

Evaluasi Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance-Performance Analysis (IPA): Studi Kasus Kedai Roti Ibu Saya

Audi Janaty¹, Dea Delilah Kustia², Zaky Muhammad³, Somadi⁴

¹²³⁴Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Wanita Internasional

*Penulis Korespondensi: ¹janatyaudi@gmail.com, ²deakustia@gmail.com,

³zacky.muhammad2305@gmail.com, ⁴somadi@iwu.ac.id

Abstract. *Increasing competition in the culinary industry requires businesses to continuously improve service quality to meet customer expectations and enhance customer satisfaction. This study aims to analyze service quality and measure customer satisfaction at Kedai Roti Ibu Saya using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. This research employed a quantitative approach by distributing questionnaires to 117 respondents. The results showed that the conformity level between service performance and customer expectations was 104,47%, indicating that the overall service had met customer expectations. The IPA analysis revealed that the service attributes included in Quadrant I (Main Priority) were the cleanliness of tables and chairs, service speed, staff responsiveness in assisting customers, staff friendliness and courtesy, food cleanliness and safety, and attention to customer needs, indicating that these attributes should be prioritized for improvement. Furthermore, the CSI value of 65.00% indicates that customers were fairly satisfied with the services provided. Therefore, Kedai Roti Ibu Saya needs to continuously improve these priority service attributes to enhance customer satisfaction.*

Keywords: *service quality, customer satisfaction, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, service performance*

Abstrak. Persaingan usaha di bidang kuliner menuntut setiap pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan serta mengukur tingkat kepuasan pelanggan di Kedai Roti Ibu Saya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 117 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan sebesar 104,47%, yang mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) meliputi kebersihan area meja dan kursi, kecepatan pelayanan, ketanggapan staf dalam membantu pelanggan, keramahan dan kesopanan staf, kebersihan serta keamanan makanan, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan. Sementara itu, hasil perhitungan CSI sebesar 65,00% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup puas. Oleh karena itu, Kedai Roti Ibu Saya perlu melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada atribut-atribut tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan..

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, kinerja layanan*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia menunjukkan tren yang terus meningkat terutama pada sektor kuliner. Sektor ini menjadi salah satu penggerak perekonomian nasional karena mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, serta memenuhi kebutuhan konsumsi masyarakat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), usaha penyediaan makanan dan minuman merupakan salah satu sektor yang terus berkembang dengan jumlah usaha yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sektor kuliner

memiliki prospek yang baik, namun di sisi lain juga mengakibatkan persaingan usaha yang semakin ketat sehingga setiap pelaku usaha dituntut mampu memberikan nilai tambah melalui kualitas produk maupun kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Hildayati et al., (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan daya saing UMKM di sektor kuliner.

Kota Bandung dikenal sebagai salah satu destinasi wisata kuliner di Indonesia dengan perkembangan UMKM kuliner yang cukup pesat. Berdasarkan publikasi Kota Bandung Dalam Angka 2024 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Kota Bandung, sektor perdagangan, penyediaan akomodasi, serta penyediaan makanan dan minuman merupakan salah satu sektor yang memberikan kontribusi penting terhadap aktivitas perekonomian Kota Bandung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peluang usaha kuliner di Kota Bandung masih sangat besar. Namun, tingginya jumlah pelaku usaha menyebabkan persaingan bisnis semakin kompetitif sehingga setiap pelaku usaha harus mampu mempertahankan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan daya saing usahanya. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Iqbal & Wibowo (2024) yang menjelaskan bahwa perkembangan usaha kuliner di kota besar menuntut pelaku usaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha dalam mempertahankan pelanggan. Penelitian Ramadhan et al. (2026) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membangun keunggulan kompetitif sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan daya saing secara berkelanjutan. Somadi & Sitinjak (2021) juga menjelaskan bahwa evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar perusahaan mampu mengetahui atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial.

Menurut Parasuraman et al. (1988), model ini mengelompokkan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan atribut pelayanan dalam penelitian ini karena mampu menggambarkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh. Selain itu, Firdaus & Nur (2023) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja pelayanan dengan harapannya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan.

Kedai Roti Ibu Saya merupakan salah satu UMKM yang bergerak di bidang kuliner di Kota Bandung. Berdasarkan data internal perusahaan, usaha ini melayani sekitar 3.600 pelanggan setiap tahun. Meskipun demikian, masih terdapat sekitar 1.193 keluhan pelanggan yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, ketepatan penyampaian informasi produk, perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, serta kebersihan dan keamanan makanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu dievaluasi agar mampu memenuhi harapan pelanggan secara optimal. Permasalahan kualitas pelayanan tersebut juga tercermin dari ulasan pelanggan pada *platform Google Review*. Beberapa pelanggan menyampaikan keluhan terkait pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Kedai Roti Ibu Saya. Farizka Khairani mengeluhkan lamanya waktu penyajian makanan, kualitas produk yang dinilai menurun,

serta sikap pelayan yang kurang ramah dan tidak menyampaikan permintaan maaf atas keterlambatan pelayanan. AlFi juga menyampaikan bahwa pelayanan karyawan dinilai kurang ramah dan waktu penyajian pizza mencapai lebih dari satu jam sehingga menimbulkan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, Affan Fadil mengungkapkan bahwa pelanggan harus menunggu hampir dua jam untuk menerima pesanan, sementara pelanggan yang datang setelahnya justru memperoleh pesanan lebih dahulu. Berbagai ulasan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan pada aspek kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, kualitas produk, serta konsistensi pelayanan yang perlu segera dievaluasi guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Menurut Nuraini et al. (2021) menjelaskan bahwa *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode analisis yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) suatu atribut pelayanan yang digunakan untuk menentukan atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Sementara itu, metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berdasarkan perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut pelayanan (Maulidatur & Khairiah, 2023). Kombinasi kedua metode tersebut mampu memberikan informasi yang komprehensif mengenai atribut pelayanan yang harus diprioritaskan maupun dipertahankan.

Penelitian mengenai evaluasi kualitas pelayanan telah banyak dilakukan pada berbagai sektor jasa. Alfariysi & Andesta, (2022) menunjukkan bahwa kombinasi metode *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* mampu mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan secara efektif. Penelitian Haryati et al. (2024) juga menunjukkan bahwa penerapan metode IPA dan CSI memberikan informasi yang akurat mengenai tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan menurut Mufidah & Setyanto (2024) menyimpulkan bahwa metode *SERVQUAL* dan IPA dapat membantu pelaku usaha kuliner menentukan atribut pelayanan yang harus diprioritaskan.

Meskipun berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan telah banyak dilakukan, penelitian yang mengombinasikan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada Kedai Roti Ibu Saya belum pernah dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas pelayanan, mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama berdasarkan Diagram Kartesius IPA, mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode CSI, serta memberikan rekomendasi strategi perbaikan kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode ini dipilih karena mampu membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) pada setiap atribut pelayanan sehingga dapat mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, dipertahankan, maupun yang memiliki prioritas rendah. Data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Kedai Roti Ibu Saya, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti jurnal ilmiah, buku, artikel, dan dokumen lain yang berkaitan dengan

kualitas pelayanan serta metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian dinilai efektif untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (Maulidatur & Khairiah, 2023).

Atribut penelitian disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kelima dimensi tersebut kemudian dijabarkan ke dalam 17 atribut pelayanan, yaitu: (P1) kondisi bangunan dan tampilan luar kedai menarik, (P2) area meja dan kursi selalu bersih, (P3) toilet tersedia dalam kondisi bersih, (P4) pencahayaan di dalam kedai nyaman, (P5) sirkulasi udara di dalam kedai baik, (P6) area parkir tersedia dan memadai, (P7) makanan dan minuman disajikan dengan cepat, (P8) daftar menu mudah dipahami pelanggan, (P9) rasa makanan dan minuman konsisten, (P10) staf melayani pesanan dengan cepat, (P11) staf membantu pelanggan yang mengalami kesulitan, (P12) staf bersikap ramah dan sopan, (P13) staf memahami informasi mengenai menu, (P14) kebersihan dan keamanan makanan terjamin, (P15) staf memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, (P16) porsi makanan sesuai dengan harga, dan (P17) variasi menu yang ditawarkan beragam. Seluruh atribut tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan butir kuesioner untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan Kedai Roti Ibu Saya.

Teknik Analisis Data

A. Perancangan Kuesioner

Menurut Parasuraman et al. (1988), metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Penyusunan butir pertanyaan didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Setiap indikator diukur menggunakan Skala Likert lima tingkat untuk menilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), yang selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena sehingga banyak diterapkan dalam penelitian kepuasan pelanggan (Santika et al., 2023). Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan Skala Likert yakni 1–5

Tabel 1. Pengukuran Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup
4	Setuju
5	Sangat Setuju

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri atas 17 atribut pelayanan yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) menurut Parasuraman et al., (1988), yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

P1 = Kondisi bangunan dan tampilan luar kedai menarik

P2 = Area meja dan kursi selalu bersih

P3 = Toilet tersedia dalam kondisi bersih

P4 = Pencahayaan di dalam kedai nyaman

P5 = Sirkulasi udara di dalam kedai baik

P6 = Area parkir tersedia dan memadai

2. Reliability (Keandalan)

P7 = Makanan dan minuman disajikan dengan cepat

P8 = Daftar menu mudah dipahami pelanggan

P9 = Rasa makanan dan minuman konsisten

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

P10 = Staf melayani pesanan dengan cepat

P11 = Staf membantu pelanggan yang mengalami kesulitan

4. Assurance (Jaminan)

P12 = Staf bersikap ramah dan sopan

P13 = Staf memahami informasi mengenai menu

P14 = Kebersihan dan keamanan makanan terjamin

5. Empathy (Empati)

P15 = Staf memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan

P16 = Porsi makanan sesuai dengan harga

P17 = Variasi menu yang ditawarkan beragam

C. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat harapan pelanggan.

Rumus tingkat kesesuaian:

$$Tk = (Xi / Yi) \times 100\%$$

Keterangan:

Tk = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Kinerja

Yi = Skor Harapan

Nilai rata-rata dihitung menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \sum Xi / n$$

$$\bar{Y} = \sum Yi / n$$

Hasil rata-rata digunakan sebagai titik potong Diagram Kartesius untuk menentukan posisi masing-masing atribut pelayanan (Dwiputranti, 2022).

D. Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Penelitian Sipayung & Gunawan (2013), *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan. Metode CSI memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut pelayanan. Langkah-langkah perhitungan CSI adalah sebagai berikut:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dari setiap atribut

$$MIS_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

Y_i = skor tingkat kepentingan atribut ke- i

n = jumlah responden

2. Menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MSS_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan :

X_i = skor tingkat kinerja atribut ke-i

n = jumlah responden

3. Menghitung *Weight Factor* (WF) dengan rumus:

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum MIS_i}$$

Keterangan :

MIS_i = *Mean Importance Score* pada atribut ke-i

$\sum MIS_i$ = jumlah seluruh nilai *Mean Importance Score*

4. Menghitung *Weight Score* (WS) dengan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan :

WF_i = *Weight Factor* atribut ke-i

MSS_i = *Mean Satisfaction Score* atribut ke-i

5. Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI):

$$CSI = \frac{\sum WS_i}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

$\sum WS_i$ = jumlah seluruh *Weight Score*

HS = *Highest Scale* (skala tertinggi), yaitu 5

Nilai CSI dinyatakan dalam bentuk persentase (%)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kedai Roti Ibu Saya

