

Evaluasi Kualitas Layanan pada Jasa Ritel: Pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Kepuasan Pelanggan

Rini Alfatiyah¹, Ronald Sukwadi², Sofian Bastuti³

¹) Program Profesi Insinyur, Fakultas Biosains, Teknologi, dan Inovasi, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
Jl. Jenderal Sudirman No. 51 Jakarta 12930

¹) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pamulang
Jalan Raya Surya Kencana No. 1 Pamulang, Indonesia
Email: dosen00347@unpam.ac.id

²) Program Profesi Insinyur, Fakultas Biosains, Teknologi, dan Inovasi, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
Jl. Jenderal Sudirman No. 51 Jakarta 12930

²) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Biosains, Teknologi, dan Inovasi, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
Jl. Jenderal Sudirman No. 51 Jakarta 12930
Email: ronald.sukwadi@atmajaya.ac.id

³) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pamulang
Jalan Raya Surya Kencana No. 1 Pamulang, Indonesia
Email: dosen00954@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh minimarket, dengan menggunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA). Fokus utama dari studi ini adalah untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang memerlukan peningkatan kualitas serta atribut yang kinerjanya sudah sesuai dengan harapan pelanggan dan patut dipertahankan. Sebanyak 100 responden dipilih secara purposive sampling dan diminta untuk memberikan penilaian terhadap 50 atribut layanan melalui instrumen kuesioner dengan skala Likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menghitung Tingkat Kesesuaian Indeks (Tki) dan memetakan setiap atribut ke dalam empat kuadran dalam kerangka IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 15 dari 50 atribut layanan tergolong dalam kuadran *Concentrate Here*, yang menandakan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun performanya masih rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Di sisi lain, sebanyak 14 atribut masuk ke dalam kuadran *Keep Up the Good Work*, yang mencerminkan bahwa minimarket telah memberikan layanan dengan kualitas baik dan sesuai harapan pelanggan, sehingga keberlanjutannya perlu dijaga. Sisa atribut tersebar pada kuadran *Low Priority* dan *Possible Overkill*, yang mengisyaratkan adanya peluang untuk efisiensi dalam alokasi sumber daya tanpa mengorbankan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, studi ini merekomendasikan agar manajemen minimarket memfokuskan upaya perbaikan pada atribut-atribut yang dianggap penting namun belum memenuhi ekspektasi pelanggan, sekaligus mempertahankan kinerja atribut yang telah berjalan optimal. Diharapkan, strategi tersebut dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan secara menyeluruh serta mendukung efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan dalam jangka panjang.

Kata kunci: Importance Performance Analysis; Kualitas Pelayanan; Persepsi Pelanggan; Harapan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the alignment between customer expectations and their perceptions of service quality in minimarkets by employing the Importance Performance Analysis (IPA) method. The primary objective is to identify which service attributes require improvement and which should be maintained due to satisfactory performance. A total of 100 respondents were selected through purposive sampling and asked to assess 50 service attributes using a Likert scale questionnaire. The collected data were analyzed by calculating the Customer Satisfaction Index (Tki) and mapping each attribute into the four quadrants of the IPA framework. The findings reveal that 15 out of the 50 attributes fall into the "Concentrate Here" quadrant, indicating that these attributes are considered highly important but exhibit low performance, thus necessitating immediate improvement. Meanwhile, 14 attributes are positioned in the "Keep Up the Good Work" quadrant, suggesting that these aspects are performing well and align with customer expectations, and therefore should be consistently maintained. The remaining attributes are distributed across the "Low Priority" and "Possible Overkill" quadrants, implying potential areas for resource reallocation to enhance operational efficiency. Based on these results, the study recommends prioritizing improvement efforts on high-importance attributes that underperform, while simultaneously preserving the performance of attributes already rated positively. The implementation of such a strategy is expected to enhance overall customer satisfaction and improve the operational effectiveness of minimarket services in the long term.

Keywords: Importance Performance Analysis; Service Quality; Customer perceptions; Customer expectations.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan adalah faktor utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan serta meningkatkan kepuasan dalam industri jasa ritel. Dengan semakin ketatnya persaingan di pasar ritel global, perusahaan dituntut untuk terus-menerus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang mereka tawarkan [1]–[3]. Dalam konteks ini, penting bagi perusahaan ritel untuk secara sistematis mengevaluasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja pelayanan yang diberikan. Salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah Importance-Performance Analysis (IPA), yang memungkinkan perusahaan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang diterima pelanggan [4], [5]. Metode ini telah terbukti efektif membantu perusahaan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan dan aspek yang perlu dipertahankan [6], [7]. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa IPA dapat memberikan wawasan berharga dalam meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk ritel [8].

Walaupun IPA telah banyak diterapkan dalam penelitian kualitas pelayanan, penerapannya di sektor jasa ritel, khususnya di Indonesia, masih terbatas. Penelitian sebelumnya telah banyak menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menilai kualitas layanan di berbagai industri seperti perbankan, pendidikan, dan Kesehatan [9]. Namun, penerapan IPA dalam sektor ritel, khususnya di Indonesia, masih terbilang jarang. Sebagian besar studi terdahulu lebih banyak berfokus pada analisis produk serta kepuasan pelanggan terhadap produk itu sendiri. Kesadaran mengenai kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan di sektor ritel, khususnya pada minimarket, masih kurang mendapat perhatian [10], [11]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan menitikberatkan pada kualitas layanan di minimarket Indonesia, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja layanan yang diberikan.

Berdasarkan identifikasi kekosongan dalam penelitian yang ada, pertanyaan penelitian dalam studi ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan di minimarket Indonesia?
2. Atribut layanan mana yang memerlukan perbaikan segera dan atribut mana yang harus dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Apa prioritas perbaikan layanan yang dapat diterapkan berdasarkan analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam konteks minimarket di Indonesia?

Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan IPA untuk menganalisis kualitas pelayanan ritel di Indonesia yang masih jarang dilakukan. Banyak penelitian sebelumnya yang mengabaikan peran penting dari *Retail Service Quality Scale* (RSSQ) dalam menilai kualitas pelayanan ritel, meskipun RSSQ memberikan pemahaman lebih mendalam tentang dimensi-dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan [12]. Penelitian ini mengkombinasikan IPA dengan RSSQ untuk memberikan analisis yang lebih menyeluruh tentang kualitas pelayanan di minimarket. Dengan menggunakan kedua pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan pemetaan atribut pelayanan yang lebih akurat dan memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan ritel dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada pemetaan atribut pelayanan dalam empat kuadran IPA, yang memungkinkan perusahaan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis kinerja dan kepentingan pelanggan. Penelitian ini mengikuti model analisis yang telah diadaptasi oleh berbagai studi sebelumnya, di mana kuadran pertama adalah area dengan prioritas tinggi untuk perbaikan, kuadran kedua adalah area yang perlu dipertahankan, kuadran ketiga menunjukkan prioritas rendah, dan kuadran keempat menggambarkan pelayanan yang sudah memadai meskipun tidak terlalu penting bagi pelanggan [13]. Pendekatan ini memberikan gambaran jelas bagi manajemen perusahaan mengenai langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Kontribusi ilmiah dari penelitian ini adalah penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam konteks minimarket Indonesia, yang masih jarang dilakukan. Penelitian ini juga menggabungkan model Retail Service Quality Scale (RSQS) untuk memberikan analisis yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan di sektor ritel. Dari sisi akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai penerapan IPA dalam konteks ritel dan berkontribusi pada pengembangan model evaluasi kualitas pelayanan yang lebih tepat dan aplikatif. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang pentingnya analisis gabungan antara IPA dan RSSQ dalam meningkatkan kinerja pelayanan di sektor jasa ritel [14]–[16].

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pemilihan metode ini dilandasi oleh tujuan utama studi, yaitu untuk mengidentifikasi tingkat kesesuaian antara ekspektasi pengguna layanan (importance) dan persepsi mereka terhadap kinerja aktual (performance). IPA memungkinkan pemetaan atribut layanan ke dalam empat kuadran strategis yang memberikan arahan untuk pengambilan keputusan berbasis prioritas. Desain penelitian dikategorikan sebagai deskriptif-analitik, karena tidak hanya menggambarkan kondisi

objektif pelayanan yang diteliti, tetapi juga menganalisis secara kritis serta menawarkan rekomendasi perbaikan berbasis data lapangan yang bersifat empiris.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh individu yang menggunakan layanan yang menjadi fokus kajian. Teknik Pengambilan sampel menggunakan Metode *random sampling*, sebanyak 58.682 pengunjung yang melakukan transaksi selama setahun terakhir dan kemudian dijadikan sebagai populasi. Sedangkan untuk batas ketelitian yang diinginkan adalah sebesar 10 %. Maka jika mengacu pada rumus Slovin diperoleh hasil sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} \quad (1)$$

$$n = \frac{58682}{58682 \times (0,1)^2 + 1}$$

$$n = 99,83 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan:

n = ukuran sampel yang diperlukan

N = jumlah populasi

e = margin of error (kesalahan toleransi, biasanya 0.1)

Berdasarkan formula diatas bahwa untuk sampel berjumlah 100 responden

Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner terstruktur yang dirancang menggunakan skala Likert 1 hingga 5. Kuesioner ini terbagi ke dalam dua dimensi utama, yaitu:

1. Harapan (*Importance*): mengukur sejauh mana responden menilai pentingnya setiap atribut layanan.
2. Kinerja (*Performance*): menilai seberapa baik kinerja aktual dari atribut yang dimaksud berdasarkan pengalaman responden.

Untuk mengukur **reliabilitas** instrumen, digunakan uji **Cronbach's Alpha**, yang menilai konsistensi internal dari kuesioner. Nilai Cronbach's Alpha yang baik sebaiknya lebih dari 0.7. Selain itu, **uji validitas Pearson** dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur variabel yang dimaksud, dengan cara menghitung korelasi Pearson antara skor item dan skor total.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah dipilih sesuai kriteria. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber tertulis seperti literatur ilmiah, dokumen institusional, serta hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan substansial dengan fokus studi ini. Kombinasi data primer dan sekunder memungkinkan analisis yang lebih komprehensif.

Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara bertahap dengan beberapa langkah utama, yaitu:

1. **Menghitung Tingkat Kesesuaian (Tki):**
Tahap awal melibatkan perhitungan nilai kesesuaian antara skor kinerja (X_i) dan skor harapan (Y_i) dengan rumus berikut:

$$Tk = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2)$$

Nilai Tki yang dihasilkan digunakan untuk menilai apakah suatu atribut pelayanan berada di atas atau di bawah standar harapan responden. Atribut yang berada di bawah standar menjadi prioritas untuk perbaikan, sementara yang sudah sesuai dapat dipertahankan.

2. **Menyusun Diagram Kartesius:**
Nilai rata-rata dari importance ($\bar{X}$) dan performance ($\bar{Y}$) dihitung untuk membentuk sumbu horizontal dan vertikal dalam diagram Kartesius dengan rumus:

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum_1^n = \bar{X}_1}{k} \text{ dan } Y_1 = \frac{\sum_1^n = \bar{Y}_1}{k} \quad (3)$$

Dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS Versi 25, Kriteria cut-off untuk membagi atribut ke dalam empat kuadran adalah sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Concentrate Here): atribut penting namun kinerjanya masih rendah, sehingga memerlukan perhatian khusus.
- b. Kuadran II (Keep Up the Good Work): atribut yang dinilai penting dan sudah memiliki kinerja yang memuaskan.
- c. Kuadran III (Low Priority): atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah.
- d. Kuadran IV (Possible Overkill): atribut dengan kinerja tinggi tetapi dianggap kurang penting oleh

responden.

Interpretasi Kuadran

Setiap atribut yang tergolong dalam salah satu dari empat kuadran tersebut dianalisis lebih lanjut untuk merumuskan strategi tindak lanjut yang tepat. Strategi ini dapat berupa upaya perbaikan mutu layanan, mempertahankan kualitas yang sudah memadai, atau melakukan efisiensi dalam penggunaan sumber daya pada atribut yang dinilai tidak krusial. Pendekatan ini memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data untuk optimalisasi pelayanan secara menyeluruh.

Setelah mengumpulkan data melalui kuesioner dan menerapkan **Importance Performance Analysis (IPA)**, analisis dilakukan untuk memetakan atribut layanan yang penting bagi pelanggan. Hasil dari analisis IPA dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang area yang perlu diperbaiki dan yang dapat dipertahankan

Hasil Dan Pembahasan

Importance Performance Analysis (IPA)

Tingkat Kesesuaian

Atribut yang diajukan dalam kuesioner dapat dilihat dalam Tabel 1 kuesioner ini dibuat dengan mempertimbangkan aspek-aspek lapangan yang di sarankan oleh karyawan perusahaan dan mengadopsi penelitian terdahulu

Tabel 1. Identifikasi Atribut

Atribut	Keterangan
<i>Responsiveness/Daya Tanggap</i>	
P1	Kesigapan karyawan untuk membantu konsumen
P2	Karyawan dapat memberikan informasi kepada konsumen secara jelas dan mudah dimengerti
P3	Kecepatan kasir dalam waktu transaksi
P4	Kecepatan karyawan memberikan pelayanan yang tepat
P5	Ketepatan dalam pemilihan barang
P6	Transaksi kasir tidak lebih dari 5 menit
P7	Kecepatan mesin EDC dalam melakukan transaksi pembayaran
P8	Kesiapan karyawan dalam melayani
P9	Kemampuan karyawan memberikan alternatif barang pilihan
P10	Kemampuan karyawan menangani keluhan konsumen
<i>Reliability/Kehandalan</i>	
P11	Dapat memberikan opsi pemilihan barang
P12	Kemudahan pembayaran
P13	Memiliki banyak opsi pembayaran
P14	Keahlian karyawan dalam proses pelayanan
P15	Dapat membantu konsumen jika kesulitan menemukan barang
P16	Proses retur barang mudah
P17	Kasir dapat diandalkan dalam proses transaksi
P18	Kemudahan pembelian melalui aplikasi
P19	Pembelian dapat diantar kerumah konsumen
P20	Proses pembelian melalui aplikasi diantar dengan cepat
<i>Assurance/Jaminan</i>	
P21	Kesesuaian harga <i>display</i> dengan harga produk yang dibayarkan
P22	Keamanan dalam sistem pembayaran
P23	Produk yang dijual sudah memiliki izin edar
P24	Produk yang dijual aman dikonsumsi
P25	Pelayanan sesuai prosedur
P26	Kemudahan pembayaran transaksi
P27	Ketepatan karyawan dalam memberikan pemilihan barang pengganti
P28	Barang kedaluarsa dapat ditukar
P29	Belanja tanpa struk dapat di tukar
P30	Keamanan data konsumen
<i>Empathy/Perhatian</i>	
P31	Memberikan Senyum, Sapa dan Salam
P32	Memberikan umpan balik yang positif terhadap pelanggan

Atribut	Keterangan
P33	Terdapat kotak kritik dan saran untuk keluhan pelanggan
P34	Intonasi suara dalam melayani pelanggan
P35	Pelayanan karyawan yang sopan
P36	Karyawan ramah dan murah senyum
P37	Tersedia promo khusus untuk konsumen
P38	Tersedia member untuk konsumen
P39	Membantu konsumen membawakan barang belanjaan
P40	Menerima dan mendengarkan keluhan pelanggan secara langsung
<i>Tangible/penampilan</i>	
P41	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih
P42	Penataan produk rapi dan mudah dijangkau oleh pelanggan
P43	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan toko
P44	parkir gratis
P45	Tersedia brosur produk atau tester produk di area pelayanan
P46	Tersedia keranjang belanja untuk konsumen
P47	Tersedia pendingin ruangan
P48	Tersedia fasilitas umum seperti tempat sampah
P49	Tersedia alat slip wet caution atau peringatan lantai basah
P50	Tersedia pengharum ruangan

Dalam penggunaan metode (IPA) *Importrance performance analisis* mencakup tingkat kesesuaian yang didapatkan dari perhitungan. Perhitungan ini dilakukan dengan membagi nilai persepsi (Xi) dengan nilai ekspektasi (Yi), kemudian diubah menjadi bentuk persen (%).

Hasil dari seluruh penghitungan tingkat kesesuaian masing-masing atribut tersebut bisa dilihat pada Tabel 2 dibawah yang mana ini akan dijadikan analisis tingkat kesesuaian:

Tabel 2. Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

Atribut	XI	YI	TKI
P1	4.37	3.11	71%
P2	4.51	3.69	82%
P3	4.30	4.03	94%
P4	4.47	3.74	84%
P5	4.49	3.82	85%
P6	4.27	3.53	83%
P7	4.14	3.93	95%
P8	4.41	3.61	82%
P9	4.56	4.02	88%
P10	4.71	3.87	82%
P11	4.44	4.16	94%
P12	4.61	3.93	85%
P13	4.48	2.86	64%
P14	4.42	3.67	83%
P15	4.52	4.20	93%
P16	4.56	2.93	64%
P17	4.30	3.63	84%
P18	4.30	3.67	85%
P19	4.50	4.05	90%
P20	4.46	4.40	99%
P21	4.45	3.47	78%
P22	4.53	4.02	89%
P23	4.54	2.81	62%
P24	4.43	4.25	96%
P25	4.28	3.42	80%
P26	4.47	3.87	87%
P27	4.49	4.22	94%
P28	4.27	3.93	92%
P29	4.61	2.91	63%
P30	4.48	3.67	82%
P31	4.42	4.20	95%

Atribut	XI	YI	TKI
P32	4.45	3.53	79%
P33	4.53	4.38	97%
P34	4.54	3.61	80%
P35	4.37	4.02	92%
P36	4.51	2.81	62%
P37	4.41	4.25	96%
P38	4.56	3.42	75%
P39	4.71	3.63	77%
P40	4.56	3.67	80%
P41	4.30	4.05	94%
P42	4.30	3.84	89%
P43	4.50	3.45	77%
P44	4.14	4.02	97%
P45	4.44	3.67	83%
P46	4.52	4.20	93%
P47	4.46	2.93	66%
P48	4.49	4.12	92%
P49	4.43	3.93	89%
P50	4.30	2.87	67%

Hasil dari perhitungan ini akan dibuat dua keputusan yaitu mempertahankan (*hold*) atau dilakukan perbaikan (*action*). Adapun contoh perhitungan tingkat kesesuaian pada atribut P1 sebagai berikut:

$$Tk = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

$$Tk = \frac{311}{437} \times 100\%$$

$$Tki = 71\%$$

Mengacu pada kesesuaian tingkat penilaian kinerja dan kepentingan terhadap konsumen selanjutnya dibuat suatu bentuk penilaian khusus sebagai dasar suatu keputusan untuk mempertahankan prestasi atau melakukan perbaikan. Tolok ukur yang menjadi batas pengambilan keputusan adalah nilai rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut pertanyaan. Dasar dari keputusan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bila $Tki < \text{Rata-rata Tki}$ maka dilakukan tindakan *Action (A)* /perbaikan;
2. Bila $Tki > \text{Rata-rata Tki}$ maka dilakukan upaya untuk dipertahankan/*hold (H)*.

Tabel 3. Pengambilan Keputusan Tindakan

TKI Importance Performance Analysis					
No.	Harapan	Kinerja	Gap	TKI	Tindakan
P1	4.37	3.11	71%	84%	A
P2	4.51	3.69	82%	84%	A
P3	4.30	4.03	94%	84%	H
P4	4.47	3.74	84%	84%	H
P5	4.49	3.82	85%	84%	H
P6	4.27	3.53	83%	84%	A
P7	4.14	3.93	95%	84%	H
P8	4.41	3.61	82%	84%	A
P9	4.56	4.02	88%	84%	H
P10	4.71	3.87	82%	84%	A
P11	4.44	4.16	94%	84%	H
P12	4.61	3.93	85%	84%	H
P13	4.48	2.86	64%	84%	A
P14	4.42	3.67	83%	84%	A
P15	4.52	4.20	93%	84%	H
P16	4.56	2.93	64%	84%	A
P17	4.30	3.63	84%	84%	H
P18	4.30	3.67	85%	84%	H
P19	4.50	4.05	90%	84%	H
P20	4.46	4.40	99%	84%	H

TKI Importance Performance Analysis					
No.	Harapan	Kinerja	Gap	TKI	Tindakan
P21	4.45	3.47	78%	84%	A
P22	4.53	4.02	89%	84%	H
P23	4.54	2.81	62%	84%	A
P24	4.43	4.25	96%	84%	H
P25	4.28	3.42	80%	84%	A
P26	4.47	3.87	87%	84%	H
P27	4.49	4.22	94%	84%	A
P28	4.27	3.93	92%	84%	A
P29	4.61	2.91	63%	84%	A
P30	4.48	3.67	82%	84%	A
P31	4.42	4.20	95%	84%	H
P32	4.45	3.53	79%	84%	A
P33	4.53	4.38	97%	84%	H
P34	4.54	3.61	80%	84%	A
P35	4.37	4.02	92%	84%	H
P36	4.51	2.81	62%	84%	A
P37	4.41	4.25	96%	84%	H
P38	4.56	3.42	75%	84%	A
P39	4.71	3.63	77%	84%	A
P40	4.56	3.67	80%	84%	A
P41	4.30	4.05	94%	84%	H
P42	4.30	3.84	89%	84%	H
P43	4.50	3.45	77%	84%	A
P44	4.14	4.02	97%	84%	H
P45	4.44	3.67	83%	84%	A
P46	4.52	4.20	93%	84%	H
P47	4.46	2.93	66%	84%	A
P48	4.49	4.12	92%	84%	H
P49	4.43	3.93	89%	84%	H
P50	4.30	2.87	67%	84%	A

Untuk menghitung nilai rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh atribut yang didapati dengan rumus ketentuan sebagai berikut:

$$\text{Rata - rata Tki} = \frac{\sum \text{Tki}}{\text{jumlah atribut}} \quad (4)$$

$$\text{Rata - rata Tki} = \frac{4193\%}{50} = 84\%$$

Dari data diatas didapati masih terdapat banyak pelayanan yang berada dibawah rata-rata tingkat kesesuaian. Sebanyak 12 atribut yang harus dilakukan tindakan, yaitu pada atribut.

Diagram Kartesius

Diagram kartesius digunakan untuk membagi atau mengklasifikasi pelayanan yang dapat dipertahankan dan harus dilakukan perbaikan. Terdapat empat keputusan yang dihasilkan dalam analisis ini yaitu:

1. prioritas perbaikan utama.
2. perbaikan namun tidak prioritas.
3. mempertahankan pelayanan.
4. pelayanan sudah memuaskan.

Dalam melakukan analisis ini terdapat berapa tahap yang harus dilakukan. oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Adapun rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

TKI Importance Performance Analysis					
No.	Atribut	Harapan	Kinerja	TKI	RATA-RATA
P1	P1	4.37	3.11	71%	84%
P2	P2	4.51	3.69	82%	84%
P3	P3	4.30	4.03	94%	84%

Tki Importance Performance Analysis					
No.	Atribut	Harapan	Kinerja	TKI	RATA-RATA
P4	P4	4.47	3.74	84%	84%
P5	P5	4.49	3.82	85%	84%
P6	P6	4.27	3.53	83%	84%
P7	P7	4.14	3.93	95%	84%
P8	P8	4.41	3.61	82%	84%
P9	P9	4.56	4.02	88%	84%
P10	P10	4.71	3.87	82%	84%
P11	P11	4.44	4.16	94%	84%
P12	P12	4.61	3.93	85%	84%
P13	P13	4.48	2.86	64%	84%
P14	P14	4.42	3.67	83%	84%
P15	P15	4.52	4.20	93%	84%
P16	P16	4.56	2.93	64%	84%
P17	P17	4.30	3.63	84%	84%
P18	P18	4.30	3.67	85%	84%
P19	P19	4.50	4.05	90%	84%
P20	P20	4.46	4.40	99%	84%
P21	P21	4.45	3.47	78%	84%
P22	P22	4.53	4.02	89%	84%
P23	P23	4.54	2.81	62%	84%
P24	P24	4.43	4.25	96%	84%
P25	P25	4.28	3.42	80%	84%
P26	P26	4.47	3.87	87%	84%
P27	P27	4.49	4.22	94%	84%
P28	P28	4.27	3.93	92%	84%
P29	P29	4.61	2.91	63%	84%
P30	P30	4.48	3.67	82%	84%
P31	P31	4.42	4.20	95%	84%
P32	P32	4.45	3.53	79%	84%
P33	P33	4.53	4.38	97%	84%
P34	P34	4.54	3.61	80%	84%
P35	P35	4.37	4.02	92%	84%
P36	P36	4.51	2.81	62%	84%
P37	P37	4.41	4.25	96%	84%
P38	P38	4.56	3.42	75%	84%
P39	P39	4.71	3.63	77%	84%
P40	P40	4.56	3.67	80%	84%
P41	P41	4.30	4.05	94%	84%
P42	P42	4.30	3.84	89%	84%
P43	P43	4.50	3.45	77%	84%
P44	P44	4.14	4.02	97%	84%
P45	P45	4.44	3.67	83%	84%
P46	P46	4.52	4.20	93%	84%
P47	P47	4.46	2.93	66%	84%
P48	P48	4.49	4.12	92%	84%
P49	P49	4.43	3.93	89%	84%
P50	P50	4.30	2.87	67%	84%
Total		4.4462	3.7204	4188%	84%

Untuk setiap item atribut dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Contoh perhitungan pada atribut 1.

$$\bar{X} = \frac{311}{100}$$

$$\bar{X} = 3.11$$

Rumus serupa juga digunakan dalam menghitung rata-rata ekspektasi ($\bar{Y}$).

2. Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{t=1}^k \bar{X}_i}{n} \quad (5)$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

n = Jumlah atribut

Contoh perhitungan pada atribut P1:

$$\bar{X}_i = \frac{4.4462}{50} = 4.37$$

Sedangkan untuk menghitung rata-rata atribut kepentingan menggunakan rumus:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{t=1}^k \bar{Y}_i}{n} \quad (6)$$

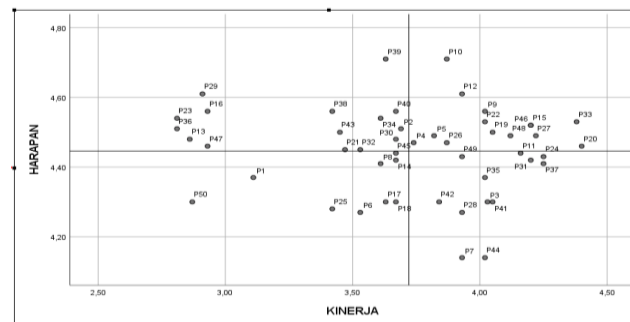
$\bar{Y}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke-i

n = Jumlah atribut

Contoh perhitungan pada atribut P1:

$$\bar{Y}_i = \frac{3.7204}{50} = 3.11$$

3. Membuat diagram kartesius menggunakan *software* SPSS. hasilnya dapat dilihat pada Gambar. 1



Gambar 1. Hasil Diagram Kartesius

Gambar 1: Visualisasi kartesius hasil analisis IPA yang memetakan atribut ke dalam empat kuadran. Gambar ini memperjelas sebaran atribut pelayanan di minimarket Indonesia. Angka-angka yang berada didalam kotak merupakan atribut. Kemudian terdapat dua garis yang membagi menjadi empat kotak. Garis vertikal adalah (*performance*) kinerja rata-rata dan garis horizontal ini adalah (*importance*), kepntingan rata-rata. Kemudian penjelasan mengenai pelayanan apa yang masuk kuadaran I, II, III, dan IV dapat dilihat dalam Gambar 2

Kuadran I Prioritas Umum (<i>Concentrate Here</i>) Atribut P2.P13.P16.P21.P23.P29.P30.P32. P34.P36.P38.P39.P40.P43.P47	Kuadran II Pertahankan Prestasi (<i>Keep Up The Good Work</i>) Atribut P4.P5.P9.P10.P12.P15.P19.P20. P22.P26.P27.P33.P46.P48
Kuadran III Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>) Atribut P1.P6.P8.P14.P17.P18.P25.P50	Kuadran IV Berlebihan (<i>Possible Overkill</i>) Atribut P3.P7.P11.P24.P28.P31.P35.P37 P41.P42.P44.P49

Gambar 2. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Kuadran

Gambar 2 menyajikan ringkasan hasil analisis IPA dengan menekankan atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Hasil analisa diagram telah membagi antribut kedalam empat kuadran yang telah memiliki keputusan masing-masing. Berikut ini penjelasan mengenai keputusan dari tiap kuadran:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Di dalam kuadran ini atribut dirasa sangat penting namun penyedia jasa atau perusahaan memberikan pelayanan yang tidak memuaskan. maka dari itu dalam kuadran ini harus dilakukan perbaikan secepat mungkin.

P2.P13.P16.P21.P23.P29.P30.P32.P34.P36.P38.P39.P40.P43.P47

Kesimpulan. perusahaan memprioritaskan untuk fokus memperbaiki atribut-atribut yang berada pada kuadran ini. dikarenakan kualitas kinerja pelayanannya tidak memuaskan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan dan kinerja pelayanannya sangat memuaskan.

P4.P5.P9.P10.P12.P15.P19.P20.P22.P26.P27.P33.P46.P48

Kesimpulan. pada kuadran ini perusahaan harus memperhatikan karena disini pelanggan sangat.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Dalam kuadran ini pelayanan tidak terlalu penting dan pelayanan juga kurang memuaskan.

P1.P6.P8.P14.P17.P18.P25.P50

Kesimpulan. perusahaan belum memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan. Perbaikan tetap harus dilakukan walaupun bukan prioritas perbaikan.

d. Kuadran IV (Berlebih)

Dalam kuadran ini sudah memuaskan. namun pelanggan merasa tidak penting.

P3.P7.P11.P24.P28.P31.P35.P37.P41.P42.P44.P49

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu: Penelitian ini menemukan bahwa atribut **kecepatan kasir** memiliki peran yang sangat signifikan dalam kepuasan pelanggan, yang serupa dengan temuan pada studi [10], tetapi berbeda dengan penelitian [14], yang lebih fokus pada kepuasan produk daripada pelayanan.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kesesuaian antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan minimarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan analisis yang dilakukan, ditemukan bahwa beberapa atribut layanan memerlukan perbaikan segera, sementara atribut lainnya harus dipertahankan untuk menjaga kualitas layanan di minimarket Indonesia. Hasil utama menunjukkan bahwa atribut seperti kecepatan kasir dan kemudahan pembayaran perlu mendapatkan perhatian lebih, sedangkan layanan pelanggan dan proses transaksi sudah memenuhi harapan pelanggan dan sebaiknya dipertahankan.

Implikasi Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan literatur mengenai Importance Performance Analysis (IPA) dan Retail Service Quality Scale (RSQS) dalam konteks Indonesia. Penggunaan kedua model ini untuk menilai kualitas layanan di minimarket Indonesia memberikan perspektif baru dalam analisis kepuasan pelanggan dan harapan mereka terhadap kinerja layanan. Selain itu, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang penerapan IPA di sektor ritel, yang sebelumnya lebih banyak digunakan dalam sektor perbankan atau kesehatan.

Implikasi Manajerial

Bagi manajemen ritel, temuan penelitian ini memberikan panduan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di minimarket. Berdasarkan analisis kuadran IPA, manajer dapat memfokuskan upaya perbaikan pada atribut yang dianggap sangat penting namun berkinerja rendah, seperti kecepatan kasir dan kemudahan pembayaran. Sementara itu, atribut yang telah menunjukkan kinerja yang baik, seperti layanan pelanggan, perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan untuk memastikan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, ukuran sampel yang digunakan hanya melibatkan 100 responden, yang mungkin tidak cukup representatif untuk menggambarkan populasi pelanggan yang lebih luas. Kedua, penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Jakarta, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan karakteristik dan preferensi pelanggan di daerah lain di Indonesia. Ketiga, penelitian ini hanya berfokus pada minimarket, sehingga hasil yang diperoleh mungkin tidak dapat digeneralisasi ke jenis ritel lainnya, seperti hypermarket atau supermarket.

Arah Penelitian Lanjutan

Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menggabungkan metode IPA dengan model Kano untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Model Kano dapat membantu mengidentifikasi atribut yang diinginkan pelanggan dan membedakan antara kebutuhan dasar dan kebutuhan

yang lebih aspiratif. Selain itu, penggunaan Structural Equation Modeling (SEM) dapat menjadi langkah selanjutnya untuk memvalidasi dimensi-dimensi kepuasan pelanggan yang lebih kompleks, serta untuk menjelaskan hubungan antara harapan, kinerja layanan, dan kepuasan pelanggan secara lebih mendalam.

