

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN
CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (CSI)*
(Studi Kasus: Mie Gacoan cabang Dr. Mansyur)**

Maulidatur Rahmi^{1*)} & Putri Khairiah Nst²⁾

^{1,2)}*Program Studi Matematika, Fakultas Matematika dan Ilmu
Pengetahuan Alam, Universitas Sumatera Utara*

^{*}*email: maulidaturrahmi8@gmail.com*

Abstrak: Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dalam bidang pelayanan. Pada kepuasan pelanggan terdapat beberapa metode untuk menyelesaikan suatu masalah agar mendapatkan pelayanan yang bagus. Dengan menggunakan metode Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* akan dilakukan perhitungan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta kinerja apa sajakah yang harus diperbaiki. Penelitian ini dilakukan pada Mie Gacoan untuk mengetahui apakah tingkat kepuasan para pelanggan Mie Gacoan mendapatkan fasilitas yang diharapkan. Dari hasil metode *Importance Performance Analysis (IPA)* didapatkan tingkat kesesuaian adalah 82.54% dan diagram kartesius mendapatkan hasil dari 21 atribut mempunyai 7 atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan yaitu atribut urutan 2, 4, 7, 13, 14, 16 dan 17. Selanjutnya pada hasil metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* mendapatkan skor 73.01% yang artinya menurut indeks “sangat puas” atas kinerja yang telah diberikan.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index (CSI), Diagram Kartesius, Importance Performance Analysis (IPA), Kepuasan pelanggan.*

Abstract: *Customer satisfaction is a very important factor in the field of service. In customer satisfaction there are several methods to solve a problem in order to get good service. By using the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Customer Satisfaction Index (CSI) method, calculations will be carried*

out to determine the level of customer satisfaction and what performance needs to be improved. This research was conducted on gacoan noodles to find out whether the satisfaction level of gacoan noodle customers got the expected facilities. From the results of the Importance Performance Analysis (IPA) method, the suitability level is 82.54% and the Cartesian diagram obtains the results of 21 attributes having 7 attributes that must be repaired and increased, namely attribute sequences 2, 4, 7, 13, 14, 16 and 17. Then on the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) method get a score of 73.01%, which means that according to the index "very satisfied" for the performance that has been given.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI), Cartesian Diagram, Importance Performance Analysis (IPA), Customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Indonesia menjadi negara yang memposisikan mie sebagai makanan pokok kedua sesudah nasi. Mie yang mempunyai bahan dasar berupa tepung dan telur yang tidak asing di kalangan masyarakat termasuk Indonesia. Pembuatan mie juga dilakukan dengan menggunakan mesin pencetak mie untuk memudahkan cara pembuatannya.

Mie Gacoan didirikan oleh PT. Pesta Pora Abadi yang berasal dari Malang. Cabang pertama berada di kota Malang pada tahun 2016 dan mempunyai visi untuk menjadikan restoran mie terbaik di seluruh Indonesia. Sampai saat ini Mie Gacoan telah mempunyai lebih dari 100 cabang yang berbeda. Merek Mie Gacoan pertamanya telah berkembang didaerah Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, Kepulauan Bali.

Pada tahun 2022 di bulan September, Mie Gacoan telah membuka cabang pertama kali di kota Medan yaitu di jalan Dr. Mansyur. Dengan tempat yang strategis, Mie Gacoan telah menjadi sorotan masyarakat umum terutama bagi pelajar mahasiswa Universitas Sumatera Utara (USU). Tak hanya masyarakat sekitaran Dr. Mansyur yang mencoba, akan tetapi banyak kalangan luar yang datang untuk mencoba Mie Gacoan tersebut.

Dalam jurnal Melfa Yola dan Dwi Budianto (Yola & Budianto, 2013) *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah alat ukur yang biasa digunakan untuk menganalisis serta membandingkan seberapa banyak pengguna dalam suatu layanan dapat mengetahui kinerja/layanan terhadap tingkat kepuasan yang dihendaki. Secara luas metode IPA diterima dan digunakan di berbagai bidang karena kemudahan penggunaan dan tampilan hasil analisis serta mampu memfasilitasi peningkatan

kinerja. Metode IPA mempunyai beberapa cara pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan analisa kuadran untuk mengetahui sudut pandang pelanggan terhadap atribut yang sudah diketahui berdasarkan tingkatan nilai kepentingan dan kinerja yang telah di ukur (Siyamto, 2017).

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan supaya dapat lebih mudah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta mempunyai keunggulan berupa efisiensi yang mudah digunakan dan sederhana. Menurut Syukri (Syukri, 2014) CSI adalah indeks supaya mudah dalam mengetahui suatu tingkat kepuasan pelanggan dengan keseluruhan serta mempertimbangkan tingkatan nilai kepentingan berdasarkan atribut yang telah di ukur.

Berdasarkan penelitian terdahulu pada tahun (2020) Hasna Rahagi Sampurno dkk, melakukan penelitian yang berjudul *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada kualitas pelayanan gojek (studi pelanggan dikota Bandung)*. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan pada gojek sebesar 73,54% yang dinyatakan puas. Sedangkan berdasarkan hasil dari metode IPA didapatkan empat kuadran. Pada Kuadran I, terdapat tiga tingkat kepentingan prioritas tinggi yang harus diperhatikan. Layanan Gojek dianggap tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Kuadran II memiliki empat belas atribut kinerja pelayanan yang dianggap diharapkan. Kuadran III memiliki tiga belas atribut yang menurut pelanggan kurang penting. Pada kuadran IV memiliki dua atribut yang dilihat tingkat kepentingannya dibilang rendah oleh pelanggan tetapi kinerja yang diberikan gojek sudah baik sehingga perlu dipertahankan oleh pihak gojek (Sampurno & Sharif, 2020).

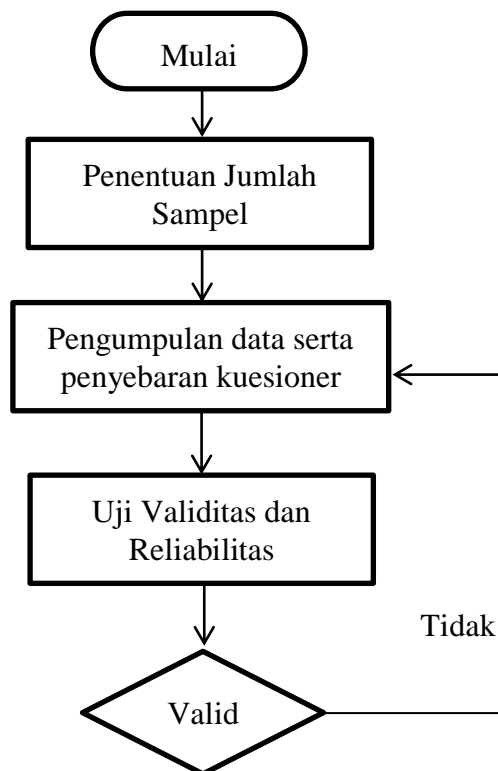
Pada tahun (2018) Risep Khairul Umam dkk, melakukan penelitian yang berjudul *Analisa kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan penelitian diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan OIS *Photography* adalah 74,19% yang dinyatakan puas. Sedangkan dengan metode IPA kualitas layanan yang dianggap penting dan ditingkatkan dalam menentukan kepuasan pelanggan di IOS *Photography* adalah pilihan layanan foto yang beragam, waktu tunggu cetak foto yang tidak terlalu lama, kemampuan karyawan dalam memahami perilaku konsumen (Umam et al., 2018).

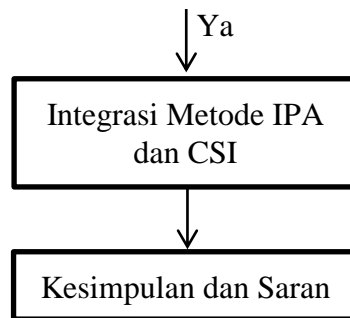
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan memperbaiki atribut-atribut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Mie Gacoan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan

mengaplikasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Mie Gacoan cabang Dr. Mansyur Kota Medan.

