

Aplikasi Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Metode (Importance Performance Analysis) Pada PT. Serdang Jaya Berbasis Web

Applications For Measuring The Level Of Customer Satisfaction With Method (Importance Performance Analysis) At PT. Web-Based Serdang Jaya

Widya Ningrum^a, Muhammad Barkah Akbar^b

^aUniversitas Potensi Utama, Jln. Karya Celincing, gg.sosro no.65, Kota Medan, 20114, Indonesia

^bUniversitas Potensi Utama, Jl.K.L. Yos Sudarso KM 6.5 Tanjung Mulia, Kota Medan, Indonesia
wedeye3@gmail.com¹, muhammad.barkah.akbar@gmail.com²

ABSTRAK

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan orang yang pernah mengunjungi PT. Serdang Jaya memperoleh keterangan bahwa PT. Serdang Jaya juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki, dll. Oleh karena itu, pihak PT. Serdang Jaya harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada. Dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis berbasis web dengan menganalisis tiap-tiap dimensi pelayanan yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh PT. Serdang Jaya adalah strategi dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy), Bukti fisik (tangibles). Melalui strategi ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Serdang Jaya. Sistem yang akan dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan MySQL sebagai databasenya. Sistem yang dirancang menampilkan kuesioner yang nantinya diisi oleh konsumen secara online, sehingga memudahkan PT. Serdang Jaya mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, PT. Serdang Jaya, Importance Performance Analysis.

ABSTRACT

Service quality as a measure of how well the level of service provided is able to match expectations. Based on this definition, service quality can be realized through meeting the needs and desires of patients and the accuracy of their delivery to match patient expectations. Based on field observations and the results of interviews that have been conducted with people who have visited PT. Serdang Jaya obtained information that PT. Serdang Jaya also has some shortcomings that must be fixed, etc. Therefore, the PT. Serdang Jaya must know and fix all the deficiencies that exist. By applying the web-based Importance Performance Analysis method by analyzing each service dimension that will be used as a question in a questionnaire that can be presented by PT. Serdang Jaya is a strategy for the dimensions of service quality which includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. Through this strategy, it will be known which dimensions influence consumer expectations of the quality of service provided by costumer. The system to be designed uses the PHP programming language and uses MySQL as the database.

Keywords: Quality of service, PT. Serdang Jaya, Importance Performance Analysis.

Disubmit: 1 Oktober 2022

Info Artikel :
Direview: 6 November 2022

Diterima : 11 Desember 2022

1. PENDAHULUAN

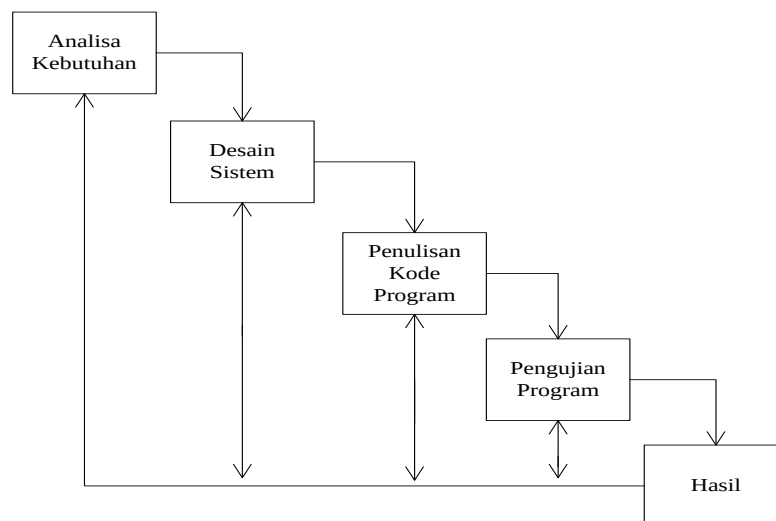
Kepuasan pelanggan dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian.[1]

Saat ini pihak PT. Serdang Jaya belum pernah melakukan *survey* atau penelitian sebelumnya mengenai respon konsumen terhadap segala dimensi yang ditawarkan mulai dari produk oli, pelayanan hingga lokasi. Respon yang dimaksud adalah apakah konsumen puas atau tidak. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa orang yang pernah mengunjungi PT. Serdang Jaya diperoleh keterangan bahwa selain memiliki kelebihan, PT. Serdang Jaya juga memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan serta kesetiaan pengunjung terhadap PT. Serdang Jaya. Oleh karena itu, pihak PT. Serdang Jaya harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada[2].

Membutuhkan sistem untuk mengetahui tingkat kualitas layanan kinerja karyawan. Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh konsumen PT. Serdang Jaya secara *online*. Dengan penerapan metode *Importance Performance Analysis* untuk menganalisis tiap-tiap dimensi yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh PT. Serdang Jaya adalah strategi dimensi kualitas jasa yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*) yang akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, sehingga PT. Serdang Jaya dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi minat konsumen dan mempertahankan perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya dalam jangka panjang[3].

2. METODE

Di dalam menjelaskan penelitian ini, dapat digambarkan prosedur perancangan sebagai berikut :



Gambar1. Diagram Waterfal

Keterangan :

a) Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai konsumen dan dimensi-dimensi kuesioner. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan konsumen dan metode *Importance Performance Analysis*.

a. Dalam memproses data pada perancangan sistem kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* adalah dengan menggunakan pemrograman PHP.

b. *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam pembuatan sistem kepuasan konsumen.

b) Desain Sistem

Pada tahap desain sistem peneliti melakukan pembuatan sistem kepuasan konsumen pada PT. Serdang Jaya dengan menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language (UML)* yaitu *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*.

c) Penulisan Kode Program

Pada tahap ini desain sistem akan diimplementasikan ke dalam kode program. Penulisan kode program merupakan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Pemrograman dimulai dengan menggunakan pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL.

d) Pengujian Program

Pengujian program merupakan langkah yang dilakukan setelah penulisan kode program. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *blackbox testing*. *Blackbox testing* adalah metode pengujian perangkat lunak yang menguji fungsionalitas sistem yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode sistem/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, sistem apa yang seharusnya dilakukan. Menggunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan uji kasus.

e) Hasil

Pada tahap ini program akan diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Kemudian program akan secara otomatis menampilkan hasil berupa penilaian konsumen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT.Serdang jaya ingin mengetahui tingkat kualitas kinerja karyawan, dengan menggunakan dimensi *importance Performance* untuk menganalisis tiap-tiap dimensi yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner yang dapat disajikan oleh Barbeshop 88 adalah lima dimensi kualitas jasa yang meliputi yaitu *Realibility / Kehandalan*, *Assurance / Jaminan*, *Responsiveness / Daya Tanggap*, *Tangible / Bukti Langsung*, *Empathy / Empati*. Melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat oleh penulis terdiri dari 10 pertanyaan dan dibagikan kepada 60 pelanggan pada PT.Serdang jaya dapat dilihat pada Tabel 1. Sebagai berikut.

A. Penerapan Metode

Tabel 1. Hasil Pengisian Kuesioner

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
Realibility / Kehandalan	1	Menyediakan beragam jenis produk oli	1	0	0	29	30	0	0	0	20	40
	2	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap pelanggan dan sopan	0	0	0	30	30	0	0	0	15	45
Assurance / Jaminan	3	Produk oli yang dipakai bisa dipakai selama satu tahun	0	0	0	40	20	0	0	0	20	40
	4	Saat melakukan pemasaran produk oli sangat aman dan nyaman	0	0	0	15	45	0	0	0	10	50
Responsiveness / Daya Tanggap	5	Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	0	0	0	40	20	0	0	0	30	30
	6	Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan	0	0	0	16	44	0	0	0	15	45
Tangible / Bukti Langsung	7	Kebersihan serta kenyamanan perusahaan sehingga dapat membuat betah pelanggan	0	0	0	42	18	0	0	0	28	32
	8	Ruang tunggu dan ruang periksa bersih dan nyaman	0	1	1	18	40	0	0	0	15	45
Empathy / Empati	9	Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	0	0	1	14	45	0	0	0	10	50
	10	Toko sering memberi hadiah kepada pelanggan	0	0	0	19	41	0	0	0	15	45

B. Tingkat Kepuasan

Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat Kepuasan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

a) Menghitung nilai kinerja dan harapan

Kinerja (X) = $((1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP))$ / jumlah pengisi kuesioner.

