

Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metoda *SERVQUAL* dan Model *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Bisnis Kuliner Baso Aci Sambel Garut

Mia Sumiarsih^{1*}, Ilman Ansori², Nijar Kurnia Romdoni³, Putri Kamelia⁴, Ai Rahmatika⁵
^{1,2,3,4,5}Program Studi Manajemen, Universitas Mayasari Bakti, Jl. Tamansari Blok Rahayu I, Kel. Sukahurip,
Kec. Tamansari, Kota Tasikmalaya
E-mail: sumiarsih27@gmail.com

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.535>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 21 April 2025

Accepted: 28 April 2025

Published: 05 May 2025

Kata Kunci: *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis* (IPA), Kesenjangan (Gap), Strategi Perbaikan, Kualitas Pelayanan

Keywords: *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis* (IPA), Gap, Improvement Strategy, Service Quality

ABSTRACT

Dalam bisnis kuliner, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bisnis kuliner Baso Aci Sambel Garut berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, mengetahui prioritas perbaikan kualitas pelayanan menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA), dan memberikan strategi perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen baso aci sambel garut. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan convenience sampling. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Limeshow sebanyak 100 orang. Analisis dalam penelitian ini menggunakan Pengukuran Kesenjangan dengan Metoda *SERVQUAL*, Pemetaan Prioritas dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Perumusan Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan. Hasil dari penelitian ini adalah pada dimensi Tangibles (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Kepedulian) terdapat indikator dengan tingkat kesenjangan *negative* yang menunjukkan kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan konsumen.

In the culinary business, service quality is one of the main factors that determine success. The purpose of this study was to determine the level of gap between consumer expectations and perceptions of the quality of service provided by the culinary business Baso Aci Sambel Garut based on the *SERVQUAL* dimension, to determine the priority of improving service quality using the *Importance Performance Analysis* (IPA) model, and to provide a strategy for improving service quality to increase customer satisfaction. This study uses a descriptive quantitative method. The population in this study were all consumers of Baso Aci Sambel Garut. The sampling technique was carried out using convenience sampling. The determination of the number of samples used the Limeshow formula of 100 people. The analysis in this study used Gap Measurement with the *SERVQUAL* Method, Priority Mapping with *Importance Performance Analysis* (IPA), and Formulation of Service Quality Improvement Strategies. The results of this study are in the dimensions of Tangibles (Physical Evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), and Empathy (Concern) there are indicators with a negative gap level which indicates that the quality of service is still not in accordance with consumer expectations.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



How to Cite: Mia Sumiarsih, et al (2025). Strategi Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metoda *SERVQUAL* dan Model *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Bisnis Kuliner Baso Aci Sambel Garut, 3 (4) 851-859. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.535>

PENDAHULUAN

Kualitas merupakan suatu hal yang penting dalam bisnis. Suatu bisnis dapat diterima dan bertahan di pasaran salah satunya adalah karena kualitas. Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan konsumen (McFarlane, 2014) Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Ansori, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2012). Kualitas pelayanan mencakup segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan dan inginkan dari sudut pandang karakteristik layanan perusahaan (Parasuraman et al., 1988)

Menteri keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa industri kuliner Indonesia memberikan kontribusi terbesar bagi Produk Domestik Bruto (PDB), yaitu sebesar 43% bersama industri pariwisata.

Dalam bisnis kuliner yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu bisnis. Konsumen tidak hanya menilai produk yang ditawarkan, tetapi juga pengalaman mereka selama menerima pelayanan. Kotler (2012), menegaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Keller & Kotler, 2012). Hasil penelitian Ariani Putri Winanda 9

Baso Aci Sambal Garut yang berlokasi di JL.BKR Kota Tasikmalaya adalah salah satu kuliner yang terkenal di wilayah Tasikmalaya yang mengandalkan keunikan produk baso aci yang merupakan makanan khas Sunda. Makanan ini menggabungkan dua elemen penting dalam kuliner sunda, yaitu baso aci dan sambal yang memiliki cita rasa pedas khas. Baso Aci Sambal Garut ini didirikan dengan tujuan untuk memberikan inovasi baru dalam dunia kuliner, khususnya untuk menikmati baso aci yang sudah populer di kalangan masyarakat Sunda dengan memanfaatkan keberagaman sambal dan sensasi rasa pedas yang khas Garut sebagai daya tarik utama. Konsep ini langsung menarik perhatian konsumen yang menggemari hidangan pedas serta memiliki rasa yang autentik. Namun, sering kali ditemukan bahwa konsumen mengeluhkan aspek tertentu dari layanan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan dalam pelayanan, kebersihan tempat, atau kemudahan akses, yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka secara keseluruhan.