METODE PENELITIAN

Identikasi masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana pada tingkat kepentingan (*Importance*) serta kepuasan pelanggan (*Satisfaction*) terhadap kinerja pelayanan Mie Gacoan Dr. Mansyur yang akhirnya akan di analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) sehingga mendapatkan hasil pada kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari konsumen menggunakan kuesioner yang akan diisi. Kuesioner dilakukan dengan menyebarkan serta diisi lewat responden yang telah memenuhi syarat. Pengumpulan data dengan menentukan jumlah sampel selanjutnya penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menentukan sampel penelitian menggunakan rumus persamaan, kemudian menyusun variabel pertanyaan yang mengindikasikan kualitas dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dan menyebar luaskan kuesioner kepada responden. Berikut langkah-langkah dalam penelitian ini:





Gambar 1. Diagram alir kerangka penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Untuk menentukan jumlah responden, dilakukan rumus Algifari (2019) dilakukan jumlah selang kepercayaannya sebesar 90% dan *sampling error* sebanyak 10%. Rumus berikut biasanya dilakukan supaya mengetahui jumlah populasi yang tidak diketahui. Dapat dilihat pada rumus di bawah:

$$\begin{aligned}n &= 0,25 \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right)^2 \\n &= 0,25 \left(\frac{1,65}{0,1} \right)^2 \\&= 0,25 \times 272,25 \\&= 68,06 \approx 70\end{aligned}$$

Kuesioner

Pada kuesioner terdapat beberapa atribut pertanyaan untuk menganalisis pelayanan Mie Gacoan Dr. Mansyur tersebut. Adapun jumlah kuesioner yang telah disebarakan sebanyak 105 responden dikarenakan ada beberapa responden menjawab dengan hasil tidak valid untuk mencapai 100 responden. Berikut rincian dari responden:

Jumlah kuesioner yang disebarakan: 105 responden

Jumlah kuesioner yang dapat diolah: 100 responden

Jumlah responden yang tidak dapat diolah: 5 responden

Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jawaban 100 responden, diketahui perbandingan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Jenis Kelamin Responden
Laki-laki	42
Perempuan	58
Total	100

Dengan tabel berikut didapatkan jenis kelamin dari 100 responden yang dimana jenis kelamin laki-laki terdapat 42 dengan persentase 42% dan jenis kelamin perempuan terdapat 58 dengan persentase 58%.

Karakteristik Menurut Pekerjaan

Berikut hasil karakteristik pada responden melihat dari profesi pekerjaan:

Tabel 2. Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah Pekerjaan Responden
PNS	3
Pegawai Swasta	9
Pelajar	14
Mahasiswa	58
Wiraswasta	10
Konsultan	4
Barista	2
Total	100

Dapat dilihat dari data tabel bahwa jumlah pekerjaan responden 100 orang terdapat 3 orang PNS, 9 orang Pegawai swasta, 14 orang Pelajar, 58 orang Mahasiswa, 10 orang Wiraswasta, 4 orang Konsultan dan 2 orang Barista.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berikut hasil dari karakteristik responden berdasarkan usia:

Tabel 3. Usia Responden

Usia	Jumlah Usia Responden
17-23	74
24-30	17
31-37	4
38-45	5
Total	100

Berdasarkan Usia tabel berikut dapat dilihat pada 100 responden terdapat 74 orang yang berusia 17-23, 17 orang yang berusia 24-30, 4 orang yang berusia 31-37 dan 5 orang yang berusia 38-45.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut hasil dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 4. Karakteristik Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Pendidikan Terakhir Responden
SMP	14
SMA/SMK	60
D3	4
S1	22
Total	100

Berdasarkan tabel didapatkan pendidikan terakhir 100 responden terdapat 14 orang berpendidikan terakhir SMP, 60 orang berpendidikan terakhir SMA/SMK, 4 orang berpendidikan terakhir D3 dan 22 orang yang berpendidikan terakhir.

Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Untuk menghitung tingkat kesesuaian pertanyaan pertama menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{392}{445} \times 100\%$$

$$Tki = 88,09\%$$

Kemudian dilakukan nilai skor rata-rata tingkat kinerja atau sumbu horizontal (\bar{X}) dan skor rata-rata tingkat kepentingan atau sumbu vertikal (\bar{Y}) menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{392}{100} = 3,92$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} = \frac{445}{100} = 4,45$$

Kemudian pada hasil variabel pertanyaan kedua sampai akhir akan disajikan dalam bentuk tabel untuk mengetahui tingkat kesesuaian (Tki), tingkat kinerja (\bar{X}) dan tingkat kepentingan (\bar{Y}) sebagai berikut:

Tabel 5. Nilai Rata-rata Responden

No	Daftar Pertanyaan	Tingkat Kesesuaian (Tki)	Tingkat kinerja (\bar{X})	Tingkat Kepentingan (\bar{Y})
1.	Ketersediaan ruang mushollah yang bersih dan nyaman	88.09%	3,92	4,45
2.	Kebersihan toilet	75.16%	3,51	4,67
3.	Parkiran motor/mobil Mie Gacoan yang luas dan aman serta harga parkir yang konsisten	84.98%	3,79	4,46
4.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan meja di Mie Gacoan	78.27%	3,53	4,51
5.	Ketersediaan tempat menunggu bagi pelanggan take away	90.05%	3,80	4,22
6.	Ketersediaan wifi bagi pelanggan	79.22%	3,24	4,09
7.	Fasilitas kipas angin yang memadai	66.23%	3,00	4,53
8.	Karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan	86.08%	3,65	4,24
9.	Para karyawan menawarkan makanan dan minuman tambahan	81.91%	3,26	3,98
10.	Para karyawan mampu memahami akan kebutuhan pelanggan	83.45%	3,48	4,17
11.	Kepedulian karyawan terhadap kondisi dan situasi Mie Gacoan	82.27%	3,62	4,40
12.	Kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan konsisten	84.57%	3,89	4,60
13.	Kasir Mie Gacoan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas	80.54%	3,60	4,47
14.	Karyawan menangani keluhan pelanggan secara cepat	79.82%	3,64	4,56
15.	Kecepatan dan ketepatan kasir pada saat proses administrasi	85.81%	3,92	4,58
16.	Kecepatan karyawan dalam penyajian makanan dan minuman	76.89%	3,46	4,50
17.	Pengaturan tempat duduk saat penuh	80.41%	3,57	4,44
18.	Makanan dan minuman yang dihidangkan higienis	87.98%	4,10	4,66
19.	Jaminan dan kepercayaan terhadap layanan Mie Gacoan	90.95%	3,92	4,31
20.	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada	85.49%	3,83	4,48

	pelanggan			
21.	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan	85.11%	3,83	4,50
	TOTAL	1733.28%	76,56	92,82
	Rata-rata Total	82.54%	3,65	4,42

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

Analisis Tingkat Kepuasan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berikut terdapat contoh perhitungan dalam atribut pertama yaitu:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} = \frac{445}{100} = 4.45$$

2. Menentukan *Weight Factors* (WF) sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} = \frac{4.45}{92,82} = 4.79$$

3. Menentukan *Weight Score* (WS) sebagai berikut:

$$WS_i = WF_i \times MSS = 4.79 \times 3.92 = 18.78$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\% = \frac{365.03}{5} \times 100\% = 73.01\%$$

Kemudian untuk mengetahui hasil keseluruhan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Perhitungan CSI

No	Daftar Pertanyaan	Rata-rata Tingkat kepentingan (MIS)	WF (%)	Rata-rata Tingkat Kepuasan (MSS)	WS
1.	Ketersediaan ruang mushollah yang bersih dan nyaman	4.45	4.79%	3.92	18.78
2.	Kebersihan toilet	4.67	5.03%	3.51	17.66
3.	Parkiran motor/mobil Mie Gacoan yang luas dan aman serta harga parkir yang konsisten	4.46	4.80%	3.79	18.19

4.	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan meja di Mie Gacoan	4.51	4.86%	3.53	17.16
5.	Ketersediaan tempat menunggu bagi pelanggan take away	4.22	4.55%	3.8	17.29
6.	Ketersediaan wifi bagi pelanggan	4.09	4.41%	3.24	14.29
7.	Fasilitas kipas angin yang memadai	4.53	4.88%	3	14.64
8.	Karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan	4.24	4.57%	3.65	16.68
9.	Para karyawan menawarkan makanan dan minuman tambahan	3.98	4.29%	3.26	13.99
10.	Para karyawan mampu memahami akan kebutuhan pelanggan	4.17	4.49%	3.48	15.63
11.	Kepedulian karyawan terhadap kondisi dan situasi Mie Gacoan	4.4	4.74%	3.62	17.16
12.	Kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan konsisten	4.6	4.96%	3.89	19.29
13.	Kasir Mie Gacoan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas	4.47	4.82%	3.6	17.35
14.	Karyawan menangani keluhan pelanggan secara cepat	4.56	4.91%	3.64	17.87
15.	Kecepatan dan ketepatan kasir pada saat proses administrasi	4.58	4.93%	3.92	19.37
16.	Kecepatan karyawan dalam penyajian makanan dan minuman	4.5	4.85%	3.46	16.78
17.	Pengaturan tempat duduk saat penuh	4.44	4.78%	3.57	17.06
18.	Makanan dan minuman yang dihidangkan higienis	4.66	5.02%	4.1	20.58

19.	Jaminan dan kepercayaan terhadap layanan Mie Gacoan	4.31	4.64%	3.92	18.19
20.	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan	4.48	4.83%	3.83	18.50
21.	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan	4.5	4.85%	3.83	18.58
TOTAL		92.82	100.0 0%	76.56	365.0 3
Rata-rata Total		4.42	4.78%	3.65	17.38

Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan perhitungan yang telah dikerjakan maka minimal sampel yang dibutuhkan sebesar 70 responden. Peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden yang dimana data sudah sangat mencukupi untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Mie Gacoan Dr. Mansyur.

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui validitas setiap kuesioner dan digunakan untuk mengumpulkan data-data dari peneliti agar dapat dikolerasikan skor yang muncul dengan jawaban responden. Hasil dari pengujian yang didapatkan nilai lebih besar dari pada nilai untuk semua atribut. Misalnya sebagai contoh pada atribut 1 pada data kepuasan nilai 0,607 lebih besar dari nilai 0,197 sehingga ini berarti atribut-atribut yang terdapat pada kuisisioner semuanya telah dinyatakan valid atau sah dan kuisisioner tersebut dapat digunakan untuk tahap pengujian berikutnya.

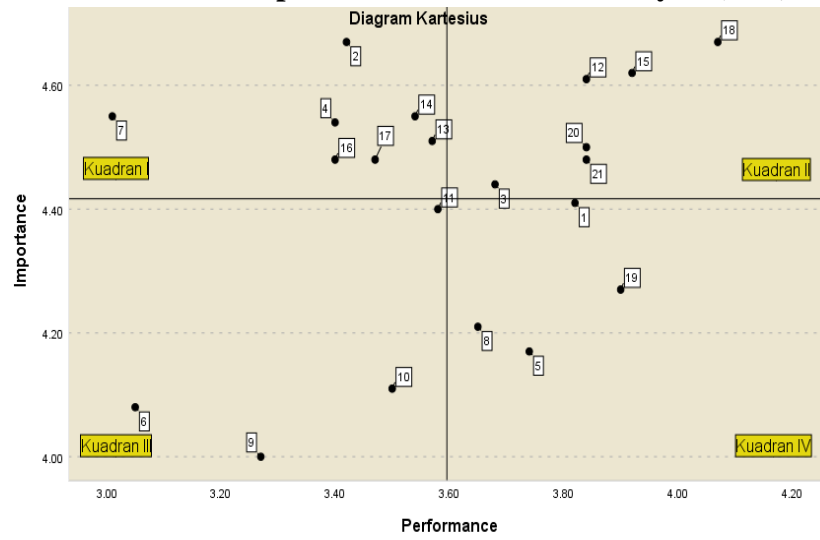
3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui hasil yang baik dari pengukuran yang sudah dikerjakan. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka penelitian dikatakan reliabel dan apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka penelitian dikatakan tidak reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas:

Tabel 8. Hasil uji reliabilitas

Cronbach's Alpha Kepuasan	Cronbach's Alpha Kepentingan	N of Items
0.917	0.864	21

4. Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)



1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menggambarkan atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden akan tetapi kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan responden dan masih dibidang rendah. Atribut-atribut yang terdapat di kuadran I harus ditingkatkan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Tabel 10. Tabel Kuadran I

Kuadran I	Atribut	Dimensi
2	Kebersihan Toilet	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)
4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan meja di Mie Gacoan	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)
7	Fasilitas kipas angin yang memadai	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)
13	Kasir Mie Gacoan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas	<i>Reliability</i> (kehandalan)
14	Karyawan menangani keluhan pelanggan secara cepat	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)
16	Kecepatan karyawan dalam penyajian	<i>Responsiveness</i>

	makanan dan minuman	(daya tanggap)
17	Pengaturan tempat duduk saat penuh	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)

2. Kuadran II

Kuadran II menggambarkan atribut-atribut yang mempengaruhi terhadap kepuasan responden yang perlu dipertahankan karena mendapatkan faktor-faktor positif dari responden.

Tabel 11. Tabel Kuadran II

KuadranII	Atribut	Dimensi
3	Parkiran motor/mobil di Mie Gacoan yang luas dan aman serta harga parkir yang konsisten	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)
12	Kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan konsisten	<i>Reliability</i> (kehandalan)
15	Kecepatan dan ketepatan kasir pada saat proses administrasi	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)
18	Makanan dan minuman yang dihidangkan higienis	<i>Assurance</i> (kepastian)
20	Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan	<i>Assurance</i> (kepastian)
21	Karyawan mampu berkomunikasi yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan	<i>Assurance</i> (kepastian)

3. Kuadran III

Kuadran III merupakan atribut-atribut yang dimana menurut responden biasa atau kurang penting sedangkan kinerjanya biasa atau cukup.

Tabel 12. Tabel Kuadran III

Kuadran III	Atribut	Dimensi
6	Ketersediaan Wifi bagi pelanggan	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)
9	Para karyawan menawarkan makanan dan minuman tambahan	<i>Emphaty</i> (empati)
10	Para karyawan mampu memahami akan kebutuhan pelanggan	<i>Emphaty</i> (empati)
11	Kepedulian karyawan terhadap kondisi dan situasi Mie Gacoan	<i>Emphaty</i> (empati)

4. Kuadran IV

Kuadran IV merupakan atribut-atribut pertanyaan dinilai berlebihan yang mengakibatkan responden menganggap tidak terlalu penting tetapi kinerjanya sangat baik dan memuaskan.

Tabel 13. Tabel Kuadran IV

KuadranIV	Atribut	Dimensi
1	Ketersediaan ruang mushollah yang bersih dan nyaman	Tangibles (bukti fisik)
5	Ketersediaan tempat menunggu bagi pelanggan take away	Tangibles (bukti fisik)
8	Karwayan memberikan perhatian kepada pelanggan	Emphaty (empati)
19	Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan Mie Gacoan	Assurance (kepastian)

5. Analisis Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Menentukan *Customer Satisfation Indeks* (CSI) yang terdapat pada persamaan (2.15) sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% = \frac{365.03}{5} \times 100\% = 73.01\%$$

Setelah diketahui hasil dari tabel 4.35 yang dikerjakan menggunakan rumus CSI, maka didapatkan indeks kepuasan pelanggan terhadap layanan Mie Gacoan Dr. Mansyur sebesar 73.01% dengan rentang 66 sampai 80. Dengan itu tingkat kepuasan pelanggan Mie Gacoan Dr. Mansyur dinyatakan puas. Hal ini dapat dijadikan motivasi untuk mempertahankan kualitas layanan di Mie Gacoan Dr. Mansyur.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil yang telah dilakukan oleh peneliti di Mie Gacoan cabang Dr. Mansyur, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil nilai tingkat kepuasan pelanggan Mie Gacoan cabang Dr. Mansyur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 73.01% yang artinya menurut indeks “puas” atas kinerja yang telah diberikan.
2. Hasil dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada diagram kartesius terdapat beberapa variabel yang kualitasnya harus ditingkatkan dan diperbaiki. Pada kuadran I terdapat atribut-atribut yang harus diperbaiki yaitu: kebersihan toilet, kebersihan/kerapian dan kenyamanan meja di Mie Gacoan, fasilitas kipas angin yang memadai, kasir Mie Gacoan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara

jelas, karyawan menangani keluhan pelanggan secara cepat, kecepatan karyawan dalam penyajian makanan dan minuman serta pengaturan tempat duduk saat penuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2019). Mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan Metode Importance Performance Analysis dan Model kano. Yogyakarta: BPFE
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870.
- Siyanto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisa GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.
- Umam, R. K., Hariastuti, N. P., Teknologi, I., & Tama, A. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 0(0), 339–344.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301–309.