

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODA *IMPORTANCE SATISFACTION ANALYSIS* (ISA) PADA *FRANCHISE* MINUMAN MIXUE KOTA PADANG

Alfin Ashil Qaifary¹⁾ Lestari Setiawati²⁾

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta

Email: alfinashil2611@gmail.com , lestarisetiawati@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Mixue ice cream dan tea merupakan waralaba internasional yang menawarkan minuman tea dan es krim segar. Gerai minuman Mixue yang berada di sekitar Kota Padang memiliki lokasi yang cukup strategis dan tempat yang nyaman untuk menikmati produk minuman yang dihasilkan oleh Mixue. Metoda *Importance Satisfaction Analysis* (ISA) ditujukan sebagai suatu alat atau instrumen yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas penanganan terhadap berbagai isu yang muncul berdasarkan keinginan pelanggan. analisis ini dapat digunakan untuk menentukan derajat kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingan suatu intervensi terhadap pelayanan yang sedang berjalan. uji validitas pada penelitian ini didapatkan hasil yang valid karena r hitung lebih besar daripada r tabel. Setelah melakukan uji validitas lalu dilakukan uji reliabilitas dan hasil yang didapatkan ialah nilai *cronbach's Alpha* Uji kepentingan dan Kepuasan $>0,6$ sebesar 0,836 dan 0,755 yang menunjukkan hasil pengujian yaitu reliabel atau dapat dipercaya dan diandalkan. uji perhitungan *gap* dan ranking *gap*, variabel 1 dengan nilai *gap* yang besar yaitu 1,04 dengan *ranking gap* adalah 1. Lalu nilai *gap* paling rendah adalah variabel 4 didapatkan nilai *gap* 0,15 dengan *ranking gap* yaitu 21. uji kuadran didapatkan hasil bahwa variabel 20 terletak pada kuadran 1 yang berarti tingkat kepentingan dan kepuasan nya tinggi dan harus dipertahankan. Lalu variabel 19 terletak pada kuadran 4 yang berarti nilai kepentingan tinggi tapi tingkat kepuasan rendah dan harus dilakukan perbaikan.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan Mixue, Faktor keunggulan, software SPSS 15.0

PENDAHULUAN

MIXUE adalah salah satu bisnis atau usaha yang bergerak dibidang industri minuman. MIXUE saat ini sedang digemari masyarakat karena cita rasa yang khas dan cara pemasaran yang menarik sehingga mampu menarik konsumen untuk melakukan pembelian. MIXUE kini telah memiliki gerai minuman dengan jumlah terbanyak di Asia Tenggara.

Dalam permasalahan ini dapat dijadikan objek penelitian yaitu menganalisis kepuasan pelanggan agar mengetahui kelebihan dan kekurangan apa saja yang dimiliki oleh Mixue berdasarkan penilaian dari para pelanggan yang telah mencoba produk Mixue tersebut.

TINJAUAN LITERATUR

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengelola tingkat keunggulan ini dengan tujuan untuk memenuhi harapan konsumen (Tjiptono, 2014). Berdasarkan pengertian tersebut berarti tingkat pelayanan dapat diukur dari seberapa baiknya pelayanan memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting dalam pengambilan keputusan oleh konsumen. [1]

2. Bauran Pemasaran

Bauran pemasaran menurut Kotler dan Armstrong (2016) adalah variabel-variabel terkendali yang digabungkan untuk menghasilkan respon yang diharapkan dari pasar sasaran. variabel-variabel dari bauran pemasaran yang diterapkan saat ini adalah 7P (*product, price, promotion, place, people, process, physical evidence*) [2]

3. *Importance Satisfaction Analysis* (ISA)

Importance Satisfaction Analysis (ISA) merupakan Metode yang ditujukan sebagai suatu alat atau instrumen yang dapat digunakan untuk menentukan prioritas penanganan terhadap berbagai isu yang muncul berdasarkan keinginan pelanggan. [3]

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan hasil kuesioner, lalu di uji validitas dan reliabilitas dan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan pengujian yang pertama yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kesenjangan (*gap*) lalu langkah selanjutnya data diolah menggunakan metode *Importance Satisfaction Analysis* (ISA) dan memberikan perbaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel pernyataan yang sudah ditentukan berjumlah 21 variabel dan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

DIMENSI	VARIABEL	VARIABEL TERPILIH
Product (Produk)	1	Menu yang menawarkan banyak varian produk pada minuman.
	2	Kualitas dari rasa pada menu Mixue yang tersedia memiliki cita rasa yang berbeda-beda.
	3	Mixue menyajikan tampilan minuman sesuai dengan yang ada gambar.
	4	Minuman yang disajikan memiliki bahan yang baik.
	5	Mixue memberikan jaminan penggantian produk, jika produk yang dierikan memiliki kualitas yang buruk
Price (Harga)	6	Harga produk di mixue lebih terjangkau daripada gerai minuman lainnya.
	7	Harga Mixue bersaing dengan pesaing minuman lainnya
Place (Tempat)	8	lokasi Mixue yang strategis dan dekat dengan perkantoran, sekolah dan tempat lainnya.
	9	Kejelasan tentang plank merek minuman mixue sebagai petunjuk jalan menuju lokasi Mixue.
Promotion (Promosi)	10	Promosi yang dilakukan Mixue melalui Online untuk menginformasikan produk kepada pembeli melalui website (Instagram, Facebook, dan lain-lain)
	11	Promosidengan menyediakan paket minuman
	12	Promosi yang dilakukan dengan memberikan discount besar-besaran
People (Orang)	13	Pelayanan di Mixue sangat ramah dan sopan
	14	Pelayanan karyawan mixue sesuai dengan apa yang kita pesan.
	15	Kecepatan karyawan Mixue dalam memberikan pesanan konsumen.
Physical Evidence (Bukti Fisik)	16	Ketersediaan tempat parkir diarea Mixue.
	17	Ketersediaan tempat duduk di mixue sudah memadai
	18	Tampilan yang menarik diMixue yang sangat menarik untuk berkunjung serta fasilitas yang lengkap (wi-fi, ac, musik, dan lain-lain).
Process (Proses)	19	proses pemesanan secara langsung di Mixue memudahkan konsumen?
	20	proses pemesanan secara langsung di Mixue memudahkan konsumen?
	21	Proses karywan cepat tanggap dalam melayani keluhan pelanggan

yang didapatkan yaitu analisis tingkat kesesuaian didapatkan nilai rata-rata 98% yang berarti tingkat kesesuaian sudah baik. Pengolahan menggunakan metode didapatkan hasil yang kurang memuaskan

dan terletak pada kuadran 4 yang berarti nilai kepentingan tinggi tapi tingkat kepuasan rendah dan harus dilakukan perbaikan. Tabel berikut ini merupakan rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Mixue.

VARIABEL	PERNYATAAN	REKOMENDASI PERBAIKAN
V16	Ketersediaan tempat parkir diarea Mixue.	Pihak mixue seharusnya memberikan layanan parkir yang lebih luas dan aman agar para pengunjung merasa aman dengan kendaraan mereka.
V19	proses pemesanan secara langsung di Mixue memudahkan konsumen	Pihak Mixue seharusnya memberikan layanan pemesanan secara langsung atau juga secara manual agar lebih bisa mengontrol pengunjung yang datang lalu memesan produknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil perhitungan dengan metode *Importance Satisfaction Analysis (ISA)* didapatkan hasil yang kurang memuaskan pada variabel (proses pemesanan secara langsung di Mixue memudahkan konsumen) dan diberikan rekomendasi perbaikan. Sebaiknya pihak Mixue melakukan perbaikan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Christine and Wiwik Budiawan. 2017. "Analisis Pengaruh Marketing Mix (7P) terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada House of Moo, Semarang)." *Industrial Engineering Online Journal*, 6(1): [1https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/15928/15389](https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/15928/15389)
- [2] Kotler, Philip., and Gary Amstronng. *Principles of Marketing*, 16th ed. New Jersey: Pearson Education, 2016.
- [3] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset.