

Peningkatan Kualitas Pelayanan Kopi Nako Tajur Berdasarkan Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Endang Silaningsih¹, Siti Nurajriah², Arsyah Putri Janita³, Nadya Reza Florensia⁴, M

Padil Firdaus⁵

¹²³⁴⁵Universitas Djuanda, Indonesia

Sitinurfajriah72@gmail.com, arsyaputri2425@gmail.com, nadyarezaflorensia@gmail.com,
firdauspadil@gmail.com

ABSTRAK

Industri kopi di Indonesia berkembang pesat, mendorong persaingan antar kedai kopi. Kopi Nako Tajur, sebagai salah satu kedai kopi yang populer, perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempertahankan pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Kopi Nako Tajur menggunakan Importance Performance Analysis dan mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu ditingkatkan. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 50 pelanggan Kopi Nako Tajur. Data dianalisis menggunakan metode IPA untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan. Analisis IPA menunjukkan bahwa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan variasi menu. Atribut-atribut lain, seperti kebersihan, kenyamanan, dan harga, sudah dianggap baik oleh pelanggan. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Kopi Nako Tajur untuk meningkatkan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan variasi menu. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing Kopi Nako Tajur.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis (IPA), Kedai Kopi, Kepuasan Pelanggan, Kopi Nako Tajur, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Industri kopi di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir, ditandai dengan menjamurnya kedai kopi di berbagai daerah. Hal ini tentunya meningkatkan persaingan antar kedai kopi untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Salah satu faktor penting yang memengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk kembali lagi.

Kopi Nako Tajur merupakan salah satu kedai kopi yang populer di Kota Surabaya. Kedai kopi ini menawarkan berbagai jenis kopi dan minuman lainnya, serta menyediakan tempat yang nyaman untuk bersantai dan berkumpul dengan teman atau keluarga. Namun, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya, Kopi Nako Tajur perlu melakukan evaluasi dan identifikasi atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan. Importance Performance Analysis salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. IPA membandingkan tingkat kepentingan suatu atribut pelayanan dengan tingkat kinerja atribut tersebut dalam memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan tinjauan pustaka, hipotesis dalam penelitian ini terdapat atribut-atribut pelayanan Kopi Nako Tajur yang perlu ditingkatkan berdasarkan analisis IPA. Analisis IPA dapat membantu Kopi Nako Tajur untuk menentukan prioritas dalam melakukan perbaikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan Kopi Nako Tajur menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan Kopi Nako Tajur yang perlu ditingkatkan, serta memberikan rekomendasi bagi Kopi Nako Tajur untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Model penelitian ini menggunakan kerangka konseptual Importance Performance Analysis (IPA). Kerangka ini terdiri dari dua dimensi. Yang pertama ialah tingkat kepentingan yang menunjukkan seberapa penting suatu atribut

pelayanan bagi pelanggan. Yang kedua adalah tingkat kinerja yang menunjukkan seberapa baik kinerja suatu atribut pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Atribut pelayanan kopi Nako Tajur ditetapkan berdasarkan dua aspek tersebut. Atribut-atribut yang berada pada kuadran A (kinerja penting dan baik) merupakan atribut-atribut yang perlu dipertahankan. Atribut-atribut yang berada pada Kuadran B (penting dan perlu ditingkatkan kinerjanya) merupakan atribut-atribut yang patut diprioritaskan untuk ditingkatkan. Atribut yang berada pada kuadran C (kurang penting dan perlu perbaikan) merupakan atribut yang perlu diperhatikan untuk perbaikan. Atribut yang berada pada kuadran D (low important, good performance) merupakan atribut yang dapat dipertahankan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Kopi Nako Tajur melalui metode Importance Performance Analysis. Melalui metode ini, penelitian ini mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi Kopi Nako Tajur untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif Pendekatan kuantitatif dipilih untuk menganalisis data survei yang dikumpulkan. Seluruh pelanggan Kopi Nako Tajur menjadi populasi penelitian ini. Sampel penelitian terdiri dari 50 pelanggan Kopi Nako Tajur yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling, yaitu convenience sampling. Teknik ini dipilih karena kemudahan dan kepraktisannya. Untuk mengukur tingkat kepentingan, digunakan skala Likert 5 poin, dengan 1 mewakili "sangat tidak penting" dan 5 mewakili "sangat penting". Sedangkan untuk mengukur tingkat kinerja, juga digunakan skala Likert 5 poin, dengan 1 mewakili "sangat tidak memuaskan" dan 5 mewakili "sangat memuaskan".

Data dikumpulkan melalui survei online menggunakan Google Forms. Survei ini disebarluaskan kepada pelanggan Kopi Nako Tajur melalui media sosial dan email.

