

Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Kinerja Produk

¹Nikita Br Nababan, ²Mas Ayoe Elhias Nst
^{1,2}Universitas Potensi Utama Medan
nikita130102@gmail.com, masayoe02@gmail.com

Submit : 12 Okt 25 | Diterima : 20 Okt 2025 | Terbit : 29 Okt 2025

ABSTRAK

Persaingan dalam industri fashion menuntut setiap perusahaan untuk mampu memahami kebutuhan serta harapan konsumen agar dapat memberikan produk yang berkualitas dan sesuai dengan ekspektasi. Sebagai salah satu pelaku usaha di bidang fashion perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas kinerja produknya agar mampu bersaing dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas kinerja produk dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA digunakan untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepentingan atribut produk menurut konsumen dibandingkan dengan kinerja yang dirasakan. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen yang kemudian dianalisis dengan menghitung tingkat kesesuaian serta memetakan atribut ke dalam diagram kartesius IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut yang berada pada kuadran prioritas utama yang perlu segera diperbaiki, seperti kualitas bahan, daya tahan produk, dan kesesuaian harga, sementara atribut lain berada pada kuadran pertahankan prestasi karena telah sesuai dengan harapan konsumen. Dengan demikian, penerapan metode IPA memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek produk yang harus ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis di industri fashion semakin ketat seiring dengan meningkatnya kesadaran konsumen terhadap kualitas produk dan layanan. Konsumen tidak hanya mempertimbangkan aspek estetika dalam memilih produk fashion, tetapi juga mempertimbangkan kualitas bahan, harga, pelayanan, dan kepuasan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk terus melakukan evaluasi terhadap kinerja produk guna mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing.

Industri fashion merupakan salah satu sektor yang sangat dinamis dan kompetitif, di mana perubahan tren dan preferensi konsumen dapat terjadi dengan sangat cepat. Dalam kondisi ini, pelaku usaha di bidang fashion tidak hanya dituntut untuk menghasilkan produk yang menarik secara visual, tetapi juga berkualitas tinggi dalam aspek material, kenyamanan, daya tahan, serta pelayanan pelanggan yang menyertainya.

PT. XYZ adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang fashion yang beralamat di Jl. Marelan Raya No.88, Tanah Enam Ratus, Kec. Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara 20244. Meskipun memiliki pangsa pasar yang cukup luas, menghadapi berbagai tantangan dalam hal kualitas kinerja produk yang secara langsung memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Permasalahan yang kerap dikeluhkan pelanggan antara lain kualitas bahan yang kurang konsisten dimana beberapa pelanggan menyatakan bahwa bahan pakaian mudah luntur atau cepat rusak setelah beberapa kali pencucian, desain dan model yang kurang mengikuti tren dimana seiring cepatnya perubahan tren fashion, produk yang ditawarkan sering kali dianggap kurang up-to-date, sehingga kalah bersaing dengan merek lain, Kurangnya pelayanan purna jual dan informasi produk yaitu minimnya informasi terkait perawatan produk, bahan, atau garansi membuat pelanggan merasa kurang dihargai dan harga yang dianggap tidak sebanding dengan kualitas yaitu sebagian

konsumen menilai bahwa harga produk masih kurang kompetitif jika dibandingkan dengan kualitas yang diterima.

Masalah-masalah ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan konsumen terhadap kualitas dan kinerja aktual produk yang ditawarkan. Jika dibiarkan, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan dan menyebabkan hilangnya loyalitas pelanggan. Untuk itu, diperlukan suatu pendekatan sistematis guna mengidentifikasi atribut produk yang paling penting bagi konsumen, sekaligus mengevaluasi seberapa baik kinerja dalam memenuhi atribut tersebut. Salah satu metode yang tepat untuk analisis ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metode IPA mampu memetakan persepsi konsumen terhadap berbagai aspek produk dan mengelompokkannya ke dalam empat kuadran: prioritas utama, pertahankan, prioritas rendah, dan berlebihan. Dengan demikian, dapat menyusun strategi yang lebih terarah dalam meningkatkan kualitas produknya, sekaligus memenuhi ekspektasi pelanggan secara optimal. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah (Gracecilla Aprillia Immanuel : 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode IPA dalam mengukur dan menganalisis kinerja produk berdasarkan persepsi pelanggan, sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan keseluruhan suatu produk segala yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen pada produk yang berkualitas". Kualitas produk merupakan keahlian sesuatu produk guna melakukan peranannya meliputi, daya ketahanan, keandalan, ketepatan, kemudahan proses serta revisi, dan atribut bernilai lainnya. Kualitas produk merupakan perihal penting utama yang butuh mendapat perhatian oleh produsen/ industri. Kualitas ialah perlengkapan utama untuk menggapai posisi produk. Kualitas menunjukkan tingkatan keahlian dari suatu merk ataupun produk dalam melakukan peran dan harapan. Kualitas produk dapat terlihat dari ukuran berapa lamanya ketahanan produk itu, sehingga dapat dipercaya oleh konsumen (Cesariana et al., 2022).

Dimensi Kualitas Produk

Kepuasan konsumen dapat dilihat secara tidak langsung melalui penilaian mereka terhadap atribut-atribut atau indikator-indikator yang ada. Atribut-atribut tersebut merupakan cerminan atas produk yang ditawarkan dan diberikan. Atribut-atribut tersebut terhimpun didalam suatu dimensi kualitas produk yang terdiri dari dimensi *Performance* (kinerja), *feature* (ciri-ciri produk), *reliability* (kemudahan perbaikan), *conformance* (ketepatan atau kesesuaian), *durability* (ketahanan), *serviceability* (kemampuan diperbaiki), *aesthetics* (keindahan tampilan produk), dan *perceived quality* (kualitas yang dirasakan). Berikut penjelasannya :

1. *Performance* (kinerja)

Kinerja merupakan karakteristik inti atau fungsi utama suatu produk., kinerja adalah aspek fungsional dari produk inti yang dibeli. Kinerja juga dapat didefinisikan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.

2. *Feature* (ciri-ciri produk)

Feature merupakan karakteristik atau ciri-ciri tambahan yang melengkapi manfaat dasar suatu produk. Feature didefinisikan juga sebagai aspek yang menambah fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangan produk. Definisi lainnya yaitu karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau ketertarikan konsumen terhadap produk

3. *Reliability* (keterandalan)

Keterandalan, yaitu peluang suatu produk bebas dari kegagalan produk saat menjalankan fungsinya, artinya dimensi ini terkait dengan konsistensi kinerja produk dalam kondisi tertentu.

4. *Conformance* (ketepatan atau kesesuaian)
Conformance adalah kesesuaian kinerja produk dengan standar yang dinyatakan suatu produk. Ini semacam janji yang harus dipenuhi oleh produk.
5. *Durability* (ketahanan)
Daya tahan menunjukkan usia produk, yaitu jumlah pemakaian suatu produk sebelum produk itu digantikan atau rusak.
6. *Serviceability* (kemampuan diperbaiki)
Produk yang mampu diperbaiki tentu kualitasnya lebih tinggi dibanding produk yang tidak atau sulit diperbaiki.
7. *Aesthetics* (keindahan tampilan produk)
Aesthetic dalam hal ini dapat dinilai dengan beberapa indikator, seperti: produk yang ditawarkan dalam kondisi selalu bersih, penyajian produk yang tertata rapi, bentuk dan warna produk yang menarik, dan desain pengaturan tata letak produk yang menarik.
8. *Perceived quality* (kualitas yang dirasakan)
Produk-produk yang bermerek terkenal biasanya dipersepsikan lebih berkualitas dibanding merek-merek yang tidak terdengar. Itulah sebabnya produk selalu berupaya membangun mereknya sehingga memiliki brand equity yang tinggi. Tentu saja ini tidak dapat dibangun semalam karena menyangkut banyak aspek termasuk dimensi kualitas dari kinerja, fitur, daya tahan, dan sebagainya (Ramadhan et al., 2023).

Tingkat Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan yang ditimbulkan oleh seseorang atas kinerja atau hasil suatu produk yang telah digunakan terhadap apa yang diharapkan. Kepuasan pengguna tidak menitik beratkan pada aspek teknik melainkan pada tanggapan pengguna terhadap sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat diukur tetapi tidak dapat diprediksi (Kinanti et al., 2021).

Kuesioner

Kuesioner adalah pertanyaan-pertanyaan tertulis yang digunakan dalam penelitian guna mendapatkan informasi dari responden mengenai laporan tentang pribadinya ataupun hal lain yang ingin diketahui oleh peneliti. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan dan memperoleh data mengenai persepsi dan harapan dari konsumen (Yudha et al., 2022).

Skala Likert

Skala Likert merupakan alat untuk mengukur pendapat seseorang atau sebuah kelompok terhadap suatu fenomena sosial dimana jawaban dari setiap itemnya memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Variabel penelitian akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala likert. Indikator tersebut kemudian dijadikan titik tolak dalam menyusun item-item pertanyaan atau pernyataan. Skala yang dipakai dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju (Yudha et al., 2022)

Metode IPA

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah Model ini dikenal dengan “*quadrant analysis*” yang menilai tingkat kepentingan dan menilai kinerja. *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan (Hadining, 2020)

Disebut sebagai “quadrant analysis” karena hasil penilaian yang dilakukan dibagi menjadi 4 kuadran seperti terlihat pada gambar berikut.

Sangat Penting	A. Concentrate Here	B. Keep Up The Good Work
Harapan/ Kepentingan Kurang Penting	C. Low Priority	D. Possible Overkill
Rendah	Persepsi/Kinerja Aktual	Tinggi

Gambar 1. Model *Importance Performance Analysis* (IPA)

Sumber : (Hadining, 2020)

Masing-masing kuadran memiliki makna yang berbeda-beda. Gamble dan Gambel menjelaskan makna masing-masing kuadran sebagai berikut:

1. Kuadran A – Prioritas Utama (*Concentrate Here*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dikategorikan sebagai faktor yang sangat penting jika dibandingkan dengan faktor-faktor lain yang berada di luar dari kuadran A. Pihak manajemen organisasi/perusahaan dituntut untuk memberikan perhatian dan mengalokasikan sumber daya yang lebih pada faktor-faktor dalam kuadran ini.
2. Kuadran B – Pertahankan Kinerja (*Keep Up The Good Work*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dinilai penting sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen. Pada kuadran ini pihak manajemen telah berhasil mengoptimalkan faktor-faktor yang ada dan dituntut untuk mempertahankannya.
3. Kuadran C – Prioritas Rendah (*Low Priority*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini berada pada level prioritas yang rendah. Pihak manajemen tidak perlu lebih memprioritaskan faktor-faktor pada kuadran ini dibandingkan dengan faktor-faktor lainnya.
4. Kuadran D – Berlebihan (*Possible Overkill*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dinilai tidak terlalu penting, sehingga pihak manajemen dirasa perlu untuk mengubah prioritasnya kepada faktor-faktor lain yang lebih penting.

METODE PENELITIAN

Pengembangan sistem dapat berupa menyusun suatu sistem yang baru dan menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Metodologi pengembangan sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *diagram waterfall* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Analisis Kebutuhan

Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem adalah data produk, data pelanggan dan data kualitas produk dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi adalah *PHP*. Penulis melakukan pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis guna mendapatkan data-data dan informasi tentang permasalahan perusahaan yang berdasarkan teori kepuasan pelanggan. Pengumpulan data yang dilakukan diantaranya :

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Pada studi ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan mengukur kualitas kinerja produk PT. XYZ dengan menggunakan metode IPA. Pengutipan yang dilakukan dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan atau pun buku diktat yang dipergunakan selama kuliah. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan landasan teori yang kuat melalui buku-buku atau literatur yang penulis gunakan.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan dilakukan dengan cara melibatkan pihak-pihak yang berkompeten dalam kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data-data dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Studi lapangan meliputi:

a. *Observasi* (Pengamatan Langsung)

Pada bagian ini penulis mengamati proses penyampaian informasi yang diberikan kepada pelanggan mulai dari pelayanan, penyampaian informasi, dan pelayanan lainnya. Proses observasi dilakukan pada PT. XYZ yang beralamat di Sun Plaza Medan, Jl. KH. Zainul Arifin No.7 Lt.GF, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20152.

b. *Kuesioner*

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atas pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan dalam kuisisioner bersifat terbuka dan tertutup, maksudnya pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respon yang terbuka kepada responden. Responden dapat menyatakan alasan dan tanggapan atas pertanyaan tertutup sebelumnya. Responden diberi pilihan dalam menjawab berdasarkan skala. Skala Likert adalah salah satu alat ukur (mengumpulkan data dengan cara “mengukur-menimbang”) yang setiap butir pertanyaannya memuat pilihan yang berjenjang. Dari setiap jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diajukan kemudian diberi skor tertentu. Skor tersebut bergerak antara 1 sampai 5, dengan ketentuan sebagai berikut

Tabel 3. Alternatif Jawaban Skala Likert

Alternatif jawaban	Skor Jawaban
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono (2020))

2. Desain Sistem

Secara umum perancangan sistem dalam mengukur kualitas produk dengan menggunakan metode IPA menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

3. Coding & Testing

Coding merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap *system* tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

4. Metode

Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengukur kualitas produk.

5. *Implementation*

Dalam penelitian ini dilakukan uji coba program dengan Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur *internal* atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi/struktur *internal* dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.

5. *Maintenance*

Setelah proses uji coba program dilakukan, maka dilakukan pemeliharaan sistem lebih spesifik dengan Perangkat lunak yang susah disampaikan kepada *user* pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan baru, atau karena user membutuhkan perkembangan fungsional

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Dari hasil olah data kuesioner yang telah disebar dan kemudian dikumpulkan kembali maka dapat mendeskripsikan jawaban setiap variabel yaitu promosi, kualitas produk dan keputusan pembelian, dengan menggunakan kriteria tingkat pencapaian responden dengan rumus sebagai berikut:

A. Uji Responden Dari Sisi Kepentingan

Rata – rata skor x 100

$$TCR = \frac{\text{Skor Maksimum}}{\text{Skor Maksimum}}$$

Dimana : TCR = Tingkat Pencapaian Responden

Klasifikasi TCR menurut Sugiyono (2017 : 207) sebagai berikut:

Tabel 4. Klasifikasi TCR

Skor	Kategori
85% - 100%	Sangat Baik
66% - 84%	Baik
51% - 65%	Cukup
36% - 50%	Kurang Baik
0% - 35%	Tidak Baik

Maka diperoleh analisis deskriptip untuk jawaban responden pada PT. XYZ :

Tabel 5. Hasil Analisa Deskripsi

No.	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		SKOR	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	Produk pakaian PARIS terbuat dari material kain yang bagus.	36	36	41	41	23	23	0	0	0	0	413	82,6
2.	Produk PT. XYZ memberikan manfaat sesuai dengan yang dijanjikan	41	41	31	31	28	28	0	0	0	0	413	82,6
3.	Produk PT. XYZ memiliki variasi model yang menarik	36	36	35	35	29	29	0	0	0	0	407	81,4
4.	Produk PT. XYZ memiliki fitur tambahan yang membedakannya dari produk lain	37	37	31	31	32	32	0	0	0	0	405	81
5.	Produk PT. XYZ dapat digunakan dalam jangka waktu lama tanpa masalah	34	34	33	33	32	32	1	1	0	0	400	80
6.	Produk PT. XYZ jarang mengalami kerusakan saat digunakan	37	37	29	29	34	34	0	0	0	0	403	80,6
7.	Produk PT. XYZ sesuai dengan deskripsi atau spesifikasi yang ditawarkan	35	35	31	31	34	34	0	0	0	0	401	80,2

No.	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		SKOR	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
8.	Produk PT. XYZ tetap awet meskipun sering digunakan	34	34	35	35	31	31	0	0	0	0	403	80,6
9.	Produk PT. XYZ mudah diperbaiki jika mengalami kerusakan	36	36	37	37	27	27	0	0	0	0	409	81,8
10	Layanan purna jual produk PT. XYZ cepat dan memuaskan	23	23	39	39	38	38	0	0	0	0	385	77
11	Produk PT. XYZ memiliki desain yang menarik dan trendi	36	36	30	30	34	34	0	0	0	0	402	80,4
12	Saya percaya bahwa produk PT. XYZ lebih unggul dibandingkan produk sejenis lainnya.	28	28	39	39	33	33	0	0	0	0	395	79
Total												4841	48.41%

Maka dengan demikian dapat diketahui hasil Analisa deskriptif Adalah sebagai berikut ;

Tabel 6 Klasifikasi TCR

Skor	Kategori
85% - 100%	Sangat Baik
66% - 84%	Baik
51% - 65%	Cukup
36% - 50%	Kurang Baik
0% - 35%	Tidak Baik

B. Uji Responden Dari Sisi Harapan

Maka diperoleh analisis deskriptif untuk jawaban responden pada PT. XYZ :

Tabel 7. Hasil Analisa Deskripsi Harapan

No.	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		SKOR	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	Produk pakaian PARIS terbuat dari material kain yang bagus.	39	39	38	38	23	23	0	0	0	0	416	83,2
2.	Produk PT. XYZ memberikan manfaat sesuai dengan yang dijanjikan	33	33	36	36	31	31	0	0	0	0	402	80,4
3.	Produk PT. XYZ memiliki variasi model yang menarik	38	38	34	34	28	28	0	0	0	0	410	82
4.	Produk PT. XYZ memiliki fitur tambahan yang membedakannya dari produk lain	37	37	33	33	30	30	0	0	0	0	407	81,4
5.	Produk PT. XYZ dapat digunakan dalam	28	28	41	41	31	31	0	0	0	0	397	79,4

No.	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		SKOR	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
	jangka waktu lama tanpa masalah												
6.	Produk PT. XYZ jarang mengalami kerusakan saat digunakan	29	29	40	40	31	31	0	0	0	0	398	79,6
7.	Produk PT. XYZ sesuai dengan deskripsi atau spesifikasi yang ditawarkan	30	30	39	39	31	31	0	0	0	0	399	79,8
8.	Produk PT. XYZ tetap awet meskipun sering digunakan	32	32	32	32	36	36	0	0	0	0	396	79,2
9.	Produk PT. XYZ mudah diperbaiki jika mengalami kerusakan	38	38	27	27	35	35	0	0	0	0	403	80,6
10	Layanan purna jual produk PT. XYZ cepat dan memuaskan	29	29	42	42	29	29	0	0	0	0	400	80
11	Produk PT. XYZ memiliki desain yang menarik dan trendi	34	34	33	33	33	33	0	0	0	0	401	80,2
12	Saya percaya bahwa produk PT. XYZ lebih unggul dibandingkan produk sejenis lainnya.	30	30	39	39	31	31	0	0	0	0	399	79,8
Total												4833	48.33%

Maka dengan demikian dapat diketahui hasil Analisa deskriptif Adalah sebagai berikut ;

Tabel 8. Klasifikasi TCR

Skor	Kategori
85% - 100%	Sangat Baik
66% - 84%	Baik
51% - 65%	Cukup
36% - 50%	Kurang Baik
0% - 35%	Tidak Baik

Adapun perbedaan hasil Analisa jawaban responden dari sisi kepentingan dan harapan Adalah sebagai berikut :

Tabel 9. Perbandingan jawaban Responden

No	Tingkat Kepentingan	Hasil
1	Kepentingan	80.71
2	Harapan	79.94

1. Hasil Pengisian Kuesioner

Berikut Hasil Pengisian Kuesioner dari 100 pelanggan PT. XYZ :

Tabel 10. Hasil Pengisian Kuesioner

No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
		ST S	TS	N	S	SS	ST S	TS	N	S	SS
<i>Performance (kinerja)</i>											
1	Produk pakaian PARIS terbuat dari material kain yang bagus.	0	0	23	38	39	0	0	23	41	36
2	Produk PT. XYZ memberikan manfaat sesuai dengan yang dijanjikan	0	0	31	36	33	0	0	28	31	41
<i>Feature (ciri-ciri produk)</i>											
1	Produk PT. XYZ memiliki variasi model yang menarik	0	0	28	34	38	0	0	29	35	36
2	Produk PT. XYZ memiliki fitur tambahan yang membedakannya dari produk lain	0	0	30	33	37	0	0	32	31	37
<i>Reliability (keterandalan)</i>											
1	Produk PT. XYZ dapat digunakan dalam jangka waktu lama tanpa masalah	0	0	29	40	31	0	0	32	31	37
2	Produk PT. XYZ jarang mengalami kerusakan saat digunakan	0	0	31	40	29	0	0	34	29	37
<i>Conformance (ketepatan atau kesesuaian)</i>											
1	Produk PT. XYZ sesuai dengan deskripsi atau spesifikasi yang ditawarkan	0	0	31	39	30	0	0	34	31	35
<i>Durability (ketahanan)</i>											
1	Produk PT. XYZ tetap awet meskipun sering digunakan	0	0	36	32	32	0	0	31	35	34
<i>Serviceability (kemampuan diperbaiki)</i>											
1	Produk PT. XYZ mudah diperbaiki jika mengalami kerusakan	0	0	35	27	38	0	0	27	37	36
2	Layanan purna jual produk PT. XYZ cepat dan memuaskan	0	0	29	42	29	0	0	38	39	23
<i>Aesthetics (keindahan tampilan produk)</i>											
1	Produk PT. XYZ memiliki desain yang menarik dan trendi	0	0	33	33	34	0	0	34	30	36
<i>Perceived quality (kualitas yang dirasakan)</i>											
1	Saya percaya bahwa produk PT. XYZ lebih unggul dibandingkan produk sejenis lainnya.	0	0	31	39	30	0	0	33	39	28

2. Tingkat Kepuasan

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

a. Menghitung nilai kinerja dan harapan

Kinerja (X) = $((1*STS) + (2*TS) + (3*N) + (4*S) + (5*SS)) / \text{jumlah responden}$

Harapan (Y) = $((1*STS) + (2*TS) + (3*N) + (4*S) + (5*SS)) / \text{jumlah responden}$

b. Tingkat Kepuasan

$$\text{Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) * 100\%$$

3. Menghitung nilai tingkat kepuasan

Setelah perhitungan nilai Kinerja dan Harapan maka akan dilakukan perhitungan nilai tingkat Kepuasan untuk menentukan kinerja karyawan dengan harapan pelanggan.

$$\text{Menghitung Tingkat Kepuasan} = (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)})$$

1. Pernyataan 1

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) \\ &= (4,13 / 4,16) \\ &= 0,99 \end{aligned}$$

2. Pernyataan 2

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= (\text{Kinerja (X)} / \text{Harapan (Y)}) \\ &= (4,13 / 4,02) \\ &= 1,03 \end{aligned}$$

4. Penentuan Nilai GAP

Gap analysis adalah metode yang digunakan oleh bisnis untuk membandingkan performa saat ini dengan performa yang diinginkan atau ditargetkan sebelumnya. Ketentuan nilai GAP ditentukan/ ditetapkan oleh dalam Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Kinerja Produk PT. XYZ adalah sebagai berikut :

Tabel 11. Standar Nilai GAP

NO.	Nilai Gap	Hasil
1.	2-3	Sangat Puas
2.	1-1.9	Puas
3.	0-0.9	Tidak Puas

Tabel 12. Hasil Uji Tingkat Kepuasan

No.	Pernyataan	HASIL TINGKAT KEPUASAN			
		Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	Produk pakaian PARIS terbuat dari material kain yang bagus.	4,13	4,16	0,99	Tidak Puas
2	Produk PT. XYZ memberikan manfaat sesuai dengan yang dijanjikan	4,13	4,02	1,02	Puas
3	Produk PT. XYZ memiliki variasi model yang menarik	4,07	4,10	0,99	Tidak Puas
4	Produk PT. XYZ memiliki fitur tambahan yang membedakannya dari produk lain	4,05	4,07	1,00	Puas
5	Produk PT. XYZ dapat digunakan dalam jangka waktu lama tanpa masalah	4,05	4,02	1,01	Puas
6	Produk PT. XYZ jarang mengalami kerusakan saat digunakan	4,03	3,98	1,01	Puas
7	Produk PT. XYZ sesuai dengan deskripsi atau spesifikasi yang ditawarkan	4,01	3,99	1,01	Puas
8	Produk PT. XYZ tetap awet meskipun sering digunakan	4,03	3,96	1,02	Puas
9	Produk PT. XYZ mudah diperbaiki jika mengalami kerusakan	4,09	4,03	1,01	Puas
10	Layanan purna jual produk PT. XYZ cepat dan memuaskan	3,85	4,00	0,96	Tidak Puas

No.	Pernyataan	HASIL TINGKAT KEPUASAN			
		Kinerja	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan
11	Produk PT. XYZ memiliki desain yang menarik dan trendi	4,02	4,01	1,00	Puas
12	Saya percaya bahwa produk PT. XYZ lebih unggul dibandingkan produk sejenis lainnya.	3,95	3,99	0,99	Tidak Puas
	TOTAL RATA-RATA	4,03	4,03	1	Puas

Tingkat kesesuaian IPA berkaitan dengan rasio perbandingan antara skor penilaian realita yang didapatkan konsumen (X_i) dan skor penilaian harapan konsumen (Y_i). Nilai yang diperoleh dari perhitungan tingkat kesesuaian IPA nantinya dapat digunakan untuk menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai. Rumus perhitungan tingkat kesesuaian IPA adalah sebagai berikut.

$$T_{ki} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum_{i=1}^n Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

- Apabila T_{ki} bernilai lebih dari 100% artinya kualitas pelayanan sangat memuaskan dan telah melebihi harapan pelanggan.
- Jika T_{ki} bernilai tepat 100% artinya kualitas pelayanan telah memuaskan dan telah sesuai dengan harapan pelanggan.
- Apabila T_{ki} bernilai kurang dari 100% artinya kualitas pelayanan kurang atau bahkan tidak memuaskan karena belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Maka dengan demikian dapat diketahui sebagai berikut :

- Rata-rata Kinerja (X): 4,03
- Rata-rata Harapan (Y): 4,03

Tingkat Kepuasan (T_{ki}):

$$T_{ki} = \left(\frac{4,04}{4,01} \right) \times 100\% = 100,75\%$$

Karena $T_{ki} = 100,75\%$ (lebih dari 100%), maka kesimpulannya adalah Kualitas pelayanan PT. XYZ sangat memuaskan karena melebihi harapan pelanggan.

Berikut ini merupakan hasil penentuan nilai kuadran :

Hitung Rata-rata Kinerja dan Harapan

Menghitung rata-rata dari Kinerja dan Harapan sebagai titik pemisah untuk menentukan kuadran.

Rumus Rata-rata:

$$X^- = \frac{\sum X}{N}$$

$$Y^- = \frac{\sum Y}{N}$$

Menghitung rata-rata dari data:

- Rata-rata Kinerja: $4.03 = 4.03$
- Rata-rata Harapan: $4.03 = 4.03$

Klasifikasi ke dalam Kuadran IPA

Kuadran dalam metode IPA ditentukan berdasarkan posisi Kinerja dan Harapan relatif terhadap rata-rata:

Tabel 13. Klasifikasi Kuadran IPA

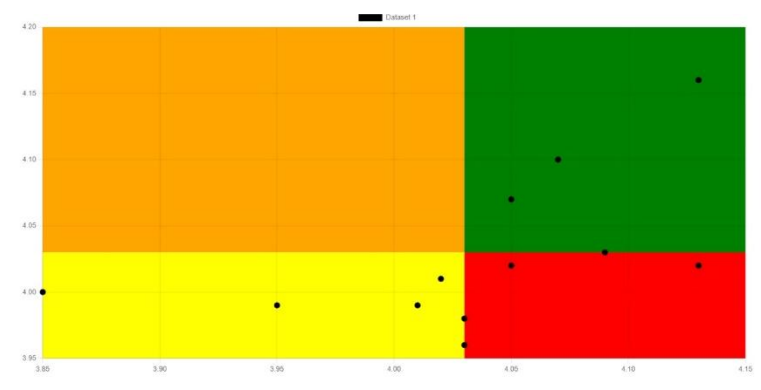
Kuadran	Kriteria
Kuadran I (Prioritas Utama)	Kinerja di bawah rata-rata, Harapan di atas rata-rata
Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	Kinerja di atas rata-rata, Harapan di atas rata-rata
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kinerja di bawah rata-rata, Harapan di bawah rata-rata
Kuadran IV (Berlebihan)	Kinerja di atas rata-rata, Harapan di bawah rata-rata

Menentukan Kuadran untuk Setiap Data

Membandingkan setiap nilai Kinerja dan Harapan dengan rata-ratanya untuk menentukan kuadrannya.

Tabel 14. Hasil Kuadran IPA

No	Kinerja	Harapan	Kuadran
1	4.13	4.16	II (Pertahankan Prestasi)
2	4.13	4.02	IV (Berlebihan)
3	4.07	4.1	II (Pertahankan Prestasi)
4	4.05	4.07	II (Pertahankan Prestasi)
5	4.05	4.02	IV (Berlebihan)
6	4.03	3.98	IV (Berlebihan)
7	4.01	3.99	III (Prioritas Rendah)
8	4.03	3.96	IV (Berlebihan)
9	4.09	4.03	IV (Berlebihan)
10	3.85	4	III (Prioritas Rendah)
11	4.02	4.01	III (Prioritas Rendah)
12	3.95	3.99	III (Prioritas Rendah)



Gambar 2. Grafik Hasil Kuadran

Berikut adalah scatter plot yang menunjukkan pembagian kuadran berdasarkan metode IPA: Plot Kuadran

Kuadran	Warna	Keterangan	Strategi
I	Orange	Tinggi importance, rendah performance	Prioritaskan Perbaikan
II	Green	Tinggi importance, tinggi performance	Pertahankan

Kuadran	Warna	Keterangan	Strategi
III		Rendah importance, rendah performance	Rendah Prioritas
IV		Rendah importance, tinggi performance	Cukup baik, bisa efisiensi

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Kinerja Produk pada PT. XYZ, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah PT. XYZ dalam mengukur kepuasan pelanggan dalam kualitas kinerja produk.
2. Dengan menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kualitas kinerja produk pada PT. XYZ.
3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berhasil digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut produk yang dianggap penting oleh pelanggan serta mengevaluasi kinerja aktual PT. XYZ dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.
4. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa beberapa atribut berada di Kuadran I (Prioritas Utama), artinya atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah. Ini menunjukkan bahwa PT. XYZ perlu fokus memperbaiki area tersebut agar kepuasan pelanggan meningkat.
5. Atribut lain berada di Kuadran II (Pertahankan Prestasi), yang menandakan bahwa aspek tersebut sudah sesuai dengan harapan pelanggan dan harus tetap dipertahankan.
6. Beberapa atribut juga berada di Kuadran III (Prioritas Rendah) dan Kuadran IV (Berlebihan), yang menunjukkan bahwa sumber daya sebaiknya tidak terlalu difokuskan pada area tersebut, karena kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan relatif kecil.
7. Penerapan IPA memberikan gambaran visual dan analitis yang jelas mengenai kinerja produk PT. XYZ, sehingga dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan manajerial secara tepat dan efisien.

REFERENSI

- Aditia, A. R. R., Wadud, M., & DP, M. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(01), 23–37. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i01.4>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1-12.
- Bhagya, T. G. (2021). Analisis Faktor Kualitas Produk Yang Menentukan Kepuasan Konsumen. *Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen*, 3(1), 41–49. <https://doi.org/10.37577/ekonam.v3i1.321>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Hadining, A. F. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (Ipa) Dan *Customer Satisfaction Index* (Csi). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Widiyanti, W. (2022). Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Perspektif*, 20(1), 50-59.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)(Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286-295.
- Mita, F. D. (2020). Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*). *Jurnal Inovasi*

Informatika, 5(2), 161-170.

- Dewi, A. W. S., & Ferro, A. M. (2022). Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan Standar Pelayanan Minimum. *Jurnal Teknik Sipil*, 3(1), 331-336.
- Ramadhan, B. A. Z., Daryanti, D., Safitri, N., Khasanah, U. N., Eviyani, M. R., & Ratnawati, A. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Mie Gacoan Kartasura. *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies*, 7(2), 19–25.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 8(2), 78-86.
- Purwanto, I., & Sugiarto, D. (2022). Importance Performance Analysis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada Puskesmas melalui KepPA. *Jurnal Explore* <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/explore/article/view/2541>.
- Surbakti, F. P. S., Suprata, F., Natalia, C., & Bramanlistyani, M. A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Dengan Metode IPA dan PGCV Index (Studi Kasus: PT Karcher Indonesia). *Prosiding Seminar Nasional Riset Dan Teknologi Terapan (RITEKTRA)*, ISSN: 2807-999X, 1–7.
- Wulan Dari, P., & Sellyana, A. (2022). Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index). *JUTEKINF (Jurnal Teknologi Komputer Dan Informasi)*, 10(2), 46–53. <https://doi.org/10.52072/jutekinf.v10i2.436>
- Yudha, E. P., Rifai, A. A., & Adela, A. S. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI McDONALD'S. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 8(2), 1003. <https://doi.org/10.25157/ma.v8i2.7558>