Kedai Roti Ibu Saya merupakan salah satu usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak di bidang kuliner dan berlokasi di Jalan Tamansari No. 66, Kelurahan Lebak Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat. Kedai ini menawarkan berbagai pilihan makanan dan minuman, seperti aneka roti, pizza, mie Bangladesh, seblak, nasi goreng, camilan, serta berbagai jenis minuman dengan harga yang terjangkau. Selain menyediakan beragam menu, Kedai Roti Ibu Saya mengusung konsep bangunan bergaya klasik (*vintage*) sehingga memberikan suasana yang nyaman bagi pelanggan. Berdasarkan data internal perusahaan, kedai ini melayani sekitar 3.600 pelanggan setiap tahun. Meskipun demikian, perusahaan masih menerima berbagai keluhan pelanggan, terutama mengenai kecepatan pelayanan, keramahan staf, kejelasan informasi menu, serta kebersihan dan keamanan makanan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi kualitas pelayanan agar perusahaan dapat mengetahui atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

A. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. Atribut Penelitian

Atribut penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 17 atribut pelayanan yang mewakili lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Tabel 2. Atribut Penelitian

No	Dimensi	Kode	Atribut Pelayanan
1	<i>Tangibles</i>	P1	Kondisi bangunan dan tampilan luar kedai menarik
2	<i>Tangibles</i>	P2	Area meja dan kursi selalu bersih
3	<i>Tangibles</i>	P3	Toilet tersedia dalam kondisi bersih
4	<i>Tangibles</i>	P4	Pencahayaan di dalam kedai nyaman
5	<i>Tangibles</i>	P5	Sirkulasi udara dalam kedai baik
6	<i>Tangibles</i>	P6	Area parkir tersedia dan memadai
7	<i>Reliability</i>	P7	Makanan dan minuman disajikan dengan cepat
8	<i>Reliability</i>	P8	Daftar menu mudah dipahami pelanggan
9	<i>Reliability</i>	P9	Rasa makanan dan minuman konsisten
10	<i>Responsiveness</i>	P10	Staf melayani pesanan dengan cepat
11	<i>Responsiveness</i>	P11	Staf membantu pelanggan yang mengalami kesulitan
12	<i>Assurance</i>	P12	Staf bersikap ramah dan sopan
13	<i>Assurance</i>	P13	Staf memahami informasi mengenai menu
14	<i>Assurance</i>	P14	Kebersihan dan keamanan makanan terjamin
15	<i>Empathy</i>	P15	Staf memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan
16	<i>Empathy</i>	P16	Porsi makanan sesuai dengan harga
17	<i>Empathy</i>	P17	Variasi menu yang ditawarkan beragam

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026

2. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja (*performance*) dan skor harapan (*importance*) pelanggan.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan

No	Item	Skor Kinerja (X)	Skor Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	P1	413	386	106,99
2	P2	375	375	100,00
3	P3	403	368	109,51
4	P4	398	340	117,06
5	P5	358	319	112,23
6	P6	424	381	111,29
7	P7	413	350	118,00
8	P8	400	381	104,99
9	P9	412	344	119,77
10	P10	382	376	101,60
11	P11	380	389	97,69
12	P12	373	380	98,16
13	P13	354	369	95,93
14	P14	354	397	89,17
15	P15	371	387	95,87
16	P16	374	370	101,08
17	P17	404	382	105,76

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026

Perhitungan Tingkat Kesesuaian:

$$TK = \frac{X}{Y} \times 100\%$$

$$TK = \frac{404}{382} \times 100\%$$

$$TK = 1,0576 \times 100\%$$

$$TK = 105,76\%$$

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar atribut memiliki tingkat kesesuaian di atas 100%, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan. Namun, atribut P11, P12, P13, P14, dan P15 masih berada di bawah 100% sehingga menjadi prioritas perbaikan.

3. Perhitungan Nilai Rata-rata

Adapun hasil perhitungan nilai rata-rata untuk setiap atribut dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Perhitungan Nilai Rata-Rata Untuk Setiap Atribut

No	Atribut	ΣX	ΣY	n	Rata-rata Kinerja (X)	Rata-rata Harapan (Y)
1	P1	413	386	117	3,53	3,30
2	P2	375	375	117	3,21	3,21
3	P3	403	368	117	3,44	3,15
4	P4	398	340	117	3,40	2,91
5	P5	358	319	117	3,06	2,73
6	P6	424	381	117	3,62	3,26
7	P7	413	350	117	3,53	2,99
8	P8	400	381	117	3,42	3,26
9	P9	412	344	117	3,52	2,94
10	P10	382	376	117	3,26	3,21
11	P11	380	389	117	3,25	3,32
12	P12	373	380	117	3,19	3,25
13	P13	354	369	117	3,03	3,15
14	P14	354	397	117	3,03	3,39
15	P15	371	387	117	3,17	3,31
16	P16	374	370	117	3,20	3,16
17	P17	404	382	117	3,45	3,26
Total		6.598	6.334	-	56,04	54,09
Rata-rata Keseluruhan					3,45	3,26

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026

Perhitungan nilai Rata-rata

Rata-rata kinerja (X)

$$X = \frac{\Sigma X}{n}$$

$$X = \frac{404}{117}$$

$$= 3,45$$

Rata-rata Harapan (Y)

$$Y = \frac{\Sigma Y}{n}$$

$$Y = \frac{382}{117}$$

$$= 3,26$$

Berdasarkan Tabel 4, nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) sebesar 3,45 dan rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 3,26 digunakan sebagai titik potong Diagram Kartesius IPA untuk menentukan posisi setiap atribut pelayanan pada empat kuadran analisis.

Tabel 5. Nilai Rata-rata

Keterangan	Nilai
Total Kinerja	6.598
Total Harapan	6.334
Rata-rata Kinerja	3,45
Rata-rata Harapan	3,26

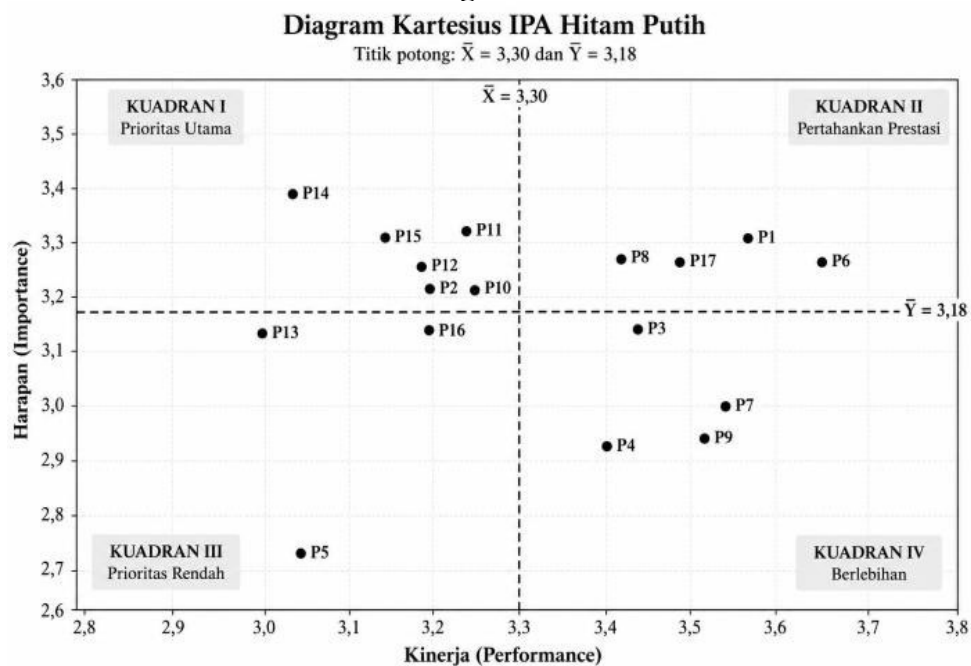
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026

Berdasarkan Tabel 5, rata-rata kinerja pelayanan sebesar 3,45 dan rata-rata harapan pelanggan sebesar 3,26 digunakan sebagai titik potong Diagram Kartesius IPA dalam menentukan posisi setiap atribut pelayanan pada empat kuadran.

Tingkat kesesuaian secara keseluruhan diperoleh sebesar 104,47%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Roti Ibu Saya telah memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Nilai tingkat kesesuaian yang berada di atas 100% menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, atribut yang berada pada Kuadran I tetap perlu menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pelanggan. Penelitian Kurniawan & Widyaningrum, (2024) juga menjelaskan bahwa interaksi antara pelanggan dan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

A. Diagram Kartesius

Gambar 1. Diagram Kartesius IPA



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), diperoleh nilai rata-rata kinerja ($\bar{X}$) sebesar 3,45 dan rata-rata harapan ($\bar{Y}$) sebesar 3,26. Nilai tersebut digunakan sebagai titik potong pada Diagram Kartesius untuk mengelompokkan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingannya.

Kuadran I (Prioritas Utama) terdiri atas atribut P2, P10, P11, P12, P14, dan P15. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih di bawah rata-rata. Oleh karena itu, aspek kebersihan area meja dan kursi, kecepatan

pelayanan, kesiapan dan keramahan karyawan, kebersihan serta keamanan makanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan perlu menjadi fokus utama dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) meliputi atribut P1, P6, P8, dan P17. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga kualitas pelayanan pada aspek tampilan kedai, area parkir, kemudahan memahami daftar menu, dan variasi menu perlu dipertahankan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga

Kuadran III (Prioritas rendah) terdiri atas atribut P5, P13, dan P16. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sehingga belum menjadi prioritas utama bagi pelanggan. Meskipun demikian, perbaikan tetap perlu dilakukan secara bertahap.

Kuadran IV (Berlebihan) terdiri atas atribut P3, P4, P7, dan P9. Atribut-atribut ini memiliki kinerja yang tinggi, tetapi tingkat kepentingannya relatif rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan pelayanan melebihi harapan pelanggan pada aspek tersebut, sehingga sebagian sumber daya dapat dialihkan untuk meningkatkan atribut pada Kuadran I.

Secara keseluruhan, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kedai Roti Ibu Saya telah memenuhi harapan pelanggan pada sebagian besar atribut. Namun, perusahaan perlu memprioritaskan perbaikan pada atribut di Kuadran I karena memiliki pengaruh paling besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

B. Analisis Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang termasuk dalam Kuadran I adalah P2, P10, P11, P12, P14, dan P15. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih berada di bawah rata-rata. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut sangat penting, sehingga perusahaan perlu memprioritaskan perbaikan pada atribut-atribut tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) Atribut yang berada pada Kuadran II adalah P1, P6, P8, dan P17. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan pada atribut-atribut tersebut.

Kuadran III (Prioritas Rendah) Atribut yang termasuk dalam Kuadran III adalah P5, P13, dan P16. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Karena pelanggan tidak menganggap atribut tersebut sebagai prioritas utama, maka perbaikannya dapat dilakukan secara bertahap tanpa mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kuadran IV (Berlebihan) Atribut yang berada pada Kuadran IV adalah P3, P4, P7, dan P9. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kinerja yang tinggi, namun tingkat kepentingannya relatif rendah menurut pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memberikan perhatian yang cukup besar pada atribut tersebut. Oleh karena itu, sebagian sumber daya dapat dialihkan untuk meningkatkan atribut yang berada pada Kuadran I agar pelayanan menjadi lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

C. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Tabel 6. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	MIS	MSS	WF	WS
P1	3,299	3,530	0,061	0,216
P2	3,205	3,205	0,060	0,191
P3	3,145	3,444	0,058	0,201
P4	2,906	3,402	0,054	0,184
P5	2,726	3,060	0,051	0,155
P6	3,256	3,624	0,061	0,219
P7	2,991	3,530	0,056	0,196
P8	3,256	3,419	0,061	0,207
P9	2,940	3,521	0,055	0,192
P10	3,214	3,265	0,060	0,195
P11	3,325	3,248	0,062	0,201
P12	3,248	3,188	0,060	0,192
P13	3,154	3,026	0,059	0,177
P14	3,393	3,000	0,063	0,189
P15	3,308	3,171	0,061	0,195
P16	3,162	3,197	0,059	0,188
P17	3,265	3,453	0,061	0,210
Total	67,25			3,25

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026

Perhitungan CSI

$$CSI = \frac{\sum WS}{5} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3,25}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 65,00\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai sebesar 65,00%, yang termasuk dalam kategori cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai kualitas pelayanan Kedai Roti Ibu Saya telah cukup memenuhi harapan, namun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar mampu memberikan kepuasan yang lebih optimal. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan, terutama pada atribut yang berada pada Kuadran I hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, penyampaian informasi produk, kebersihan dan keamanan makanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan melakukan perbaikan pada atribut-atribut tersebut, diharapkan tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat pada penelitian selanjutnya.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 104,47%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan Kedai Roti Ibu Saya telah mampu memenuhi harapan pelanggan. Meskipun demikian, hasil pemetaan Diagram Kartesius menunjukkan masih terdapat beberapa atribut yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu kebersihan area meja dan kursi (P2), kecepatan staf melayani pesanan (P10), kesigapan staf membantu pelanggan (P11), keramahan dan kesopanan staf (P12), kebersihan serta keamanan makanan (P14), dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan (P15). Atribut-atribut

tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerjanya masih belum optimal sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan.

Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut pelanggan, namun kinerjanya masih berada di bawah rata-rata sehingga menjadi fokus utama yang harus segera diperbaiki oleh pihak manajemen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mufidah & Setyanto (2024) yang menyatakan bahwa atribut pada Kuadran I merupakan atribut yang harus diprioritaskan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), evaluasi kinerja karyawan secara berkala, serta penerapan *standar operasional prosedur* (SOP) yang konsisten.

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai sebesar 65,00% yang termasuk dalam kategori cukup puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Kedai Roti Ibu Saya telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pelanggan, namun masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat. Perbaikan pada atribut yang berada di Kuadran I diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh serta mendorong terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Somadi & Sitinjak (2021) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui evaluasi terhadap atribut pelayanan yang masih memiliki kinerja rendah agar perusahaan mampu menyusun strategi peningkatan pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Handriati et al. (2015) yang menjelaskan bahwa atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kinerja rendah harus menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Winarno & Absror (2017) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui evaluasi atribut prioritas mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa metode IPA dan CSI mampu memberikan informasi yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pelanggan sekaligus mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diprioritaskan untuk diperbaiki. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar bagi manajemen Kedai Roti Ibu Saya dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Yudha et al., (2024) yang menjelaskan bahwa penggunaan metode *SERVQUAL*, *CSI*, dan *IPA* dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pelanggan serta membantu menentukan atribut pelayanan yang harus diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kualitas pelayanan di Kedai Roti Ibu Saya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan sebesar 104,47%, yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan. Namun, hasil analisis IPA menunjukkan masih terdapat beberapa atribut yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu kebersihan area pelayanan, kecepatan pelayanan, ketanggapan dan keramahan karyawan, kebersihan

serta keamanan makanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan yang perlu segera ditingkatkan. Hasil perhitungan CSI sebesar 65,00% menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Kedai Roti Ibu Saya telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pelanggan, namun masih diperlukan perbaikan pada beberapa atribut pelayanan agar tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat. Dengan memperbaiki atribut-atribut yang menjadi prioritas utama serta mempertahankan atribut yang telah memiliki kinerja baik, diharapkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan akan semakin meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Kedai Roti Ibu Saya disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada atribut pelayanan yang berada di Kuadran I, terutama meningkatkan kecepatan pelayanan pada jam sibuk, meningkatkan keramahan dan kemampuan komunikasi karyawan, memberikan informasi menu yang lebih jelas, serta menjaga kebersihan dan keamanan makanan secara konsisten. Selain itu, evaluasi kepuasan pelanggan perlu dilakukan secara berkala melalui penyebaran kuesioner agar perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terus dipantau. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai dasar bagi manajemen dalam menyusun program pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), menyempurnakan standar operasional prosedur (SOP), dan melakukan evaluasi kinerja karyawan secara berkelanjutan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dan cakupan wilayah penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada jenis usaha kuliner lain sebagai bahan perbandingan serta menambahkan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk, harga, suasana tempat, promosi, dan loyalitas pelanggan. Peneliti selanjutnya juga dapat mengombinasikan metode IPA dan CSI dengan metode lain, seperti *SERVQUAL*, *Quality Function Deployment* (QFD), atau *Multi Criteria Decision Making* (MCDM), sehingga hasil analisis dan rekomendasi yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan akurat.