Daftar Pustaka

- [1] A. Cynthia, D., Hermawan, H., & Izzudin, "Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian," *PUBLIK J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adminstrasi dan Pelayanan Publik*, vol. IX, no. 1, pp. 104–112, 2022.
- [2] Z. Feng and M. Chen, "Platformance-Based Cross-Border Import Retail E-Commerce Service Quality Evaluation Using an Artificial Neural Network Analysis," *J. Glob. Inf. Manag.*, vol. 30, no. 11, pp. 1–17, 2022, doi: 10.4018/JGIM.306271.
- [3] S. Kermanshachi, T. J. Nipa, and H. Nadiri, "Service quality assessment and enhancement using Kano model," *PLoS One*, vol. 17, no. 2 February, pp. 1–17, 2022, doi: 10.1371/journal.pone.0264423.
- [4] R. Khoiriyah, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access KAI Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Remik Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 9, no. 3, pp. 897–903, 2025, [Online]. Available: <http://doi.org/10.33395/remik.v9i3.15076>
- [5] Kirso and F. F. D. Imaniawan, "Evaluasi Website Persuratan Sekretariat Lembaga Peradilan Menggunakan WebQual 4.0 & Importance-Performance Analysis (IPA)," *Evolusi J. Sains dan Manaj.*, vol. 13, no. 1, pp. 62–71, 2025.
- [6] D. Turner, H. Ting, T. Y. Lim, and K. L. Tan, "Applying Qualitative Approach and Analysis in Business Research," *Asian J. Bus. Res.*, vol. 11, no. 3, pp. 1–13, 2021, doi: 10.14707/ajbr.210111.
- [7] C. M. Veloso, D. Magueta, B. B. Sousa, and J. L. Carvalho, "The Role of E-Service Quality in Online Customer Loyalty in Retail Industry," *J. Educ. Excell. Innov. Manag.*, no. August, pp. 8902–8914, 2020, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/343542265>
- [8] M. Rombach, A. Kartikasari, D. L. Dean, D. Suhartanto, and B. T. Chen, "Determinants of customer loyalty to online food service delivery: evidence from Indonesia, Taiwan, and New Zealand," *J. Hosp. Mark. Manag.*, vol. 32, no. 6, pp. 818–842, 2023, doi: 10.1080/19368623.2023.2211061.
- [9] E. Oey, N. R. P. Putri, and B. S. Rahardjo, "Classifying Customer Attributes with Importance Performance Analysis and Fuzzy Kano," *CommIT J.*, vol. 17, no. 2, pp. 121–131, 2023, doi: 10.21512/commit.v17i2.8534.
- [10] D. Sari, N. Moeliono, F. Oktafani, M. Fakhri, and R. Novirayanti, "Service Quality Analysis with Importance-Performance Analysis at Warunk Upnormal Bandung," *Proc. Int. Conf. Ind. Eng. Oper. Manag.*, pp. 175–179, 2021, doi: 10.46254/ap01.20210096.
- [11] M. Preziosi, A. Acampora, M. C. Lucchetti, and R. Merli, "Delighting Hotel Guests with Sustainability: Revamping Importance-Performance Analysis in the Light of the Three-Factor Theory of Customer Satisfaction," *Sustain.*, vol. 14, no. 6, 2022, doi: 10.3390/su14063575.
- [12] A. T. Phyu, "Factors Influencing Customer Satisfaction Towards Continuous Customer Intention of UAB Pay Services in Yangon," *Diss. MERAL Portal*, pp. 1–72, 2024.
- [13] M. A. I. Gazi, A. Al Masud, M. Bin Amin, M. A. Hossain, A. R. bin S Senathirajah, and M. Abdullah, "Evaluating customer satisfaction with the quality of online banking services after COVID-19: developing country perspective," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 11, no. 1, p., 2024, doi: 10.1080/23311975.2024.2423057.
- [14] S. Yulianti, N. Imro'ah, and S. A. Intisari, "Analisis Kualitas Layanan Ritel Dari Persepsi Pelanggan Menggunakan Metode RSQS, CSI dan IGA (Studi Kasus: Indomaret di Desa Balai Sebut, Kabupaten Sanggau)," *Bul. Ilm. Math. Stat. dan Ter.*, vol. 13, no. 2, pp. 239–248, 2024.
- [15] S. Wang, J. H. Cheah, W. M. Lim, S. Kumar, X. J. Lim, and N. Towers, "Evolution and trends in retailing: insights from International Journal of Retail & Distribution Management," *Int. J. Retail Distrib. Manag.*, vol. 52, no. 6, pp. 647–670, 2024, doi: 10.1108/IJRDM-10-2022-0377.
- [16] J. Vena-Oya and J. A. Parrilla-González, "Importance–performance analysis of olive oil tourism activities: Differences between national and international tourists," *J. Vacat. Mark.*, vol. 30, no. 3, pp. 423–438, 2024, doi: 10.1177/13567667221147316.
- [17] A. P. G. Wijnands, D. W. de Lange, and S. J. Rietjens, "Preventing occupational chemical eye injuries: important lessons from poison information centres," *Clin. Toxicol.*, vol. 61, no. 8, pp. 573–576, 2023, doi: 10.1080/15563650.2023.2250068.
- [18] C. Liu, J. Li, and D. Zhang, "Mine Ground Gas Transportation System," 2024.
- [19] C. Ş. Ali Cemal TÖZ1 , Müge BÜBER , Burak KÖSEOĞLU1, "Analysis of Collision Accidents in

Maritime Transportation by FTA Method Deniz,” *Turkish J. Marit. Mar. Sci. DOI*, vol. 1, pp. 15–30, 2022, doi: 10.52998/trjmms.971042.