Data dianalisis menggunakan metode IPA untuk atribut pelayanan, kepentingan, dan kinerja saja. Hasil analisis ditentukan berdasarkan dua aspek: kepentingan dan kinerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis IPA, terdapat beberapa atribut pelayanan Kopi Nako Tajur yang perlu ditingkatkan. Yang pertama adalah kecepatan pelayanan. Pelanggan Kopi Nako Tajur mengharapkan kecepatan pelayanan yang lebih baik. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan efisiensi proses pemesanan dan penyajian makanan/minuman. Yang kedua adalah keramahan staf. Pelanggan Kopi Nako Tajur mengharapkan staf yang lebih ramah dan sopan. Hal ini dapat dilakukan oleh staf dan dilakukan dengan cara memberikan pelayanan pada pelanggan yang baik dan benar. Atribut pelayanan ketiga yang perlu ditingkatkan adalah variasi menu. Pelanggan Kopi Nako Tajur menginginkan variasi menu yang lebih banyak. Hal ini dapat dilakukan dengan menambahkan menu baru atau memperbarui menu yang sudah ada. Selain itu, Kopi Nako Tajur juga perlu mempertahankan kinerja atribut-atribut yang sudah baik, seperti pencahayaan, aroma, kursi, akses ruangan, pelayanan, produk, dan kebersihan. Kopi Nako Tajur juga perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan atribut-atribut yang berada di kuadran B, seperti papan nama usaha, pintu masuk, bangunan, desain café, cat dinding, suhu udara, alokasi ruangan, pengelompokan barang, banner promosi, dekorasi dinding, buku pilihan produk, tanda-tanda petunjuk, dan display.

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi praktis bagi Kopi Nako Tajur. Kopi Nako Tajur perlu fokus untuk meningkatkan atribut pelayanan yang berada di kuadran B dan C, yaitu kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan variasi menu. Kopi Nako Tajur juga perlu mempertahankan kinerja atribut-atribut pelayanan yang sudah baik, seperti pencahayaan, aroma, kursi, akses ruangan, pelayanan, produk, dan kebersihan. Selain itu, Kopi Nako Tajur perlu mempertimbangkan untuk meningkatkan atribut-atribut pelayanan yang berada di kuadran B, seperti papan

nama usaha, pintu masuk, bangunan, desain café, cat dinding, suhu udara, alokasi ruangan, pengelompokkan barang, banner promosi, dekorasi dinding, buku pilihan produk, tanda-tanda petunjuk, dan display.

Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, Kopi Nako Tajur diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa Kopi Nako Tajur memiliki beberapa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan variasi menu. Kopi Nako Tajur juga perlu mempertahankan kinerja atribut-atribut yang sudah baik dan mempertimbangkan peningkatan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini hanya menggunakan sampel kecil, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan secara luas. Penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar dan lebih representatif perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat. Kopi Nako Tajur juga dapat melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk memantau perkembangan kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki. Kopi Nako Tajur juga dapat melakukan benchmarking terhadap kompetitor untuk mempelajari praktik terbaik dan menerapkannya di Kopi Nako Tajur.

Tabel 5. Data untuk Menganalisis

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	Papan nama usaha terpampang dengan jelas.	4,78	4,88
2	Papan nama usaha memiliki desain yang menarik	4,74	4,84
3	Pintu masuk yang lebar sangat cukup untuk keluar dan masuk.	4,64	4,64
4	Bangunan terlihat megah dari kejauhan	4,6	4,42
5	Desain cafe dari luar terlihat menarik.	4,6	4,58
6	Cat dinding didalam café terlihat bersih	4,44	4,48
7	Warna cat di dinding didalam café terlihat menarik.	4,46	4,4