Metode *SERVQUAL (Service Quality)* telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pendekatan *SERVQUAL* dilakukan berdasarkan atas kesenjangan / *gap* antara harapan pelayanan sebelum penjualan dengan persepsi konsumen terhadap pelayanan setelah penjualan (Khorshidi et al., 2016). Selanjutnya metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* (Votano et al., 2004). Analisis ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan layanan dari perspektif pelanggan.

Model *Importance-Performance Analysis (IPA)* seringkali dapat membantu manajemen dalam memahami prioritas perbaikan kualitas. *Importance-Performance Analysis (IPA)* adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana aspek-aspek yang berbeda dalam sebuah produk, layanan, atau proses memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode ini membantu dalam menilai prioritas perbaikan dengan memahami tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari setiap aspek tersebut (Martilla & James, 1977) . IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA dilakukan dengan cara membagi grafik IPA menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance*. Atribut *performance* digambarkan sepanjang sumbu X dan atribut *importance* (kepuasan dan kualitas pelayanan) digambarkan sepanjang sumbu Y . Dengan menggunakan matriks IPA, dimensi layanan dapat dipetakan ke dalam empat kuadran, yang menunjukkan prioritas tinggi, rendah, atau area yang perlu dipertahankan. Kombinasi metode *SERVQUAL* dan IPA memberikan pendekatan strategis untuk memperbaiki kualitas layanan pada bisnis kuliner secara sistematis dan berbasis data. Sehingga bisnis kuliner Baso Aci Sambal Garut

dapat mengetahui dimensi pelayanan mana yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan metode SERVQUAL untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan di restoran, seperti yang dilakukan oleh Parasuraman et al. (1988) yang menemukan bahwa dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Martilla dan James (1977) memperkenalkan model IPA yang membantu bisnis dalam memprioritaskan aspek-aspek pelayanan (Martilla & James, 1977). Dalam konteks kuliner, penelitian oleh Ranjbar et al. (2017) menunjukkan bahwa kombinasi SERVQUAL dan IPA dapat memberikan wawasan yang lebih dalam untuk perbaikan layanan (Esmailpour & Ranjbar, 2017). Penelitian Solehatin Ika Putri menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan jasa *commuter line* Rangkasbitung menurut persepsi penumpang belum memenuhi harapan yang diinginkan dan belum mampu memuaskan pelanggan (Putri & Purbohastuti, 2019).

Meskipun banyak penelitian yang menggunakan SERVQUAL dan IPA di sektor kuliner, masih terdapat kekurangan dalam penelitian yang secara khusus mengkaji bisnis kuliner lokal seperti Baso Aci Sambel Garut. Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani gap tersebut dengan mengidentifikasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki dan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di bisnis kuliner ini.

Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan, tetapi juga memberikan solusi berbasis data dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bisnis kuliner Baso Aci Sambel Garut.

METODE

Objek penelitian yaitu metode servqual dan IPA pada Baso Aci Sambel Garut di Kota Tasikmalaya. Metode penelitian ini terdiri dari langkah-langkah sistematis yang dilakukan dalam rangka mengumpulkan data dan informasi yang relevan dalam rangka memperoleh jawaban atas dugaan sementara yang ditentukan.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian empiris yang data berbentuk angka dan berdasarkan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, penggunaan angket kuesioner, dan kajian literatur yang sesuai dengan tema penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Haryono, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen baso aci sambel garut. Sedangkan Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *convenience sampling* yaitu Teknik penetapan responden berdasarkan suatu ketbetulan bahwa anggota dari populasi adalah konsumen yang datang membeli baso aci sambel garut dan bersedia untuk menjadi responden. Pengambilan sampel ditentukan dengan kriteria bahwa responden pernah membeli baso aci sambel garut. Adapun penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Limeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{(z^2 \cdot p \cdot (1-p))}{d^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel yang dicari

x = nilai tabel normal (z-score) untuk Tingkat kepercayaan tertentu

p = proporsi yang diharapkan dari karakteristik yang diteliti

d = margin of error yang diinginkan

dengan menentukan :

z untuk Tingkat kepercayaan 95% = 1,96

p proporsi = 0,5

d margin of error = 0,098, maka

$$\begin{aligned} n &= \frac{((1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5))}{(0,098)^2} \\ n &= \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,0096} \\ n &= \frac{0,9604}{0,0096} = 100,04 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka ditentukan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Uji coba instrument terdiri dari uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut:

Uji Validitas

Untuk pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Jika harga korelasi di atas r kritis 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut valid. Bila harga korelasi di bawah 0,30, maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Korelasi yang digunakan adalah korelasi Pearson Moment dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
- n = Banyaknya subyek (responden)
- x = Skor setiap butir soal/ item pernyataan angket yang dicari validitasnya
- y = Skor total butir soal

Dalam penelitian ini untuk menentukan nilai koefisien korelasi digunakan SPSS.25. Dari hasil Uji Validitas didapat data sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas Instrumen Analisis Kualitas Pelayanan

No Butir	r hitung	r kritis	Keputusan
Butir - 1	0,797	0,30	Valid
Butir - 2	0,814	0,30	Valid
Butir - 3	0,884	0,30	Valid
Butir - 4	0,871	0,30	Valid
Butir - 5	0,839	0,30	Valid
Butir - 6	0,894	0,30	Valid
Butir - 7	0,925	0,30	Valid
Butir - 8	0,819	0,30	Valid
Butir - 9	0,926	0,30	Valid
Butir - 10	0,859	0,30	Valid
Butir - 11	0,907	0,30	Valid
Butir - 12	0,873	0,30	Valid
Butir - 13	0,900	0,30	Valid
Butir - 14	0,888	0,30	Valid
Butir - 15	0,832	0,30	Valid
Butir - 16	0,860	0,30	Valid
Butir - 17	0,887	0,30	Valid
Butir - 18	0,787	0,30	Valid
Butir - 19	0,895	0,30	Valid
Butir - 20	0,901	0,30	Valid

Dari Table 1 didapat bahwa koefisien korelasi butir-1 sampai dengan butir-20 di atas 0,30 sehingga dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan Teknik belah dua dari Spearman Brown dengan rumus sebagai berikut.

$$r_1 = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan :

r_i = reliabilitas seluruh instrumen

r_b = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Dalam penelitian ini untuk menentukan nilai koefisien korelasi *product moment* digunakan SPSS.25.

Untuk keperluan ini, butir butir instrument dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrument ganjil dan kelompok genap. Selanjutnya skor data tiap kelompok disusun sendiri dan skor butirnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Selanjutnya skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya. Suatu instrument dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas minimal 0,6.

Dari hasil perhitungan korelasi antara kelompok ganjil dan kelompok genap didapat koefisien korelasi 0,976 seperti disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Koefisien Korelasi Kelompok Ganjil dan Kelompok Genap

Correlations			
		Ganjil	Genap
Ganjil	Pearson Correlation	1	.976**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Genap	Pearson Correlation	.976**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Rumus Spearman Brown:

$$r_i = \frac{2.r_b}{1+r_b} = \frac{2 \cdot 0,976}{1,976} = 0,988$$

Jadi reliabilitas instrument = 0,988. Karena koefisien reliabilitas instrument > 0,6, maka instrument dinyatakan Reliabel.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data terdiri dari Analisis Kesenjangan, Analisis Kuadran IPA, dan Rekomendasi Perbaikan sebagai berikut:

Analisis Kesenjangan

Pendekatan *SERVQUAL* dilakukan berdasarkan atas kesenjangan / *gap* antara harapan pelayanan sebelum penjualan dengan persepsi konsumen terhadap pelayanan setelah penjualan (Khorshidi et al., 2016).

Mengukur Kesenjangan (*gap*) Kualitas Pelayanan dilakukan dengan Metoda *SERVQUAL*, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Q_i (\text{Gap}) = \text{Perf} (i) - \text{Imp} (i)$$

Keterangan:

$Q_i (\text{Gap})$: nilai kesenjangan

$\text{Perf} (i)$: nilai rata-rata kinerja

$\text{Imp} (i)$: nilai rata-rata pentingan

Tingkat kesenjangan yang negative menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan.

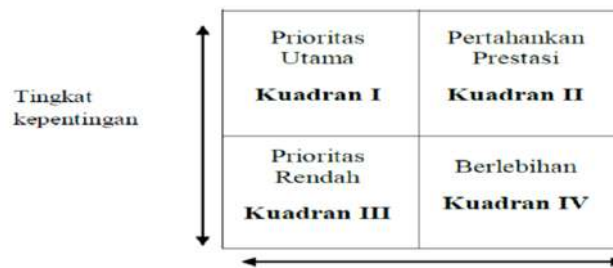
Analisis Kuadran IPA

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana aspek-aspek yang berbeda dalam sebuah produk, layanan, atau proses memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode ini membantu dalam menilai prioritas perbaikan dengan memahami tingkat pentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari setiap aspek tersebut (Martilla & James, 1977) . IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan

mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA dilakukan dengan cara membagi grafik IPA menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagai berikut :

1. Kuadran I (Konsentrasi Prioritas): Dimensi yang memiliki harapan tinggi tetapi kinerja rendah, memerlukan perhatian segera.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Dimensi dengan harapan dan kinerja tinggi, perlu dipertahankan.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah): Dimensi dengan harapan dan kinerja rendah, tidak memerlukan fokus utama.
4. Kuadran IV (Berlebihan): Dimensi dengan kinerja tinggi tetapi harapan rendah, dapat dioptimalkan kembali.

Interpretasi diagram IPA dilakukan dengan membagi diagram IPA menjadi empat kuadran berdasarkan hasil pengukuran kepentingan-kinerja. Atribut kinerja direpresentasikan pada sumbu X, dan atribut penting (kepuasan dan kualitas layanan) direpresentasikan pada sumbu Y [7]. Diagram Kuadran IPA digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Importance Performance Analysis dalam Diagram Kartesius (Tjiptono, 2012)

Gambar 1. Diagram Kuadran IPA

Perumusan Strategi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan IPA, dirumuskan strategi perbaikan yang fokus pada dimensi layanan di Kuadran I. Aspek-aspek yang berada di kuadran ini memiliki tingkat harapan atau pentingan tinggi tetapi kinerja rendah. Area ini menjadi prioritas utama yang memerlukan perbaikan segera.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kesenjangan

Pendekatan *SERVQUAL* dilakukan berdasarkan atas kesenjangan/*gap* antara harapan pelayanan sebelum penjualan dengan persepsi konsumen terhadap pelayanan setelah penjualan (Khorshidi et al., 2016). Hasil dari analisis kesenjangan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Analisis Kesenjangan

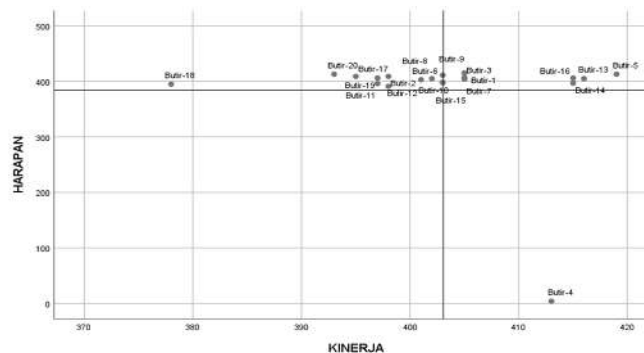
Dimensi	Indikator	Rata-Rata Performance / Kinerja (Xi)	Rata-Rata Importance / Harapan (Yi)	Tingkat Kesenjangan
Tangibles (Bukti Fisik)	Butir 1	4,05	4,15	-0,10
	Butir 2	3,98	4,09	-0,11
	Butir 3	4,05	4,07	-0,02
	Butir 4	4,13	4,00	0,13
Reliability (Keandalan)	Butir 5	4,19	4,13	0,06
	Butir 6	4,02	4,05	-0,03
	Butir 7	4,05	4,04	0,01
	Butir 8	4,01	4,03	-0,02
Responsiveness (Daya Tanggap)	Butir 9	4,03	4,11	-0,08
	Butir 10	4,03	3,98	0,05
	Butir 11	3,97	3,96	0,01
	Butir 12	3,98	3,91	0,07

Assurance / Jaminan	Butir 13	4,16	4,05	0,11
	Butir 14	4,15	3,97	0,18
	Butir 15	4,03	3,98	0,05
	Butir 16	4,15	4,06	0,09
Empathy / Kepedulian	Butir 17	3,95	4,09	-0,14
	Butir 18	3,78	3,95	-0,17
	Butir 19	3,97	4,06	-0,09
	Butir 20	3,93	4,13	-0,20

Dari tabel hasil analisis kesenjangan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dimensi Tangibles (Bukti Fisik) terdapat Tingkat kesenjangan negative pada butir 1, butir 2, dan butir 3. Pada dimensi *Reliability* (Keandalan) terdapat Tingkat kesenjangan negative pada butir 6 dan butir 8. Pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) terdapat Tingkat kesenjangan negative pada butir 9. Pada dimensi *Assurance* (Jaminan) tidak terdapat Tingkat kesenjangan negative. Pada dimensi *Empathy* (Kepedulian) terdapat Tingkat kesenjangan negative pada butir 17, butir 18, butir 19, dan butir 20. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang dilakukan dengan Metoda *SERVQUAL* dapat ditarik Kesimpulan bahwa pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Kepedulian) masih terdapat Tingkat kesenjangan yang negatif sehingga dapat disimpulkan belum sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) tidak terdapat tingkat kesenjangan yang negatif sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada bisnis kuliner baso aci sambel garut pada dimensi ini sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Analisis Kuadran IPA

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana aspek-aspek yang berbeda dalam sebuah produk, layanan, atau proses memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Berikut diagram kartesius kuadran IPA yang didapatkan dari hasil analisis Kuadran IPA yang dibantu dengan aplikasi SPSS 25:



Gambar 2. Diagram Kartesius Kuadran IPA

Berdasarkan hasil dari analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan, antara lain:

1. Kuadran I

Kuadran I (Konsentrasi Prioritas) merupakan dimensi yang memiliki harapan tinggi tetapi kinerja rendah, sehingga indikator-indikator pada kualitas pelayanan bisnis kuliner baso aci sambel garut pada kuadran ini memerlukan perhatian segera.

Indikator yang terdapat pada kuadran ini adalah 2 “Penampilan karyawan rapi dan profesional”, 6 “Makanan disajikan dalam waktu yang sesuai (tidak terlalu lama)”, 8 “Jam operasional selalu sesuai dengan yang diinformasikan”, 11 “Pelanggan diberikan informasi yang jelas mengenai waktu tunggu pesanan”, 12 “ Staf dengan cepat menangani kesalahan dalam pesanan”, 17 “Karyawan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan”, 18 “Staf bersedia membantu pelanggan dengan kesulitan khusus (misalnya alergi makanan)”, 19 “Tempat ini

menyediakan opsi makanan yang sesuai dengan berbagai preferensi pelanggan”, dan 20 ” Karyawan tetap memberikan pelayanan yang baik meskipun sedang ramai”.

2. Kuadran II

Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Dimensi dengan harapan dan kinerja tinggi, sehingga indikator-indikator pada kualitas pelayanan bisnis kuliner baso aci sambel garut pada kuadran ini perlu dipertahankan. Indikator yang terdapat pada kuadran ini adalah 1 “Fasilitas tempat makan bersih dan nyaman.”, 3 “Alat dan perlengkapan makan bersih dan higienis”, 5 “Pesanan selalu sesuai dengan yang dipesan”, 7 “ Staf dapat diandalkan dalam menangani keluhan pelanggan”, 9 “ Karyawan melayani pelanggan dengan cepat dan sigap”, 10 “Staf mudah dihubungi jika ada pertanyaan atau keluhan”, 13 “Karyawan memiliki pengetahuan tentang menu dan bahan makanan”, 14 “Staf memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan”, 15 “ Saya merasa aman dalam mengonsumsi makanan dari tempat ini”, dan 16 ” Metode pembayaran yang disediakan aman dan beragam”.

3. Kuadran III

Kuadran III (Prioritas Rendah): Dimensi dengan harapan dan kinerja rendah, sehingga indikator-indikator pada kualitas pelayanan bisnis kuliner baso aci sambel garut pada kuadran ini tidak memerlukan fokus utama. Tidak ada butir indikator yang berada pada Kuadran III.

4. Kuadran IV

Kuadran IV (Berlebihan): Dimensi dengan kinerja tinggi tetapi harapan rendah, sehingga indikator-indikator pada kualitas pelayanan bisnis kuliner baso aci sambel garut pada kuadran ini dianggap berlebihan dan dapat dioptimalkan kembali. Indikator yang terdapat pada kuadran ini adalah 4 “Informasi menu mudah dibaca dan tersedia dengan jelas”.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan IPA, dirumuskan strategi perbaikan yang fokus pada dimensi layanan di Kuadran I . Pelayanan bisnis kuliner baso aci sambel garut yang memerlukan perhatian segera adalah pada butir 2, butir 6, butir 8, butir 11, butir 12, butir 17, butir 18, butir 19, dan butir 20.

Aspek-aspek yang berada di kuadran ini memiliki tingkat harapan atau peninggan tinggi tetapi kinerja rendah. Area ini menjadi prioritas utama yang memerlukan perbaikan segera. Baso Aci Sambal Garut harus memberikan perhatian ekstra untuk memenuhi harapan konsumen dalam aspek-aspek tersebut.

Rekomendasi perbaikan yang akan diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bisnis kuliner baso aci sambal garut adalah sebagai berikut :

1. Penampilan karyawan harus lebih rapih dan profesional,
2. makanan disajikan dalam waktu yang sesuai (tidak terlalu lama),
3. Jam operasional harus sesuai dengan yang diinformasikan,
4. konsumen diberikan informasi yang jelas mengenai waktu tunggu pesanan,
5. Staf harus lebih cepat menangani kesalahan dalam pesanan,
6. karyawan memahami kebutuhan dan preferensi konsumen,
7. staf harus bersedia membantu pelanggan dengan kesulitan khusus (misalnya alergi makanan),
8. harus menyediakan opsi makanan yang sesuai dengan berbagai preferensi pelanggan, dan
9. karyawan harus tetap memberikan pelayanan yang baik meskipun sedang ramai

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang dilakukan dengan Metoda *SERVQUAL* dapat ditarik Kesimpulan bahwa pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Kepedulian) masih terdapat Tingkat kesenjangan yang negatif sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan konsumen. Sedangkan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) tidak terdapat tingkat kesenjangan yang negatif sehingga dapat disimpulkan sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Berdasarkan hasil dari analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), indikator yang memerlukan perhatian segera adalah indikator yang berada di Kuadran I dimana memiliki harapan

tinggi tapi kinerja rendah. Indikator tersebut terdiri dari butir 2, butir 6, butir 8, butir 11, butir 12, butir 17, butir 18, butir 19, dan butir 20.

Rekomendasi perbaikan yang akan diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan bisnis kuliner baso aci sambal garut adalah Penampilan karyawan harus lebih rapih dan profesional, makanan disajikan dalam waktu yang sesuai, Jam operasional harus sesuai dengan yang diinformasikan, konsumen diberikan informasi yang jelas mengenai waktu tunggu pesanan, Staf harus lebih cepat menangani kesalahan dalam pesanan, karyawan memahami kebutuhan dan preferensi konsumen, staf harus bersedia membantu pelanggan dengan kesulitan khusus, harus menyediakan opsi makanan yang sesuai dengan berbagai preferensi pelanggan, dan karyawan harus tetap memberikan pelayanan yang baik meskipun sedang ramai.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, dapat diajukan beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut, antara lain: 1. Bagi Baso Aci Sambel Garut, perlu memperhatikan kualitas pelayanan, dan melakukan perbaikan-perbaikan terutama pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Kepedulian), untuk meningkatkan kepuasan konsumen, 2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat mengembangkan penelitian dengan memberikan strategi-strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Ansori, I. (2022). Keterlibatan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Sebagai Determinan Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada LOYALITAS (Survey pada Pelanggan Plaza Asia Tasikmalaya).
- Esmailpour, M., & Ranjbar, M. (2017). Investigating the impact of commitment, satisfaction, and loyalty of employees on providing high-quality service to customer. *Romanian Economic and Business Review*, 12(1), 82.
- Haryono, S. (2017). Metode SEM untuk penelitian manajemen dengan AMOS LISREL PLS. *Luxima Metro Media*, 450.
- Keller, P., & Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga, 106.
- Khorshidi, H. A., Nikfalazar, S., & Gunawan, I. (2016). Statistical process control application on service quality using SERVQUAL and QFD with a case study in trains' services. *The TQM Journal*, 28(2), 195–215.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran (Vol. 12, Issue 01)*. edisi.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- McFarlane, D. A. (2014). The challenges of operations management for business managers. *International Journal of Operations and Logistics Management*, 3(1), 16–29.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12–40.
- Putri, S. I., & Purbohastuti, A. W. (2019). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 134–139.
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods)(DI Sutopo (ed.). ALFABETA, CV.*
- Sumiarsih, M., Ramdana, A. D., Pranoto, S. S., Hidayat, R. H., & Insani, H. (2023). Analisis Kualitas Layanan Akademik Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus: Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Mayasari Bakti). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 6(4), 4214–4223.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Votano, J., Parham, M., & Hall, L. (2004). Bab 3. In *Chemistry & ...* (pp. 68–106). <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>