Harapan (Y) = $((1*STP)+(2*TP)+(3*CP)+(4*P)+(5*SP))$ / jumlah pengisi kuesioner.

b) Tingkat Kepuasan

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

C. Perhitungan nilai kinerja dan harapan

Perhitungan tiap dimensi *importance Performance Analysis* (IPA) :

a) *Realibility* / Kehandalan

a. Menyediakan beragam jenis produk oli

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*1) + (2*0) + (3*0) + (4*29) + (5*30)) / 60 \\ &= (1 + 0 + 0 + 116 + 150) / 60 \\ &= 4,45\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*20) + (5*40)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 80 + 200) / 60 \\ &= 4,66\end{aligned}$$

b. Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap pelanggan dan sopan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*30) + (5*30)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 120 + 150) / 60 \\ &= 4,5\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*15) + (5*45)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 60 + 225) / 60 \\ &= 4,75\end{aligned}$$

b) *Assurance* / Jaminan

a. Produk oli yang dipakai bisa dipakai selama satu tahun

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*40) + (5*20)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 160 + 100) / 60 \\ &= 4,3\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*20) + (5*40)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 80 + 200) / 60 \\ &= 4,66\end{aligned}$$

b. Saat melakukan pemasaran produk oli sangat aman dan nyaman

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= ((1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*15) + (5*45)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 60 + 225) / 60 \\ &= 4,75\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*10) + (5*50)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 40 + 250) / 60 \\ &= 4,83\end{aligned}$$

c) *Responsiveness* / Daya Tanggap

a. Pelayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*40) + (5*20)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 160 + 100) / 60 \\ &= 4,3\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*30) + (5*30)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 120 + 150) / 60 \\ &= 4,5\end{aligned}$$

b. Kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*16) + (5*44)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 64 + 220) / 60 \\ &= 4,73\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*15) + (5*45)) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 60 + 225) / 60 \\ &= 4,75\end{aligned}$$

d) . *Tangible* / Bukti Langsung

- a. Kebersihan serta kenyamanan perusahaan sehingga dapat membuat betah pelanggan

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*42) + (5*18) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 168 + 90) / 60 \\ &= 4,3\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*28) + (5*32) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 112 + 160) / 60 \\ &= 4,53\end{aligned}$$

- b. Ruang tunggu dan ruang periksa bersih dan nyaman

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= (1*0) + (2*1) + (3*1) + (4*18) + (5*40) / 60 \\ &= (0 + 2 + 3 + 72 + 200) / 60 \\ &= 4,6\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*15) + (5*45) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 60 + 225) / 60 \\ &= 4,75\end{aligned}$$

- e) . *Empathy* / Empati

- a. Memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= (1*0) + (2*0) + (3*1) + (4*14) + (5*45) / 60 \\ &= (0 + 0 + 3 + 56 + 225) / 60 \\ &= 4,73\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*10) + (5*50) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 40 + 250) / 60 \\ &= 4,83\end{aligned}$$

- b. Toko sering memberi hadiah kepada pelanggan.

$$\begin{aligned}\text{Kinerja (X)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*19) + (5*41) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 76 + 205) / 60 \\ &= 4,68\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Harapan (Y)} &= (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*15) + (5*45) / 60 \\ &= (0 + 0 + 0 + 60 + 225) / 60 \\ &= 4,75\end{aligned}$$

Rumus Menghitung Tingkat Kepuasan

Tki	Xi	X100%
	Yi	

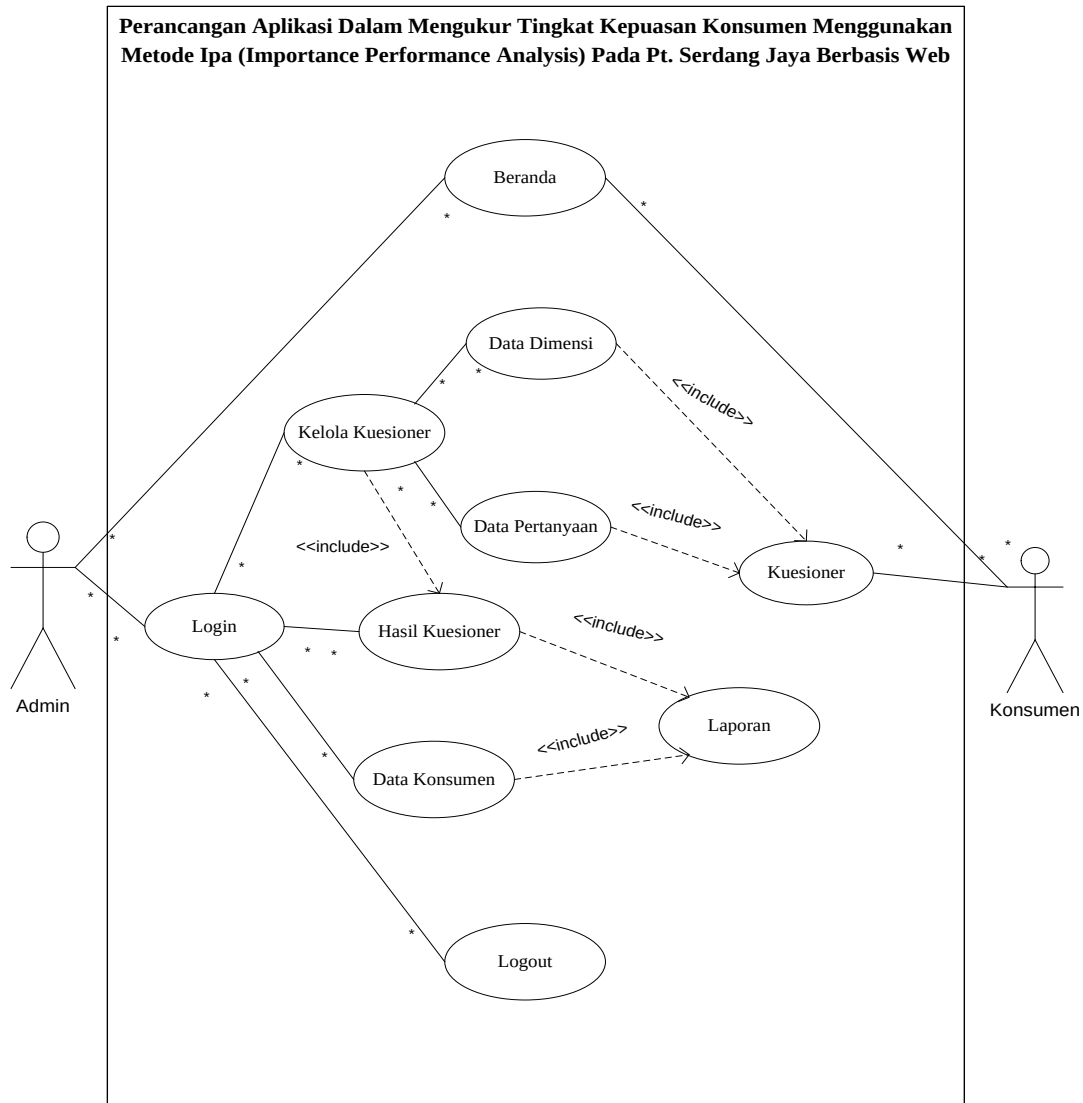
Tabel2. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

No	Dimensi	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	Realibility / Kehandalan	Menyediakan Beragam Jenis Produk Oli	4.45	4.67	0.95	Tidak Puas
2	Realibility / Kehandalan	Karyawan Memiliki Keahlian Dalam Proses Pelayanan Terhadap Pelanggan Dan Sopan	4.50	4.75	0.95	Tidak Puas
3	Assurance / Jaminan	Produk Oli Yang Dipakai Bisa Dipakai Selama Satu Tahun	4.33	4.67	0.93	Tidak Puas
4	Assurance / Jaminan	Saat Melakukan Pemasaran Produk Oli Sangat Aman Dan Nyaman	4.75	4.83	0.98	Tidak Puas

5	Responsiveness / Daya Tanggap	Pelayanan Karyawan Yang Sopan Dan Ramah Terhadap Pelanggan	4.33	4.50	0.96	Tidak Puas
6	Responsiveness / Daya Tanggap	Kemampuan Karyawan Dalam Menangani Kebutuhan Pelanggan	4.73	4.75	1.00	Puas
7	Tangible / Bukti Langsung	Kebersihan Serta Kenyamanan Perusahaan Sehingga Dapat Membuat Betah Pelanggan	4.30	4.53	0.95	Tidak Puas
8	Tangible / Bukti Langsung	Ruang Tunggu Dan Ruang Periksa Bersih Dan Nyaman	4.62	4.75	0.97	Tidak Puas
9	Empathy / Empati	Memperlakukan Pelanggan Dengan Baik, Sopan Dan Ramah	4.73	4.83	0.98	Tidak Puas
10	Empathy / Empati	Toko Sering Memberi Hadiah Kepada Pelanggan	4.68	4.75	0.99	Tidak Puas
Total Rata-Rata			4.54	4.70	0.97	Tidak Puas
Total			0.97			

D. Usecase Diagram

Secara garis besar, bisnis proses sistem yang akan dirancang digambarkan dengan *usecase diagram* yang terdapat pada gambar 2:



Gambar 2. Use Case Diagram

E. Tampilan Hasil

a) Tampilan *Form* Data Kuesioner

Tampilan ini merupakan tampilan Kuesioner Gambar tampilan *form* Kuesioner ditunjukkan pada gambar 3:

PT. SERDANG JAYA

Formulir Kuesioner

Nama:

Alamat:

Telepon:

Email:

Umur:

Jenis Kelamin:

Tanggal: Bulan: Tahun:

Mohon Memberikan Penilaian Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT.Serdang Jaya

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN										
		KINERJA					HARAPAN					
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP	
1	Reliability / Keandalan											
	Menyediakan beragam jenis produk ok											
	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap pelanggan dan sopan											
2	Assurance / Jaminan											
	Produk ini yang dipakai bisa dipakai selama satu tahun											

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Gambar 3. Tampilan *Form* Data kuesioner

b) Tampilan *Form* login

Tampilan ini merupakan tampilan *form* login. Berikut gambar *form* login ditunjukkan pada gambar 4 :

PT. Serdong Jaya

Username:

Password:

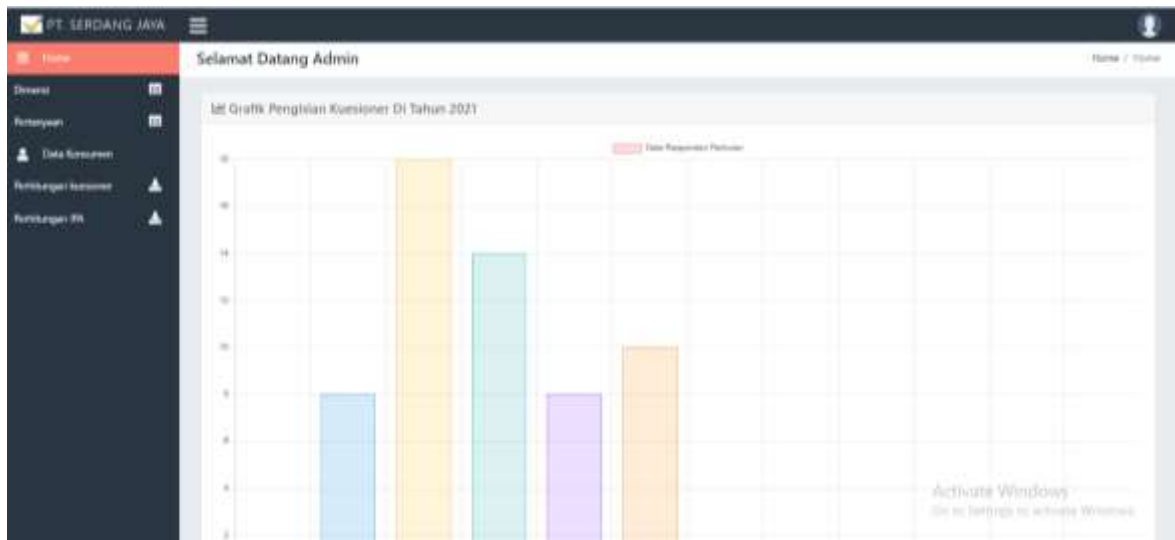
LOGIN

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Gambar4. Tampilan *Form* login

c) Tampilan *Form* home

Tampilan ini merupakan tampilan *form* home. Berikut gambar *form* data home ditunjukkan pada gambar 5.

Gambar 5. Tampilan *Form* homed) Tampilan *Form* pertanyaan

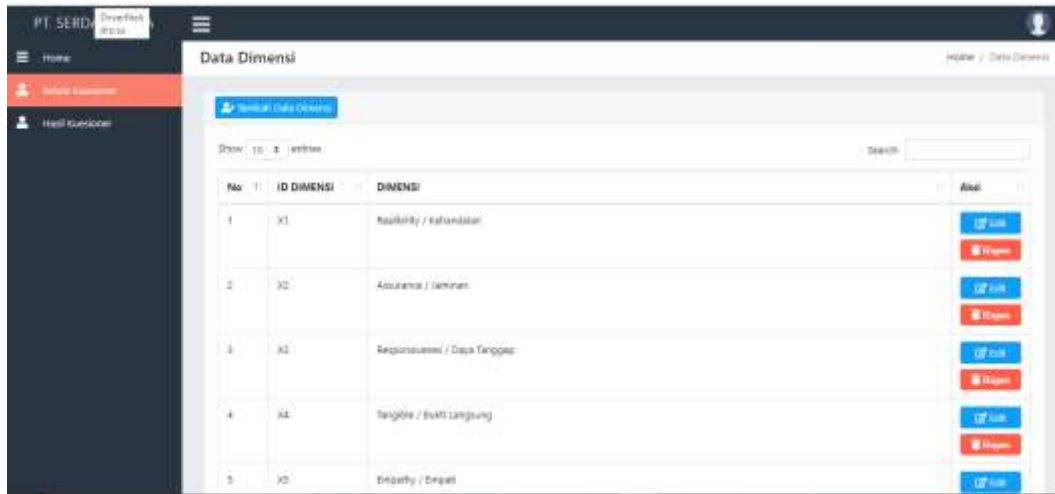
Tampilan ini merupakan tampilan *form* pertanyaan yang berfungsi untuk melakukan proses pertanyaan ditunjukkan pada gambar 6 :

Data Pertanyaan

No	ID Pertanyaan	Dimensi	Pertanyaan	Aksi
1	P001	Reliability / Keandalan	Menyediakan barang jenis produk di	Tali Batas
2	P002	Reliability / Keandalan	Karyawan memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap pelanggan dan sopan	Tali Batas
3	P003	Assurance / Jaminan	Produk di yang dipakai bisa dipakai selama satu tahun	Tali Batas
4	P004	Assurance / Jaminan	Dari melakukan pemesanan produk di sangat aman dan nyaman	Tali Batas
5	P005	Responsiveness / Daya Tanggap	Relayanan karyawan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan	Tali Batas

Gambar 6. Tampilan *Form* pertanyaane) Tampilan *Form* dimensi

Form ini menampilkan dimensi, maka program akan menampilkan. Gambar tampilan *form* dimensi dapat pada gambar 7:



No	ID DIMENSI	DIMENSI	Aksi
1	X1	Keabsahan / Validasi	<button>Edit</button> <button>Hapus</button>
2	X2	Keabsahan / Validasi	<button>Edit</button> <button>Hapus</button>
3	X3	Keabsahan / Validasi	<button>Edit</button> <button>Hapus</button>
4	X4	Keabsahan / Validasi	<button>Edit</button> <button>Hapus</button>
5	X5	Keabsahan / Validasi	<button>Edit</button> <button>Hapus</button>

Gambar 7. Tampilan *Form* dimensi

f) Tampilan *Form* Konsumen

Form ini menampilkan Konsumen, maka program akan menampilkan. Gambar tampilan *form* Konsumen dapat pada gambar 8:



No	Nama Konsumen	Alamat	Umur	Pekerjaan	Tanggal	Aksi
1	Heri	Jl. Merdeka	22	Poli	11 Januari 2022	<button>Edit</button> <button>Hapus</button>
2	Budi jaya Sumantri	Jl. Merdeka	22	Poli	11 Januari 2022	<button>Edit</button> <button>Hapus</button>
3	Budi Satrio	Jl. Merdeka	24	Qatu	11 April 2022	<button>Edit</button> <button>Hapus</button>
4	Budi Satrio	Jl. Merdeka	21	Karyawan	11 April 2022	<button>Edit</button> <button>Hapus</button>

Gambar 8. Tampilan *Form* Konsumen

g) Tampilan *Form* Perhitungan Kuesioner

Form ini menampilkan Perhitungan Kuesioner, maka program akan menampilkan. Gambar tampilan *form* Perhitungan Kuesioner dapat pada gambar 9:

PT. SERDANG JAYA

Home

Dashboard

Data Customer

Perhitungan Kuesioner

Perhitungan DB

Perhitungan Kuesioner

NO	URAIAN	PESANAN	KUESIONER				Rata-Rata	HASIL HASIL				Rata-Rata	
			STP	TP	CP	P		STP	TP	CP	P		
1	Kepercayaan / Kepercayaan	Mengatakan dengan jasa produk di	1	0	0	20	20	4.00	0	0	0	0	4.00
2	Kepercayaan / Kepercayaan	Kepuasan memiliki layanan akan proses pelayanan terhadap pelanggan dan	0	0	0	20	20	4.00	0	0	0	0	4.00
3	Kepercayaan / Kepercayaan	Produk di yang di dapat bisa di dapat waktu yang tepat	0	0	0	40	40	4.00	0	0	0	0	4.00
4	Kepercayaan / Kepercayaan	Bisa melakukan pemesanan produk di yang akan dan layanan	0	0	0	10	10	4.00	0	0	0	0	4.00
5	Kepercayaan / Kepercayaan	Melayani layanan yang tepat dan ramah terhadap pelanggan	0	0	0	40	40	4.00	0	0	0	0	4.00
6	Kepercayaan / Kepercayaan	Melayani layanan dalam menangani keluhan pelanggan	0	0	0	10	10	4.00	0	0	0	0	4.00
7	Kepercayaan / Kepercayaan	Ketersediaan serta kemampuan personal sehingga dapat membuat hasil	0	0	0	40	40	4.00	0	0	0	0	4.00
8	Kepercayaan / Kepercayaan	Kepercayaan dan loyalitas pelanggan yang tinggi dan layanan	0	0	0	10	10	4.00	0	0	0	0	4.00
9	Kepercayaan / Kepercayaan	Melayani layanan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	0	0	0	10	10	4.00	0	0	0	0	4.00
10	Kepercayaan / Kepercayaan	Tidak pernah mendengar keluhan pelanggan	0	0	0	10	10	4.00	0	0	0	0	4.00

Activate Windows

Go to Settings to activate Windows.

Gambar 9. Tampilan *Form* Perhitungan kuesionerh) Tampilan *Form* Perhitungan IPA

Form ini menampilkan Perhitungan IPA, maka program akan menampilkan. Gambar tampilan *form* Perhitungan IPA dapat pada gambar 10:

NO	URAIAN	PESANAN	KEPUASAN	KEPUASAN	KEPUASAN	KEPUASAN	KEPUASAN
1	Kepercayaan / Kepercayaan	Mengatakan dengan jasa produk di	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	Kepercayaan / Kepercayaan	Kepuasan memiliki layanan akan proses pelayanan terhadap pelanggan dan	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3	Kepercayaan / Kepercayaan	Produk di yang di dapat bisa di dapat waktu yang tepat	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4	Kepercayaan / Kepercayaan	Bisa melakukan pemesanan produk di yang akan dan layanan	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
5	Kepercayaan / Kepercayaan	Melayani layanan yang tepat dan ramah terhadap pelanggan	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
6	Kepercayaan / Kepercayaan	Melayani layanan dalam menangani keluhan pelanggan	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
7	Kepercayaan / Kepercayaan	Ketersediaan serta kemampuan personal sehingga dapat membuat hasil	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
8	Kepercayaan / Kepercayaan	Kepercayaan dan loyalitas pelanggan yang tinggi dan layanan	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
9	Kepercayaan / Kepercayaan	Melayani layanan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10	Kepercayaan / Kepercayaan	Tidak pernah mendengar keluhan pelanggan	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Gambar 10. Tampilan *Form* Perhitungan IPA

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat aplikasi ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- Dengan menentukan dimensi-dimensi pada kuesioner penelitian di PT. Serdang Jaya memudahkan konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kuesioner yang diberikan.
- Dengan menerapkan metode Importance Performance Analysis dalam perancangan sistem kepuasan pelanggan pada PT. Serdang Jaya diharapkan dapat membantu PT. Serdang Jaya untuk menghasilkan laporan kepuasan konsumen yang di hitung dari hasil pengisian kuesioner.
- Dengan adanya aplikasi kepuasan konsumen pada PT. Serdang Jaya untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, dapat mengetahui apakah pelanggan puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing telah membimbing dan membantu dalam proses pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini dan penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis agar menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat diambil ilmu dan manfaatnya.

REFERENSI

- [1] Hamidiyah, A, 2018. Dengan judul “Analisis Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Menggunakan Metode Importance Performance Analysis”, ISBN 978-602-6988-58-4
- [2] Ikasari, H, 2017. Dengan Judul “Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan Importance Performance Analysis”, ISBN: 9-789-7936-499-93
- [3] Immanuel, A, G. 2020. Dengan Judul “Implementasi Metode Importance Performance Anlysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik”, Volume 3 Nomor 2
- [4] Jazuli, M, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan Importance Performance Analysis Di PT. XYZ”, Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, Vol. 01, No. 01
- [5] Lusianti, D, 2017. Dengan Judul “Pengukuran Kepuasan Peserta JKN Melalui Pendekatan Importance Performance Analysis”, Volume XVI, No. 1
- [6] Noer, R, L, 2016. Dengan Judul “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)”, Journal of Research and Technologies, Vol. 2 No. 1
- [7] Nurlatifah, M, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Taman Wisata Alam (TWA) Gunung Tangkuban Perah dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)”, Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), Vol. 4, No. 3
- [8] Permana, J, D, 2018. Dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Melalui Metode Importance Performance Analysis Di CV Meat Ball Foods Bekasi”, Seminar Nasional dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian & Pengabdian kepada Masyarakat
- [9] Rahayu, F, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Fuzzy Servqual, Importance Performance Analisis (IPA) dan Regresi Linier Berganda Di Pasar Swalayan Giant”, E-ISSN:2621-9794, Vol.6 No.1
- [10] Suhendra, A, 2016. Dengan Judul “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA)”, Jurusan Teknik Sipil Itenas, Vol. 2 No.2.
- [11] Tantowi, A.E (2016). Desain Produk Inovatif & Inkubasi Bisnis Kompetitif, Universitas Gajah Mada Press. Yogyakarta. Santoso, I. (2016). Peran Kualitas Produk dan Layanan, Harga dan Atmosfer Rumah Makan Cepat Saji terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen. The Asian Journal of Technology Management, 15(1), 94.
- [12] Rahardjo, C. R. (2016). Faktor yang menjadi preferensi konsumen dalam membeli produk frozen food. Performa, 1(1), 32-43.
- [13] Ratnadi, R., & Suprianto, E. (2018). Pengendalian Kualitas Produksi Menggunakan Alat Bantu Statistik (Seven Tools) Dalam Upaya Menekan Tingkat Kerusakan Produk. Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan, 6(2).

- [14] Rahayu, F, 2020. Dengan Judul “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Fuzzy Servqual, Importance Performance Analisis (IPA) dan Regresi Linier Berganda Di Pasar Swalayan Giant”, E-ISSN 2621-9794, Vol.6 No.1 A. R.
- [15] Praditya, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU (SIAKADU) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus : Fakultas Teknik Universitas Negeri Surabaya),” no. 3, 2019 M. Jajuli and N. Sulistiyowati, “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Akademik Universitas Singaperbangsa Karawang Menggunakan Importance Performance Analysis,” vol. 7, no. 1, pp. 33–43, 2018.