

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KANTOR  
POS JEMBER MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(IPA)**

**Deviena rizki r, Anwar, Akhmad Fahrur Rozi**  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Email : [devienariski@gmail.com](mailto:devienariski@gmail.com)

**ABSTRAK**

Judul penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Pos Jember Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan 5 dimensi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian konsumen masih belum puas terhadap kualitas pelayanan dari kantor pos jember terlihat dari hasil pengukuran menunjukkan hasil kinerja 3,68 lebih rendah dibandingkan harapan 4,06. Dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan empat atribut yang berada dalam kuadran I meliputi dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap yang artinya atribut tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan Kantor Pos Jember semakin membaik kedepannya.

**Kata Kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Konsumen**

**ABSTRACT**

*The title of this research is the analysis of service quality on the satisfaction of the post office customers in Jember using the method importance performance analysis (IPA). The purpose of this study was to analyze the level of customer satisfaction with service quality by using a five dimensional approach. The sample used in this research are 100 respondent, data collection techniques using questionnaires and analysis used include validity and reliability tests. The results of the study show that some consumers are still not satisfied with the the quality of service from the post office in jember it can be seen from the measurement results that the performance results of 3,68 are lower than expectations of 4,60. Using the cartesius diagram shows four attributes that are in quadran I include tangible, reliability, responsiveness which means that these attributes must be improved in order to improve the quality of post office services in the future.*

**Keyword : *Importance Performance Analysis* (IPA), Customer satisfaction**

## 1. PENDAHULUAN

Banyaknya jasa yang ditawarkan oleh perusahaan mengakibatkan konsumen akan semakin selektif terhadap suatu jasa yang diinginkan. Mereka akan melihat dan menilai berbagai hal yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya, untuk menghadapi hal demikian perusahaan perlu menetapkan strategi pemasaran yang tepat, salah satunya dengan mengelola kualitas pelayanan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Kondisi ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama tentang sistem nilai dan cara pandang masyarakat untuk lebih menuntut pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginannya (Kotler dan Amstrong, 2008). Perubahan kondisi tersebut menyebabkan semakin ketatnya persaingan disegala bidang

Kotler (2008) Kepuasan adalah sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antara kinerja atas produk dengan ekspektasi mereka pada saat mendapatkan. Kepuasan para konsumen merupakan salah satu faktor yang menentukan daya saing untuk memenangkan persaingan. Sebab kalau pelanggan tidak puas mereka akan menyikapi dengan meninggalkan perusahaan dan beralih menjadi pelanggan pihak bersaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan laba dan pada akhirnya akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Dengan didukung tingkat ketepatan dari fasilitas yang baik menjadi tujuan utama. Pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan pelanggan yang puas (Schnaas dalam Tjiptono Dan Chandra, 2005).

Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen, kualitas memberikan suatu dorongan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyudin, 2007). Wyckof dan Arief

(2007:118) Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, kualitas pelayanan juga harus memperhatikan berbagai dimensi dikarenakan hal yang dilakukan oleh perusahaan yang maksimal tentang pelayanan yang ada, akan didapatkan oleh konsumen sehingga nantinya dapat mempersepsikan bahwa konsumen adalah raja sehingga didapatkan pelayanan yang maksimal dan sebaik mungkin. Menurut Fandy Tjiptono (2012) Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran yang didapatkan konsumen seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan dan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang ada.

Salah satu perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan adalah PT.POS Indonesia yang merupakan perusahaan BUMN, perusahaan ini bergerak dalam bidang kegiatan pelayanan lalu lintas informasi, uang, barang, dan lainnya. Kantor Pos Jember sebagai lembaga yang berorientasi sosial dan bisnis, dalam menghadapi persaingan yang tidak lepas dari usahanya untuk terus menunjukkan kualitas jasa dan pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan yang utama yaitu mempertahankan para konsumennya. Ditinjau dari sisi pelanggan dengan latar belakang yang berbeda-beda baik dari segi ekonomi, sosial, pendidikan dan lain-lain.

Dengan banyaknya pesaing-pesaing perusahaan sejenis di kota jember menuntut kantor pos untuk selalu meningkatkan mutu dan profesionalisme kinerjanya dengan dukungan yang utama yaitu fasilitas dan pelayanan yang baik. Oleh sebab itu terjadi fluktuasi jumlah pengunjung yang datang ke Kantor Pos Jember dengan sejauh mana konsumen sering menggunakan pelayanan jasa yang ada pada kantor pos. Berikut merupakan data jumlah pengunjung dari bulan Agustus-Oktober :

Tabel 1 : Data pengunjung Kantor Pos Jember bulan Agustus-Oktober 2018

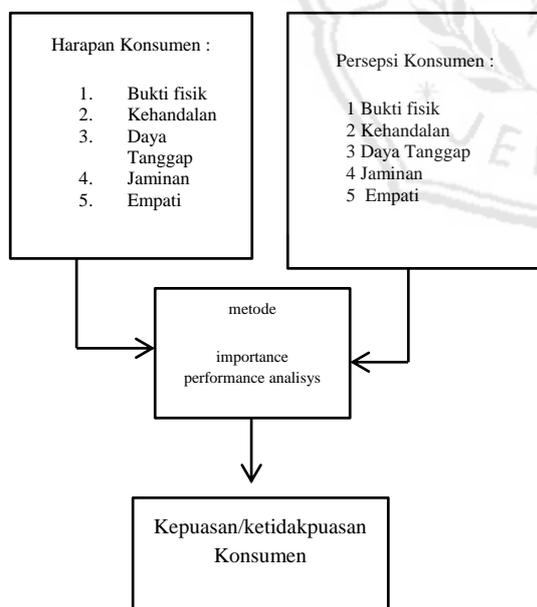
Bulan	Jumlah pengunjung
Agustus	13.884
September	13.632
Oktober	15.315

Sumber: Kantor Pos Jember

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa jumlah konsumen yang datang ke Kantor Pos Jember mengalami fluktuasi dari bulan Agustus sampai Oktober. Hal ini juga berarti ada sebab akibat konsumen menggunakan jasa pada kantor pos. Dapat dilihat bahwa pada bulan Agustus sejumlah 13.884 pelanggan, bulan September mengalami penurunan sedikit dengan jumlah 13.632 dan bulan Oktober mengalami kenaikan dengan jumlah pengunjung 15.315.

## 2. Metode Penelitian

Berdasarkan kerangka teori yang terdapat di tinjauan pustaka,peneliti menguraikan kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut :



Sumber : Parasuraman,et al (1985)

## Gambar 1

### Kerangka Konseptual Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2006). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kantor Pos Jember selama bulan September 2018 yaitu 13.632 orang

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2006). Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi. Dalam penelitian menggunakan metode slovin (sevilla et. A1. 1960:82). Maka dapat ditentukan jumlah sampel yang akan digunakan dengan batas kesalahan 10% atau 0,1. Karena populasi yang terjadi tidak homogen atau tidak tetap sehingga dalam pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{13.632}{1 + 13.632 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{13.632}{1 + 13.632 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{13.632}{1 + 13.632 (0,01)}$$

$$n = \frac{13.632}{137} = 99,50 = 100$$

accidental sampling teknik ini adalah memilih siapa saja yang dijumpai untuk dijadikan sampel, untuk mengetahui opini konsumen mengenai pelayanan suatu perusahaan. Peneliti bisa saja menemui konsumen yang kebetulan melakukan transaksi atau datang ke perusahaan tersebut

.(Sumber :Kriyantono,Rachmat, 2012, Riset Komunikasi, Penerbit Prenada Jakarta) . Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 100 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Arikunto (2006 : 128) angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi pertanyaan tersebut memberi respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket ini berisi pernyataan untuk diberi tanggapan oleh subyek peneliti yang disusun berdasarkan konstruksi teoritik yang telah disusun sebelumnya, kemudian dikembangkan ke dalam indikator – indikator dan selanjutnya dijabarkan menjadi butir pernyataan, sedangkan pengukurannya menggunakan skala *Likert*.

Responden dinyatakan tingkat kepuasan terhadap atribut – atribut kualitas pelayanan yang sama dengan memberikan bobot sebagai berikut :

1. Jawaban sangat tidak penting/sangat tidak memuaskan diberi skor:1
2. Jawaban tidak penting/ tidak memuaskan diberi skor:2
3. Jawaban netral / netral diberi skor :3
4. Jawaban penting / memuaskan skor:4
5. Jawaban sangat penting sekali / sangat memuaskan diberi skor :5

## 1. Analisis Data

### a. Uji Validitas

Validitas adalah instrument yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya dapat diukur (Sugiyono,2011:146). Issac dan Michael (1981) menjelaskan bahwa informasi uji validitas menunjukkan tingkat dari kemampuan tes untuk mencapai sasarannya. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS, uji validitas dilakukan pada setiap indikator hasilnya dibandingkan dengan

alfa. Apabila  $\text{sig-2 tailed} < \text{alfa}$  maka indikator tersebut dinyatakan valid.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *cronbach's alpha*  $\geq 0,6$  maka atribut dikatakan reliabel. Dan apabila nilai *cronbach's alpha*  $\leq 0,6$  maka atribut dikatakan tidak reliabel.

### c. Pengukuran Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1997) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas jasa atau produk yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. (Brandt,2000 dan latu Everett,2000). Importance Performance Analysis secara konsep merupakan suatu model multi atribut. Tehnik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relative atribut dan kepuasan konsumen. Daftar atribut dapat dikembangkan dengan mengacu kepada literature, melakukan interview. Evaluasi ini biasanya dipenuhi dengan melakukan survey terhadap sampel yang terdiri atas konsumen. Setelah menentukan atribut yang layak konsumen ditanya dengan dua, satu adalah atribut yang menonjol dan yang kedua adalah kinerja perusahaan yang menggunakan atribut tersebut. Skor mean kinerja dan kepentingan digunakan sebagai koordinat

untuk memplotkan atribut-atribut individu pada matriks dua dimensi yang ditunjukkan pada gambar berikut:

Kuadran A Prioritas utama	Kuadran B Pertahankan prestasi
Kuadran C Prioritas rendah	Kuadran D Berlebihan

## 2. Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

### a. Analisis IPA

Pengukuran tingkat pelayanan dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang digunakan pada Kantor Pos Jember pada 100 responden akan dapat dilihat pada atribut-atribut mana saja yang perlu mendapat perhatian utama dari pihak Kantor Pos Jember. Kemudian atribut-atribut tersebut dimasukkan kedalam diagram kartesius, dari pemetaan atribut akan dapat atribut apa saja yang terdapat di kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Prioritas Kinerja), III (Prioritas Rendah) dan IV (Berlebihan). Hasil perhitungan terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Jember dengan metode IPA.

Tabel 4.23 Rekapitulasi Data Perhitungan *Importance Performance Analysis*

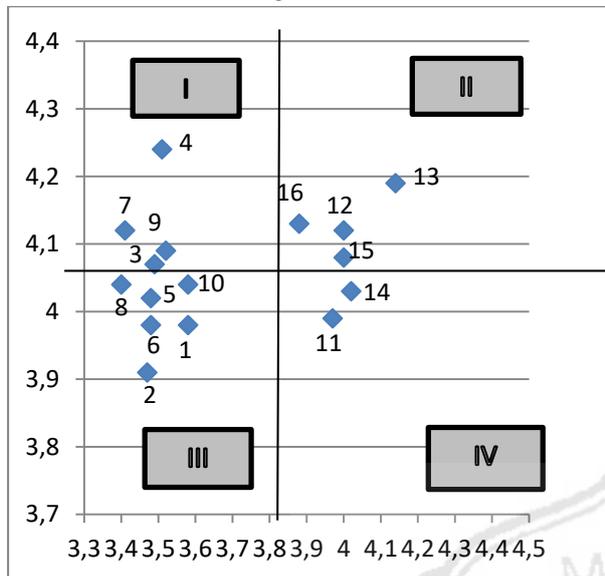
No	Atribut	kinerja	harapan
	<b>Tangible (bukti fisik)</b>		
1	Kebersihan halaman dan lingkungan kantor pos	3,58	3,98
2.	Penampilan karyawan yang sopan,rapid dan bersih	3,47	3,91
3.	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan memadai dan canggih	3,49	3,91
4.	Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan	3,51	4,24

<b>Reliability (kehandalan)</b>			
5	Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan	3,48	4,02
6	Ketelitian setiap karyawan dalam melayani konsumen	3,48	3,98
7.	Pelayanan yang ramah dan serius	3,41	4,12
<b>Responsiveness (daya tangap)</b>			
8	Selalu tanggap dalam melayani konsumen	3,40	4,04
9	Kejelasan informasi dalam penyampaian kepada konsumen	3,52	4,09
10	Karyawan harus memiliki kecepatan dalam memahami kebutuhan konsumen	3,58	4,04
<b>Assurance (Jaminan)</b>			
11	Karyawan sudah ahli dan berpengalaman dalam bidang pelayanan	3,97	3,99
12	Kejujuran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan	4,00	4,12
13	Ruang pelayanan bebas dari serangga (semut,lalat)	4,14	4,19
<b>Empathy (Empati)</b>			
14	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	4,02	4,03
15	Kesiapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan,keinginan konsumen	4,00	4,08
16	Bahasa yang digunakan karyawan ketika memberikan pelayanan harus baik dan sopan	3,88	4,13
Total		58,93	65,03
Rata-rata		3,68	4,06

Importance Performance Analysis menggabungkan pengukuran faktor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atau harapan dalam diagram kartesius yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi diagram kartesius dibagi

menjadi empat buat kuadran yaitu sebagai berikut :

Gambar 4.2 Diagram kartesius



### 3. Pembahasan

Pengukuran IPA dijabarkan kedalam diagram kartesius yang tersaji pada gambar 4.2 yang memusat pada sumbu X dan Y. Sumbu X merupakan nilai rata-rata kinerja dan sumbu Y merupakan rata-rata kepentingan atau harapan. kedua sumbu tersebut membentuk dua garis tegak lurus yang saling berpotongan dan membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran. Berdasarkan hasil pengolahan data IPA yang telah dilakukan maka diketahui terdapat 1 atribut yang berada pada kuadran 1, artinya atribut tersebut adalah atribut yang menjadi prioritas utama atau dianggap penting oleh responden namun kinerjanya kurang baik.

Hasil dari penelitian dengan judul Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan supermarket (2013) dengan menggunakan alat analisis IPA diperoleh bahwa terdapat 8 atribut yang berada pada III, hal ini berarti layanan yang diberikan oleh supermarket masih belum sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan penelitian oleh Johan Oscar (2014) yang berjudul analisis kepuasan pelanggan di SBU Laboratory

cibitung dengan menggunakan alat analisis IPA, dalam penelitian ini terdapat 5 atribut yang berada pada kuadran 1 hal ini menunjukkan layanan yang diberikan di sbu laboratory tidak terlaksana dengan baik untuk itu pihak atau karyawan sbu laboratory perlu mengevaluasi ke 5 atribut yang kurang baik dan segera merencanakan strategi kedepan supaya kinerja atribut tersebut dapat ditingkatkan. Sama halnya dengan pelayanan yang ada di Kantor pos Jember yang perlu melakukan evaluasi dan perencanaan solusi maupun strategi supaya kinerja dari 4 atribut yang berada dalam kuadran 1 dapat diperbaiki, berikut ini adapun strategi peningkatan dari 4 atribut tersebut :

Atribut *tangible* (bukti fisik) dan *reliability*(keandalan) *responsiveness* (daya tanggap)

- a. Atribut no 3 : Peralatan dan perlengkapan yang digunakan memadai dan canggih
- b. atribut no 4 : Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan
- c. atribut no 7 : Pelayanan yang ramah dan serius
- d. atribut no 9 : Kejelasan informasi dalam penyampaian kepada konsumen

Strategi yang dapat dilakukan oleh pihak kantor pos jember adalah mengupdate teknologi yang lebih canggih supaya pelayanan lebih cepat dan baik, lebih tepat waktu dalam hal jam buka pelayanan, karyawan diadakan pelatihan-pelatihan melayani konsumen dengan tata cara yang baik supaya konsumen merasa senang dan puas dalam hal pelayanan baik dari tata cara melayani, menjelaskan informasi, dan membantu keperluan para konsumen.

#### 4. Kesimpulan dan saran

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode IPA (*importance performance analysis*) menunjukkan bahwa hasil kinerja lebih rendah dengan hasil 3,68 dibandingkan hasil harapan 4,60

1. Dapat dilihat dari kuadran I memiliki 4 atribut yang dianggap penting oleh responden namun kinerjanya belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para responden meliputi :
  - a. Peralatan dan perlengkapan yang digunakan memadai dan cangguh
  - b. Keakuratan dan ketepatan dalam pelayanan
  - c. Pelayanan yang ramah dan serius
  - d. Kejelasan informasi dalam penyampaian kepada konsumen

Dengan demikian item-item tersebut menjadi skala prioritas utama perusahaan untuk diperbaiki.

2. Sedangkan untuk kuadran II Menunjukkan atribut yang dianggap penting dan memuaskan konsumen yang telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan meliputi
  - a. Kejujuran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan
  - b. Ruang pelayanan bebas dari serangga (semut,lalat)
  - c. Kesiapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan,keinginan konsume
  - d. Bahasa yang digunakan dalam memberikan pelayanan

Sehingga konsumen sudah puas dengan atribut tersebut sehingga perusahaan perlu mempertahankan.

##### a. SARAN

Saran yang diberikan penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya membahas metode IPA saja, maka untuk selanjutnya masih bisa disempurnakan dan dilengkapi lagi
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan pengalihan atribut – atribut dan skala penilaian secara lebih

mendalam lagi agar dapat memahami kondisi lebih baik.

3. Agar peningkatan kualitas layanan kantor pos bisa berjalan secara maksimal, maka perlu mengetahui informasi tentang keluhan dari para konsumen sehingga dapat dilakukan evaluasi
4. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam memperbaiki kualitas pelayanan Kantor Pos, agar kualitas pelayanan lebih baik lagi.

#### DAFTAR PUSTAKA

Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan indeks kepuasan metode IPA dan MODEL KANO*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.

Ariyoso. 2009. Metode IPA <http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15.Konsep-importance-performance-analysis/.15> Desember 2005.

Irwansahaja. Pengertian Jasa, Karakteristik Jasa,dan Strategi Jasa. 13 May 2013. [irwansahaja.blogspot.com/2013/05/penertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html](http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/penertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html)

Iswari Manik Istri dan Satriawan I ketut. 2015. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Jasa Dengan Menggunakan Metode IPA Studi Kasus Pada Restoran Subak Denpasar*. Jurnal REKAYASA DAN MANAJEMEN AGROINDUSTRI.

Kotler, Philip. 2007, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi Revisi Jakarta..

Kotler, P. dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid I Jakarta:Erlangga.

Kotler, P. 1993. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. FE Universitas Indonesia. Jakarta.

Parasuraman, A, Zeinhaml, V, and Berry L. (1990). A Conceptual model of service quality

and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50

Putri Revita Dwi dan Hariwan Peggy. 2015. *Kualitas Pelayanan Pada Layanan Call Center Menggunakan Metode IPA Pada Pengguna Layanan Call Center 108 Di Bandung*. e-Proceeding Of Management.

Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan praktek*. Jakarta: Salemba Empat.

Setyabudhi L Albertus, Larisang, Hutaeruk M Sabam. 2018. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengangkutan Sampah PT. Sacor Mandiri Jaya*. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*.

Santoso, 2011. *Persepsi Konsumen terhadap kualitas pelayanan bakpao telo dengan metode importance performance analysis (IPA)*. *Jurnal teknologi pertanian*. 12(1):9.

Sugiyono, Prof, Dr. 2010. *Statistika untuk penelitian*. Bandung. Alfabeta CV.

Sugiyono, Prof, Dr. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta CV.

Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa. PT Indeks Kembangan*. Jakarta.

