

Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Jasa Asrama Universitas AmirHamzah

Penulis:
Siti Asyraini¹

Afiliasi:
Universitas Amir
Hamzah¹

Korespondensi:
asyra.panggabean@yahoo.com

Histori Naskah:
Submit: 26-07-2023
Accepted: 17-08-2023
Published: 27-08-2023

Abstrak: Asrama Unhamzah merupakan salah satu unit bisnis dari Universitas Universitas Amir Hamzah yang menyediakan beberapa jenis pelayanan jasa, salah satunya adalah asrama mahasiswa. Dalam sektor jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan agar dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Manajemen Asrama Unhamzah telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi pada kenyataannya masih terdapat keluhan penghuni mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, manajemen Asrama Unhamzah juga tidak pernah melakukan pencatatan mengenai keluhan penghuni serta belum pernah melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan penghuni asrama. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada asrama mahasiswa Universitas Amir Hamzah, maka diperlukan penelitian dengan menggunakan penerapan Importance Performance Analysis (IPA). Penerapan metode ini dilakukan agar dapat mengetahui prioritas atribut yang harus diperbaiki dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan pada Asrama Unhamzah. Dari hasil penerapan metode tersebut dapat diketahui urutan prioritas atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya oleh pihak Asrama Unhamzah yaitu kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama, kondisi tempat tidur, kondisi fisik almari, fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan dan yang terakhir adalah kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan.

Kata kunci: *Kepuasan Konsumen, Importance Performance Analysis (IPA), Asrama Unhamzah*

Pendahuluan

Pertumbuhan sektor jasa berlangsung pesat dalam beberapa dekade terakhir. Semakin hari semakin banyak bermunculan jenis-jenis jasa baru dan inovatif. Disadari atau tidak setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa atau layanan. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Fandy, 2019). Dalam sektor jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan (Kalijogo, 2019). Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada konsumen (Putri et al., 2017).

Asrama Universitas Amir Hamzah adalah salah satu unit bisnis dari Universitas Amir Hamzah yang menyediakan pelayanan jasa berupa asrama mahasiswa, penginapan umum, kantin dan mini market. Asrama mahasiswa Universitas Amir Hamzah terletak di dalam kompleks kampus dan merupakan salah satu fasilitas pendukung pendidikan yang disediakan untuk mahasiswa Universitas Amir Hamzah.



Manajemen Asrama Universitas Amir Hamzah selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi penghuni asrama, tetapi pada kenyataannya masih terdapat keluhan mengenai ketidakpuasan penghuni terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak asrama. Setelah dilakukan observasi lapangan diperoleh beberapa keluhan penghuni asrama yang tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Keluhan Penghuni Asrama Kepada Pihak Universitas Amir Hamzah

No	Keluhan Penghuni Asrama
1	Wifi sulit untuk diakses dan sering bermasalah
2	Fasilitas utama (tempat tidur, kursi dan almari) kurang baik
3	Keadaan lingkungan di sekitar asrama kurang aman
4	Karyawan Griya Brawijaya kurang ramah dalam melayani konsumen
5	Penerangan kamar asrama masih kurang
6	Penanganan komplain masih lambat dan kurang mendapat respon
7	Lahan parkir kurang memadai

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat bahwa masih terdapat banyak keluhan dari penghuni asrama terhadap pihak asrama Unhamzah. Pada kenyataannya, manajemen asrama Unhamzah tidak memiliki data mengenai keluhan yang dilakukan penghuni asrama karena tidak pernah dilakukan pencatatan mengenai keluhan yang telah disampaikan oleh penghuni asrama. Asrama Unhamzah juga belum pernah melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan penghuni asrama terhadap pelayanan yang diberikan sehingga masih belum ada alat ukur yang jelas untuk mengetahui tingkat kepuasan penghuni asrama Unhamzah.

Oleh karena itu, perlu dilakukan pengenalan mengenai cara pengukuran kualitas pelayanan kepada pihak asrama Unhamzah agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta mengetahui keinginan penghuni asrama. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan menangani masalah yang ada, perlu dilakukan penelitian pada asrama Unhamzah. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kepuasan penghuni asrama terhadap kualitas pelayanan asrama Unhamzah sehingga nantinya akan dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen asrama Unhamzah serta memberikan kepuasan terhadap penghuni asrama.

Kualitas pelayanan asrama Unhamzah akan dianalisis dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) (Ekonomi & Manajemen, 2018). Penerapan Importance Performance Analysis (IPA) bertujuan untuk membantu dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan, bukan hanya mengetahui apakah harapan konsumen telah terpenuhi atau belum tetapi juga sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut yang lemah dan mempercepat perkembangan inovasi pelayanan dengan mengidentifikasi atribut-atribut *attractive* (Dewi, 2018). Penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga dapat menjadi salah satu cara untuk membantu pihak asrama Unhamzah dalam menentukan prioritas atribut yang dianggap penting oleh penghuni asrama sebagai upaya perbaikan pelayanannya.

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah disampaikan, maka dapat di buat beberapa rumusan masalah, yaitu atribut kualitas pelayanan apa saja yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan harus ditingkatkan, atribut manakah yang harus diprioritaskan untuk lebih diperhatikan kinerjanya agar sesuai dengan keinginan penghuni asrama, dan rekomendasi perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan asrama Unhamzah.

Studi Literatur

Analisis Pengukuran

Pada penelitian ini yang menjadi konsentrasi adalah langkah-langkah pengukuran kinerja dan kepentingan. Namun dari berbagai cara yang ada dalam melakukan pengukuran ini, secara khusus terdapat dua cara yang sangat berbeda dari pengukuran yang umum dalam IPA (Khair & Mustafid, 2018), yaitu:

- a. Pengukuran langsung berdasarkan skala Likert, dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.
- b. Pengukuran tidak langsung, diperoleh dari penilaian kinerja, baik dengan regresi multi-variat dari keseluruhan rating produk atau yang diberikan kepada setiap individu atau dengan teknik analisis gabungan.

Dengan demikian metode IPA mendukung kajian terbaru dalam penemuan hasil dalam penelitian. Dengan kata lain, menggunakan pengukuran langsung dalam mengumpulkan data kualitas akan jauh lebih baik dari pada pengukuran tidak langsung (Suharyoko Zailani, 2022). Untuk menguji pengukuran langsung tersebut dengan menggunakan metode IPA, dilakukan tabulasi jawaban responden melalui kuesioner yang dibagikan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) perusahaan, dengan membandingkan antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan (Suharyoko Zailani, 2022). Indeks kepuasan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja. Persamaan yang digunakan dalam melakukan perhitungan IKP dapat dilihat padarumus di bawah ini.

$$IKP = \frac{\sum x_i}{\sum y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan (perusahaan)

X_i : Skor penilaian kinerja alumni

Y_i : Skor penilaian kepentingan perusahaan

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan, serta atribut apa saja yang memiliki kinerja baik dan dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Jika $76\% \leq IKP \leq 100\%$, Pelanggan puas

Jika $56\% \leq IKP < 76\%$, Pelanggan cukup puas

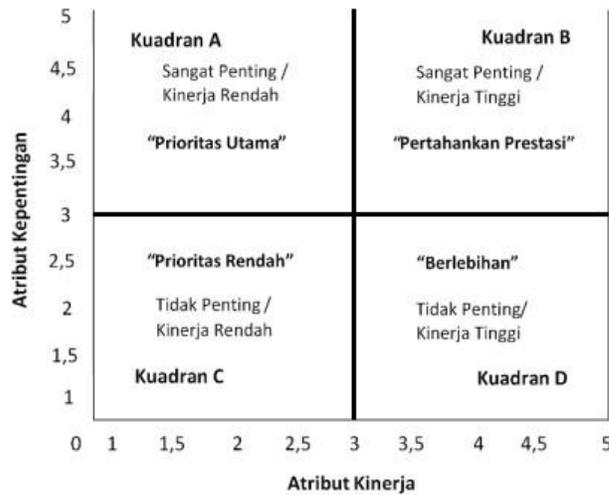
Jika $40\% \leq IKP < 55\%$, Pelanggan kurang puas

Jika $IKP < 40\%$, Pelanggan tidak puas

2. Dilakukan perbandingan rata-rata nilai kinerja dengan rata-rata nilai kepentingan. Nilai rata-rata diperoleh dengan membagi total nilai kinerja dan kepentingan dengan jumlah responden (Mu'in et al., 2022). Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan penilaian kinerja alumni dan Y merupakan tingkat kepentingan perusahaan. Hasil perhitungan rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja (\bar{x}) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan perusahaan terhadap atribut (\bar{y}).

Analisis Importance-Performance

Analisis *Importance-Performance* pertama kali diusulkan dan diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 sebagai sarana untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa. Pendekatan IPA mengakui kepuasan sebagai fungsi dari dua komponen: kualitas dari produk atau layanan kepada pelanggan dan kinerja bisnis dalam memberikan layanan atau produk yang baik. Dengan cara ini, IPA meneliti tidak hanya kinerja, tetapi juga kualitas sebagai faktor penentu dalam kepuasan dari responden (Ong & Pambudi, 2014). Metode Importance-Performance Analysis telah terbukti menjadi alat umum yang berlaku relatif mudah dalam mengelola dan menafsirkan yang mengakibatkan penggunaan yang luas di kalangan peneliti dan manajer di berbagai bidang, dan merupakan cara untuk mempromosikan pengembangan program yang efektif, karena memfasilitasi interpretasi data dan meningkatkan kegunaan dalam membuat keputusan strategis (Kurniawan & Febrianti, 2022). Adapun diagram cartesius yang di adaptasi dari Martilla dan James sebagai berikut:



Keterangan:

- Kuadran A : Prioritas Utama (Concentrate Here), Pada kuadran initerdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen, akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
- Kuadran B : Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work), Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
- Kuadran C : Prioritas Rendah (Low Priority), Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
- Kuadran D : Berlebihan (Possibly Overkill), Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga



perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi

Metode Penelitian

Sebuah penelitian perlu adanya suatu konsep dalam merumuskan literatur yang menunjang suatu penelitian dan penjelasan sebagai dasar teori yang akan dipergunakan dalam penelitian. *State of the art* dalam penelitian ini untuk menganalisis penelitian terdahulu yang pernah ada, namun memiliki konsep metode yang sejalan dan hampir sama dengan penelitian saat ini. Melalui peninjauan *state of the art* pada penelitian dapat melihat sejauh mana perbedaan masing-masing penelitian, sehingga setiap penelitian tersebut mampu memiliki tema yang original (Zefri & Mutiara, 2019).

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret s/d Juli 2023, menguji tingkat efektifitas pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode IPA. Lokasi penelitian di asrama Unhamzah yang beralamat di kampus Universitas Amir Hamzah Jl. Medan Estate Kabupaten Deli Serdang Propinsi Sumatera Utara.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen penghuni asrama Unhamzah dan sampel yang telah menempati asrama Unhamzah selama 3 bulan terakhir sebanyak 10 orang (Sinaga & Leswana, 2022).

Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan 2 (dua) jenis variabel, yaitu variabel depend-ent (variabel terikat) dan variabel independen (variabel bebas). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), Lokasi (X_3) dan Harga (X_4). Sedangkan sebagai variabel terikat adalah Kepuasan Konsumen (Y) (SA & Natsir, 2019).

Bagan Penelitian

Analisis Data

Menurut (Ekonomi & Manajemen, 2018) Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari

1. Uji Data Alat Ukur, Pengujian alat ukur dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabili-tas.
2. Pengujian asumsi klasik, dilakukan dengan pengujian normalitas, multikolinieritas dan pengujian heteroskedastisitas
3. Analisis Regresi *Multiple* (Regresi Berganda), mengikuti bentuk persamaan berikut ini : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$
4. Uji Hipotesis
 - Uji t, merupakan pengujian signifikansi parameter individual dengan $\alpha = 5\%$
 - Uji F, merupakan pengujian signifikansi parameter secara simultan dengan $\alpha = 5\%$
 - Uji Determinasi, merupakan pengujian untuk mengetahui kontribusi variabel independent terhadap variabel dependent.

Hasil

Atribut pertanyaan yang digunakan dalam kuisioner pendahuluan yaitu sebanyak 26 pertanyaan yang dapat dilihat pada Lampiran 1.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner pendahuluan sebanyak dua kali kepada 37 responden yang sama dalam waktu yang berbeda yaitu dengan selang waktu selama 5 hari.

Tingkat Kinerja

Uji reliabilitas pada tingkat kinerja dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* yang kemudian hasil perhitungannya (r_{hitung}) akan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dicari dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) = 35 sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,325.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

No	Kode Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
1	T1	0.358	0.325	Reliabel
2	T2	0.385	0.325	Reliabel
3	T3	0.702	0.325	Reliabel
4	T4	0.563	0.325	Reliabel
5	T5	0.533	0.325	Reliabel
6	T6	0.662	0.325	Reliabel
7	T7	0.804	0.325	Reliabel
8	T8	0.405	0.325	Reliabel
9	T9	0.586	0.325	Reliabel
10	T10	0.572	0.325	Reliabel
11	T11	0.684	0.325	Reliabel
12	T12	0.774	0.325	Reliabel
13	RL1	0.832	0.325	Reliabel
14	RL2	0.747	0.325	Reliabel
15	RL3	0.711	0.325	Reliabel
16	RL4	0.677	0.325	Reliabel
17	RS1	0.676	0.325	Reliabel
18	RS2	0.669	0.325	Reliabel
19	A1	0.710	0.325	Reliabel
20	A2	0.559	0.325	Reliabel
21	A3	0.599	0.325	Reliabel
22	A4	0.652	0.325	Reliabel
23	E1	0.554	0.325	Reliabel
24	E2	0.703	0.325	Reliabel
25	E3	0.793	0.325	Reliabel
26	E4	0.766	0.325	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas pada Tabel 4 dapat terlihat bahwa untuk tingkat kinerja seluruh atribut memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga seluruh atribut untuk tingkat kinerja dapat dikatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuisioner yang telah disebarakan dapat diandalkan sebagai alat ukur.

Tingkat Kepentingan

Uji reliabilitas untuk tingkat kepentingan dilakukan dengan cara perhitungan yang sama persis dengan uji reliabilitas untuk tingkat kinerja.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

No	Kode Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
1	T1	0.855	0.325	Reliabel
2	T2	0.720	0.325	Reliabel
3	T3	0.534	0.325	Reliabel
4	T4	0.380	0.325	Reliabel
5	T5	0.806	0.325	Reliabel
6	T6	0.615	0.325	Reliabel
7	T7	0.637	0.325	Reliabel
8	T8	0.713	0.325	Reliabel
9	T9	0.830	0.325	Reliabel
10	T10	0.764	0.325	Reliabel
11	T11	0.864	0.325	Reliabel
12	T12	0.967	0.325	Reliabel
13	RL1	0.816	0.325	Reliabel
14	RL2	0.830	0.325	Reliabel
15	RL3	0.822	0.325	Reliabel
16	RL4	0.859	0.325	Reliabel
17	RS1	0.662	0.325	Reliabel
18	RS2	0.631	0.325	Reliabel
19	A1	0.833	0.325	Reliabel
20	A2	0.655	0.325	Reliabel
21	A3	0.855	0.325	Reliabel
22	A4	0.807	0.325	Reliabel
23	E1	0.813	0.325	Reliabel
24	E2	0.637	0.325	Reliabel
25	E3	0.772	0.325	Reliabel
26	E4	0.844	0.325	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan pada Tabel 5 dapat terlihat bahwa seluruh atribut memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga seluruh atribut untuk tingkat kepentingan dapat dikatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa kuisisioner yang telah disebarakan dapat diandalkan sebagai alat ukur.

Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Hasil pengujian ini dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai r_{hitung} dari masing-masing atribut lebih besar dari nilai r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dicari dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) = 35 sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,325.

Tingkat Kinerja

Perhitungan untuk uji validitas tingkat kinerja ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan cara perhitungan yang hampir sama dengan uji reliabilitas yang telah dilakukan sebelumnya. Perbedaan antara uji validitas dan reliabilitas yaitu terletak pada penggunaan X dan Y. Pada uji validitas ini X merupakan nilai skor tiap pertanyaan dan Y merupakan jumlah skor total dari 26 pertanyaan pada kuisisioner. Hasil uji validitas tingkat kinerja secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Validitas Tingkat Kinerja

No	Kode Atribut	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
1	T1	0.493	0.325	Valid
2	T2	0.448	0.325	Valid
3	T3	0.515	0.325	Valid
4	T4	0.618	0.325	Valid
5	T5	0.328	0.325	Valid
6	T6	0.589	0.325	Valid
7	T7	0.572	0.325	Valid
8	T8	0.501	0.325	Valid
9	T9	0.493	0.325	Valid
10	T10	0.525	0.325	Valid
11	T11	0.449	0.325	Valid
12	T12	0.521	0.325	Valid
13	RL1	0.150	0.325	Tidak Valid
14	RL2	0.650	0.325	Valid
15	RL3	0.458	0.325	Valid
16	RL4	0.691	0.325	Valid
17	RS1	0.575	0.325	Valid
18	RS2	0.579	0.325	Valid
19	A1	0.736	0.325	Valid
20	A2	0.561	0.325	Valid
21	A3	0.467	0.325	Valid
22	A4	0.581	0.325	Valid
23	E1	0.731	0.325	Valid
24	E2	0.688	0.325	Valid
25	E3	0.746	0.325	Valid
26	E4	0.599	0.325	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa seluruh atribut pada tingkat kinerja dinyatakan valid kecuali atribut RL1 yaitu prosedur pemesanan asrama yang mudah. Atribut ini dianggap tidak valid karena memiliki nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} yaitu $0,150 < 0,325$. Selain itu juga karena skor yang diberikan oleh responden tidak sebanding dengan skor totalnya. Atribut yang tidak valid ini tidak akan digunakan lagi pada kuisionerpenelitian selanjutnya.

Tingkat Kepentingan

Uji validitas untuk tingkat kepentingan dilakukan dengan cara yang sama persis dengan uji validitas pada tingkat kinerja. Hasil dari uji validitas secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Uji Validitas Tingkat Kepentingan

No	Kode Atribut	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
1	T1	0.432	0.325	Valid
2	T2	0.411	0.325	Valid
3	T3	0.668	0.325	Valid
4	T4	0.599	0.325	Valid
5	T5	0.578	0.325	Valid
6	T6	0.610	0.325	Valid

7	T7	0.273	0.325	Tidak Valid
8	T8	0.550	0.325	Valid
9	T9	0.282	0.325	Tidak Valid
10	T10	0.537	0.325	Valid
11	T11	0.549	0.325	Valid
12	T12	0.519	0.325	Valid
13	RL1	0.624	0.325	Valid
14	RL2	0.534	0.325	Valid
15	RL3	0.673	0.325	Valid
16	RL4	0.633	0.325	Valid
17	RS1	0.604	0.325	Valid
18	RS2	0.709	0.325	Valid
19	A1	0.682	0.325	Valid
20	A2	0.515	0.325	Valid
21	A3	0.568	0.325	Valid
22	A4	0.602	0.325	Valid
23	E1	0.590	0.325	Valid
24	E2	0.392	0.325	Valid
25	E3	0.527	0.325	Valid
26	E4	0.568	0.325	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas tingkat kepentingan pada tabel diatas dapat terlihat bahwa atribut T7 dan T9 dianggap tidak valid karena memiliki nilai r_{hitung} yang lebih kecil daripada nilai r_{Tabel} yaitu hanya sebesar 0,273 dan 0,282. Dengan demikian atribut T7 yaitu ketersediaan air minum (galon) yang cukup dan T9 yaitu tempat menjemur pakaian cukup dan T9 yaitu tempat menjemur pakaian cukup untuk menampung jemuran tidak akan digunakan lagi pada kuisiner penelitian selanjutnya.

Penyebaran Kuisiner Penelitian

Kuisiner penelitian merupakan hasil dari kuisiner pendahuluan yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta dihapus item pertanyaan yang tidak valid. Kuisiner penelitian ini berisi 23 atribut pertanyaan. Kuisiner penelitian ini disebarkan kepada 63 responden yang merupakan penghuni asrama Unhamzah.

Identifikasi Atribut Pelayanan Dengan Importance Performance Analysis (IPA)

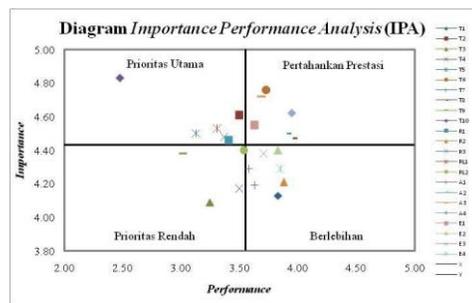
Hasil perhitungan rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk tiap atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No	Kode Atribut	Pertanyaan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	T1	Penampilan karyawan rapi	3.83	4.13
2	T2	Kondisi tempat tidur	3.50	4.61
3	T3	Kursi kuat saat diduduki	3.25	4.09
4	T4	Kondisi fisik meja	3.50	4.17
5	T5	Kondisi fisik almari	3.13	4.50
6	T6	Kondisi fisik kamar mandi	3.73	4.76
7	T7	Kondisi televisi	3.63	4.19
8	T8	Penerangan yang cukup	3.96	4.47
9	T9	Ketersediaan tempat parkir yang cukup	3.02	4.38

10	T10	Kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama	2.48	4.83
11	RL1	Kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan	3.41	4.46
12	RL2	Kemudahan sistem pembayaran administrasi	3.88	4.21
13	RL3	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan	3.37	4.48
14	RS1	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan	3.31	4.53
15	RS2	Kesediaan petugas dalam memberikan bantuan apabila diperlukan	3.54	4.40
16	A1	Jaminan karyawan melayani dengan sopan dan ramah	3.58	4.29
17	A2	Jaminan suasana nyaman dan cocok sebagai tempat tinggal	3.91	4.50
18	A3	Jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak asrama	3.69	4.72
19	A4	Jaminan kebersihan kamar, gedung dan lingkungan sekitar asrama	3.95	4.62
20	E1	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan asrama	3.63	4.55
21	E2	Karyawan melayani penghuni asrama tanpa membedakan status	3.83	4.40
22	E3	Ketulusan petugas dalam melayani penghuni	3.71	4.38
23	E4	Tutur kata petugas baik	3.85	4.29
Rata-Rata Keseluruhan			3.55	4.43

Berdasarkan perhitungan rata-rata yang telah diperoleh pada tingkat kinerja dan kepentingan, kemudian dibuat dalam bentuk diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan meletakkan skor tingkat kinerja (*performance*) sebagai sumbu mendatar (X) dan tingkat kepentingan (*importance*) sebagai sumbu tegak (Y). Dengan demikian akan dapat diketahui pengelompokan atribut ke dalam setiap kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA). Bentuk diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dibuat berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh sebelumnya dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Pengkategorian Atribut Kualitas Pelayanan Dalam Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) diatas, maka atribut-atribut pelayanan asrama Unhamzah dapat dikelompokkan pada masing-masing kuadran. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran priotas utama yaitu atribut yang dianggap penting tetapi kinerjanya masih dianggap kurang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Atribut - Atribut Pelayanan Yang Termasuk Dalam Kategori Prioritas Utama

Dimensi	Kode Atribut	Pertanyaan
<i>Tangible</i>	T2	Kondisi tempat tidur
	T5	Kondisi fisik almari
	T10	Kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama
<i>Reliability</i>	RL1	Kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan
	RL3	Fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan
<i>Responsiveness</i>	RS1	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan

Atribut pelayanan asrama Unhamzah yang termasuk dalam kategori pertahankan prestasi dan harus tetap dipertahankan keberadaan serta kinerjanya karena sudah sesuai dengan keinginan penghuni asrama dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Atribut-Atribut Pelayanan Yang Termasuk Dalam Kategori Pertahankan Prestasi

Dimensi	Kode Atribut	Pertanyaan
<i>Tangible</i>	T6	Kondisi fisik kamar mandi
	T8	Penerangan yang cukup
<i>Assurance</i>	A2	Jaminan suasana nyaman dan cocok sebagai tempat tinggal
	A3	Jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak asrama
	A4	Jaminan kebersihan kamar, gedung dan lingkungan sekitar asrama
<i>Empathy</i>	E1	Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan asrama

Atribut-atribut pelayanan yang masuk dalam kategori prioritas rendah dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Atribut-Atribut Pelayanan Yang Termasuk Dalam Kategori Prioritas Rendah

Dimensi	Kode Atribut	Pertanyaan
<i>Tangible</i>	T3	Kursi kuat saat diduduki
	T4	Kondisi fisik meja
	T9	Ketersediaan tempat parkir yang cukup
<i>Responsiveness</i>	RS2	Kesediaan petugas dalam memberikan bantuan apabila diperlukan

Atribut pelayanan asrama Unhamzah yang masuk ke dalam kategori berlebihan dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Atribut - Atribut Pelayanan Yang Termasuk Dalam Kategori Berlebihan

Dimensi	Kode Atribut	Pertanyaan
<i>Tangibles</i>	T1	Penampilan karyawan rapi
	T7	Kondisi televisi
<i>Reliability</i>	RL2	Kemudahan sistem pembayaran administrasi
<i>Assurance</i>	A1	Jaminan karyawan melayani dengan sopan dan ramah
<i>Empathy</i>	E2	Karyawan melayani penghuni asrama tanpa membedakan status
	E3	Ketulusan petugas dalam melayani penghuni
	E4	Tutur kata petugas baik

Pembahasan

Berdasarkan hasil penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) telah diperoleh urutan atribut yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya agar dapat sesuai dengan keinginan konsumen. Pada Tabel 15 dapat dilihat untuk atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya adalah sebanyak 6 atribut sedangkan atribut yang harus dipertahankan kinerjanya yaitu sebanyak 17 atribut. Urutan atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya yaitu kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama, kondisi tempat tidur, kondisi fisik almari, fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan dan yang terakhir adalah kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan. Sedangkan untuk 17 atribut lainnya harus dipertahankan kinerjanya agar kepuasan konsumen tidak menurun.

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah dan masuk ke dalam kategori prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu kondisi tempat tidur, kondisi fisik almari, kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama, kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan, fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan dan kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan.

Atribut yang harus diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan dan lebih diperhatikan kinerjanya berdasarkan Metode IPA secara berurutan yaitu kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, kecepatan koneksi Wifi di lingkungan asrama, kondisi tempat tidur, kondisi fisik almari, fasilitas yang disediakan sesuai dengan yang dijanjikan dan yang terakhir adalah kesesuaian harga sewa asrama dengan fasilitas yang disediakan.

Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan Unhamzah yaitu: Perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja pada kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan yaitu dengan memberikan pelatihan pada petugas *front office* agar dapat menangani keluhan penghuni asrama dengan baik serta menyediakankotak kritik dan saran.

Referensi

- Dewi, S. K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC, 12*(1).
- Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2018). Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 6*(3).
- Fandy, T. (2019). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. In *Andi. Yogyakarta*.
- Kalijogo, F. M. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN KLINIK PRATAMA DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi, 21*(3). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i3.1366>
- Khair, R., & Mustafid, M. (2018). Sistem E-Career Perguruan Tinggi Berbasis Android (Start Up Application). *Teknovasi, 3*(2).
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Diseminasi FTI*.
- Mu'in, F., Kurniawan, A., Nasarudin, T. M., Perdana, A. P., & -, E. (2022). PERAN DAN FUNGSI BADAN PENGAWAS PEMILU (BAWASLU) KABUPATEN PESAWARAN DALAM MELAKUKAN PENGAWASAN PEMILU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO .7 TAHUN 2017 DI KABUPATEN PESAWARAN (“Studi Penelitian Pemilihan Umum Serentak Tahun 2019”). *Jurnal Hukum Malahayati, 2*(2). <https://doi.org/10.33024/jhm.v2i2.4595>
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI SBU LABORATORY CIBITUNG PT SUCOFINDO (PERSERO). *J@TI UNDIP : JURNAL TEKNIK INDUSTRI, 9*(1). <https://doi.org/10.12777/jati.9.1.1-10>
- Putri, A. D., Rahayu, S., & Astuti, T. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN. *Dipenogoro Journal of Management, 6*(2).
- SA, M., & Natsir, K. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN APARTEMEN MEDITERANIA GARDEN RESIDENCE DI JAKARTA BARAT. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis, 2*(2). <https://doi.org/10.24912/jmieb.v2i2.898>
- Sinaga, C. R., & Leswana, N. F. (2022). EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X. *Journal of Pharmaceutical And Sciences, 5*(1). <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v5i1.106>
- Suharyoko Zailani, A. Z. (2022). Pengantar Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 3, Issue April).
- Zefri & Mutiara. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Di Stasiun Bekasi. *Jurnal Ilmiah Plano Krisna, 14*(2).