

ABSTRACT

Currently, the number of drinking water companies is growing rapidly. This condition makes the level high . Competition between companies in Probolinggo must have a strategy to survive in the bottled water business. In addition, a number of large companies also took the opportunity to expand the bottled water business, not only into the large category but also into small sizes such as AQUA'e Probolinggo. Data were collected by distributing questionnaires to 98 respondents, and using Importance-Performance Analysis (IPA) to compare expectations and company performance. There are six factors that must be considered by the company and are shown in the Cartesian Diagram. In quadrant I the average important value is 4.25 and the average performance is 4.24, so the attributes in the quadrant need to be prioritized and improved. In quadrant II, the attributes in quadrant II need to be maintained. Attributes that are included in quadrant III means that they have a performance level below the average but are considered unfavorable by the respondents and the level of need is quite high, so that the level of consumer satisfaction is still lacking or not satisfactory. In quadrant III, attributes in quadrant III need to be prioritized. In quadrant IV the attributes in quadrant IV will cause a waste of resources. The calculation results of all service quality attributes which include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy produce 98%-100% satisfaction. This means that the level of customer satisfaction is very satisfied. In this study, AQUA-e Probolinggo's position is in the quadrant position. 2, meaning that service quality attributes should be maintained to meet customer satisfaction.

Keywords: AQUA'e Probolinggo, Customer Analysis, Importance Performance Analysis

ABSTRAK

Saat ini, jumlah perusahaan air minum tumbuh pesat. Kondisi ini membuat level tinggi. Persaingan antara perusahaan di Probolinggo harus memiliki strategi untuk bertahan dalam bisnis air minum dalam kemasan. Selain itu, sejumlah perusahaan besar juga mengambil peluang untuk memperluas bisnis air minum dalam kemasan, tidak hanya ke dalam kategori ukuran besar tetapi juga ke ukuran kecil seperti AQUA'e Probolinggo. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 98 responden, dan diproses dengan menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA) untuk membandingkan antar pelanggan harapan dan kinerja perusahaan. Ada enam faktor yang harus dibayar perusahaan perhatian dan itu ditunjukkan dalam Diagram Cartesian. Pada kuadran I nilai rata-rata *importance* sebesar 4.25 dan rata-rata *performance* 4.24, maka atribut yang berada di kuadran I perlu diprioritaskan dan ditingkatkan. Pada kuadran II atribut yang berada di kuadran II perlu dipertahankan. Atribut yang masuk pada kuadran III artinya ini memiliki tingkat kinerja dibawah rata-rata tetapi dan dinilai kurang baik oleh responden dan tingkat kebutuhannya cukup tinggi, sehingga tingkat nilai kepuasan konsumen masih kurang atau belum memuaskan. Pada kuadran III maka atribut yang berada di kuadran III perlu diprioritaskan. Pada kuadran IV atribut yang berada di kuadran IV akan menyebabkan pemborosan pada sumber daya. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden dari keseluruhan atribut kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menghasilkan kepuasan 98%-100%. Artinya bahwa tingkat kepuasan pelanggan adalah sangat puas. Pada penelitian ini posisi AQUA-e Probolinggo berada di posisi kuadran 2, artinya bahwa atribut kualitas layanan patut dipertahankan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: AQUA'e Probolinggo, Analisis Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis