerja kualitas produk dan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 3 dan 4.

Analisis data tingkat kinerja untuk kualitas produk (Tabel 3), atribut dengan total skor terbesar adalah Jinggo Bu Jero selalu melakukan variasi terhadap produknya (atribut no.7) dengan total skor 455. Menurut Haghghi dkk., (2012) mengungkapkan variasi makanan merupakan faktor terpenting mempengaruhi kepuasan. Hal ini sesuai dengan penelitian ini yaitu atribut variasi terhadap produknya merupakan atribut yang dianggap penting oleh konsumen. Supranto (1997) menyebutkan bahwa semakin kecil skor atau penilaian tingkat kinerja terhadap suatu faktor maka menunjukkan bahwa pihak perusahaan kurang memperhatikan harapan konsumen atau kurang penting bagi konsumen.

Tabel 3. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja Atribut Kepuasan Konsumen Untuk Kualitas Produk di Anggkringan Jinggo Bu Jero

No.	Atribut ( nomor atribut)	Skor
1.	Jinggo Bu Jero selalu melakukan variasi terhadap produknya (7)	455
2.	Harga produk yang sesuai (1)	449
3.	Jinggo Bu Jero tanggap terhadap perubahan selera konsumennya (8)	448
4.	Jinggo Bu Jero memiliki rasa produk yang enak (2)	442
5.	Jinggo Bu Jero memiliki menu yang lezat dengan harga yang sesuai (9)	441
6.	Jinggo Bu Jero memiliki aroma produk yang enak (3)	432
7.	Jinggo Bu Jero memiliki menu yang beragam dengan harga yang sesuai (12)	431
8.	Jinggo Bu Jero menyediakan makanan yang terjamin kebersihannya (11)	430
9.	Jinggo Bu Jero menyediakan minuman yang terjamin kebersihannya (10)	428
10.	Porsi makanan yang pas (5)	424
11.	Memiliki kemasan produk yang menarik dan praktis (6)	422
12.	Proses pengolahan makanan di Jinggo Bu Jero baik (14)	421
13.	Pengolahan makanan di Jinggo Bu Jero menggunakan bahan yang mutunya baik (15)	409
14.	Proses pengolahan minuman di Jinggo Bu Jero baik (16)	396
15.	Pengolahan minuman di Jinggo Bu Jero menggunakan bahan yang mutunya baik (13)	395
16.	Jinggo Bu Jero selalu mementingkan kehygienisan produk (4)	375

Tabel 4. Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kinerja Atribut Kepuasan Konsumen Untuk Kualitas Pelayanan di Anggkringan Jinggo Bu Jero

No	Atribut (nomor atribut)	Skor
1.	Jinggo Bu Jero melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (6)	452
2.	Jinggo Bu Jero bersikap simpatik jika konsumen memiliki masalah terhadap anggkringan (7)	441
3.	Jinggo Bu Jero memiliki letak yang strategis (2)	439
4.	Makanan dan minuman di Jinggo Bu Jero disajikan di atas meja yang bersih (4)	437
5.	Jinggo Bu Jero melayani konsumen sesuai keinginan konsumen (10)	436
6.	Jinggo Bu Jero memiliki karyawan yang berpakaian bersih dan rapi (5)	435
7.	Jinggo Bu Jero memiliki fasilitas wifi yang memadai (1)	434
8.	Peralatan makanan yang digunakan di Jinggo Bu Jero terjamin kebersihannya (3)	433
9.	Konsumen dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya (18)	420
10.	Jinggo Bu Jero selalu memperhatikan kepentingan konsumennya (12)	411
11.	Jinggo Bu Jero menjamin kenyamanan konsumen (9)	404
12.	Jinggo Bu Jero mempunyai waktu operasi yang sesuai dengan keinginan konsumen (11)	397

Berdasarkan hasil kuesioner tingkat kinerja untuk pelayanan (Tabel 4), atribut dengan total skor terbesar adalah Jinggo Bu Jero melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (atribut no.6) dengan total skor 452. Atribut dengan total skor terkecil adalah Jinggo Bu Jero mempunyai waktu operasi yang sesuai dengan keinginan konsumen (atribut no.11) dengan total skor 397. Menurut Tjiptono (2004), salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah responsivitas yaitu kecepatan atau kesiapan para karyawan dalam melakukan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penilaian dari responden untuk tingkat kinerja kualitas pelayanan telah sesuai dengan salah satu dimensi kualitas pelayanan yaitu kecepatan pelayanan.

### Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Angkringan Jinggo Bu Jero

Pada Tabel 5 dan 6 dapat dilihat hasil penelitian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja serta tingkat kepuasan untuk kualitas produk dan pelayanan di angkringan Jinggo Bu Jero. jika presentase yang didapat 80-100% maka kesesuaian tersebut dapat dikatakan kinerja dari masing-masing atribut telah dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Sedangkan jika persentase yang didapatkan lebih dari 100% maka dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi kepentingan atau harapan konsumen (Lodhita, 2014).

Tabel 5. Hasil Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan (Y) dan Tingkat Kinerja (X) serta Tingkat Kepuasan (TKi) untuk Produk di Angkringan Jinggo Bu Jero

No.	Atribut	$X_i$	$\bar{X}$	$Y_i$	$\bar{Y}$	TKi (%)
1.	Harga produk yang sesuai	449	4,68	448	4,67	100,22
2.	Jinggo Bu Jero memiliki rasa produk yang enak	442	4,60	456	4,75	96,93
3.	Jinggo Bu Jero memiliki aroma produk yang enak	432	4,50	413	4,30	104,60
4.	Jinggo Bu Jero selalu mementingkan ke higienisan produk	377	3,93	454	4,73	83,04
5.	Porsi makanan yang pas	424	4,42	369	3,84	114,91
6.	Memiliki kemasan produk yang menarik dan praktis	422	4,40	379	3,95	111,35
7.	Jinggo Bu Jero selalu melakukan variasi terhadap produknya	455	4,74	441	4,59	103,17
8.	Jinggo Bu Jero tanggap terhadap perubahan selera konsumennya	448	4,67	446	4,65	100,45
9.	Jinggo Bu Jero memiliki menu yang lezat dengan harga yang sesuai	441	4,59	445	4,64	99,10
10.	Jinggo Bu Jero menyediakan makanan yang terjamin kebersihannya	428	4,46	433	4,51	98,85
11.	Jinggo Bu Jero menyediakan minuman yang terjamin kebersihannya	430	4,48	438	4,56	98,17
12.	Jinggo Bu Jero memiliki menu yang beragam dengan harga yang sesuai	432	4,50	430	4,48	100,47
13.	Pengolahan minuman di Jinggo Bu Jero menggunakan bahan yang mutunya baik	395	4,11	428	4,46	92,29
14.	Proses pengolahan minuman di Jinggo Bu Jero baik	421	4,39	424	4,42	99,29
15.	Pengolahan makanan di Jinggo Bu Jero menggunakan bahan yang mutunya baik	409	4,26	422	4,40	96,92
16.	Proses pengolahan minuman di Jinggo Bu Jero baik	396	4,13	393	4,09	100,76
		$\bar{X} = 4,43$		$\bar{Y} = 4,44$		100,03

Berdasarkan Tabel 5 atribut yang memiliki tingkat kepuasan atau tingkat kesesuaian tertinggi adalah porsi makan yang pas (atribut no.5) dengan tingkat kesesuaian sebesar 114,91% yang berarti kinerja Angkringan Jinggo Bu Jero melebihi harapan konsumen. Sedangkan atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah Jinggo Bu Jero selalu mementingkan ke higienisan produk (atribut no.4) dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,04% yang berarti kinerja Angkringan Jinggo Bu Jero sudah baik namun perlu diperbaiki karena belum mencapai harapan konsumen.

Menurut Margaretha dan Edwin (2012), salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas produk adalah porsi makan yaitu dalam setiap penyajian makanan sudah ditentukan porsi standarnya yang disebut *standard portion size*. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penilaian dari responden untuk tingkat kinerja, tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan produk telah sesuai dengan salah satu faktor kualitas produk yaitu porsi makanan yang pas.

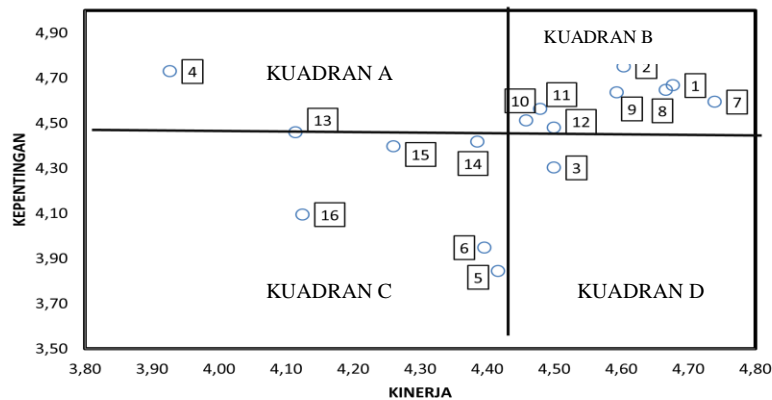
Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap atribut-atribut mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Angkringan Jinggo Bu Jero (Tabel 6). Atribut yang memiliki tingkat kepuasan atau tingkat kesesuaian tertinggi adalah Jinggo Bu Jero melayani konsumen sesuai keinginan konsumen (atribut no.10) dengan tingkat kesesuaian sebesar 102,81% yang berarti kinerja Angkringan Jinggo Bu Jero melebihi harapan konsumen. Sedangkan atribut tingkat kepuasan atau tingkat kesesuaian terendah adalah Konsumen dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya (atribut no.8) dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,45% yang berarti kinerja Angkringan Jinggo Bu Jero sudah baik namun perlu diperbaiki karena belum mencapai harapan konsumen (100%).

Tabel 6. Hasil Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan (Y) dan Tingkat Kinerja (X) serta Tingkat Kepuasan (TKi) untuk Pelayanan di Angkringan Jinggo Bu Jero

No.	Atribut	Xi	$\bar{X}$	Yi	$\bar{Y}$	TKi (%)
1.	Jinggo Bu Jero memiliki fasilitas wifi yang memadai	434	4,52	454	4,73	95,59
2.	Jinggo Bu Jero memiliki letak yang strategis	439	4,57	447	4,66	98,21
3.	Peralatan makanan yang digunakan di Jinggo Bu Jero terjamin kebersihannya	433	4,51	439	4,57	98,63
4.	Makanan dan minuman di Jinggo Bu Jero disajikan di atas meja yang bersih	437	4,55	452	4,71	96,68
5.	Jinggo Bu Jero memiliki karyawan yang berpakaian bersih dan rapi	435	4,53	444	4,63	97,97
6.	Jinggo Bu Jero melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera	452	4,71	450	4,69	100,44
7.	Jinggo Bu Jero bersikap simpatik jika konsumen memiliki masalah terhadap angkringan	441	4,59	436	4,54	101,15
8.	Konsumen dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya	420	4,38	440	4,58	95,45
9.	Jinggo Bu Jero menjamin kenyamanan konsumen	404	4,21	395	4,11	102,28
10.	Jinggo Bu Jero melayani konsumen sesuai keinginan konsumen	439	4,57	427	4,45	102,81
11.	Jinggo Bu Jero mempunyai waktu operasi yang sesuai dengan keinginan konsumen	397	4,14	392	4,08	101,28
12.	Jinggo Bu Jero selalu memperhatikan kepentingan konsumennya	411	4,28	401	4,18	102,49
			$\bar{X} = 4,46$	$\bar{Y} = 4,49$	99,42	

**Diagram Kartesius Kepuasan Konsumen untuk Kualitas Produk**

Diagram Kartesius untuk kualitas produk pada Angkringan Jinggo Bu Jero dapat dilihat pada Gambar 2



Gambar 2. Diagram kartesius untuk kualitas produk

1. Kuadran A

Atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah Jinggo Bu Jero selalu mementingkan ke higienisan produk (Atribut no.4) dan Pengolahan minuman di Jinggo Bu Jero menggunakan bahan yang mutunya baik (Atribut no.13). Hal ini berarti Angkringan Jinggo Bu Jero harus meningkatkan atribut yang berada di kuadran ini karena belum maksimal agar mencapai harapan dari konsumen sehingga tercapai kepuasan konsumen yang diinginkan.

2. Kuadran B

Atribut yang termasuk dalam kuadran B yaitu: Harga produk yang sesuai (Atribut no.1), Jinggo Bu Jero memiliki rasa produk yang enak (Atribut no.2), Jinggo Bu Jero selalu melakukan variasi terhadap produknya (Atribut no.7), Jinggo Bu Jero tanggap terhadap perubahan selera konsumen (Atribut no.8), Jinggo Bu Jero memiliki menu yang lezat dengan harga yang sesuai (Atribut no.9), Jinggo Bu Jero menyediakan makanan yang terjamin kebersihannya (Atribut no.10), Jinggo Bu Jero menyediakan minuman yang terjamin kebersihannya (Atribut no.11), Jinggo Bu Jero memiliki menu yang beragam dengan harga yang sesuai (Atribut no.12). Hal ini berarti Angkringan Jinggo Bu Jero sudah melaksanakan atribut-atribut tersebut dengan baik sehingga tercapai kepuasan konsumen.

3. Kuadran C

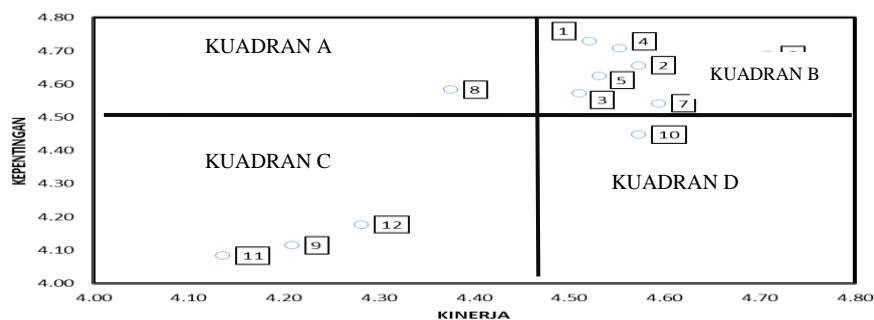
Atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah porsi makan yang pas (Atribut no.5), memiliki kemasan produk yang menarik dan praktis (Atribut no.6), proses pengolahan makanan di Jinggo Bu Jero baik (Atribut no.14), pengolahan makanan di Jinggo Bu Jero menggunakan bahan yang mutunya baik (Atribut no.15) dan proses pengolahan minuman di Jinggo Bu Jero baik (Atribut no.16). Hal ini berarti Angkringan Jinggo Bu Jero harus meningkatkan kinerja dari atribut-atribut ini agar tercapai kepuasan dari konsumen.

4. Kuadran D

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran D adalah Jinggo Bu Jero memiliki aroma produk yang enak (atribut no.3). Sebagian besar konsumen menilai bahwa atribut ini sudah dilaksanakan dengan baik oleh Angkringan jinggo Bu Jero namun tidak perlu berlebihan dalam pelaksanaannya. Atribut tersebut tetap dilaksanakan pelayanannya namun harus dilihat dan sesuai dengan porsi dan tingkatan kepentingannya sehingga tidak menimbulkan efek berlebihan.

**Diagram Kartesius Kepuasan Konsumen untuk Kualitas Pelayanan**

Diagram Kartesius untuk kualitas pelayanan pada Angkringan Jinggo Bu Jero dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram kartesius untuk kualitas pelayanan

1. Kuadran A

Atribut yang termasuk kedalam kuadran A adalah konsumen dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya (atribut no.8). Hal ini berarti Angkringan Jinggo Bu Jero harus meningkatkan kinerja



atribut-atribut yang berada di kuadran ini karena belum maksimal agar mencapai harapan dari konsumen sehingga tercapai kepuasan konsumen yang diinginkan.

## 2. Kuadran B

Atribut yang termasuk dalam kuadran B adalah: Jinggo Bu Jero memiliki fasilitas wifi yang memadai (atribut no.1), Jinggo Bu Jero memiliki letak yang strategis (atribut no.2), Peralatan makanan yang digunakan di Jinggo Bu Jero terjamin kebersihannya (atribut no.3), Makanan dan minuman di Jinggo Bu Jero disajikan di atas meja yang bersih (atribut no.4), Jinggo Bu Jero memiliki karyawan yang berpakaian bersih dan rapi (atribut no.5), Jinggo Bu Jero melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera (atribut no.6), Jinggo Bu Jero bersikap simpatik jika konsumen memiliki masalah terhadap restoran (atribut no.7). Hal ini berarti Angkringan Jinggo Bu Jero sudah melaksanakan atribut-atribut tersebut dengan baik sehingga tercapai kepuasan konsumen.

## 3. Kuadran C

Atribut yang termasuk dalam kuadran C adalah: Jinggo Bu Jero menjamin kenyamanan konsumen (atribut no.9), Jinggo Bu Jero mempunyai waktu operasi yang sesuai dengan keinginan konsumen (atribut no.11), Jinggo Bu Jero selalu mempertimbangkan kepentingan konsumennya (atribut no.12). Hal ini berarti angkringan Jinggo Bu Jero harus meningkatkan kinerja dari atribut-atribut tersebut agar tercapai kepuasan konsumen.

## 4. Kuadran D

Pada kuadran D, atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi kinerjanya sangat baik atau sangat memuaskan sehingga konsumen menilai kinerja atribut ini berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran D adalah Jinggo Bu Jero melayani konsumen sesuai keinginan konsumen (Atribut no.10).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen untuk kualitas produk adalah harga produk yang sesuai, memiliki rasa produk yang enak, selalu melakukan variasi terhadap produknya, tanggap terhadap perubahan selera konsumen, memiliki menu yang lezat dengan harga yang sesuai, menyediakan makanan yang terjamin kebersihannya, menyediakan minuman yang terjamin kebersihannya, memiliki menu yang beragam dengan harga yang sesuai, selalu mementingkan ke higienisan produk, pengolahan minuman menggunakan bahan yang mutunya baik. Sedangkan untuk kualitas pelayanan adalah memiliki fasilitas wifi yang memadai, memiliki letak yang strategis, peralatan makanan yang digunakan terjamin kebersihannya, makanan dan minuman disajikan di atas meja yang bersih, memiliki karyawan yang berpakaian bersih dan rapi, melayani konsumen dalam waktu yang cepat dan segera, bersikap simpatik jika konsumen memiliki masalah terhadap restoran, tanggap terhadap perubahan selera konsumennya, konsumen dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya, menyediakan makanan yang terjamin kebersihannya, menyediakan minuman yang terjamin kebersihannya.

2. Atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas atau perhatian lebih untuk diperbaiki agar tercapai kepuasan konsumen untuk kualitas produk adalah selalu mementingkan ke higienisan produk dan pengolahan

minuman menggunakan bahan yang mutunya baik. Sedangkan untuk kualitas pelayanan adalah konsumen dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya.

3. Atribut-atribut yang memiliki tingkat kepuasan atau tingkat kesesuaian tertinggi untuk kualitas produk adalah porsi makan yang pas dengan tingkat kesesuaian sebesar 114,91% yang berarti kinerja Angkringan Jinggo Bu Jero melebihi harapan konsumen dan atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah selalu mementingkan kehygienisan produk dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,04% yang berarti kinerja Angkringan Jinggo Bu Jero sudah baik namun perlu diperbaiki karena belum mencapai harapan konsumen (100%). Sedangkan untuk kualitas pelayanan adalah Jinggo Bu Jero melayani konsumen sesuai keinginan konsumen dengan tingkat kesesuaian sebesar 102,81% yang berarti kinerja Angkringan Jinggo Bu Jero melebihi harapan konsumen dan atribut tingkat kepuasan atau tingkat kesesuaian terendah adalah Konsumen dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan sarannya dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,45% yang berarti kinerja Angkringan Jinggo Bu Jero sudah baik namun perlu diperbaiki karena belum mencapai harapan konsumen (100%).

### Saran

Saran dari penelitian ini adalah perlu dilakukannya perbaikan oleh pihak Angkringan Jinggo Bu Jero terhadap atribut-atribut kualitas produk dan kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A diagram kartesius agar dapat mencapai kepuasan konsumen.

### DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, P. A., Astutu, R., Silalahi, 2014. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Minuman Kopi dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) di Coffe Story Malang. Tidak dipublikasikan. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Brawijaya.
- Haghighi, M., Dorosti, A., Rahnama, A., dan Hoseinpour, A. 2012. Evaluation of factors affecting customer loyalty in the restaurant industry. *African Journal of Business Management*, 6(14), 5039-5046.
- Iswari, I. A. M., Wiranatha, A. A. P. A. S., dan Satriawan, I. K., 2015. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi kasus di Warung Subak Peguyangan Denpasar). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroidustri*. 3 (3) : 51-60.
- Kotler, P. 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas. Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, PT Indeks. Jakarta
- Lodhita, H. E. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analisis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi kasus pada Toko Oen, Malang. Tidak dipublikasikan. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Brawijaya.
- Margaretha, F.S. dan Edwin, J. 2012. Analisis Pengaruh Food Quality and Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's Di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Santoso, S. 2001. *SPSS Versi 10*. PT. Elex Media Computindo. Jakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.