

Web Based Implementation Of Importance Performance Analysis (IPA) For Measuring Costumer Satisfaction at Ohayoo Cafe Samarinda

Muhammad Hafizd Al Azhar¹⁾, Pitrasacha Adytia²⁾, dan Hanifah Ekawati³⁾

¹Teknik Informatika, STMIK Widya Cipta Dharma

²Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma

³Bisnis Digital, STMIK Widya Cipta Dharma

^{1,2,3}Jl. M. Yamin no. 25, Samarinda, 75123

E-mail: mha.hafizdazhar@gmail.com¹⁾, pitra@wicida.ac.id²⁾, hanifah@wicida.ac.id³⁾

ABSTRACT

Purpose of this research was to design an decision support system and to developed a web application program to measure costumer satisfaction based on service quality of Ohayoo caffe Samarinda so the owner could see objectively which service need to be improved and which one need to be maintained. In overcoming this problem, an IPA methode is needed that can assist in measuring costumer satisfaction based on each attributes in the questionnaire, using waterfall SDLC (Software Development Life Cycle) system development method. Data used in this research is result of questionnaire that previously spread to Ohayoo caffe costumer. Result of this research is the questionnaire, summary of questionnaire data, costumer satisfaction data base on Importance Performance Analysis method, web application to measure costumer satisfaction based on service quality has been tested with black box software testing methode and all program menu are running.

Keywords: *Web Application System, Service Quality, Costumer Satisfaction, Importance Performance Analysis.*

Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam mengukur Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kafe Ohayoo Samarinda Berbasis Web

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem penunjang keputusan dan membangun sistem web aplikasi pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kafe Ohayoo Samarinda agar pihak pemilik usaha dapat melihat secara objektif pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan yang perlu dipertahankan. Dalam mengatasi masalah tersebut, maka diperlukan metode IPA yang dapat membantu dalam mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut kuesioner, dengan menggunakan metode pengembangan SDLC (*Software Development Life Cycle*) Waterfall. Data yang digunakan yaitu hasil kuesioner yang sudah disebarakan pada pelanggan kafe Ohayoo Samarinda. Hasil Penelitian berupa perancangan kuesioner, rekapitulasi data kuesioner, data kepuasan pelanggan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, web aplikasi pengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang sudah diuji dengan metode *Black Box* dan berhasil berjalan.

Kata Kunci: *Sistem Web Aplikasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis.*

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, persaingan usaha bagi penyedia jasa konsumsi semakin ketat, sehingga perusahaan harus mampu bersaing dengan kompetitor penyedia jasa dibidang yang sama. Untuk memenangkan persaingan perusahaan dituntut untuk mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan memberikan kualitas pelayanan yang optimal agar dapat mempertahankan serta meningkatkan jumlah konsumen yang menggunakan jasa perusahaan tersebut. Salah satu jasa pelayanan yang sangat penting dikalangan masyarakat terutama generasi muda pada saat ini adalah

jasa rumah makan/kafe. Banyaknya kalangan muda bersantai, mengerjakan pekerjaan, tugas kuliah, ataupun berkumpul bersama teman-teman membuat kebutuhan akan ketersediaan jasa kafe pun bertambah, sehingga hal ini membuat banyaknya bermunculan kafe-kafe di Samarinda. Menurut Cesariana (2022) Kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk penuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan.

Kafe Ohayoo coffe moocail and boba merupakan salah satu kafe yang terletak di Kota Samarinda. Berdasarkan data jumlah pelanggan kafe pada September 2022 – Februari 2023 menunjukkan ketidakstabilan jumlah pelanggan. Dengan target jumlah pelanggan 1.900/bulan, hanya terjadi dua kali target yang tercapai yaitu pada bulan Desember 2022 dan Januari 2023 dengan jumlah pelanggan sebanyak 2.051 dan 1.914 pelanggan.

Tidak tercapainya target pelanggan inilah sebagai alasan utama penulis melakukan penelitian agar kualitas pelayanan yang kurang baik dapat di Analisis dan dapat segera ditingkatkan agar kepuasan pelanggan meningkat dan juga jumlah pelanggan.

Alasan Peneliti memilih metode *Importance Performance Analysis* (IPA) karena metode IPA dapat digunakan untuk membuat peringkat (*ranking*) bermacam-macam atribut jasa dan mengidentifikasi tindakan apa yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Atribut-atribut jasa akan diranking berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Agar perusahaan dapat melihat atribut-atribut apa saja yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengetahui tingkat pelayanan jasa kafe di kafe ohayoo coffe moocail and boba Samarinda. Oleh karena itu dilakukan penelitian dengan judul “Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kafe Ohayoo Samarinda berbasis web”.

2. RUANG LINGKUP

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat diidentifikasi dalam skripsi ini adalah bagaimana implementasi metode *importance performance analysis* berbasis website untuk mengukur kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan jumlah pengunjung kafe?

2.2 Batasan Masalah

Pada penelitian ini batasan dan asumsi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. *Website* akan dibuat menggunakan arsitektur *client* dan *server*, *client*(user) dapat mendaftar, *login* dan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan sedangkan *server*(admin) dapat memanipulasi dimensi variabel dan data user, dapat melihat nilai hasil metode ipa dan diagram kartesian kuesioner IPA.
2. Dimensi Kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan variabel dapat menyesuaikan dengan kebutuhan.
3. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner.

4. Perhitungan uji validitas kuesioner, uji reabilitas kuesioner akan dihitung menggunakan *Software* SPSS dan tidak akan di terapkan di website kepuasan pelanggan.

2.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui nilai kesenjangan atribut antara pelayanan dan kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performace Analysis* di kafe Ohayoo coffe moocail and boba Samarinda.
2. Untuk mengetahui dimensi pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan mengakibatkan tidak tercapainya target perusahaan menggunakan metode *Importance Performace Analysis*.

2.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana metode *Importance Performace Analysis* dalam mengukur kepuasan pelannggan terhadap pelayanan kafe Ohayoo.
2. Mendapatkan hasil akurat penilaian dari pelanggan agar dapat meningkatkan pelayanan kafe dan meningkatkan jumlah pelanggan.
3. Peneliti mendapatkan pengetahuan dan pengalaman tentang pemecahan masalah di lingkungan perusahaan. Penelitian ini juga sebagai penerapan teori-teori yang sebelumnya telah diperoleh peneliti selama kegiatan perkuliahan.

3. BAHAN DAN METODE

3.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Cesariana (2022) Kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk penuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan.

Pendapat lain diungkapkan oleh Sualang (2020), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jika kualitas pelayanan berorientasi kepada pengguna jasa pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memiliki nilai positif dari para pengguna jasa/pelanggan. Untuk dapat menuju pelayanan yang berkualitas atau mendapatkan penilaian positif dari pengguna jasa, maka pihak internal perusahaan/penyedia perusahaan harus dapat melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal tersebut merupakan sebuah perjalanan menuju penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa.

3.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan

dengan harapannya. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Menurut Park (2021), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

Menurut Ali, H et al (2022) Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus jeli dalam mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara ekspektasi atau ekspektasi sebelum pembelian dengan persepsi kinerja pasca pembelian.

Menurut Hermanto & Nainggolan (2020) ada enam indikator kepuasan konsumen yaitu: 1. kepuasan pelanggan keseluruhan, 2. Penilaian pelanggan, 3. Konfirmasi harapan, 4. Minat pembelian ulang, 5. Kesiapan untuk merekomendasi, 6. Ketidakpuasan pelanggan.

3.3 Importance Performance Analysis

Martila dan James memperkenalkan metode Importance-Performance Analysis (IPA) pada tahun 1997 yang merupakan model multi-attribute dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Metode importance performance analysis (IPA) yaitu metode yang biasa diterapkan dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan konsumen sebab memiliki beragam kelebihan dibanding produk lain. Keunggulan tersebut mencakup potensi untuk mengidentifikasi atribut produk maupun jasa yang harus di maksimalkan atau diminimalisir untuk memelihara kepuasan konsumen. Hasil yang relatif mudah dijabarkan, skala yang dapat dipahami dengan mudah, serta minimnya biaya. Jannah & Suyatno (2024). Berikut ini akan gambar kuadran metode IPA.



Gambar 1. Kuadran Metode IPA
 Figure 1. IPA Method Quadrant

3.4 Skala Pengukuran

Menurut Kriyantono (2020) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut gambar dari skala likert serta skor yang ada pada skala likert akan diperlihatkan pada tabel yang ada yaitu pada tabel 1.

Tabel 1. Skala Pengukuran Likert
 Table 1. Likert Measurement Scale

Skor	Nilai Kinerja	Nilai Harapan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

3.5 Sampling

Menurut Handayani (2020), teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan sampel, yang nantinya dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi.

Pengumpulan sampel akan dilakukan di kafe Ohayoo Samarinda dengan menggunakan metode *non-probability sample*, yaitu *Accidental Sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti di kafe dan sesuai dengan karakteristik sebagai pelanggan maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden), jumlah sampel belum diketahui sampai penelitian dapat dilakukan.

3.6 Kuesioner

Kuesioner menurut Sujarweni (2020) merupakan suatu instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada para responden untuk mereka jawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Setiap pertanyaan angket yang mengharapkan jawaban berbentuk data nominal, ordinal, interval, dan ratio, adalah bentuk pertanyaan tertutup.

Tabel 2. Kuesioner Kepuasan Pelanggan
Table 2. customer satisfaction questionnaire

No. Atribut	Item Pertanyaan
Variabel Tangibles (bukti nyata)	
1	Kafe dan toiletnya terlihat indah dan bersih
2	Memiliki fasilitas lengkap (wifi,Tv,Musik)
3	Kerapihan penampilan karyawan
4	Tempat parkir luas
5	Lokasi kafe terjangkau dan menarik
Variabel Empathy (empati)	
6	Karyawan sopan dan ramah
7	Perhatian kepada setiap kebutuhan pelanggan
8	Karyawan mendengarkan komplain pelanggan
Variabel Reliability (kehandalan)	
9	Kecepatan makananan yang dipesan
10	Ketepatan makanan yang dipesan
11	Pelayanan menjelaskan menu kepada pelanggan
12	Makanan dan minuman yang enak
Variabel Responsiveness (daya tanggap)	
13	Karyawan yang tanggap
14	Karyawan melayani dengan baik
15	Pelayan berkomunikasi dengan baik
16	Pelayan mencari tempat duduk
Variabel Assurance (jaminan)	
17	Harga makanan yang sesuai
18	Jaminan kenyamanan di kafe
19	Peralatan makan dan tempat makan yang berstandar

informasi yang sistematis dan sekuensial. Metode Waterfall memiliki tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Requirements analysis and definition Layanan sistem, kendala, dan tujuan ditetapkan oleh hasil konsultasi dengan pengguna yang kemudian didefinisikan secara rinci dan berfungsi sebagai spesifikasi sistem.
2. System and software design Tahapan perancangan sistem mengalokasikan kebutuhan-kebutuhan sistem baik perangkat keras maupun perangkat lunak dengan membentuk arsitektur sistem secara keseluruhan. Perancangan perangkat lunak melibatkan identifikasi dan penggambaran abstraksi sistem dasar perangkat lunak dan hubungannya.
3. Implementation and unit testing Pada tahap ini, perancangan perangkat lunak direalisasikan sebagai serangkaian program atau unit program. Pengujian melibatkan verifikasi bahwa setiap unit memenuhi spesifikasinya.
4. Integration and system testing Unit-unit individu program atau program digabung dan diuji sebagai sebuah sistem lengkap untuk memastikan apakah sesuai dengan kebutuhan perangkat lunak atau tidak. Setelah pengujian, perangkat lunak dapat dikirimkan ke customer
5. Operation and maintenance Biasanya (walaupun tidak selalu), tahapan ini merupakan tahapan yang paling panjang. Sistem dipasang dan digunakan secara nyata

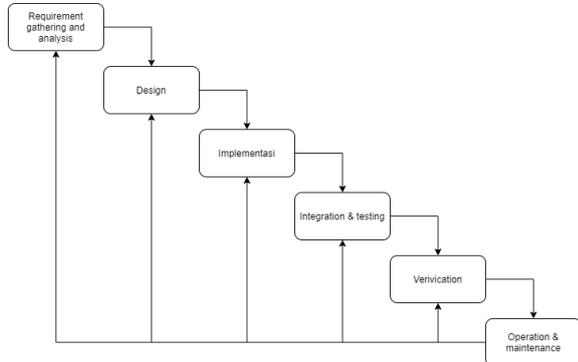
3.8 Metode Pengujian Sistem

Pengujian sistem merupakan tahapan untuk memeriksa apakah suatu perangkat lunak yang dihasilkan sudah dapat dijalankan sesuai dengan standar tertentu. Pengujian sistem hal terpenting yang bertujuan untuk menemukan kesalahan-kesalahan atau kekurangan-kekurangan pada perangkat lunak yang diuji Sujono et al (2021).

Pentingnya pengujian perangkat lunak dan implikasinya yang mengacu pada kualitas perangkat lunak tidak terlalu ditekankan karena melibatkan sederetan aktivitas produksi di mana peluang terjadinya kesalahan manusia sangat besar dan arena ketidakmampuan manusia untuk melakukan dan berkomunikasi dengan sempurna maka pengembangan perangkat lunak diiringi dengan aktivitas jaminan kualitas. Menurut Abdullah dkk (2020).

black box testing atau pengujian fungsional merupakan metode pengujian perangkat lunak yang dilakukan dengan didasarkan pada detail aplikasi seperti tampilan, fungsi-fungsi dan kesesuaian alur fungsi dengan bisnis proses yang diinginkan oleh pengguna. Black-box testing bertujuan untuk memeriksa setelah tahapan akhir proyek, apakah software berjalan dengan baik dan efisien. Black box testing adalah pengujian sistem untuk mengetahui semua fungsi perangkat lunak telah berjalan semestinya sesuai dengan kebutuhan fungsional yang telah didefinisikan sebelumnya

3.7 Metode Waterfall



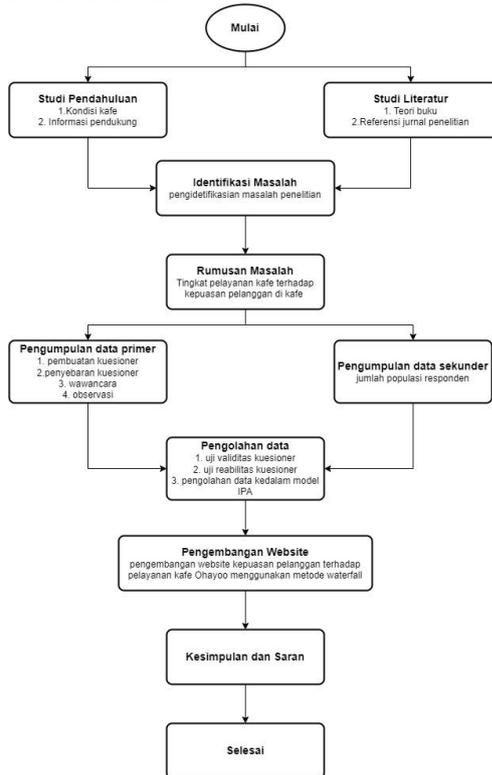
Gambar 2. Metode Waterfall

Figure 2. Waterfall Method

Menurut Wahid (2020) Metode waterfall adalah metode yang paling banyak digunakan untuk tahap pengembangan. Metode Waterfall merupakan pendekatan SDLC paling awal yang digunakan untuk pengembangan perangkat lunak. Model waterfall ini juga dikenal dengan nama model tradisional atau model klasik. Model air terjun (waterfall) sering juga disebut model sekuensial linier (sequential linear) atau alur hidup klasik (Classic cycle). Model air terjun ini menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial terurut dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian dan tahap pendukung (support).

Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah dengan pengembangan metode waterfall. Metode waterfall merupakan model pengembangan sistem

3.9 Alur Penelitian



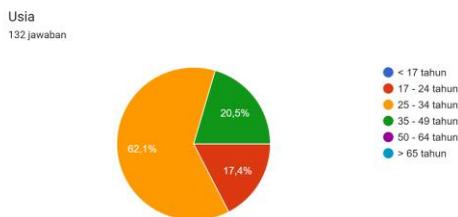
Gambar 3. Alur Penelitian
Figure 3. Research Flowchart

4. PEMBAHASAN

Pada sub bab ini akan dijelaskan hasil *importance performance analysis* kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kafe Ohayoo Samarinda dan hasil penerapan pengembangan website mengukur kepuasan pelanggan metode *waterfall*. Yaitu dimulai dari analisis, perancangan (*design*), implementasi, dan pengujian.

4.1 Deskripsi Responden

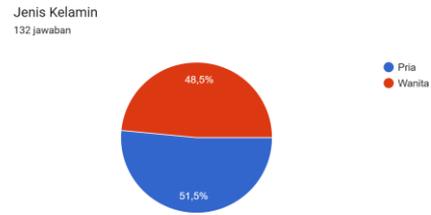
4.1.1 Usia Responden



Gambar 4. Usia Responden
Figure 4. Respondents Age

Berdasarkan karakteristik usia responden pada gambar 4, Terlihat bahwa sebagian besar responden pada penelitian adalah 25 – 34 tahun dengan presentase 62,1%, dibawah 17 tahun 0%, 17 - 24 tahun sebanyak 17,4%, 35 – 49 tahun sebanyak 20,5% 50 – 64 tahun sebanyak 0% dan 65 tahun keatas sebanyak 0%. Menunjukkan sebagian besar responden dari penelitian ini sebagian besar berusia 25 – 34 tahun.

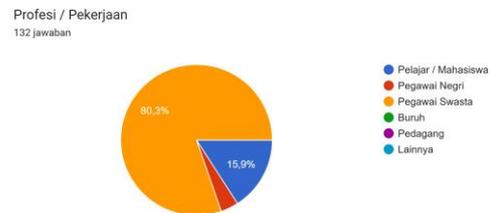
4.1.2 Jenis Kelamin



Gambar 5. Jenis Kelamin Responden
Figure 5. Respondents Gender

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada gambar 5, terlihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 68 orang dengan presentase 61,60% dan responden perempuan yaitu sebanyak 64 orang dengan presentase sebesar 48,5%. Terlihat bahwa sebagian besar responden pada penelitian adalah laki-laki.

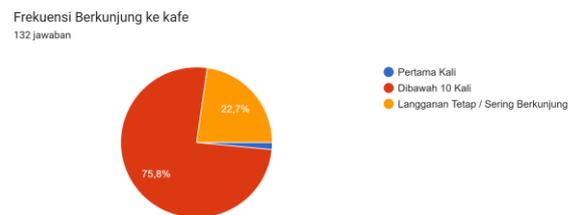
4.1.3 Pekerjaan



Gambar 6. Pekerjaan Responden
Figure 6. Respondent Jobs

Berdasarkan karakteristik pekerjaan / profesi responden pada gambar 6 di atas menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan terbanyak adalah pegawai swasta sebanyak 84 dengan presentase 80,3%, diikuti pelajar/mahasiswa sebanyak 21 dengan presentase 15,9%, dan pegawai negeri sebanyak 5 dengan presentasi 3,8%.

4.1.4 Frekuensi Berkunjung



Gambar 7. Frekuensi Berkunjung
Figure 7. Visits Frequency

Berdasarkan karakteristik frekuensi berkunjung resepoden, pada gambar 7 di atas menunjukkan bahwa responden yang baru pertama kali berkunjung sebanyak 2 orang dengan presentase 1,5%, yang dibawah 10 berkunjung sebanyak 30 orang dengan presentase 22,7%, sedangkan langganan tetap berjumlah 100 orang dengan presentase 75,8%.

4.2 Analisis Importance Performance Analysis

4.2.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian IPA Kuesioner

No	Variabel	Atribut	XΣ	YΣ	Tki %
1	Tangibles	Kafe dan toiletnya terlihat indah dan bersih	489	633	77,25
2		memiliki fasilitas lengkap (wifi, Tv, Musik)	560	607	92,25
3		Kerapihan Penampilan Karyawan	573	612	93,62
4		Tempat Parkir luas	545	621	87,76
5		Lokasi kafe terjangkau dan menarik	544	632	86,07
6		Karyawan sopan dan ramah	543	641	84,71
7	Empathy	Perhatian kepada setiap kebutuhan pelanggan karyawan	534	594	89,89
8		mendengarkan komplain pelanggan	574	618	92,88
9		Kecepatan makanan yang dipesan	530	629	84,26
10	Reliability	Ketepatan makanan yang dipesan	549	603	91,04
11		Pelayanan menjelaskan menu kepada pelanggan	564	619	88,20
12		Makanan dan minuman yang enak	551	616	89,44
13		karyawan yang tanggap	546	630	86,66
14	Responsiveness	karyawan melayani dengan baik	527	584	90,23
15		pelayan berkomunikasi dengan baik	578	633	91,31
16		pelayan mencari tempat duduk	528	615	85,85
17	Assurance	Harga makanan yang sesuai	516	623	82,82
18		jaminan kenyamanan di kafe	550	612	89,86
19		peralatan makan dan tempat makan yang berstandar	559	620	90,16

Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada setiap Atribut. Tingkat kesesuaian dengan persentase rendah merupakan skala prioritas utama yang harus diperbaiki. Tingkat kesesuaian dari tiap atribut diperoleh melalui perbandingan antara *performance* dan *importance* dari 19 atribut pernyataan yang menunjukkan kepuasan pelanggan kafe Ohayoo Samarinda terhadap pelayanan staf-staf dan karyawan kafe belum dapat memenuhi harapan pengguna karena nilai tingkat kesesuaian yang masih berada di bawah 100%. Dari tabel 3 peringkat tertinggi adalah 93,62% yang merupakan variabel/dimensi *tangibles* tentang kerapihan penampilan karyawan dan pelayan-

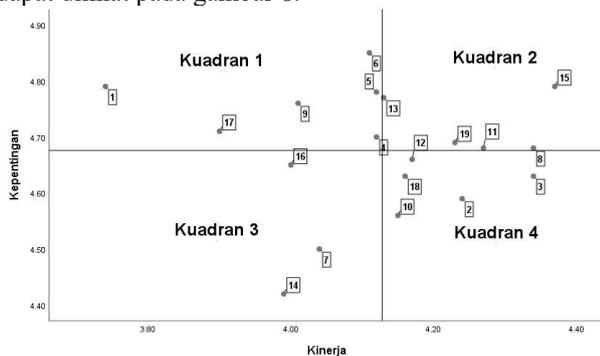
pelayan kafe Ohayoo Samarinda sedangkan peringkat terendah yaitu 77,25% yang merupakan tingkat keindahan/menariknya, kebersihan tampilan dari kafe Ohayoo Samarinda dan juga kebersihan dan ketersediaan keadaan toilet yang juga berada di dalam variabel/dimensi *tangibles*. Setelah mendapatkan prioritas kepuasan maka dibuatlah sebuah kuadran berbasis menggunakan diagram *cartesian* untuk mengelompokkan atribut-atribut tersebut.

4.2.2 Analisis Kuadran Metode IPA

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Importance dan Performance

No	Variabel	Atribut	\bar{x}	\bar{y}
1	Tangibles	Kafe dan toiletnya terlihat indah dan bersih	3,70	4,79
2		memiliki fasilitas lengkap (wifi, Tv, Musik)	4,24	4,59
3		Kerapihan Penampilan Karyawan	4,34	4,63
4		Tempat Parkir luas	4,12	4,70
5		Lokasi kafe terjangkau dan menarik	4,12	4,78
6		Karyawan sopan dan ramah	4,11	4,85
7	Empathy	Perhatian kepada setiap kebutuhan pelanggan karyawan	4,04	4,50
8		mendengarkan komplain pelanggan	4,34	4,68
9		Kecepatan makanan yang dipesan	4,01	4,76
10	Reliability	Ketepatan makanan yang dipesan	4,15	4,56
11		Pelayanan menjelaskan menu kepada pelanggan	4,27	4,68
12		Makanan dan minuman yang enak	4,17	4,66
13		karyawan yang tanggap	4,13	4,77
14	Responsiveness	karyawan melayani dengan baik	3,99	4,42
15		pelayan berkomunikasi dengan baik	4,37	4,79
16		pelayan mencari tempat duduk	4,00	4,65
17	Assurance	Harga makanan yang sesuai	3,90	4,71
18		jaminan kenyamanan di kafe	4,16	4,63
19		peralatan makan dan tempat makan yang berstandar	4,23	4,69
		Jumlah	78,39	88,84
	Nilai dua buah garis yang berpotongan	$\bar{X} = \frac{\sum \bar{x}}{k}$ dan $\bar{Y} = \frac{\sum \bar{y}}{k}$	4,12	4,67

Tabel 4 menunjukkan nilai rata-rata dari setiap atribut *importance* dan *performance* serta menunjukkan hasil $\bar{X} = 4,12$ dan $\bar{Y} = 4,67$ yang menjadi perpotongan dua buah garis untuk membagi kuadran menjadi 4 bagian, kemudian langkah kedua, dari hasil rata-rata tersebut dibuatlah sebuah diagram *cartesius* untuk melihat atribut mana saja yang akan menempati kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3, dan kuadran 4. Titik-titik yang terletak di masing-masing kuadran diperoleh dari rata-rata *performance* (x) dan rata-rata *importance* (y). diagram *cartesius* merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), dimana X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor *performance* dibagi banyaknya atribut pertanyaan dan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor *importance* dibagi banyaknya atribut pertanyaan. Diagram kuadran *cartesius* IPA dari hasil penelitian mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kafe Ohayoo Mooctail and Boba Samarinda ditampilkan dan dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. Diagram Cartesius Kuesioner

Berikut akan dijelaskan tentang arti posisi dari setiap kuadran pada diagram *cartesius* IPA sebagai berikut:

- 1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)**
 Atribut yang ditempatkan pada kuadran ini adalah pelayanan yang secepatnya pihak kafe harus segera perbaiki dan tingkatkan di karenakan harapan pelanggan pada pelayanan ini sangat tinggi dan kinerja kafe masih jauh berada di bawah harapan pelanggan. berikut adalah atribut pelayanan yang harus segera ditingkatkan: kafe dan toiletnya terlihat indah dan bersih, tempat parkir luas, lokasi kafe terjangkau dan menarik, karyawan sopan dan ramah, kecepatan makanan yang dipesan, dan harga makanan yang sesuai.
- 2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)**
 Atribut yang ditempatkan pada kuadran ini adalah pelayanan yang sudah baik dan harus dipertahankan kedepannya, atribut pelayanan yang ditempatkan di kuadran 2 berarti nilai kinerja yang sudah diberikan oleh pihak kafe Ohayoo sudah memenuhi harapan pelanggan kafe. berikut adalah atribut pelayanan yang harus dipertahankan oleh pihak kafe: karyawan mendengarkan komplain pelanggan, pelayanan

menjelaskan menu kepada pelanggan, karyawan yang tanggap, pelayan berkomunikasi dengan baik, peralatan makan dan tempat makan yang berstandar.

- 3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)**
 Atribut yang ditempatkan pada kuadran ini adalah atribut pelayanan yang memiliki arti kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak kafe rendah namun harapan dari pelanggan terhadap pelayanan ini juga rendah, atribut pelayanan di kuadran ini sebaiknya juga diperbaiki dan ditingkatkan namun setelah atribut pelayanan pada kuadran 1 sudah diperbaiki. Berikut adalah atribut pelayanan yang berada pada kuadran 3: perhatian kepada setiap kebutuhan pelanggan, karyawan melayani dengan baik, pelayan mencarikan tempat duduk.
- 4. Kuadran 4 (Berlebihan)**
 Atribut yang ditempatkan pada kuadran ini adalah atribut pelayanan yang memiliki arti harapan pelanggan terhadap atribut pelayanan ini rendah namun pihak kafe sudah memberikan kinerja pelayanan yang sudah baik, pemilik kafe diharapkan untuk terus mempertahankan pelayanan pada atribut ini. Berikut adalah atribut pelayanan yang berada pada kuadran 4: memiliki fasilitas lengkap (wifi, tv, musik), kerapihan penampilan karyawan, ketepatan masakan yang dipesan, makanan dan minuman yang enak, jaminan kenyamanan di kafe.

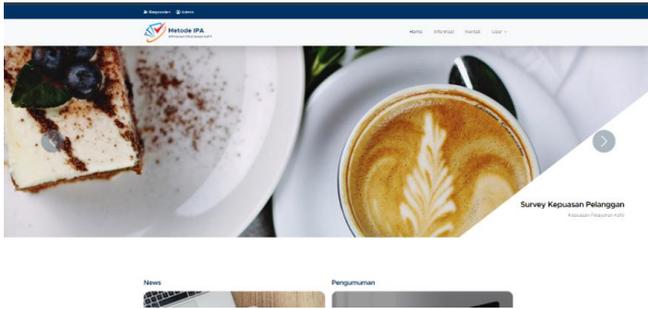
4.3 Pengembangan Web Menggunakan SDLC Waterfall

Dibagian ini akan dijelaskan tentang pembuatan web aplikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kafe Ohayoo Samarinda menggunakan metode *waterfall*. Berikut ini adalah pembahasan tahapan-tahapan yang digunakan untuk pengembangan website mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kafe Ohayoo Samarinda berbasis web.

4.3.1 Analysis

Pada tahapan ini penulis menguraikan beberapa hal yang berkaitan dengan ruang lingkup pekerjaan yang nantinya dibutuhkan untuk mengambil keputusan - Dalam pembuatan sistem mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kafe Ohayoo Samarinda ini.

- 1) Identifikasi masalah**
 Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah, berikut ini merupakan penjabarannya:
 - a. Pelanggan belum memiliki fasilitas mengajukan keluhan terhadap pihak kafe atas kualitas pelayanan yang diterima.
 - b. Pihak kafe belum memiliki sarana untuk menerima keluhan sehingga tidak dapat melihat pelayanan yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - c. Pelanggan biasanya mengajukan keluhan langsung kepada pihak kafe, hal ini kurang efektif dan efisien karena sebagian besar pelanggan biasanya enggan untuk mengajukan keluhan, hal ini dapat menyebabkan



Gambar 12. Halaman Utama

4.3.3.2 Login dan Register Responden



Gambar 13. Login dan Register Responden

4.3.3.3 Halaman Mengisi Kuesioner Responden



Gambar 14. Halaman Pengisian Kuesioner Responden

Pada halaman ini responden dapat mengisi kuesioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kafe Ohayoo Samarinda terdapat 19 pertanyaan seperti yang tercantum pada tabel 2, responden harus menjawab 2 nilai

radiobutton pada setiap pertanyaan yakni nilai kinerja dan nilai harapan, setelah mengisi semua pertanyaan responden juga diharapkan untuk mengisi kolom kritik dan saran, kemudian responden menekan tombol simpan untuk data selanjutnya dikirimkan ke admin.

4.3.3.4 Login Admin



Gambar 15. Login Admin

Gambar 15 merupakan tampilan login admin untuk menggunakan website ini dengan memasukkan *username* dan *password*.

4.3.3.5 Dashboard admin



Gambar 16. Dashboard Admin

Gambar 16 merupakan tampilan saat admin berhasil login. Dapat terlihat di *dashboard* terdapat data visual berupa jumlah dimensi, variabel kuesioner, total responden, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, dan juga jumlah frekuensi responden berkunjung ke kafe. Dibagian kiri terlihat *menubar* terdapat beberapa menu, menu-menu yang tersedia adalah

1. Dimensi, yaitu dimensi kualitas pelayanan kuesioner.
2. Variabel, yaitu menu pertanyaan/atribut kuesioner.
3. Analisis IPA, yaitu menu yang menunjukkan nilai TKI IPA.
4. Diagram Kartesian, yaitu menu yang menunjukkan visual kuadran IPA.
5. Responden menu yang menampilkan data-data responden kuesioner.
6. Media, menu yang mengatur cover web dan informasi di halaman utama.
7. Setting Sistem, menu untuk mengatur informasi perusahaan.
8. Admin, menu untuk mengatur informasi admin website.

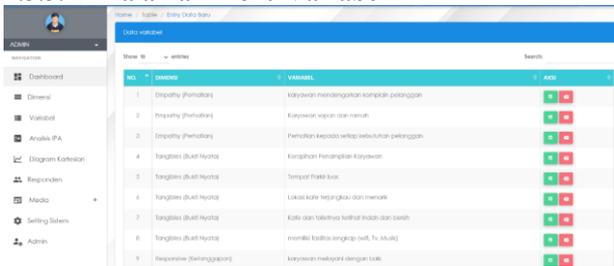
4.3.3.6 Halaman Menu dimensi



Gambar 17. Halaman Menu Dimensi

Pada Gambar 17 menampilkan halaman menu dimensi, disini admin website dapat menambah, mengedit, atau menghapus dimensi penelitian, menambah dengan menekan tulisan link “entry data baru”, mengedit dengan menekan *button* hijau, dan menghapus dengan menekan *button* merah.

4.3.3.7 Halaman Menu Variabel



Gambar 18. Halaman Menu Variabel

Pada gambar 18 adalah tampilan halaman variabel atau pertanyaan-pertanyaan kuesioner, dalam menu ini admin website dapat menambah, menghapus dan mengedit pertanyaan-pertanyaan kuesioner dengan cara yang sama seperti menu dimensi.

4.3.3.8 Halaman Analisis IPA



Gambar 19. Halaman Analisis IPA

Pada gambar 19 adalah tampilan halaman analisis IPA, dalam menu ini terdapat nilai Xi, dan Yi yaitu nilai rata-rata dari total nilai kinerja dan kepentingan/harapan dan juga nilai Tki (lihat tabel 4.28 dan 4.29) dengan keterangan nilai Tki diatas 80% sangat puas, dibawah 79% dan diatas 70% puas, sedangkan dibawah 69% dengan keterangan tidak puas, di halaman ini juga terdapat *button* cetak untuk print halaman analisis IPA.

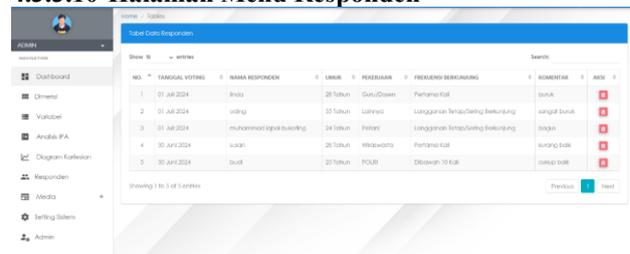
4.3.3.9 Halaman Diagram Kartesian



Gambar 20. Halaman Diagram Kartesian

Pada gambar 20 adalah tampilan menu diagram kartesius, dalam menu ini terdapat nilai \bar{X} dan \bar{Y} sebagai sumbu dua garis diagram, nilai ΣX dan ΣY yakni total dari seluruh nilai yang diberikan responden, rata-rata nilai kinerja dan kepentingan, dan keterangan yang menentukan pertanyaan kuesioner akan diklasifikasikan di kuadran mana.

4.3.3.10 Halaman Menu Responden



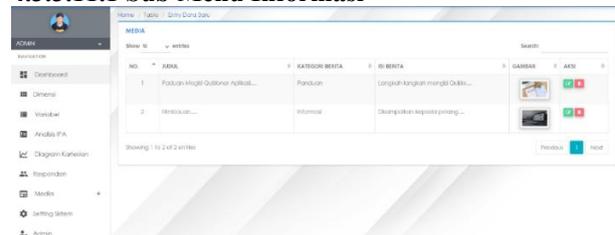
Gambar 21. Halaman Menu Responden

Pada gambar 21 terdapat halaman menu responden yang berisi data-data responden yang telah mengisi kuesioner seperti tanggal pengisian, nama umur, dan pekerjaan, data ini dapat digunakan untuk mempelajari demografi pengunjung kafe Ohayoo Samarinda, di halaman ini juga terdapat *button* untuk menghapus data responden.

4.3.3.11 Halaman Menu Media

Pada menu ini terdapat 2 sub menu yaitu:

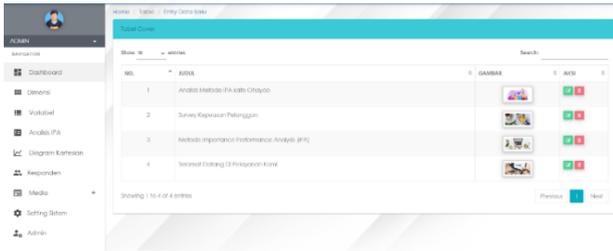
4.3.3.11.1 Sub Menu Informasi



Gambar 22. Halaman Sub Menu Informasi

Menu ini berfungsi untuk mengupload berita ataupun himbauan, berita akan ditampilkan di halaman utama website.

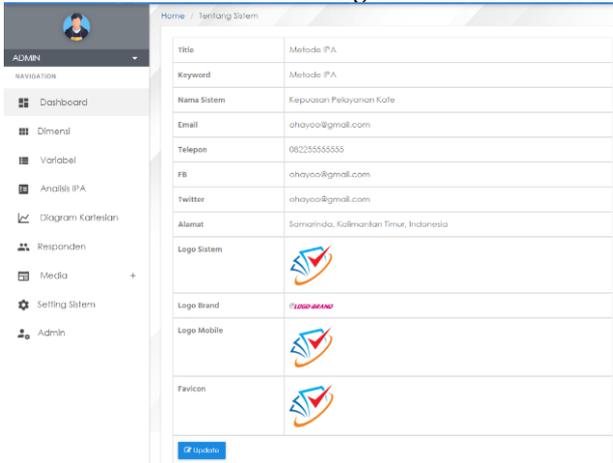
4.3.3.11.2 Sub Menu Cover Web



Gambar 23. Halaman Sub Menu Cover Web

Menu ini berfungsi untuk mengganti judul dan gambar yang ada pada *slider* di halaman utama website.

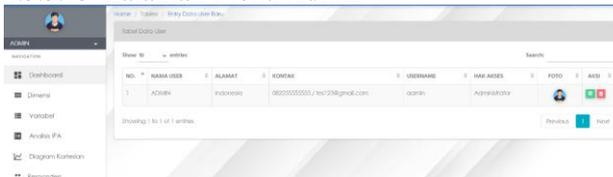
4.3.3.12 Halaman Menu Setting Sistem



Gambar 24. Halaman Menu Setting Sistem

Pada gambar 24 adalah tampilan menu, pada halaman ini admin dapat mengubah logo dan settingan web.

4.3.3.13 Halaman Menu Admin



Gambar 25. Halaman Menu Admin

Pada gambar 4.36 adalah tampilan halaman menu admin, pada halaman ini admin dapat menambah admin lainnya, dan juga menghapus atau mengedit admin yang sudah ada.

4.3.4 Pengujian

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap program oleh peneliti. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pengujian *Black Box*. Pengujian ini melakukan pengujian terhadap website dengan cara mengecek satu persatu link dengan menggunakan tabel pengujian, apakah link tersebut sudah sesuai seperti yang diharapkan atau belum.

Tabel 5. Pengujian Black Box Responden

No	Test Link Responden	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Test
1	Registrasi	Berhasil Registrasi Akun	Berhasil
2	Login	Berhasil login jika password dan username benar, jika salah ada pemberitahuan gagal	Berhasil
3	Mengisi Kuisioner	Berhasil Mengirimkan data ke admin, dan jika ada kuisioner yang belum diisi belum bisa mengirim kuisioner	Berhasil
4	Hasil Survey	Responden dapat melihat <i>history</i> dari hasil nilai kuisioner yang telah mereka isi sebelumnya	Berhasil
5	Profile	Responden dapat melihat profil mereka setelah registrasi	Berhasil
6	Settings	Responden dapat mengedit profil akun mereka setelah registrasi	Berhasil

Tabel 6. Pengujian Blackbox Admin

No	Test Link Admin	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Test
1	Login	Berhasil Login, jika password dan username salah tidak dapat login	Berhasil
2	Dashboard	Berhasil, Admin dapat melihat sekilas demografi responden	Berhasil
3	Dimensi	Berhasil, Admin dapat Menambah, Menghapus, dan Mengedit Dimensi Kualitas Pelayanan yang sudah ada	Berhasil
4	Variabel	Berhasil, Admin dapat Menambah, Menghapus, dan Mengedit Pertanyaan-pertanyaan kuisioner yang sudah ada	Berhasil
5	Analisis IPA	Berhasil, Admin dapat melihat hasil Nilai TKi IPA, admin juga dapat print halaman tersebut	Berhasil
6	Diagram Kartesian	Berhasil, Admin dapat melihat nilai sumbu X dan Y diagram Kartesian IPA, admin juga dapat mengurutkan Kuadran agar mudah dapat melihat kualitas pelayanan yang mana rendah dan dapat ditingkatkan	Berhasil
7	Responden	Berhasil, Admin dapat melihat dan mencari Informasi Responden, Admin juga dapat menghapus data Responden	Berhasil
8	Media Informasi	Berhasil, Admin dapat menambah, mengedit dan	Berhasil

9	Media Cover Web	menghapus berita pada halaman utama website Berhasil, Admin dapat menambah, mengedit atau menghapus informasi/gambar carousel pada halaman utama website	Berhasil
10	Setting Web	Berhasil, Admin dapat mengedit informasi Website	Berhasil
11	Admin	Berhasil, Admin dapat menambah, menghapus atau mengedit login admin ke dalam website	Berhasil

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *importance performance analysis* dapat membagi item-item mana saja yang perlu untuk ditingkatkan dan perlu untuk dipertahankan dengan melihat letak kuadran dari masing-masing item.
2. Pemilihan dimensi kepuasan pelayanan karena model tersebut dapat mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. tingkat kepuasan pelanggan dengan metode *importance performance analysis* didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat dari nilai IKP sebesar 82,49% yang berarti sangat puas dengan kinerja pelayanan kafe Ohayoo Samarinda.
3. Berdasarkan hasil uji, program pengukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kafe Ohayoo Samarinda menggunakan metode IPA berbasis web berhasil *running*.

6. SARAN

1. Menggunakan sistem web aplikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kafe Ohayoo Samarinda yang sudah dibuat untuk melihat atribut pelayanan yang dianggap gagal memenuhi kepuasan pelanggan kafe Ohayoo Samarinda agar jumlah pengunjung kafe dapat merasa puas dan bertambah.
2. Penelitian selanjutnya bisa mengembangkan sistem uji validitas dan reabilitas kuesioner berbasis website.
3. Membuat sistem website menggunakan dua metode seperti IPA dan customer satisfaction index (CSI).

7. REFERENSI

- Aprelyani, S. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan: kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah dan Muamalah*, 3(1), 11. <https://doi.org/10.38035/jhesm.v3i1.319>.
- Audi, R. (2023). *Kualitas sistem informasi akademik (siak) stmik widya cipta dharma menggunakan metode importance performance analysis* (Skripsi tidak dipublikasikan). STMIK Widya Cipta Dharma.

- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: kualitas produk dan kualitas pelayanan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 216. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>.
- Ismail, M.I. (2020). *Evaluasi pembelajaran: Konsep dasar, prinsip, teknik, dan prosedur*. Rajawali Pers: Depok.
- Jannah, F.Z., & Suyatno, D.F. (2024). Pengukuran kepuasan pengguna layanan unesa wifi di universitas negeri surabaya (unesa) menggunakan metode service quality (servqual) dan importance performance analysis (ipa). *JEISBI*, 5(1), 146. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i1.58947>.
- Mali, Y., & Dipayanti, K. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada café sedari kopi dan teh di bintang kota tangerang selatan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 1(4), 1592. <https://doi.org/10.70451/cakrawala.v1i4.273>.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M.V.J. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada usaha toko bahan bangunan mentari di desa sea kecamatan pineleng kabupaten minahasa. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akutansi*, 10(4), 54.
- Putri, A.R. (2025). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di unit usaha retail kobantitar mart. *Scientific Journal of Reflection*, 8(2), 587. <https://doi.org/10.37481/sjr.v8i2.1090>
- Putri, M.H., Ulfah, A., & Seolistjaningroem, M. (2023) Analisa penerapan keselamatan kesehatan kerja (k3) di bagian assembling terhadap produktivitas kerja perekam medis rsud al ihsan provinsi jawa barat. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(1), 2. Retrieved from <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1000>.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021) Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS*, 4(4), 281. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>.
- Silalahi, I., Aelani, K., & Juliane, C. (2020). Implementasi metode importance performance analysis (IPA) untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi di kecamatan gedebage berbasis web. *JOINT*, 2(2), <https://doi.org/10.47292/joint.v2i2.28>.
- Sitorus, P. P. W., & Tanti, L. (2023). Rancang bangun aplikasi kepuasan konsumen dengan metode importance performance analysis berbasis web. *Jurnal ITTC* 1(2).
- Wahid, A.A. (2020). Analisis metode waterfall untuk pengembangan sistem informasi. *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika dan Manajemen STMIK November*.

- 1(1).
https://www.researchgate.net/profile/Aceng-Wahid/publication/346397070_Analisis_Metode_Waterfall_Untuk_Pengembangan_Sistem_Informasi/links/5fbfa91092851c933f5d76b6/Analisis-Metode-Waterfall-Untuk-Pengembangan-Sistem-Informasi.pdf. 1-5.
- Wisudawati, N., Irfani, M.G., Hastarina, M & Santoso, B. (2023). Penggunaan metode importance-performance analysis (IPA) untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. 8(1).
<https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>.
- Yusran, R.R. (2023). Sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan toko gypsum dan platform keshya menggunakan metode (SAW). *Media Informasi Analisa dan Sistem*. 8(1). 41. <https://doi.org/10.54367/means.v8i1.2636>
- Yustisia, C., & Setyarini, Y. Faktor yang mempengaruhi manajemen laba perusahaan transportasi dan