

## EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA UMKM BERKAH JAYA UTAMA

Afif Marzuqi<sup>1</sup>, Dini Retnowati<sup>2\*</sup>, Ika Widya ardhyan<sup>3</sup>

\*E-mail korespondensi: [dini\\_retnowati@dosen.umaha.ac.id](mailto:dini_retnowati@dosen.umaha.ac.id)

<sup>1,2,3</sup>Teknik Industri, Fakultas Teknik

Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Indonesia

### ABSTRAK

UMKM Berkah Jaya Utama adalah UMKM yang bergerak dibidang desain interior dan furniture. Permasalahan yang di hadapi oleh UMKM ini terkait dengan penurunan jumlah pelanggan dari tahun 2018 hingga tahun 2021. Berdasarkan observasi awal, permasalahan ini bermula dari ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak UMKM. Namun pihak UMKM mengalami kesulitan untuk mengetahui akar permasalahan kualitas pelayanannya dikarenakan belum ada alat ukur ataupun alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan secara menyeluruh. Oleh karena itu pada penelitian ini, digunakan metode servqual untuk menganalisis kualitas layanan UMKM Berkah Jaya Utama dari prespektif pelanggan. Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa dari kelima dimensi yang di ukur dimensi yang telah memenuhi harapan pelanggan yaitu dimensi *Assurance* dan *Responsiveness*, sedangkan dimensi yang bernilai negatif atau belum memenuhi harapan pelanggan adalah dimensi *Tangible*, -0,713. *Reliability*, -0,644. *Emphty*, -0,505. Untuk prioritas perbaikan yang harus dilakukan berdasarkan metode IPA adalah perbaikan dari P4 (UMKM Berkah Jaya Utama menyediakan lahan parkir yang aman) dimensi *Tangible*, P6 (Ketetapan waktu dalam memenuhi pesanan), dimensi *Reliability*, P14 (Karyawan memiliki kesiapan dalam melayani konsumen).

**Kata Kunci:** diagram kartesius, *gap*, *importance performance analysis*, *service quality*.

### ABSTRACT

*MSME Berkah Jaya Utama is an MSME engaged in interior design and furniture. The problems faced by MSMEs are related to the decrease in the number of customers from 2018 to 2021. Based on initial observations, this problem stems from customer dissatisfaction with the services provided by MSMEs. However, the MSMEs have difficulty knowing the root causes of the quality of their services because there are no measuring tools or tools to evaluate the performance of the services provided as a whole. Therefore, in this study, the servqual method was used to analyze the service quality of Berkah Jaya Utama SMEs from the customer's perspective. From the results of the study obtained information that from the five dimensions measured the dimensions that have met customer expectations are the Assurance and Responsiveness dimensions, while the dimension that is negative or has not met customer expectations is the Tangible dimension, -0.713. Reliability, -0.644. Emphys, -0.505. The priority improvements that must be made based on the IPA method are improvements from P4 (MSME Berkah Jaya Utama provides safe parking space) Tangible dimension, P6 (Timeliness in fulfilling orders) Reliability dimension, P14 (Employees have alertness in serving consumers).*

**Keywords:** Cartesian Diagram, Gap, Importance Performance Analysis, Service Quality.

### PENDAHULUAN

Menurut (Optimization et al., 2021) perkembangan industri saat ini sangat pesat apalagi di bidang Industri furnitur. Di Indonesia khususnya Jawa Timur, perkembangan sektor industri furnitur juga pesat. Berdasarkan data di situs resmi Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, terdapat 151 perusahaan furnitur yang berada di Jawa Timur. Banyaknya produsen furnitur, membuat para pelaku usaha di bidang ini harus mampu bersaing untuk memperoleh pangsa pasar yang ingin di targetkan. Salah satunya yaitu UMKM Berkah Jaya Utama yang bergerak di bidang furnitur

yaitu Desain Interior dan Mebel, yang di kembangkan turun temurun mulai dari tahun 1990 hingga sekarang. UMKM Berkah Jaya Utama sekarang di jalankan oleh Bapak Firdaus yang berada di jln. Patuk RT.01/RW.05 Sidomulyo Krian. Konsep UMKM Berkah Jaya Utama dari awal di bangun hingga sekarang tidak hanya menyediakan berbagai macam produk Meubel, tapi juga menyediakan jasa pemesanan desain interior yang disesuaikan dengan keinginan konsumen mulai dari desain, dimensi, bahan dan jenis produk yang di inginkan.

