

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH PRODUCTS QUALITY AND SERVICES AT MIE GACOAN JIMBARAN REGENCY BALI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN PADA MIE GACOAN JIMBARAN KABUPATEN BADUNG BALI

Asma Wati, A. A. P. A. Suryawan Wiranatha^{*}, C. A. Bayu Sadyasmara

Program Studi Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Udayana, Kampus Bukit Jimbaran, Badung, Kode pos : 80361; Telp/Fax : (0361) 701801.

Diterima 31 Oktober 2022/ Disetujui 25 November 2022

ABSTRACT

Mie Gacoan is a culinary business that is currently experiencing development, especially in the Bali area. This situation makes the manager of Mie Gacoan have to choose a suitable strategy to be able to survive with competitors. The objective of this study was to determine the quality attributes of products and services that are considered important, to analyze the level of conformity of expectations or overall consumer satisfaction with the quality of products and services, and to determine the attributes that need to be given priority in order to maintain and increase consumer satisfaction. The methods used are Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The sampling technique in this study was purposive sampling. The results showed that the attribute of the highest degree of conformity in product quality was the variety of the beverage menu by 101.21% and the attribute of the lowest degree of conformity was the level of food maturity of 86.22%. The attributes of the highest degree of conformity to the quality of service are toilet cleanliness by 98.36% and neat appearance of employees with a degree of conformity of 98.26%. While the lowest attribute is the timeliness of presentation of 83.29%. The attributes that must be prioritized are the attributes contained in quadrant A, namely the level of maturity of food and beverage taste for product quality, while the attributes of service quality are punctuality of serving, speed of employees in serving consumers and cashier's agility in serving consumers. The CSI results showed that all attributes of product and service quality were considered very important by consumers with an average number of mean important score values greater than 4.20 and a consumer satisfaction rate of 81.65% with the category of very satisfied for product quality and 79.21% with the category of satisfied for service quality.

Keywords: *Customer satisfaction, product quality, service quality, importance performance analysis, customer satisfaction index*

ABSTRAK

Mie Gacoan merupakan bisnis kuliner yang saat ini sedang mengalami perkembangan, khususnya di daerah Bali. Hal tersebut membuat pengelola Mie Gacoan harus memilih strategi yang cocok agar mampu bertahan dengan para pesaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut kualitas

* Korespondensi Penulis:
Email: balitruhy@yahoo.com

produk dan layanan yang dianggap penting, dan menganalisis tingkat kesesuaian harapan atau kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap kualitas produk dan layanan, serta menentukan atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut tingkat kesesuaian tertinggi pada kualitas produk adalah variasi menu minuman sebesar 101,21% dan atribut tingkat kesesuaian terendah adalah tingkat kematangan makanan sebesar 86,22%. Atribut tingkat kesesuaian tertinggi pada kualitas layanan adalah kebersihan toilet sebesar 98,36% dan penampilan karyawan yang rapi dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,26%. Sedangkan atribut terendah adalah ketepatan waktu penyajian sebesar 83,29%. Atribut yang harus diprioritaskan adalah atribut yang terdapat pada kuadran A yaitu tingkat kematangan makanan dan rasa minuman untuk kualitas produk, sedangkan untuk atribut kualitas layanan adalah ketepatan waktu penyajian, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen dan kecekatan kasir dalam melayani konsumen. Hasil CSI menunjukkan, semua atribut kualitas produk dan layanan dianggap sangat penting oleh konsumen dengan jumlah rata-rata nilai *mean importance score* lebih besar dari 4,20 dan tingkat kepuasan konsumen sebesar 81,65% dengan kategori sangat puas untuk kualitas produk dan 79,21% dengan kategori puas untuk kualitas layanan.

Kata kunci: Kepuasan konsumen, kualitas produk, kualitas layanan, *importance performance analysis*, *customer satisfaction index*

PENDAHULUAN

Mie Gacoan merupakan bisnis kuliner yang saat ini sedang mengalami perkembangan, khususnya di daerah Bali. Mie Gacoan menyediakan menu mie dengan tingkat level kepedasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan pelanggan. Makanan jenis mie ini semakin populer di kalangan masyarakat khususnya para generasi muda sehingga banyak bermunculan berbagai restoran atau warung makan yang menjual makanan sejenis. Dalam kondisi persaingan usaha yang ketat, maka para pelaku usaha harus memprioritaskan tingkat kepuasan konsumen agar konsumen tetap loyal dan tidak beralih untuk mengkonsumsi produk pesaing. Hal tersebut hanya dapat tercapai jika kepuasan konsumen terpenuhi.

Kepuasan konsumen dapat diukur dengan beberapa dimensi diantaranya dimensi kualitas produk dan dimensi kualitas layanan. Menurut Zulaicha dan Rusda (2016), suatu produk berkualitas apabila produk yang ditawarkan mempunyai kualitas yang baik dan unik, serta memiliki penampilan yang menarik agar konsumen membeli dan mengkonsumsi produk tersebut sehingga mampu mendorong usaha tersebut untuk mempertahankan usahanya dan mampu bersaing dengan pesaing lainnya. Jika pelanggan merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian berulang-ulang yang tidak hanya sekedar untuk memuaskan kebutuhan (*need*), tetapi juga untuk memuaskan keinginan (*wants*) konsumen (Manap, 2016). Sedangkan dimensi Kualitas layanan merupakan tingkat perbedaan yang ada antara kenyataan dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima dari pelaku usaha. Semakin baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha, maka akan semakin tinggi pula penilaian konsumen terhadap kualitas layanan usaha tersebut (Lupiyoadi, 2015).

Salah satu cabang Mie Gacoan Jimbaran terletak di Jalan Raya Kampus Unud, Jimbaran, Badung. Berdasarkan hasil observasi awal di Mie Gacoan Jimbaran, banyak konsumen yang memilih berkunjung ke tempat ini. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan shift leader dari restoran tersebut yang menyatakan bahwa rata-rata pengunjung setiap harinya sekitar 900-1000 orang. Hal tersebut membuat pengelola Mie Gacoan harus memilih strategi yang cocok agar mampu bertahan dengan para pesaing. Berdasarkan hal tersebut maka dipandang perlu untuk meneliti dan

mengetahui hal-hal yang menyebabkan pelanggan merasa puas dan ingin melakukan pembelian kembali ke restoran tersebut apakah dari kualitas produk yang disajikan, pelayanan yang menyenangkan serta tempat atau ruangan yang nyaman, Serta untuk mengetahui atribut kualitas produk dan layanan yang dianggap penting dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap kualitas produk dan layanan dan menentukan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dari mie gacoan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Persamaan metode IPA dan CSI adalah sama-sama digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen, namun kedua metode ini memiliki perbedaan yaitu untuk metode IPA atribut yang diteliti akan dibagi atau dikelompokkan ke dalam diagram kartesius berdasarkan empat kuadran/bagiam yaitu A (prioritas utama), B (pertahanan prestasi), C (prioritas rendah), dan D (berlebihan), akan tetapi metode IPA tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh (Lupiyoadi dan Bramulya, 2015). Sedangkan metode CSI dapat menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh pada atribut/variabel penelitian dengan sederhana dan lebih akurat (Kesumajayansyah *et al.*, 2014). Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui atribut kualitas produk dan layanan yang dianggap penting. (2) untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap kualitas produk dan layanan di mie gacoan. (3) untuk menentukan atribut yang perlu mendapatkan prioritas dari mie gacoan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Mie Gacoan Jimbaran yang beralamat di Jalan Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Analisis data dilakukan di Laboratorium Teknik dan Manajemen Industri, Gedung Agrokomples Lantai III, Kampus Sudirman Universitas Udayana, Kota Denpasar, Provinsi Bali. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan Juni sampai Juli 2022.

Populasi dan Sampel

Teknik untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. sedangkan untuk menentukan besarnya jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan Metode Slovin dengan tingkat kesalahan 10% yaitu sebesar 100 sampel dari jumlah rata-rata populasi perbulan yaitu sebanyak 28.375 orang konsumen.

Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel terikat (dependent variable) dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan, sedangkan variabel bebasnya (independent variable) adalah kepuasan konsumen mie gacoan. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yaitu berupa hasil pengisian kuesioner oleh 100 responden dan data sekunder adalah gambaran umum dari Mie Gacoan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.

Penyusunan dan Pengujian Kuesioner

Penyusunan kuesioner dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian yaitu identitas responden dan petunjuk pengisian, daftar pertanyaan pada tingkat kepentingan dan daftar pertanyaan pada tingkat kinerja, dimana atribut kualitas produk 12 pertanyaan dan atribut kualitas layanan 16

pertanyaan. Setelah kuesioner akhir terbentuk, langkah selanjutnya adalah menguji validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan analisis SPSS v.20. Dalam penelitian ini uji validitas kuesioner menggunakan teknik korelasi pearson product moment (Arikunto, 2010) dan Uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach Alpha kepada 30 sampel responden yang dilakukan di di Mie Kober Jimbaran (Sugiyono, 2017).

Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah Studi Pustaka yang berkaitan dengan analisis kepuasan konsumen, Wawancara untuk memperoleh informasi, penyebaran kuesioner dan dokumentasi berupa rekapan jumlah responden dan foto pada saat penelitian

Metode Analisis

Ada tiga teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: analisis deskriptif untuk mengetahui informasi mengenai karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia, intensitas berkunjung, pekerjaan dan akses informasi pada Mie Gacoan, analisis IPA (Santoso *et al.*, 2011), dan analisis CSI (Syukri, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Karakteristik responden dalam penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden mie gacoan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, intensitas berkunjung dan akses informasi pada mie gacoan di Jalan Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Dari hasil analisis diketahui bahwa responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 67% perempuan dan 33% laki-laki, yang sebagian besar berusia 21-25 (54%) dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1/S2/S3) (51%). Hal ini sejalan dengan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, dimana sebagian besar adalah mahasiswa atau pelajar (51%) yang berkunjung untuk sekedar mengerjakan tugas, kumpul, nongkrong atau reunion. Intensitas berkunjung responden mie gacoan dalam satu bulan terakhir sebanyak 2-4 (41%) dengan akses informasi mie gacoan diperoleh melalui teman (54%).

Pengujian Kuesioner

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner kualitas produk pada tingkat kepentingan berkisar 0,788-0,898 dan tingkat kinerja berkisar 0,665- 0,861. Sedangkan kualitas pelayanan pada tingkat kepentingan berkisar 0,611- 0,896 dan tingkat kinerja berkisar 0,612-0,902. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh atribut kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diuji menunjukkan angka valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Hal ini dapat dilihat dari hasil r hitung lebih besar daripada r tabel (0,361). Selanjutnya berdasarkan hasil uji reliabilitas kuesioner tingkat kepentingan pada kualitas produk sebesar 0,965 dan kualitas layanan sebesar 0,963. Sedangkan atribut kualitas produk pada tingkat kinerja sebesar 0,931 dan kualitas layanan sebesar 0,963. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan pada kuesioner reliabel dan dapat dipercaya, serta memenuhi syarat sebagai tolak ukur untuk pengambilan data dalam penelitian ini (Ghozali, 2011).

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Terdapat 2 komponen analisis pada metode IPA yaitu:

1. Analisis Kesenjangan

Hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan kinerja serta tingkat kesesuaian konsumen pada kualitas produk di mie gacoan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan, tingkat kinerja dan tingkat kesesuaian (Tki) kualitas produk Mie gacoan

No	Atribut	Tingkat kinerja	Rata-rata	Tingkat kepentingan	Rata-rata	Tki (%)
1	Variasi menu makanan	418	4,18	419	4,19	99,76
2	Porsi makanan	420	4,2	436	4,36	96,33
3	Rasa makanan	417	4,17	451	4,51	92,46
4	Kebersihan makanan	410	4,1	451	4,51	90,91
5	Tampilan/penyajian makanan yang menarik	397	3,97	400	4	99,25
6	Tingkat kematangan makanan	388	3,88	450	4,5	86,22
7	Kesesuaian harga makanan dengan porsi	414	4,14	433	4,33	95,61
8	Variasi menu minuman	419	4,19	414	4,14	101,21
9	Porsi minuman	412	4,12	434	4,34	94,93
10	Rasa minuman	388	3,88	444	4,44	87,39
11	Tampilan/penyajian minuman yang menarik	400	4	415	4,15	96,39
12	Kesesuaian harga minuman dengan porsi	416	4,16	437	4,37	95,19
Rata-Rata		408,25	4,08	432	4,32	94,64

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa atribut dengan skor tertinggi terhadap tingkat kepentingan adalah rasa makanan dan kebersihan makanan dengan total skor 451. Sedangkan atribut kualitas produk dengan skor terendah adalah tampilan/penyajian makanan yang menarik dengan total skor 400. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mie gacoan sangat mementingkan atribut rasa dan kebersihan makanan dibanding atribut lainnya. Menurut penelitian Damanik (2014), rasa merupakan atribut yang dianggap penting dan memiliki pengaruh terhadap meningkatnya kepuasan konsumen. Salah satu dimensi kualitas produk adalah kebersihan makanan, artinya hasil penilaian dari responden untuk tingkat kepentingan terhadap kualitas produk telah sesuai dengan salah satu dimensi kualitas produk yaitu kebersihan makanan (Tjiptono, 2006).

Skor terbesar atribut kualitas produk pada tingkat kinerja adalah porsi makanan yaitu 420. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mie gacoan sangat mementingkan atribut porsi makanan dibanding atribut lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian Margaretha dan Edwin (2012), bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas produk adalah porsi makanan yaitu dalam setiap penyajian makanan sudah ditentukan porsi standarnya yang disebut standard portion size. Sedangkan skor terendah adalah tingkat kematangan makanan dan rasa minuman dengan total skor 388. Hal ini dikarenakan kinerja yang dirasakan atau diterima oleh responden masih kurang sehingga konsumen menganggap kinerja pada atribut ini kurang baik. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kinerja pada atribut tersebut untuk menghasilkan tingkat kinerja yang lebih tinggi dibanding tingkat kepentingan.