DAFTAR REFERENSI

- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(2), 186–194.
- Dwiputranti, M. I. T. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Dan Strategi Perbaikan Pelayanan Pemanduan Kapal Di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu Made*. 12(01), 83–92.
- Firdaus, M. . F., & Nur, M. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 295–301. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2721>
- Handriati, A. A., Sunaryo, & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualiatas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi Annisa Azzahra Handriati 1) Sunaryo 2) Vembri Noor Helia 3). *Jurnal Teknologi Industri*, 21(4), 178–190.
- Haryati, Anita Sumarya, E. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model Kano. *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), 101–110.

- Hildayati, R. A., Ridwan, A. A., & Aman, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie G Kabupaten Kudus Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *ILTEK : Jurnal Teknologi*, 20(01), 61–68. <https://doi.org/10.47398/iltek.v20i01.219>
- Kurniawan, M. Y., & Widyaningrum, D. (2024). Analysis Of Customer Satisfaction at PT. Sela Kontes Produksi Using Servqual, CSI, And IPA Methods. *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri*, 21(2), 262. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v21i2.29747>
- Maulidatur, R., & Khairiah, P. (2023). *Leibniz : Jurnal Matematika*. 3, 15–29. <https://doi.org/https://doi.org/10.59632/leibniz.v3i2.291>
- Mufidah, G., & Setyanto, N. W. (2024). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Di Analisis Of Customer Service Quality Using Servqual Method And Importance Performance Analysis (IPA) Grafik Data Omzet Grafik Data Transaksi Jumlah Transaksi. *Jurnal Rekayasa Sistem Dan Manajemen*, 02(03), 315–323.
- Nuraeni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85–93. <https://doi.org/10.30741/adv.v5i2.779>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of Retailing* (Vol. 64, p. 28). [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Ramadhan, M., Efendi, Siregar, R. T., Saragih, R., & Siswanto, A. (2026). *Strategies for developing competitive advantage to increase customer satisfaction in the logistics business in Indonesia*. 5(2), 246–260.
- Santika, A. A., Saragih, T. H., & Muliadi. (2023). Penerapan Skala Likert Pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen BRILink Menggunakan Random Forest Application Of Likert Scale On Classification Of Customer Satisfaction Level Of BRILink Agents Using Random Forest. 11(3), 405–411. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3>.
- Sipayung, E., & Gunawan, A. S. (2013). Pengembangan Sistem Penilaian Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Telematika*, 8(1), 22. <https://doi.org/10.61769/telematika.v8i1.67>
- Somadi, & Sitinjak, C. A. (2021). Strategi Peningkatan Layanan Kantor Pos Bandung 40000. *Jurnal Logistik Bisnis*, 11(1), 50–60. <https://doi.org/10.46369/logistik.v11i1.1378>
- Wibowo, S., & Iqbal, M. (2024). Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (Studi pada Veroza Cake Bakery Kabupaten Dharmasraya Sumatera Barat). *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 6(2), 347–356. <https://doi.org/10.31539/jomb.v6i2.7522>
- Winarno, H., & Absror, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 67–79.
- Yudha, E. P. B., Ginting, A. I., & Istiqomah, N. (2024). Analisis kepuasan konsumen terhadap produk chatime dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 12(1), 43. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v12i1.17633>