Masalah yang di hadapi UMKM Berkah Jaya Utama yaitu terkait dengan penurunan permintaan

pelanggan desain interior. Yang berdasarkan observasi awal disebabkan karena kinerja karyawan. Kurangnya wawasan karyawan disaat menghadapi para pelanggan, daya tanggap yang kurang ketika memenuhi permintaan pelanggan menyebabkan konsumen merasa tidak puas, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Akan tetapi pihak UMKM tersebut mengalami kesulitan untuk mencari akar permasalahan pelayanannya di segi mana, karena pihak UMKM belum ada alat untuk mengukur atau standarisasi untuk menilai kualitas layanan yang telah di sediakan saat ini. Metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi permasalahan kualitas pelayanan terhadap UMKM tersebut adalah dengan menggunakan metode *servqual* dan IPA. Menurut (Ekasari et al., 2017) *Service quality* diartikan dengan seberapa jauhnya tingkat suatu harapan dan tingkat suatu kenyataan terhadap atas pelayanan yang mereka peroleh atau terima (Konsumen). Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menurut (Suhendra & Prasetyanto, 2016), digunakan untuk mengetahui seberapa puas tingkat kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya, *importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi suatu faktor-faktor kinerja kepentingan apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu UMKM dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa tersebut.

Berdasarkan pembahasan diatas, dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi kualitas layanan yang diberikan UMKM Berkah Jaya Utama dengan menggunakan metode *Servqual* dan IPA. Serta memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan UMKM Berkah Jaya Utama.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini melakukan Pengumpulan data yang di peroleh langsung dari UMKM Berkah Jaya Utama

### Pembuatan Kuesioner

Pembuatan Kuesioner bersifat kuesioner tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Menurut (Andika et al., 2019) Skala *likert* penilaian ini dirancang untuk menentukan ciri-ciri benda berdasarkan ukuran tertentu sehingga dapat dibedakan, diklasifikasikan, dan bahkan diberi peringkat. Skala *Likert* ini digunakan untuk mengukur suatu pendapat, sikap, seseorang atau kelompok orang terhadap suatu keadaan sosial. Kuesioner tertutup adalah kuisisioner yang diberikan secara langsung kepada responden di tempat penelitian. Kuesioner tertutup ini digunakan untuk memberikan kemudahan pada responden yang akan menjawab jawaban yang di sediakan dan memberi kemudahan dengan pertanyaan ketika

responden masih kebingungan dengan isi kuesioner tersebut . Rancangan kuesioner terdiri dari tiga bagian, bagian pertama tentang identitas responden. Bagian kedua dan ketiga berisi tentang item-item penelitian yang sudah disajikan dalam bentuk atribut pernyataan tentang skala harapan dan skala kenyataan . indikator tersebut diperoleh dari metode *Service Quality* (ServQual) dan *importance performance analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan 5 dimensi yaitu dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Asurance*, *Emphaty*, *Responsifness* dan 15 indikator penelitian. Item-item tersebut dijelaskan pada Tabel 1 item-item penelitian. Poin yang di gunakan dalam penilaian ini adalah skala likert 5 poin tingkat harapan dan kenyataan, poin-poin tersebut antara lain poin pertama bernilai 1 yaitu (sangat tidak setuju /STS), poin kedua bernilai 2 untuk (tidak setuju/TS), poin ke tiga bernilai 3 untuk (kurang setuju/KS), poin ke empat bernilai 4 untuk (setuju /S), dan yang terakhir poin ke lima bernilai 5 untuk (sangat setuju/SS), tabel 1 item-item penelitian di lihat di bawah ini.

Tabel 1 Item-item Penelitian

Dimensi	Indikator / item	Referensi	
<i>Tangible</i>	P1	Lokasi UMKM Berkah Jaya Utama mudah di jangkau atau strategis.	(Rahmawati, 2010)
	P2	Tersedia perlengkapan pendukung misalnya : toilet, AC dan tempat sampah.	(Rahmawati, 2010)
	P3	UMKM Berkah Jaya Utama memiliki lingkungan yang bersih.	(Rahmawati, 2010)
	P4	UMKM Berkah Jaya Utama menyediakan lahan parkir yang aman.	(Rahmawati, 2010)
	P5	UMKM Berkah Jaya Utama memiliki kelengkapan koleksi produk ndan warna untuk memenuhi keinginan konsumen.	(Rahmawati, 2010)
<i>Reability</i>	P6	Ketetapan waktu dalam memenuhin pesanan.	Yanti, 2019
	P7	Kesesuaian biaya dengan kualitas produk yang di terima.	(Rahmawati, 2010)
	P8	Kesesuaian pesanan dengan yang di terima.	(Rahmawati, 2010)
<i>Assurance</i>	P9	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terkait produk furniture.	(Yanti, 2019)
	P10	Karyawan menyampaikan progress dengan baik.	(Yanti, 2019)
<i>Emphaty</i>	P11	Karyawan memberikan kesanh yang baik dalam setiap pekerjaan	(Yanti, 2019)
	P12	Karyawan merupakan pendengar yang baik bagi konsumen	(Yanti, 2019)
	P13	Memiliki rasa sabra dalam menghadapi konsumen	(Yanti, 2019)

Dimensi	Indikator / item	Referensi
Responsiveness	P14	Karyawan memiliki kesigapan dalam melayani konsumen (Rahmawati, 2010)
	P15	Karyawan memiliki kesediaan dalam menangani keluhan konsumen (Rahmawati, 2010)

Dari tabel 1. Item-item penelitian menjelaskan tentang bukti nyata atau kondisi yang ada di UMKM Berkah Jaya Utama misalnya tentang dimensi Bukti fisik (*Tangible*) di indikator pertama menjelaskan tentang (Lokasi UMKM Berkah Jaya Utama mudah di jangkau atau strategis) ini dilihat dari keadaan di UMKM Berkah Jaya Utama itu sendiri tentang bagaimana lokasi UMKM Berkah Jaya apakah sudah memenuhi kebutuhan dari pelanggan apa tidak. Itu yang menjadi item pernyataan pertama. Misalnya juga di item-item penelitian di dimensi (*Reability*) keandalan, di indikator nomer enam tentang (Ketetapan waktu dalam memenuhin pesanan). dilihat dari keadaan di UMKM Berkah Jaya Utama. Tentang waktu pesanan apakah sudah memenuhi kebutuhan dari pelanggan apa belum. Itu yang masuk dalam item penelitian.

**Pengambilan Populasi dan Sampel**  
**Pengambilan Populasi**

Pengambilan populasi merupakan tahapan yang sangat penting dalam suatu penelitian. Menurut (Sujono, 2021), Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna untuk penelitian, peneliti menentukan area generalisasi objek dengan sifat dan karakteristik tertentu, kemudian dapat diambil kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung atau pembeli UMKM Berkah Jaya Utama dalam satu tahun sebanyak 355 pengunjung, pengunjung tersebut dihitung berdasarkan UMKM Berkah Jaya Utama dari bulan April 2020 sampai Maret 2021.

Tabel 2. Pembeli pada bulan April 2020-Maret 2021.

No	Bulan	Pembeli
1	April	25
2	Mei	26
3	Juni	26
4	Juli	25
5	Agustus	28
6	September	30
7	Oktober	31
8	November	27
9	Desember	29
10	Januari	34
11	Februari	35
12	Maret	39
<b>Jumlah</b>		<b>355</b>

**Pengambilan Sampel**

Dari populasi yang sudah di ketahui berjumlah 355 pembeli dari bulan April 2020-Maret 2021. Setelah itu di lakukan Teknik pengambilan

semple yang digunakan untuk menentukan jumlah semple yang akan di ambil ini menggunakan *non-probability sampling* atau dapat mewakili dari suatu populasi. Teknik pada pengambilan sampel ini menggunakan teori *Slovin* karena ditentukan lewat nilai kesalahan, menurut (Muh, 2020) Semakin besar tingkat kesalahan yang di gunakan semakin kecil jumlah semple yang di ambil. Untuk menentukan besarnya semple di ambil dari populasi sebanyak 355 Pembeli atau responden dengan tingkat kepercayaan (*Degrees of freedom*) = 95%, dengan nilai signifikansi e= 5%.. Dengan rumus yang di tentukan oleh slovin (Lubis & Andayani, 2018) :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \tag{1}$$

Keterangan :

- N = Besarnya Jumlah suatu Populasi = 335
  - n = Jumlah pada Sampel tersebut
  - e = *error tolerance* = 5%
- $$n = \frac{355}{1+335(0,05)^2} = \frac{355}{(1+2,5)} = \frac{355}{3,5} = 101,428 \approx 101$$

Maka di dapatkan semple sebanyak 101 responden.

**Penyebaran Kuesioner**

Kuesioner dibagikan secara acak kepada para pelanggan di UMKM Berkah Jaya Utama Sidoarjo. Penyebaran kuesioner dilakukan dari tanggal 01 April - 30 April sebanyak 101 kuesioner. Kuesioner yang sesuai sebanyak 101, menghasilkan respon sebesar 100% dari para pelanggan.

**Metode Service Quality**

Menurut (Syarifudin & Hidayat, 2019) Dua faktor utama yang dibandingkan, yaitu, tentang harapan (layanan yang dirasakan) dan tentang kinerja (Kenyataan layanan), yang bertujuan untuk membantu menganalisis tentang masalah kualitas layanan dan memahami tentang cara meningkatkan kualitas layanan dengan mengetahui tentang gap antara lain yaitu Kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang Kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan.

**Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Menurut (Purnomo & Riandadari, 2015) metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan tingkat kenyataan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama metode IPA adalah sebagai alat untuk lebih memudahkan menentukan apakah suatu produk atau layanan berkinerja buruk berdasarkan atribut pentingnya akan disajikan dalam bentuk Gambar di lihat dibawah ini :

Harapan	A. Prioritas Utama	B. Pertahankan Prestasi
	C. Prioritas Rendah	D. Berlebihan
	Kenyataan	

Gambar 1. Tabel Diagram Kartesius

Keterangan:

- 1 Kuadran A adalah layanan ini menjadi prioritas utama untuk perbaikan.
- 2 Kuadran B adalah layanan ini harus dipertahankan.
- 3 Kuadran C adalah pelayanan ini menjadi prioritas rendah.
- 4 Kuadran D adalah layanan berkualitas tinggi, sehingga dimensi layanan ini menjadi berlebihan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

UMKM Berkah Jaya Utama memiliki masalah tentang penurunan permintaan pelanggan desain interior, salah satunya adalah berkaitannya dengan kinerja pada karyawan, diantaranya tentang pengetahuan pada karyawan saat berhadapan dengan konsumen, daya tanggap karyawan saat memenuhi permintaan konsumen. serta Konsumen merasa tidak puas, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Akan tetapi perusahaan mengalami kesulitan tentang mencari akar permasalahan pelayanannya disegimana, karena belum ada alat ukur atau standarisasi untuk menilai kualitas layanan yang telah di sediakan saat ini. Dengan mengetahui metode dalam penelitian langkah selanjutnya dengan mengolah data yang sudah di ambil dari kuesioner yang sudah di sebarakan dari tanggal 01 April – 30 April sebanyak 101 kuesioner, menghasilkan respon sebesar 100% dari para pelanggan. Setelah data sudah di dapatkan langkah selanjutnya masuk ke pengolahan data dengan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analys.* dapat di lihat di bawah ini.

#### Rekapitulasi Identitas Responden

Rekapitulasi Identitas responden yang membeli di UMKM Berkah Jaya Utama pada tanggal 01 April – 30 April.

Tabel 3. menunjukkan rekapitulasi identitas responden di UMKM Berkah Jaya Utama

	Jumlah	Presentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
LAKI-LAKI	79	78,22%
PEREMPUAN	22	21,78%
<b>Total</b>	101 Responden	100%
<b>Keterangan responden</b>		
Pernah	95	94,06%
belum pernah	6	5,94%
<b>Total</b>	101 Responden	100%

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa responden penelitian Menurut jenis kelamin lebih banyak laki-laki, yaitu 78,22% sedangkan perempuan 21,78%. Kemudian untuk keterangan jenis responden yang pernah membeli, yaitu 94,06%. dan belum pernah (pertama kali), yaitu 5,94%.

#### Uji Validitas Kuesioner

Proses yang akan menentukan valid tidaknya suatu kuesioner untuk mengukur variabel penelitian yang akan digunakan dengan uji validitas. penelitian ini, sampel menggunakan koefisien korelasi *Pearson Product Moment*  $r$  (koefisien korelasi antara skor item dan nilai total). Uji validitas menggunakan taraf signifikansi 5% dan  $N = 101$ , dengan menggunakan rumus ( $df = n-2$ ) kemudian ( $df = 101-2$ ) diperoleh sebesar 99. Setelah melakukan perhitungan ini didapatkan  $r$  tabel 0,165. Untuk mengetahui apakah item kuesioner tersebut valid atau tidak, kemudian dilakukan perbandingan antara  $r$  tabel dengan  $r$  hitung pada suatu item. Dasar pengambilan keputusannya adalah apabila suatu  $r$  hitung (lebih besar dari)  $> r$  tabel maka item tersebut dinyatakan valid (instrument tersebut cocok/sah) dan juga sebaliknya apabila jika  $r$  hitung (lebih kecil dari)  $< r$  tabel maka item tersebut dinyatakan tidak valid (Instrumen tersebut tidak cocok/tidak sah). Perhitungan tentang rekapitulasi uji validitas penilaian dapat di lihat pada tabel 4 di bawah ini dengan penilaian harapan dan kenyataan pada UMKM Berkah Jaya Utama.

Tabel 4. Rekapitulasi Uji Validitas Penilaian Harapan UMKM Berkah Jaya Utama

Ringkasan Hasil Uji Validitas				
DIMENSI	Indikator N = 101	Pearson Correlation	r Tabel = df = (N-2) =0,165	Status
TANGIBLE	P1	0,828	0,165	Valid
	P2	0,655	0,165	Valid
	P3	0,844	0,165	Valid
	P4	0,744	0,165	Valid
	P5	0,677	0,165	Valid
RELIABILITY	P6	0,796	0,165	Valid
	P7	0,645	0,165	Valid
	P8	0,879	0,165	Valid
ASSURANCE	P9	0,813	0,165	Valid
	P10	0,832	0,165	Valid
EMPHATY	P11	0,722	0,165	Valid
	P12	0,803	0,165	Valid
	P13	0,825	0,165	Valid
RESPONSIFNESS	P14	0,720	0,165	Valid
	P15	0,804	0,165	Valid

Tabel 5. Rekapitulasi Uji Validitas Penilaian Kenyataan UMKM Berkah Jaya Utama

Ringkasan Hasil Uji Validitas				
DIMENSI	Item N = 101	Pearson Correlation	r Tabel df = (N-2) = 0,165	Status
TANGIBLE	P1	0,664	0,165	Valid
	P2	0,410	0,165	Valid
	P3	0,608	0,165	Valid
	P4	0,467	0,165	Valid
	P5	0,526	0,165	Valid
RELIABILITY	P6	0,327	0,165	Valid
	P7	0,490	0,165	Valid
	P8	0,386	0,165	Valid
ASSURANCE	P9	0,604	0,165	Valid
	P10	0,696	0,165	Valid
EMPHATY	P11	0,516	0,165	Valid
	P12	0,168	0,165	Valid
	P13	0,740	0,165	Valid
RESPONSIFNES	P14	0,718	0,165	Valid
	P15	0,614	0,165	Valid

Dari tabel 4 dan tabel 5 diperoleh dari masing-masing item pernyataan memiliki r hitung (lebih besar dari) > r tabel, dan bernilai positif, dengan demikian pada butir item-item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas Kuesioner**

Setelah item dinyatakan valid selanjutnya di lakukan uji reliabilitas. Reliabel berarti jika instrument pernyataan tersebut di gunakan untuk mengukur suatu objek sama (2) yang akan menghasilkan (memperoleh) suatu data yang sama (Konsisten). Uji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan metode *Crombach's Alpha* atau Item dikatakan reliabel jika nilai *Crombach's Alpha* (lebih besar dari) > r tabel. Berikut adalah hasil reliabilitas kuesioner yang telah disebarkan kepada responden UMKM Berkah Jaya Utama.

Tabel 6. *Crombach's Alpha* (3) untuk penilain Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Item
.951	15

Hasil pada tabel 6 diatas didapatkan nilai *Crombach's Alpha* sebanyak 0,951 dan diperoleh nilai r tabel sebanyak 0,165. Kesimpulannya adalah *Crombach's Alpha* sebanyak 0,951 (lebih besar dari) > r tabel 0,165 artinya item pada penilaian harapan reliabel atau Korelasi berada pada kategori sangat kuat.

Tabel 7. *Crombach's Alpha* untuk penilain Kenyataan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	Item
.803	15

Hasil pada tabel 7. diatas, diketahui bahwa nilai *Crombach's Alpha* sebesar 0,803 dan diperoleh nilai r tabel sebanyak 0,165. Kesimpulannya adalah *Crombach's Alpha* sebanyak 0,803 (lebih besar dari) > r tabel 0,165 artinya item pada penilaian harapan reliabel atau Korelasi berada pada kategori sangat kuat.

**Perhitungan nilai Service Quality**

Nilai *service quality* dari gap per item pertanyaan diketahui selisih dari nilai kenyataan dan nilai harapan. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui suatu kualitas layanan pada UMKM Berkah Jaya Utama. Nilai pada harapan menunjukkan tentang besarnya harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang akan diterimanya. Berikut adalah contoh tentang perhitungan nilai suatu harapan untuk item pertanyaan atribut satu dari hasil rekapitulasi data sebanyak 101 responden.

Contoh Perhitungan untuk nilai Harapan item pertama:

$$\begin{aligned} \sum Y_i &= (4 \times 5) + (56 \times 4) + (41 \times 3) \\ &+ (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 20 + 224 + 123 = 367 \\ Y_i &= \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{367}{101} = 3,634 \end{aligned}$$

Contoh Perhitungan untuk nilai Kenyataan item pertama:

$$\begin{aligned} \sum X_i &= (5 \times 5) + (86 \times 4) + (7 \times 3) \\ &+ (2 \times 2) + (1 \times 1) \\ &= 25 + 344 + 21 + 4 + 1 = 395 \\ X_i &= \frac{\sum X_i}{n} = \frac{395}{101} = 3,911 \end{aligned}$$

Tabel 8. Rekapitulasi Perhitungan nilai *SERVQUAL*

Dimensi	Item	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Skor <i>SERVQUAL</i>
TANGIBLE	P1	3,91	3,63	0,277
	P2	3,19	3,65	-0,465
	P3	3,86	3,68	0,178
	P4	3,02	3,73	-0,713
	P5	3,05	3,66	-0,614
	Rata-Rata	3,41	3,67	
RELIABILITY	P6	3,08	3,72	-0,644
	P7	3,94	3,65	0,287
	P8	3,13	3,62	-0,495
	Rata-Rata	3,38	3,67	

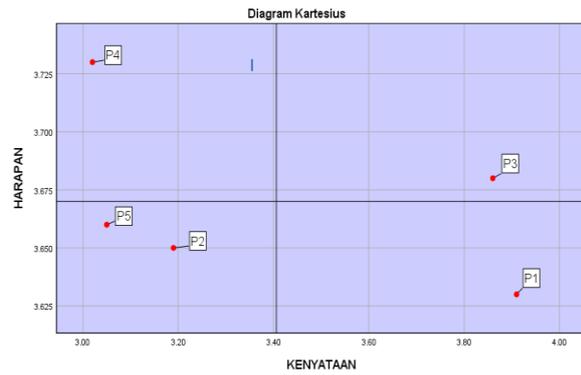
Dimensi	Item	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Skor SERVQUAL
ASSURANCE	P9	3,95	3,62	0,327
	P10	3,86	3,63	0,228
	Rata-Rata	3,91	3,63	
EMPHATY	P11	3,95	3,68	0,267
	P12	3,08	3,58	-0,505
	P13	3,84	3,55	0,287
	Rata-Rata	3,62	3,61	
RESPONSI FNES	P14	3,90	3,67	0,228
	P15	3,93	3,57	0,356
	Rata-Rata	3,92	3,62	
Rata-Rata		3,58	3,65	-0,067
Total		53,69	54,69	

Tabel 9. Perhitungan IPA Tiap dimensi

Dimensi	Item	Skor Kenyataan	Skor Harapan
TANGIBLE	P1	3,91	3,63
	P2	3,19	3,65
	P3	3,86	3,68
	P4	3,02	3,73
	P5	3,05	3,66
Total		17,03	18,37
Rata-Rata		3,41	3,67
Dimensi	Item	Skor Kenyataan	Skor Harapan
RELIABILITY	P6	3,08	3,72
	P7	3,94	3,65
	P8	3,13	3,62
Total		10,15	11,00
Rata-Rata		3,38	3,67
Dimensi	Item	Skor Kenyataan	Skor Harapan
ASSURANCE	P9	3,95	3,62
	P10	3,86	3,63
Total		7,81	7,26
Rata-Rata		3,91	3,63
Dimensi	Item	Skor Kenyataan	Skor Harapan
EMPHATY	P11	3,95	3,68
	P12	3,08	3,58
	P13	3,84	3,55
Total		10,87	10,82
Rata-Rata		3,62	3,61
Dimensi	Item	Skor Kenyataan	Skor Harapan
RESPONSIFNES	P14	3,90	3,67
	P15	3,93	3,57
Total		7,83	7,25
Rata-Rata		3,92	3,62

Perhitungan IPA Diagram Kartesius Tiap dimensi

1. Diagram Kartesius *Tangible*

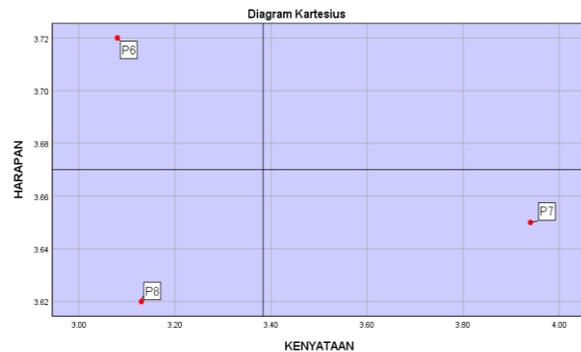


Gambar 2. Diagram Kartesius *Tangible*

Dari gambar 2 diatas dapat di ketahui antara lain sebagai berikut :

1. Item yang berada di kuadran A adalah P4.
2. Item yang berada di kuadran B adalah P3.
3. Item yang berada di kuadran C adalah P2, P5
4. Item yang berada di kuadran D adalah P1.

2. Diagram Kartesius *Reliability*

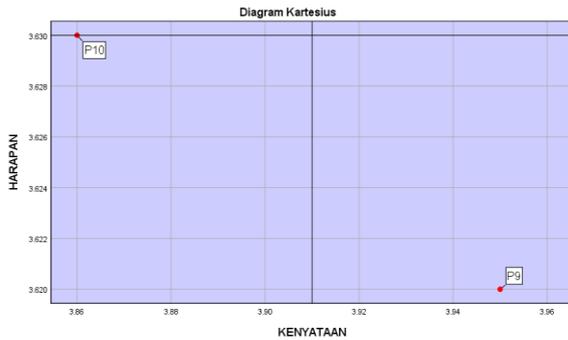


Gambar 3. Diagram Kartesius *Reliability*

Dari gambar 3 diatas dapat di ketahui antara lain sebagai berikut :

1. Item yang berada di kuadran A adalah P6.
2. Item yang berada di kuadran C adalah P8.
3. Item yang berada di kuadran D adalah P7.

### 3. Diagram Kartesius Assurance

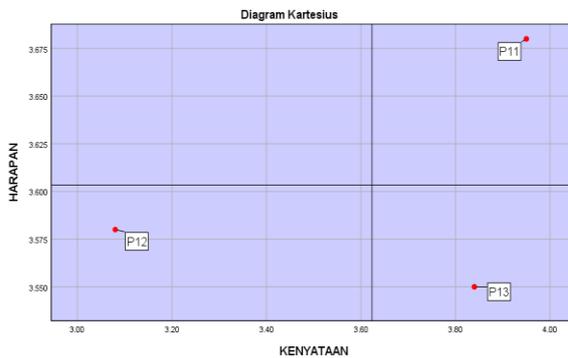


Gambar 4. Diagram Kartesius Assurance

Dari gambar 4 diatas dapat di ketahui antara lain sebagai berikut :

1. Item yang berada di kuadran C adalah P10.
2. Item yang berada di kuadran D adalah P9.

### 4. Diagram Kartesius Emphaty

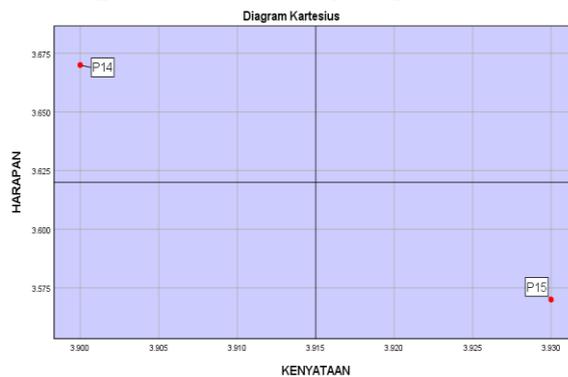


Gambar 5. Diagram Kartesius Emphaty

Dari gambar 5 diatas dapat di ketahui antara lain sebagai berikut :

1. Item yang berada di kuadran B adalah P11.
2. Item yang berada di kuadran C adalah P12.
3. Item yang berada di kuadran D adalah P13.

### 5. Diagram Kartesius Responsifness



Gambar 6. Diagram Kartesius Responsifness

Dari gambar 6 diatas dapat di ketahui antara lain sebagai berikut :

1. Item yang berada di kuadran A adalah P14.
2. Item yang berada di kuadran D adalah P15.

### PENUTUP

Perhitungan skor *SERVQUAL* untuk setiap dimensi, pasangan dari Harapan dan Kenyataan untuk setiap pertanyaan pada responden UMKM Berkah Jaya Utama antara lain di Dimensi *Tangible*, ada 5 item, dari 5 item tersebut ada 3 item yang bernilai negatif. Item dengan nilai negatif tertinggi adalah P4 (UMKM Berkah Jaya Utama menyediakan lahan parkir yang aman), sebesar  $-0,713$ , Dimensi *Reliability*, ada 3 item, dari 3 item tersebut ada 2 item yang bernilai negatif, Item dengan nilai negatif tertinggi adalah P6 (Ketetapan waktu dalam memenuhi pesanan), sebesar  $-0,644$ . Dimensi *Assurance*, ada 2 item, dari 2 item tersebut semuanya bernilai positif karena sudah memenuhi harapan. Dimensi *Emphaty*, ada tiga item, dari tiga item tersebut ada satu item yang bernilai negatif, nilai negatif tersebut berada di item P12 (Karyawan merupakan pendengar yang baik bagi konsumen), sebesar  $-0,505$ . Dimensi *Responsifness*, ada dua item, dari dua item semuanya bernilai positif, karena telah memenuhi harapan pelanggan Namun, skor *service quality* belum tentu dinilai sebagai item yang penting atau item yang menjadi perbaikan, serta kondisi kinerja aktual (kenyataan) yang perlu untuk diperbaiki dalam skala prioritas.

Oleh karena itu dilakukan analisis diagram kartesius tiap dimensi, yang bertujuan untuk memetakan nilai persepsi/kenyataan dan harapan agar lebih diketahui item-item mana saja yang perlu mendapatkan prioritas utama untuk melakukan perbaikan Dengan menggunakan metode Importance performance analysis dapat di ketahui dengan melakukan perhitungan diagram kartesius terdapat beberapa item yang berada pada kuadran A antara lain P4 (UMKM Berkah Jaya Utama menyediakan lahan parkir yang aman), P6 (Ketetapan waktu dalam memenuhi pesanan), P14 (Karyawan memiliki kesigapan dalam melayani konsumen). Item-item pada Prioritas utama atau berada pada kuadran A, merupakan atribut yang sangat berpengaruh kepuasan pelanggan, atribut yang berada dalam kuadran ini penanganannya perlu di prioritaskan oleh UMKM berkah Jaya Utama, karena keberadaan dalam faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna, sedangkan pelaksanaannya dinilai masih belum memuaskan konsumen. Oleh karena itu pada kuadran A dilakukan perbaikan untuk kedepanya.

### DAFTAR PUSTAKA

Andika, B., Winata, H., & Ginting, R. I. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Duta Sekolah untuk Lomba Kompetensi Siswa

Menggunakan Metode Elimination Et Choix Traduisant la Realite ( Electre ). *Sains Dan Komputer (SAINTIKOM)*, 18(1), 47-54.

- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*,9(1),82.<https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVICE QUALITY) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *JOURNAL OF APPLIED BUSINESSADMINISTRATION*.<https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Muh, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Semarang). *Skripsi*.
- Optimization, S., Eko, D., Purnomo, H., Sunardiansyah, Y. A., Manajemen, P., Industri, B., & Hijau, G. (2021). *Implementasi Metode Analytical Hierarchy Process ( AHP ) Untuk Evaluasi Pemasok Kayu*. 4, 1-7.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Sujono, M. H. (2021). Analisis Manajemen Risiko Proyek Yang Berpengaruh Terhadap Waktu Pelaksanaan Proyek Pembangunan Hotel Quest By Aston Semarang. *Jurnal Teknik Sipil Dan Arsitektur*, 26(1), 64-71. <https://doi.org/10.36728/jtsa.v26i1.1305>
- Syarifudin, A., & Hidayat, R. (2019). Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Teknik Industri Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Intent: Jurnal Industri ...*, 2(1), 1-8. <http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/intent/article/view/502>