Atribut kualitas produk dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah variasi menu minuman dengan tingkat kesesuaian sebesar 101,21% yang berarti kinerja mie gacoan melebihi tingkat kepentingan atau harapan konsumen, sehingga atribut ini dianggap sangat penting untuk dipertahankan dan diperhatikan. Atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah tingkat kematangan makanan sebesar 86,22% yang berarti kinerja mie gacoan pada atribut ini perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi agar tingkat kerjanya melebihi tingkat kepentingan atau harapan

konsumen. Hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan, tingkat kinerja dan tingkat kesesuaian konsumen pada kualitas layanan di mie gacoan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja serta tingkat kesesuaian (Tki) kualitas layanan mie gacoan

No	Atribut	Tingkat kinerja	Rata-rata	Tingkat kepentingan	Rata-rata	Tki (%)
1.	Kebersihan tempat	399	3,99	462	4,62	86,36
2.	Kenyamanan tempat	413	4,13	427	4,27	96,72
3.	Ketepatan waktu penyajian	359	3,59	431	4,31	83,29
4.	Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	382	3,82	428	4,28	89,25
5.	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	401	4,01	429	4,29	93,47
6.	Desain interior yang menarik	402	4,02	430	4,3	93,49
7.	Kemampuan komunikasi karyawan yang baik dalam melayani konsumen	397	3,97	413	4,13	96,13
8.	Lahan parkir yang luas	406	4,06	433	4,33	93,76
9.	Penampilan karyawan yang rapi	395	3,95	402	4,02	98,26
10	Kecekatan kasir dalam melayani konsumen	378	3,78	430	4,3	87,91
11	Ketersediaan internet (wifi)	406	4,06	434	4,34	93,55
12	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen	401	4,01	427	4,27	93,91
13	Kebersihan toilet	420	4,2	427	4,27	98,36
14	Pengetahuan karyawan terhadap menu ataupun produk yang ditawarkan	402	4,02	413	4,13	97,34
15	Letak yang strategis	389	3,89	418	4,18	93,06
16	Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	386	3,86	407	4,07	94,84
Rata-Rata		396	3,96	425,69	4,26	93,11

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut kualitas layanan dengan skor tertinggi pada tingkat kepentingan adalah kebersihan tempat dengan total skor 462. Hal ini dikarenakan pihak mie gacoan mengatur tempatnya agar selalu menjaga kebersihan sekitarnya baik meja, kursi maupun lantai, sehingga membuat konsumen merasa nyaman saat berkunjung atau mengkonsumsi produk di mie gacoan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pradiko (2013), mengenai kaitan ergonomi dengan kenyamanan pengunjung yang memperoleh hasil bahwa terdapat 3 aspek kenyamanan yaitu aspek fisik, fisiologis dan psikologis. Sedangkan atribut dengan skor terendah adalah Penampilan karyawan yang rapi dengan total skor 402.

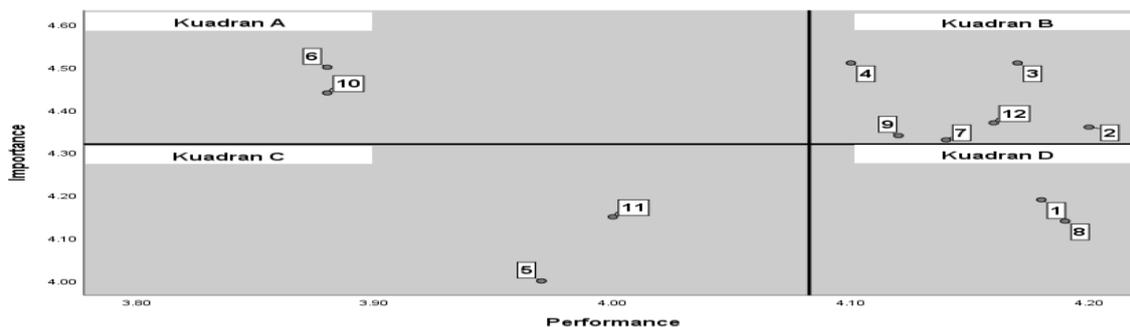
Atribut kualitas layanan dengan skor terbesar pada tingkat kinerja adalah kebersihan toilet dengan total skor 420. Sedangkan atribut dengan skor terendah adalah kecekatan kasir dalam melayani konsumen dengan total skor 378. Hal ini disebabkan karena kecekatan kasir dalam melayani konsumen merupakan salah satu faktor yang penting karena pada atribut ini dapat menyebabkan terjadinya antrian yang panjang. Menurut Suharto (2019), antrian yang panjang membuat konsumen merasa dirugikan karena membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu, sedangkan dari pihak pemberi pelayanan juga mengalami kerugian walaupun secara tidak langsung karena akan menimbulkan kesan yang kurang baik bagi pelanggannya, dan akan mengurangi efisiensi kerja. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kinerja pada atribut tersebut untuk menghasilkan tingkat kinerja yang lebih tinggi dibanding tingkat kepentingan sehingga konsumen

mie gacoan merasa puas dan nyaman dengan kinerja yang diterapkan oleh pihak mie gacoan (Iodhita,2014).

Atribut kualitas layanan dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah penampilan karyawan yang rapi sebesar 98,26% dan kebersihan toilet sebesar 98,36% yang menunjukkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan pada mie gacoan sudah cukup sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah ketepatan waktu penyajian sebesar 83,29% yang berarti kinerja mie gacoan perlu diperbaiki karena atribut ini belum memenuhi atau belum sesuai dengan keinginan atau harapan konsumen. Hal ini biasanya disebabkan karena banyaknya pengunjung yang datang sehingga pelayanan yang diterima di bagian ini cukup lama dalam menyajikan pesanan konsumen dan disisi lain juga dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah tenaga kerja yang dipekerjakan. Berdasarkan pengamatan langsung, rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam menyiapkan pesanan konsumen kurang lebih 12-15 menit, hal ini dapat menimbulkan kesan yang kurang baik bagi perusahaan Mie Gacoan Jimbaran. Pelanggan yang tidak puas karena layanan yang buruk dapat mempengaruhi seorang konsumen beralih ke restoran lain (Ivkov, *et al.*, 2018). Oleh sebab itu Mie Gacoan Jimbaran perlu melakukan perbaikan pada atribut ini dengan cara menyediakan layanan berupa pesan mandiri atau *self ordering kiosk*, perangkat ini merupakan perangkat pelayanan mandiri untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dalam berbagai keperluan seperti transaksi restoran, supermarket, dan sebagainya. Dengan layanan ini konsumen dapat langsung memesan menu sendiri lewat layar sentuh mesin dan langsung membayar menggunakan kartu kredit, debit atau uang tunai di kasir. Selain itu untuk mengurangi waktu antrian pihak Mie Gacoan Jimbaran dapat menggunakan layanan *quick response code indonesian standard* (QRIS) yaitu standarisasi pembayaran menggunakan metode *QR Code* dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR Code* menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya sehingga hal ini dapat mengoptimalkan kinerja dan mengurangi terjadinya antrian yang terlalu panjang pada bagian kasir.

2. Analisis kuadran

Analisis kuadran ini menggunakan diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 1 untuk atribut kualitas produk.



Gambar 1. Diagram kartesius untuk atribut kualitas produk.

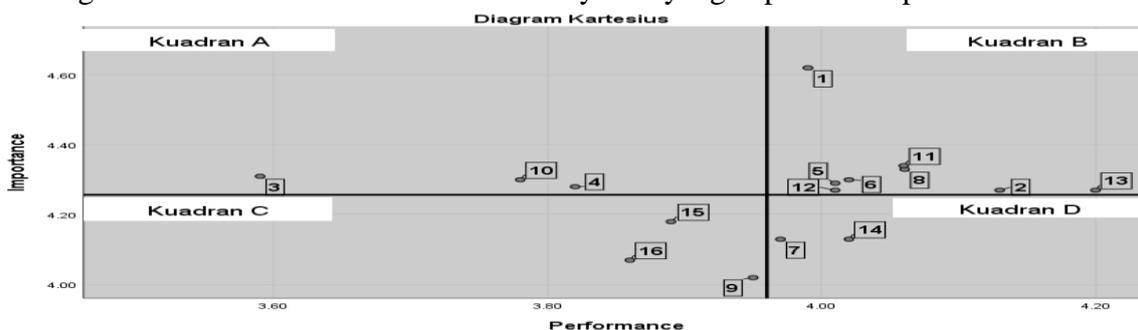
Keterangan:

- | | |
|--|---|
| 1. Variasi menu makanan | 7. Kesesuaian harga makanan dengan porsi |
| 2. Porsi makanan | 8. Variasi menu minuman |
| 3. Rasa makanan | 9. Porsi minuman |
| 4. Kebersihan makanan | 10. Rasa minuman |
| 5. Tampilan/penyajian makanan yang menarik | 11. Tampilan/penyajian minuman yang menarik |
| 6. Tingkat kematangan makanan | 12. Kesesuaian harga minuman dengan porsi |

Kuadran A yaitu atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan untuk memenuhi permintaan konsumen sehingga kepuasan tercapai. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah atribut tingkat kematangan makanan dan rasa minuman. Kuadran B yaitu atribut yang harus dipertahankan prestasi karena memiliki kepentingan dan kinerja yang tinggi. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah rasa makanan, kebersihan makanan, kesesuaian harga makanan dengan porsi, kesesuaian harga minuman dengan porsi, Porsi makanan dan Porsi minuman.

Kuadran C yaitu atribut dalam kuadran ini dianggap kurang penting dan kinerja yang terima tidak terlalu istimewa. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut tampilan/penyajian makanan yang menarik dan tampilan/penyajian minuman yang menarik. Menurut (Lovelock dan Lauren, 2005), tampilan fisik memberi petunjuk tentang kualitas produk dan pelayanan yang akan mempengaruhi konsumen dalam menilai suatu produk dan layanan tersebut, sehingga perlu diperhatikan fisik dari bukti fisik produk dan pelayanan bagi konsumen. Seyedi *et al.*, (2012), juga menyatakan bahwa kualitas produk dan layanan adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kuadran D merupakan kuadran yang dirasa kurang penting namun kinerja yang diterima tinggi sehingga dianggap berlebihan oleh konsumen. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut variasi menu makanan dan variasi menu minuman.

Analisis diagram kartesius untuk atribut kualitas layanan yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram kartesius untuk atribut layanan.

Keterangan:

- | | |
|--|---|
| 1. Kebersihan tempat | 8. Lahan parkir yang luas |
| 2. Kenyamanan tempat | 9. Penampilan karyawan yang rapi |
| 3. Ketepatan waktu penyajian | 10. Kecekatan kasir dalam melayani konsumen |
| 4. Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen | 11. Ketersediaan internet (wifi) |
| 5. Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen | 12. Keramahan karyawan dalam melayani konsumen |
| 6. Desain interior yang menarik | 13. Kebersihan toilet |
| 7. Kemampuan komunikasi karyawan yang baik dalam melayani konsumen | 14. Pengetahuan karyawan terhadap menu ataupun produk yang ditawarkan |
| | 15. Letak yang strategis |
| | 16. Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan |

Kuadran A yaitu atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan ditingkatkan untuk memenuhi permintaan konsumen sehingga kepuasan tercapai. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini adalah ketepatan waktu penyajian, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen dan kecekatan kasir dalam melayani konsumen. Kuadran B menunjukkan bahwa atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi dan sesuai dengan harapan konsumen, sehingga harus dipertahankan dan ditingkatkan. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut kebersihan tempat, kenyamanan tempat, kesopanan karyawan dalam melayani konsumen, desain

interior yang menarik, lahan parkir yang luas, ketersediaan internet (wifi), keramahan karyawan dalam melayani konsumen dan kebersihan toilet.

Kuadran C adalah Atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan kinerja tidak terlalu istimewa atau tingkat kinerja masih rendah. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut penampilan karyawan yang rapi, letak yang strategis dan kesiapan karyawan setiap saat apabila dibutuhkan. Kuadran D dianggap kurang penting oleh konsumen namun tingkat kinerja yang diterima tinggi, sehingga konsumen menganggap berlebihan. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut kemampuan komunikasi karyawan yang baik dalam melayani konsumen dan pengetahuan karyawan terhadap menu ataupun produk yang ditawarkan.

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan atribut kualitas produk mie gacoan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Indeks kepuasan konsumen berdasarkan atribut kualitas produk mie gacoan

No	Atribut	Tingkat kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	MIS	MSS	WF (%)	WS
1	Variasi menu makanan	418	419	4,19	4,18	8,08	0,34
2	Porsi makanan	420	436	4,36	4,2	8,41	0,35
3	Rasa makanan	417	451	4,51	4,17	8,70	0,36
4	Kebersihan makanan	410	451	4,51	4,1	8,70	0,36
5	Tampilan/penyajian makanan yang menarik	397	400	4	3,97	7,72	0,31
6	Tingkat kematangan makanan	388	450	4,5	3,88	8,68	0,34
7	Kesesuaian harga makanan dengan porsi	414	433	4,33	4,14	8,35	0,35
8	Variasi menu minuman	419	414	4,14	4,19	7,99	0,33
9	Porsi minuman	412	434	4,34	4,12	8,37	0,34
10	Rasa minuman	388	444	4,44	3,88	8,56	0,33
11	Tampilan/penyajian minuman yang menarik	400	415	4,15	4	8,01	0,32
12	Kesesuaian harga minuman dengan porsi	416	437	4,37	4,16	8,43	0,35
Jumlah		4899	5184	51,84	48,99	100	4,08
							CSI = (WS/5) X 100%
							81,65

Atribut kualitas produk yang menjadi prioritas utama perbaikan oleh pihak mie gacoan jimbaran berdasarkan perhitungan menggunakan metode CSI adalah atribut tingkat kematangan makanan yang terlalu matang (overcook) sehingga menyebabkan tekstur mie menjadi terlalu lembek dan hal ini biasanya disebabkan karena proses memasak yang salah atau direbus terlalu lama (Kurniawan *et al.*, 2015). Oleh karena itu pihak mie gacoan jimbaran perlu melakukan perbaikan pada atribut ini dengan cara memperhatikan waktu perebusan mie serta pihak mie gacoan jimbaran perlu melakukan penambahan karyawan pada bagian ini. Menurut Guntarayana *et al.*, (2018), bahwa pelayanan yang lama disebabkan karena kurangnya tenaga di bagian dapur sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk memasak mie sedangkan pelanggan terus berdatangan.

Selanjutnya atribut kualitas produk yang perlu diperbaiki oleh mie gacoan jimbaran adalah atribut rasa minuman, dimana atribut ini dinilai kurang sesuai dengan harapan konsumen salah satunya adalah minuman es teh karena minuman ini dirasa kurang manis oleh konsumen, hal ini dapat disebabkan karena takaran gula yang sedikit dan takaran es batu yang terlalu banyak. Oleh karena itu pihak mie gacoan perlu melakukan perbaikan pada atribut ini dengan cara memperhatikan takaran gula dan penambahan es batu pada minuman es teh sehingga sesuai dengan harapan konsumen. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode CSI diperoleh indeks kepuasan

untuk kualitas produk mie gacoan yaitu sebesar 81,65% yang berada pada rentang 80%-100%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mie gacoan sangat puas dengan produk yang ditawarkan.

Hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan atribut kualitas layanan mie gacoan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Indeks kepuasan konsumen berdasarkan atribut kualitas layanan mie gacoan

No	Atribut	Tingkat kinerja (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	MIS	MSS	WF (%)	WS	
1.	Kebersihan tempat	399	462	4,62	3,99	6,78	0,27	
2.	Kenyamanan tempat	413	427	4,27	4,13	6,27	0,26	
3.	Ketepatan waktu penyajian	359	431	4,31	3,59	6,33	0,23	
4.	Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen	382	428	4,28	3,82	6,28	0,24	
5.	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	401	429	4,29	4,01	6,30	0,25	
6.	Desain interior yang menarik	402	430	4,3	4,02	6,31	0,25	
7.	Kemampuan komunikasi karyawan yang baik dalam melayani konsumen	397	413	4,13	3,97	6,06	0,24	
8.	Lahan parkir yang luas	406	433	4,33	4,06	6,36	0,26	
9.	Penampilan karyawan yang rapi	395	402	4,02	3,95	5,90	0,23	
10.	Kecekatan kasir dalam melayani konsumen	378	430	4,3	3,78	6,31	0,24	
11.	Ketersediaan internet (wifi)	406	434	4,34	4,06	6,37	0,26	
12.	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen	401	427	4,27	4,01	6,27	0,25	
13.	Kebersihan toilet	420	427	4,27	4,2	6,27	0,26	
14.	Pengetahuan karyawan terhadap menu ataupun produk yang ditawarkan	402	413	4,13	4,02	6,06	0,24	
15.	Letak yang strategis	389	418	4,18	3,89	6,14	0,24	
16.	Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan	386	407	4,07	3,86	5,98	0,23	
Jumlah		6336	6811	68,11	63,36	100	3,96	
		CSI = (WS/5) X 100%						79,21

Berdasarkan perhitungan menggunakan metode CSI diperoleh indeks kepuasan untuk kualitas layanan mie gacoan sebesar 79,21% yang berada pada rentang 60-80%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mie gacoan sudah puas dengan layanan yang diterima. Namun, bukan berarti tidak ada perbaikan kinerja yang harus dilakukan oleh pihak mie gacoan. Perbaikan kinerja harus dilakukan secara terus menerus untuk menjaga eksistensi, tetap mampu bersaing dan mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau pengunjung mie gacoan. Atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan perhitungan menggunakan metode CSI adalah atribut kecekatan kasir dalam melayani konsumen yaitu sebesar 3,78. Oleh karena itu pihak mie gacoan jimbarnan perlu melakukan perbaikan pada atribut ini, yaitu dengan menyediakan layanan berupa pesan mandiri atau *self ordering kiosk* dan menggunakan layanan *quick response code indonesian standard* (QRIS) pihak mie gacoan jimbarnan dapat melakukan pengurangan karyawan dibagian kasir pada kondisi sepi agar mengoptimalkan kinerja dan untuk mengurangi terjadinya antrian yang terlalu panjang pada bagian kasir.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Atribut kualitas produk yang dianggap penting oleh konsumen pada mie gacoan jimbaran adalah atribut yang terdapat pada kuadran A yaitu tingkat kematangan makanan dan rasa minuman, serta pada kuadran B yaitu porsi makanan, rasa makanan, kebersihan makanan, kesesuaian harga makanan dengan porsi, porsi minuman dan kesesuaian harga minuman dengan porsi. Sedangkan atribut kualitas layanan yang dianggap penting oleh konsumen adalah atribut yang terdapat pada kuadran A yaitu ketepatan waktu penyajian, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen dan kecekatan kasir dalam melayani konsumen, serta pada kuadran B yaitu kebersihan tempat, kenyamanan tempat, kesopanan karyawan dalam melayani konsumen, desain interior yang menarik, lahan parkir yang luas, ketersediaan internet (wifi), keramahan karyawan dalam melayani konsumen dan kebersihan toilet.
2. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atribut yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi untuk kualitas produk adalah variasi menu minuman dengan tingkat kesesuaian sebesar 101,21% dan atribut terendah adalah tingkat kematangan makanan sebesar 86,22 %. Sedangkan atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi untuk kualitas layanan adalah kebersihan toilet dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,36% dan penampilan karyawan yang rapi dengan tingkat kesesuaian sebesar 98,26%. Sedangkan atribut terendah adalah ketepatan waktu penyajian sebesar 83,29%. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan konsumen terhadap kualitas produk di mie gacoan jimbaran memperoleh nilai sebesar 81,65% dengan kategori sangat puas sedangkan nilai kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan di mie gacoan jimbaran memperoleh nilai sebesar 79,21% dengan kategori puas.
3. Atribut-atribut kualitas produk yang perlu mendapatkan prioritas utama perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya adalah tingkat kematangan makanan dan rasa minuman. Sedangkan atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah Ketepatan waktu penyajian, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen dan kecekatan kasir dalam melayani konsumen.

Saran

1. Pihak mie gacoan jimbaran perlu melakukan perbaikan dan peningkatan secara terus-menerus terhadap atribut kualitas produk tingkat kematangan makanan dan rasa minuman serta pada atribut kualitas layanan yakni ketepatan waktu penyajian, kecepatan karyawan dalam melayani konsumen dan kecekatan kasir dalam melayani konsumen. Pihak Mie Gacoan jimbaran dapat melakukan perbaikan pada atribut kualitas produk dengan cara memperhatikan waktu perebusan mie serta memperhatikan takaran gula dan es batu pada es teh sedangkan atribut kualitas layanan dapat dilakukan perbaikan dengan cara mengurangi karyawan dibagian kasir pada kondisi sepi, menyediakan layanan berupa pesan mandiri atau *self ordering kiosk* dan menggunakan layanan *quick response code indonesian standard* (QRIS).
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menganalisis atribut kualitas lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga diperoleh hasil yang lebih sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Damanik, P. A., Astutu, R., dan 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
- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Guntarayana, I., Putri, K., dan Chuly, R. Y. 2018. Analisis Strategi Pemasaran (Studi Kasus pada Mie Gacoan di Karangtengah Kota Blitar). *Akuntabilitas: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 11(2), 46-56.
- Ivkov, M., Blesic, I., Simat, K., Demirovic, D., and Bozic, S. 2018. Innovations in the restaurant industry—An exploratory study. *Economics of Agriculture*, 63(4), 1169– 1186.
- Kesumajayansyah, H., dan Yuwono, M. A. B. 2014. Analisa kepuasan pelanggan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di SF digital photo service. *Sinergi*. 18(1), 39-46.
- Kurniawan, A., Estiasih T., dan Nugrahini, I. P. 2015. Mie Dari Umbi Garut (*Maranta arundinacea L.*). *Jurnal Pangan dan Agroindustri*, 3(3), 847-854.
- Lodhita, H. E. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. Skripsi. Tidak Dipublikasikan. Universitas Brawijaya. Malang.
- Lovelock, C., dan Wright, L. K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta.
- Lupiyoadi, R., dan Ridho, B. I. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Margaretha, F. S., dan Japariato, E. 2012. Analisis Pengaruh Food Quality and Brand Image terhadap keputusan pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Pradiko, R. O. 2013. Analisis kebutuhan kenyamanan dan setting meja dan kursi outdoor Coffe Corner Surabaya ditinjau dari aspek fisik, fisiologis, dan psikologis konsumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 2(1): 1-18.
- Santoso, I., Mulyarto, A. R., dan Maharani, S. 2011. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Bakpao Telo dengan metode importance performance analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Pertanian*. 12(1): 23-30
- Seyed, M. S., Shirazifar, M., Dalvand, M. R., dan Zohdi, M. H. 2012. Optimal examination and prioritization of the factors affecting customers' satisfaction using integrated Quality Function Deployment (QFD) and Kano's model: Case study of Shiraz's Refah bank. *African Journal of Business Management*, 6(35), 9762-9772. <https://doi.org/10.5897/AJBM12.113>
- Sugiyono. 2017. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Suharto, M. Y. 2019. Analisis Penerapan Teori Antrean Pada Mie Gacoan Cabang Jember. Skripsi. Tidak Dipublikasikan. Universitas Jember. Jember.
- Syukri, S. H. A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Ilmiah Teknik Industri*. 13(2): 103- 111.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Global*, Edisi Pertama. ANDI. Yogyakarta.
- Zulaicha, S., dan Irawati, R. 2016. Pengaruh produk dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen di Morning Bakery Batam. *Jurnal Inovasi dan Bisnis*.