No	Pernyataan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
8	Pencahayaan yang ada didalam café sudah cukup terang	4,34	4,5
9	Aroma yang ada didalam café terasa segar	4,34	4,48
10	Area didalam café bersih	4,36	4,44
11	Suara/music yang ada didalam café terdengar tenang	4,36	4,34
12	Suhu udara didalam café tidak terasa terlalu panas maupun terlalu dingin	4,34	4,36
13	Alokasi ruangan sesuai untuk menampung pelanggan yang datang	4,22	4,32
14	Kursi berada pada ruang tunggu cukup untuk menampung pelanggan.	4,3	4,38
15	Jalur tiap ruangan terasa lebar.	4,28	4,44
16	Akses ke ke setiap ruangan mudah	4,3	4,4
17	Pembatas dinding sudah memberikan privasi terhadap pelanggan.	4,38	4,3
18	Pengelompokan barang sudah tertata sesuai jenis	4,22	4,16
19	Banner promosi ini sudah cukup memberikan informasi	4	4,28
20	Dekorasi dinding yang ada terlihat menarik	4,26	4,22
21	Dekorasi dinding yang ada terlihat indah	4,24	4,34
22	Buku ini sangat memberikan informasi yang cukup luas.	4,3	4,32
23	Buku pilihan yang ada memiliki yang ada memiliki desain yang menarik	4,26	4,2
24	Tanda petunjuk yang ada sudah jelas.	4,26	4,12
25	Display yang digunakan membangkitkan suasana	4,24	4,26
26	Puas terhadap pelayanan yang diberikan	4,34	4,54
27	Puas terhadap produk yang disajikan	4,3	4,42
28	Puas terhadap kebersihan cafe	4,32	4,4
29	Menyukai produk utama café, sehingga selalu membeli kembali	4,2	4,26
30	Menyukai variasi produk yang ditawarkan café, sehingga ingin mencoba kembali	4,2	4,14
31	Bersedia merekomendasikan kepada orang lain	4,14	4,12
Total Rata-rata		4,35	4,39

Sumber: kopi nako tajur, 2023

KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan teknik Importance Performance Analysis untuk mengetahui kualitas pelayanan Kopi Nako Tajur dan mengidentifikasi atribut-atribut yang memerlukan perbaikan. Kajian tersebut menunjukkan beberapa fitur yang perlu diperhatikan, terutama kecepatan layanan, keramahan staf, dan variasi menu. Kopi Nako Tajur juga perlu mempertahankan kinerja atribut yang sudah baik dan mempertimbangkan peningkatan lebih lanjut untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar Kopi Nako Tajur melakukan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kecepatan pelayanan dengan meningkatkan efisiensi proses pemesanan dan penyajian makanan/minuman. Selain itu, Kopi Nako Tajur juga dapat meningkatkan keramahan staf dengan memberikan pelatihan kepada staf tentang cara melayani pelanggan dengan baik. Meningkatkan variasi menu juga penting dilakukan dengan cara menambahkan menu baru atau memperbarui menu yang sudah ada.

Kopi Nako Tajur juga perlu mempertahankan kinerja atribut pelayanan yang sudah baik, seperti pencahayaan, aroma, kursi, akses ruangan, pelayanan, produk, dan kebersihan. Selain itu, perlu pertimbangan juga untuk meningkatkan atribut pelayanan yang berada pada kuadran B, seperti papan nama usaha, pintu masuk, bangunan, desain café, cat dinding, suhu udara, alokasi ruangan, pengelompokan barang, banner promosi, dekorasi dinding, buku pilihan produk, tanda-tanda petunjuk, dan display. Dengan melakukan langkah-langkah tersebut, Kopi Nako Tajur diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Karena penelitian ini hanya menggunakan sampel terbatas, maka hasil yang diperoleh tidak dapat digeneralisasikan secara keseluruhan. Diperlukan penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar dan representatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih akurat.

Daftar Referensi

- Iaset, I. (2021). Matahora Airport Service Performance Analysis With Importance Performance Analysis (IPA) method. SSRN Electronic Journal.
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan konsumen pada kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *MATRIK*, 20(2), 79.
- Lidiawati, E., Putri, L. T., & Wahyuni, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas pelayanan pada nasi uduk djeng nara di bangkinang kota dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA). *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 4(3), 368–377.
- Muhammad Rifqi Aditya, & Nugraha. (2024). Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan metode IPA Dan Kano Sebagai Evaluasi Kualitas Pelayanan Kedai kopi. *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, 4(1), 493–499.
- Munir, M. M., & Sulistiyowati, W. (2023). Customer Satisfaction Analysis Using Servqual, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods.
- Putra, I. S., Ismiasih, I., & Nurjanah, D. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas produk Dan Pelayanan Kedai Kopi di Kabupaten Sleman. *Agrisintech (Journal of Agribusiness and Agrotechnology)*, 3(2), 39–46.
- Setiawan, M., & Wahyuni, H. C. (2023). Analysis Service Quality of Restaurant Using Servqual (Service Quality) IPA (Importance Performance Analysis) and QFD (Quality Function Deployment) Methods.
- Waryono, S. Pd., & Pasaribu. (2018). Measurement of Visitor's Satisfaction through Importance Performance Analysis (IPA) Method about Servicescape.
- Wasila, S., Karsiningsih, E., & Muntoro, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas produk, Harga Dan Café Atmosphere Terhadap Kepuasan konsumen

generasi y Pada Kedai Kopi di kota pangkalpinang. *Jurnal Agristan*, 5(2), 295–309.

Yualianto, M. F., & Sulistyowati, W. (2023). Improving Service Quality by Integrating Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods.