JUMANTARA

Jurnal Manajemen dan Teknologi Rekayasa
ISSN: 2964-0741 (Print)
ISSN: 2962-7079 (On Line)
DOI: 10.28989/jumantara.v3i1.1945

Analisis kepuasan konsumen pada UMKM Batik Family menggunakan Metode Servqual dan IPA

Arni Solekha, Ferida Yuamita*
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Teknologi Yogyakarta

Article Info

Article history:

Received November 11, 2023
Accepted December 27, 2023
Published January 1, 2024

Keywords:

IPA
Kepuasan Konsumen,
Servqual

ABSTRACT

Kepuasan konsumen adalah tujuan atau misi dari pemilik usaha atau bisnis. Sehingga peran dari tiap individu dalam suatu usaha sangat penting dan memiliki pengaruh adanya kepuasan konsumen. Pada UMKM Batik Family jasa permintaan jahit masuk dalam kategori menurun dalam kurun waktu lima bulan terakhir, sehingga memberikan dampak yaitu hasil laba atau keuntungan menurun 5,76 % dan perlu dilakukan evaluasi penyebab penurunan permintaan untuk upaya dilakukan pengendalian permintaan. Penggunaan sampel pada penelitian Ini berjumlah 30 orang dan atribut yang akan dinilai oleh konsumen pada tingkat harapan serta tingkat kinerja sebanyak 20 kriteria atribut penilaian. Hasil mengggunakan metode SERVQUAL (Service quality)menunjukan rata-rata gap maksimul 0,30 dan gap minimum -2,23, sedangkan untuk penggunaan metode IPA (importance performance analysis) dihasilkan 9 atribut di kuadran I, 4 atribut di kuadran II, 2 atribut di kuadran III dan 5 atribut di kuadran IV. Berdasarkan hasil analisis, terdapat 2 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu atribut mengerjakan tepat waktu dan kemudahan menjangkau lokasi.

Corresponding Author:

Ferida Yuamita,
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Teknologi Yogyakarta
Jl. Glagahsari No.63, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia
Email: *feridayuamita@uty.ac.id

1. PENGANTAR

Persaingan di dunia industri menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan pemasaran sehingga setiap usaha atau bisnis berlomba-lomba untuk membuat pelanggan puas dengan produk atau jasa yang diberikan oleh Perusahaan Saat ini, perusahaan kecil atau perusahaan besar memerlukan beberapa faktor untuk menghasilkan kualitas produk atau jasa dengan baik seperti : sistem,inovasi atau kualitas yang baik . Hal tersebut perlu ditingkatkan dengan baik untuk mencapai tujuan kepuasan pelanggan atau konsumen. Untuk mencapai tujuan perusaaan seperti meningkatnya jumlah konsumen atau pelanggan, dan meningkatkan kuantitas penjualan, perusahaan perlu menciptakan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen [1]

Kepuasan konsumen adalah tujuan atau misi dari pemilik usaha atau bisnis. Sehingga peran dari tiap individu dalam suatu usaha sangat penting dan memiliki pengaruh adanya kepuasan konsumen. Untuk

mengatahui kepuasan konsumen , perlu diketahui dan dipahami alasan dan sebab dari kepuasan konsumen seperti keinginan dan kebutuhan konsumen [2]

Adanya kualitas pelayanan yang baik secara langsung akan memberikan kenaikan kepuasan pelanggan dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan atau tidak [3]

Pada UMKM Batik Family jasa permintaan jahit masuk dalam kategori menurun dalam kurun waktu lima bulan terakhir, sehingga memberikan dampak yaitu hasil laba atau keuntungan menurun 5,76 % sehingga perlu dilakukan evaluasi penyebab penurunan permintaan untuk upaya dilakukan pengendalian permintaan . Agar usaha dapat berkembang dan permintaan jasa jahit bertambah perlu mengetahui pengetahuan mengenai kepuasan dan kebutuhan konsumen terhadap produk atau jasa untuk menciptakan citra bisnis dan kepercayaan konsumen sehingga siklus hidup dari bisnis dapat bertahan lama dengan menganalisis atribut atau fasilitas yang disediakan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen sehingga mampu bersaing dengan usaha atau bisnis lain.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ngurah Satria Wijaya dan I Wayan Kayn Suwasta pada tahun 2017, untuk menganalisis kepuasan pengguna e-learning menggunakan metode Kano untuk mengetahui keberhasilan e-learning STIKOM Bali dan sebagai masukan untuk pengembangan selanjutnya, hasil dari penelitian tersebut menunjukan kepuasan penggunaan e-learning dipengaruhi oleh kinerja sistem yang terlalu tinggi dan pengguna tidak menyukai apabila kinerja sistem yang rendah. [4]

Penelitian dalam pengukuran kepuasan pelanggan juga dilakukan oleh Fatahilah pada tahun 2019 untuk mengukur kepuasan pelanggan pada hasil pengembangan produk lampu rumah . Penelitian tersebut menggunakan metode QFD (Quality Function Development) yang menghasilkan bahwa pengaruh paling tinggi untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen adalah faktor konsumsi listrik yang rendah atau hemat dengan nilai 18,88% [5]

Pada penggunaan metode lain, terdapat metode Kano yang digunakan untuk penelitian mengukur kepuasan konsumen pada produk biji kopi *arabica* posong Temanggung, yang dihasilkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh *roast bean* [12]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wijaya pada tahun 2017 untuk mengetahui kepuasan konsumen dan performa pelayanan di CV. Erdy *Service* Surabara menggunakan metode SERVQUAL dan IPA didapat hasil bahwa nilai rata-rata SERVQUAL sebesar -0,38 yang memeiliki arti terdapat gap atau kesenjangan antara harapan konsumen dan kinerja perusahaan sedangkan untuk nilai IPA terdapat 3 kategori atribut di kuadran I, 21 atribut di kuadran II, 11 kategori atribut di kuafran III dan 5 atribut ada di kuadran IV. [13]

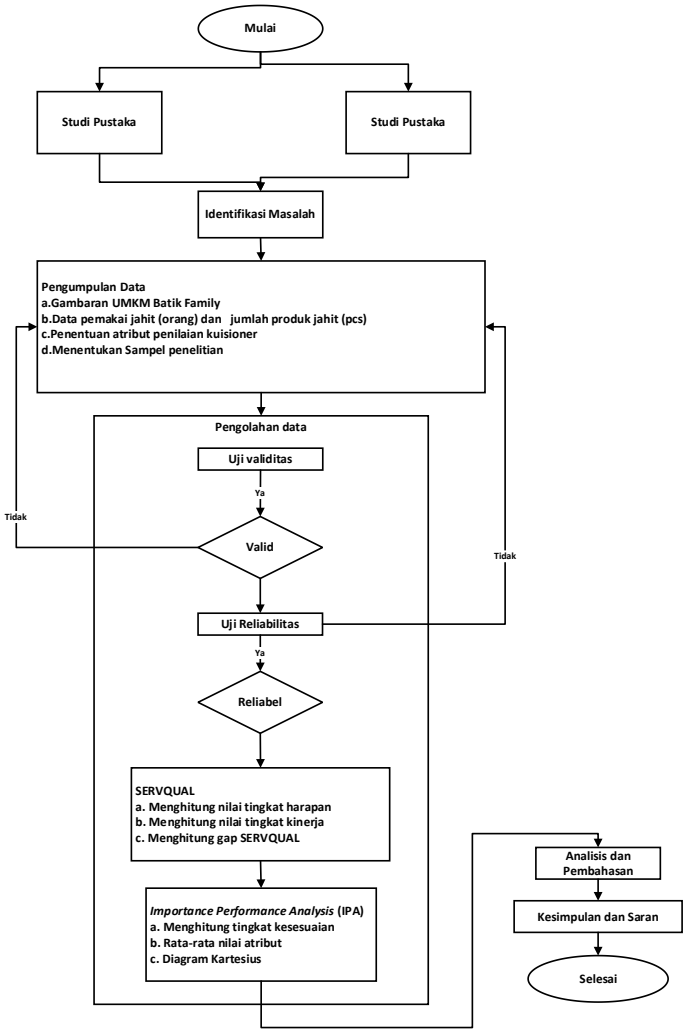
Penggunaan metode SERVQUAL digunakan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara harapan kosnumen dan kinerja pemilik usaha serta mengetahui seberapa jauh jarak kesenjangan antara keduanya. Sedangkan pada metode IPA digunakan untuk mengetahui wilayah atribut tersebar sesuai dengan kuadran I, II, III, dan IV yang kemudian akan dikategorikan untuk pemberian Solusi yang sesuai dengan penyebaran wilayah atribut. Dari beberapa penelitian tersebut, terdapat keterbaruan yaitu objek, subjek, tahun penelitian, serta jumlah atribut penilaian yang berbeda. Objek yang digunakan yaitu atribut fasilitas , pelayanan dan hasil dari jasa yang digunakan yaitu menjahit sebanyak 20 kategori. Subjek penelitian yang digunakan yaitu konsumen UMKM Batik *Family*.

2. METODE PENELITIAN

Uji validitas digunakan sebagai alat ukur sah atau suatu kenyataan kuisioner. Kuisioner akan dinyatakan valid jika pertanyaan dalam kuisioner dapat mengungkapkan hal yang akan diukur menggunakan kuisioner tersebut. uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu variable pernyataan konsisten dari waktu ke waktu. Sebuah jawaban dikatakan reliabel jika tiap pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak acak [6]. Metode SERVQUAL merupakan singkatan dari *quality of service* yang berarti kualitas melayani. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan pelanggan. SERVQUAL adalah metode yang digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) dari pelayanan yang diharapkan dan layanan yang diterima [7]

Metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan sebuah metode untuk mengukur sejauh mana kualitas kinerja untuk memenuhi harapan atau kepuasan konsumen. Pada penilaian tingkat harapan (Yi) merupakan rata-rata jumlah penilaian konsumen pada kepentingan suatu atribut pelayanan atau kinerja pada sebuah perusahaan. Pada tingkat kinerja (Xi) merupakan rata-rata penilaian konsumen pada kinerja perusahaan atau suatu usaha[8].

 ISSN: 2964-0741 (Print), 2962-7079 (On-Line)



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

erdasarkan Gambar 1, berikut adalah tahapan dalam penelitian ini:

1. Mulai
   Pada tahap ini peneliti melakukan analisis mengenai informasi umum pada UMKM Batik Family
2. Studi Pustaka
   Pengumpulan informasi atau data dari buku, literatur, publikasi, atau dokumen perusahaan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan
3. Identifikasi Masalah
   Pada tahap ini melakukan identifikasi untuk menentukan jenis permasalahan yang terjadi di UMKM Batik *Family*
4. Pengumpulan Data
   a. Mengetahui gambaran umum UMKM Batik *Family*
   b. Mengetahui data pemakai jasa jahit di UMKM Batik *Family*
   c. Menetapkan Atribut Penilaian SERVQUAL. Menentukan atribut yang akan dinilai sesuai dimensi kualitas yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty melalui wawancara dengan pemilik UMKM Batik Family.
   d. Menentukan Sampel Penelitian. Sampel penelitian menggunakan responden konsumen yang secara langsung terkait dengan UMKM Batik Family atau sampel yaitu responden konsumen yang pernah menggunakan jasa jahit atau penerima hasil jasa dari UMKM Batik Family.
5. Pengolahan Data
   a. Pengolahan Data Uji Validitas dan Uji Realibilitas. Digunakan untuk mengukur tingkat akurat hasil kuisioner dan menguji hasil kuisioner dapat dipercaya.
   b. Pengolahan Data SERVQUAL. Menghitung nilai gtingkat harapan dan tingkat kinerja serta mengetahui besaran nilai gap SERVQUAL

c. Analisis IPA. Pada tahap ini melakukan perhitungan untuk mengetahui tingkat kesesuaian , dan mengetahui penyebaran atribut menggunakan diagram karesius.

6. Analisis dan Pembahasan
   Tahap ini dilakukan analisis dari hasil pengolahan data SERVQUAL dan analisis saran perbaikan menggunakan IPA
7. Kesimpulan dan Saran
   Setelah dilakukan analisis, tahap ini peneliti memberikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi keseluruhan atau gambaran umum dan inti dari penelitian , sedangkan saran berisi pendapat dan perbaikan yang diharapkan dapat digunakan untuk pemilik usaha atau penelitian selanjutnya sesuai dengan tema yang sama.

3. HASIL DAN ANALISIS

Pada UMKM Batik Family telah ditentukan 20 atribut pada **Tabel 1** yang akan dinilai olek konsumen. Penentuan atribut dibuat dengan pernyataan dari pemilik usaha dengan mencantumkan fasilitas, pelayanan dan kinerja . Atribut ayng telah ditentukan dinilai menggunakan skala *Likeart* dari 1 sampai 5, pada tingkat harapan 1 : sangat tidak penting, 2 : tidak penting, 3 : cukup penting, 4 : penting, 5 : sangat penting sedangkan untuk mengetahui tingkat kinerja penilaian yang ditetapkan yaitu 1 : sangat tidak memuaskan, 2 : tidak memuaskan, 3 : cukup memuaskan, 4 : memuaskan dan 5 sangat memuaskan.

3.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai korelasi membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan cara :

1. Menetapkan hipotesis
   H0 = Hasil sampel yang dilakukan pengukuran valid
   H1 = Hasil sampel yang dilakukan pengukuran tidak valid
2. Menentukan nilai r hitung
   Nilai r hitung didapatkan dari hasil uji statistic dengan melihat nilai Corrected Item Total Correlation
3. Menentukan nilai r tabel
   Nilai r tabel, dengan sig (a) 5% atau 0,05 dan df (degree of freedom) = n-2. N adalah jumlah data yang akan diuji, maka df = 30-2 = 28 , sehingga nilai r tabel = 0.3610.
1. Melakukan ketetapan hasil
   Jika r hitung ≥ r tabel maka terima H0
   Jika r hitung ≤ r tabel maka terima H1 [9].

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan dan Kinerja

Dimensi Kualitas Pelayanan			Tingkat Harapan		Kinerja	
			r hitung	r hitung	r hitung	r tabel
Realiability (Kehandalan)	1	Karyawan handal	0.437	0.3610	0.522	0.3610
	2	Mampu mengerjakan tepat waktu	0.369	0.3610	0.591	0.3610
	3	Mampu mengerjakan jahitan dengan rapi	0.479	0.3610	0.649	0.3610
	4	Karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain	0.656	0.3610	0.607	0.3610
Responsiveness (Daya Tanggap)	5	Karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik	0.680	0.3610	0.653	0.3610
	6	Karyawan paham pesanan pelanggan	0.411	0.3610	0.436	0.3610
	7	Karyawan sopan	0.466	0.3610	0.696	0.3610
	8	Karyawan ramah	0.459	0.3610	0.786	0.3610
Assurance (jaminan)	9	Memberi garansi jahitan	0.413	0.3610	0.409	0.3610
Empathy (empati)	10	Kayawan menyambut kedatangan konsumen	0.436	0.3610	0.460	0.3610
	11	Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen	0.438	0.3610	0.660	0.3610
	12	Karyawan sabar dan telaten membantu konsumen	0.441	0.3610	0.402	0.3610
Tangible (bukti langsung)	13	Ketersediaan tempat duduk	0.391	0.3610	0.442	0.3610

 ISSN: 2964-0741 (Print), 2962-7079 (On-Line)

14	Ketersediaan ruang tunggu	0.410	0.3610	0.377	0.3610
15	Kemudahan menjangkau lokasi	0.395	0.3610	0.584	0.3610
16	Penambpilan karyawan rapi dan sopan	0.370	0.3610	0.451	0.3610
17	ketersediaan pembayaran tunan dan non tunai	0.407	0.3610	0.403	0.3610
18	Variasi model jahitan	0.434	0.3610	0.407	0.3610
19	Hasil Jahitan Tidak Menyisakan Benang	0.469	0.3610	0.605	0.3610
20	Hasil Jahitan Kuat	0.471	0.3610	0.583	0.3610

Berdasarkan Tabel 1 pada hasil uji validitas pada semua atribut tingkat harapan, didapatkan hasil bahwa nilai r hitung ≥ r tabel (0,3610) maka terima H0 atau hasil sampel yang dilakukan pengukuran valid sehingga dapat digunakan untuk pengolahan data. Berdasarkan Tabel 1 pada hasil uji validitas pada semua atribut tingkat kinerja, didapatkan hasil bahwa nilai r hitung ≥ r tabel (0,3610) maka terima H0 atau hasil sampel yang dilakukan pengukuran valid sehingga dapat digunakan untuk pengolahan data.

3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk penggambaran kepastian alat ukur yang digunakan. Hasil alat ukur dikatakan baik jika memiliki nilai reabilitas tinggi jika alat ukur stabil dan mampu digunakan sebagai peramalan [10]. Suatu alat ukur dapat ditentukan reliabel atau tidaknya dengan melihat koefisien dari cronbach alpha yang dihasilkan. Suatu data dapat disimpulkan akurat jika memiliki nilai koefisien cronbach alpha minimum atau lebih besar dari 0,60 [11].

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan

Dimensi Kualitas Pelayanan			Cronbach's Alpha Tingkat Harapan	Cronbach's Alpha Kinerja
Realiability (Kehandalan)	1	Karyawan handal	0.779	0.859
	2	Mampu mengerjakan tepat waktu	0.783	0.857
	3	Mampu mengerjakan jahitan dengan rapi	0.777	0.853
	4	Karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain	0.765	0.855
Responsiveness (Daya Tanggap)	5	Karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik	0.764	0.857
	6	Karyawan paham pesanan pelanggan	0.781	0.861
	7	Karyawan sopan	0.778	0.851
	8	Karyawan ramah	0.779	0.846
Assurance (jaminan)	9	Memberi garansi jahitan	0.783	0.864
Empathy (empati)	10	Kayawan menyambut kedatangan konsumen	0.781	0.861
	11	Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen	0.780	0.855
	12	Karyawan sabar dan telaten membantu konsumen	0.779	0.864
Tangible (bukti langsung)	13	Ketersediaan tempat duduk	0.784	0.861
	14	Ketersediaan ruang tunggu	0.782	0.866
	15	Kemudahan menjangkau lokasi	0.783	0.856
	16	Penambpilan karyawan rapi dan sopan	0.786	0.861
	17	ketersediaan pembayaran tunan dan non tunai	0.783	0.862
	18	Variasi model jahitan	0.783	0.862

19	Hasil Jahitan Tidak Menyisakan Benang	0.778	0.855
20	Hasil Jahitan Kuat	0.777	0.856

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 untuk tingkat harapan menggunakan aplikasi SPSS didapatkan nilai semua atribut berada di atas 0,6 dan dikatakan nilai reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 untuk tingkat harapan menggunakan aplikasi SPSS didapatkan nilai semua atribut berada di atas 0,6 dan dikatakan nilai reliabel sehingga dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya.

3.3. Hasil Metode SERVQUAL

Penggunaan metode SERVQUAL berdasarkan perbandingan dari dua komponen atau faktor utama yaitu tingkat harapan dan tingkat kinerja yang diterima oleh konsumen. Metode SERVQUAL dimanfaatkan untuk pengambilan data secara kualitatif yang didapatkan dari hasil kuisioner.

1. Total Nilai Tingkat Harapan

Tabel 3. Hasil Total Nilai Tingkat Harapan

Tingkat Harapan		Atribut	Nilai Tingkat Harapan 5	4	3	2	1	Total	Tingkat Harapan
Realiability (Kehandalan)	1	Karyawan handal	10	19	1	0	0	30	129
	2	Mampu mengerjakan tepat waktu	11	18	1	0	0	30	130
	3	Mampu mengerjakan jahitan dengan rapi	11	19		0	0	30	131
	4	Karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain	4	18	8	0	0	30	116
Responsiveness (Daya Tanggap)	5	Karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik	11	17	2	0	0	30	129
	6	Karyawan paham pesanan pelanggan	12	16	2	0	0	30	130
	7	Karyawan sopan	10	15	5	0	0	30	125
	8	Karyawan ramah	13	13	4	0	0	30	129
Assurance (jaminan)	9	Memberi garansi jahitan	11	13	6	0	0	30	125
Empathy (empati)	10	Kayawan menyambut kedatangan konsumen	0	16	10	4	0	30	102
	11	Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen	9	16	5	0	0	30	124
	12	Karyawan sabar dan telaten membantu konsumen	4	21	5	0	0	30	119
	13	Ketersediaan tempat duduk	7	15	8	0	0	30	119
	14	Ketersediaan ruang tunggu	3	16	11	0	0	30	112
Tangible (bukti langsung)	15	Kemudahan menjangkau lokasi	14	13	3	0	0	30	131
	16	Penambpilan karyawan rapi dan sopan	6	14	10	0	0	30	116
	17	ketersediaan pembayaran tunan dan non tunai	10	15	5	0	0	30	125
	18	Variasi model jahitan	5	17	6	2	0	30	115
	19	Hasil Jahitan Tidak Menyisakan Benang	13	15	2	0	0	30	131
	20	Hasil Jahitan Kuat	13	15	2	0	0	30	131
		Rata - rata							123,45

2. Total Nilai Tingkat Kinerja

Tabel 4. Hasil Nilai Tingkat Kinerja

Tingkat Kinerja		Atribut	Nilai Tingkat Kinerja 5	4	3	2	1	Total	Tingkat Kinerja
Realiability (Kehandalan)	1	Karyawan handal	1	7	18	4	0	30	95
	2	Mampu mengerjakan tepat waktu	0	3	4	16	7	30	63

ISSN: 2964-0741 (Print), 2962-7079 (On-Line)

	3	Mampu mengerjakan jahitan dengan rapi	2	11	16	1	0	30	104
	4	Karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain	1	6	20	3	0	30	95
	5	Karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik	0	3	26	1	0	30	92
	6	Karyawan paham pesanan pelanggan	0	5	21	4	0	30	91
Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Karyawan sopan	0	8	14	8	0	30	90
	8	Karyawan ramah	1	6	1	16	6	30	70
Assurance (jaminan)	9	Memberi garansi jahitan	9	13	8	0	0	30	121
	10	Kayawan menyambut kedatangan konsumen	1	4	20	5	0	30	91
	11	Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen	1	3	26	0	0	30	95
Empathy (empati)	12	Karyawan sabar dan telaten membantu konsumen	1	11	14	4	0	30	99
	13	Ketersediaan tempat duduk	0	12	17	1	0	30	101
	14	Ketersediaan ruang tunggu	5	13	11	1	0	30	112
	15	Kemudahan menjangkau lokasi	0	1	8	15	6	30	64
	16	Penambpilan karyawan rapi dan sopan	2	12	15	1	0	30	105
	17	ketersediaan pembayaran tunan dan non tunai	14	16	0	0	0	30	134
	18	Variasi model jahitan	0	13	15	2	0	30	101
Tangible (bukti langsung)	19	Hasil Jahitan Tidak Menyisakan Benang	1	9	18	2	0	30	99
	20	Hasil Jahitan Kuat	1	8	17	4	0	30	96
		Rata - rata nilai tingkat kinerja							95,9

3. Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan

Hasil nilai tingkat harapan menunjukan nilai pelayanan yang diinginkan atau diharapkan konsumen terhadap UMKM Batik Family. Untuk mengetahui nilai tingkat harapan berikut adalah tahapannya :

a. Menghitung tiap atribut dengan rumus :

Skor total harapan = (P1 x 1) + (P2 x 2) + (P3 x 3) + (P4 x 4) + (P5 x 5) (1)

Keterangan :

P1 : Jumlah responden dengan jawaban Sangat Tidak Penting
P2 : Jumlah responden dengan jawaban Tidak Penting
P3 : Jumlah responden dengan jawaban Cukup Penting
P4 : Jumlah responden dengan jawaban Penting
P5 : Jumlah responden dengan jawaban Sangat Penting

Misalkan :

Pada pertanyaan atribut penilaian nomor 1 yaitu ‘’Karyawan Handal’’ maka skor yang dihasilkan yaitu :

Skor total harapan = (0 x 1) + (0 x 2) + (1 x 3) + (19 x 4) + (10 x 5)
= 129

b. Membagi skor total harapan dengan jumlah responden

Misalkan :

Pada pertanyaan nomor 1 ‘’ Karyawan Handal’’ nilai tingkat harapan yang dihasilkan adalah

Nilai tingkat harapan = 129 / 30 = 4,30

Tabel 5. Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan

Tingkat Harapan		Atribut	Nilai Tingkat Harapan 5	4	3	2	1	Total	Skor Total Tingkat Harapan	Nilai Harapan
Realiability (Kehandalan)	1	Karyawan handal	10	19	1	0	0	30	129	4,30
	2	Mampu mengerjakan tepat waktu	11	18	1	0	0	30	130	4,33

	3	Mampu mengerjakan jahitan dengan rapi	11	19		0	0	30	131	4,37
	4	Karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain	4	18	8	0	0	30	116	3,87
	5	Karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik	11	17	2	0	0	30	129	4,30
	6	Karyawan paham pesanan pelanggan	12	16	2	0	0	30	130	4,33
Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Karyawan sopan	10	15	5	0	0	30	125	4,17
	8	Karyawan ramah	13	13	4	0	0	30	129	4,30
Assurance (jaminan)	9	Memberi garansi jahitan	11	13	6	0	0	30	125	4,17
	10	Kayawan menyambut kedatangan konsumen	0	16	10	4	0	30	102	3,40
	11	Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen	9	16	5	0	0	30	124	4,13
Empathy (empati)	12	Karyawan sabar dan telaten membantu konsumen	4	21	5	0	0	30	119	3,97
	13	Ketersediaan tempat duduk	7	15	8	0	0	30	119	3,97
	14	Ketersediaan ruang tunggu	3	16	11	0	0	30	112	3,73
	15	Kemudahan menjangkau lokasi	14	13	3	0	0	30	131	4,37
	16	Penambpilan karyawan rapi dan sopan	6	14	10	0	0	30	116	3,87
	17	ketersediaan pembayaran tunan dan non tunai	10	15	5	0	0	30	125	4,17
	18	Variasi model jahitan	5	17	6	2	0	30	115	3,83
Tangible (bukti langsung)	19	Hasil Jahitan Tidak Menyisakan Benang	13	15	2	0	0	30	131	4,37
	20	Hasil Jahitan Kuat	13	15	2	0	0	30	131	4,37
		Rata - rata							123,45	4,12

Berdasarkan hasil Tabel 5 untuk nilai tingkat harapan dihasilkan bahwa nilai rata-rata untuk total 20 atribut sebesar 4,12 dengan nilai rata-rata atribut paling tinggi adalah mampu mengerjakan jahitan dengan rapi, kemudahan menjangkau lokasi, hasil jahitan tidak menyisakan benang, dan hasil jahitan kuat dengan skor 4,37. Pada atribut dengan nilai terkecil yaitu karyawan menyambut kedatangan konsumen dengan rata-rata sebesar 3,40.

4. Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja

Nilai tingkat kinerja merupakan hasil yang menunjukan tingkat kepuasan konsumen UMKM Batik Family, Untuk mengetahui nilai tingkat kinerja berikut adalah tahapan yang perlu dilakukan :

a. Menghitung masing-masing atribut dengan cara :

Skor total kinerja = (P1 x 1) + (P2 x 2) + (P3 x 3) + (P4 x 4) + (P5 x 5) (2)

Keterangan :

P1 : Jumlah responden dengan jawaban Sangat Tidak Memuaskan
P2 : Jumlah responden dengan jawaban Tidak Memuaskan
P3 : Jumlah responden dengan jawaban Cukup Memuaskan
P4 : Jumlah responden dengan jawaban Memuaskan
P5 : Jumlah responden dengan jawaban Sangat Memuaskan

b. Membagi skor total kinerja dengan jumlah responden

Tabel 6. Hasil Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja

Tingkat Kinerja		Nilai Tingkat Kinerja						Skor Total Tingkat Kinerja	Nilai Kinerja
Atribut		5	4	3	2	1	Total		
1	Karyawan handal	1	7	18	4	0	30	95	3,17

 ISSN: 2964-0741 (Print), 2962-7079 (On-Line)

Realiability (Kehandalan)	2	Mampu mengerjakan tepat waktu	0	3	4	16	7	30	63	2,10
	3	Mampu mengerjakan jahitan dengan rapi	2	11	16	1	0	30	104	3,47
	4	Karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain	1	6	20	3	0	30	95	3,17
	5	Karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik	0	3	26	1	0	30	92	3,07
	6	Karyawan paham pesanan pelanggan	0	5	21	4	0	30	91	3,03
Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Karyawan sopan	0	8	14	8	0	30	90	3,00
	8	Karyawan ramah	1	6	1	16	6	30	70	2,33
Assurance (jaminan)	9	Memberi garansi jahitan	9	13	8	0	0	30	121	4,03
	10	Kayawan menyambut kedatangan konsumen	1	4	20	5	0	30	91	3,03
	11	Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen	1	3	26	0	0	30	95	3,17
Empathy (empati)	12	Karyawan sabar dan telaten membantu konsumen	1	11	14	4	0	30	99	3,30
	13	Ketersediaan tempat duduk	0	12	17	1	0	30	101	3,37
	14	Ketersediaan ruang tunggu	5	13	11	1	0	30	112	3,73
	15	Kemudahan menjangkau lokasi	0	1	8	15	6	30	64	2,13
	16	Penambpilan karyawan rapi dan sopan	2	12	15	1	0	30	105	3,50
	17	ketersediaan pembayaran tunan dan non tunai	14	16	0	0	0	30	134	4,47
	18	Variasi model jahitan	0	13	15	2	0	30	101	3,37
Tangible (bukti langsung)	19	Hasil Jahitan Tidak Menyisakan Benang	1	9	18	2	0	30	99	3,30
	20	Hasil Jahitan Kuat	1	8	17	4	0	30	96	3,20
		Rata – rata							95,9	3,20

Berdasarkan hasil Tabel 6 untuk nilai table r kinerja dihasilkan bahwa nilai rata-rata untuk total 20 atribut sebesar 3,20 dengan nilai rata-rata atribut paling tinggi adalah ketersediaan pembayaran tunai dan nontunai dengan skor 4,47. Pada atribut dengan nilai terkecil yaitu mampu mengerjakan tepat watu dengan rata-rata sebesar 2,10.

5. Gap SERVQUAL

Dengan diketahui nilai table r harapan dan nilai table r kinerja seperti tabel yang telah disajikan di atas, maka skor SERVQUAL / Gap dari tiap atribut fasilitas dan pelayanan dari UMKM Batik Family dihitung dengan cara berikut :

$$Q = P - E \quad (3)$$

Keterangan :

Q = nilai SERVQUAL Score

P = Nilai Perceived / Kinerja

E = Nilai Expected / Harapan[14]

Tabel 7. Hasil Gap Servqual

	Atribut	Nilai Tingkat Kinerja	Nilai Tingkat Harapan	*Gap Score*	Ket
1	Karyawan handal	3,17	4,30	-1,13	*Weak*

Realiability (Kehandalan)	2	Mampu mengerjakan tepat waktu	2,10	4,33	-2,23	*Weak*
	3	Mampu mengerjakan jahitan dengan rapi	3,47	4,37	-0,90	*Weak*
	4	Karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain	3,17	3,87	-0,70	*Weak*
Responsiveness (Daya Tanggap)	5	Karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik	3,07	4,30	-1,23	*Weak*
	6	Karyawan paham pesanan pelanggan	3,03	4,33	-1,30	*Weak*
	7	Karyawan sopan	3,00	4,17	-1,17	*Weak*
	8	Karyawan ramah	2,33	4,30	-1,97	*Weak*
Assurance (jaminan)	9	Memberi garansi jahitan	4,03	4,17	-0,13	*Weak*
Empathy (empati)	10	Kayawan menyambut kedatangan konsumen	3,03	3,40	-0,37	*Weak*
	11	Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen	3,17	4,13	-0,97	*Weak*
	12	Karyawan sabar dan telaten membantu konsumen	3,30	3,97	-0,67	*Weak*
Tangible (bukti langsung)	13	Ketersediaan tempat duduk	3,37	3,97	-0,60	*Weak*
	14	Ketersediaan ruang tunggu	3,73	3,73	0,00	*Strength*
	15	Kemudahan menjangkau lokasi	2,13	4,37	-2,23	*Weak*
	16	Penambpilan karyawan rapi dan sopan	3,50	3,87	-0,37	*Weak*
	17	ketersediaan pembayaran tunan dan non tunai	4,47	4,17	0,30	*Strength*
	18	Variasi model jahitan	3,37	3,83	-0,47	*Weak*
	19	Hasil Jahitan Tidak Menyisakan Benang	3,30	4,37	-1,07	*Weak*
	20	Hasil Jahitan Kuat	3,20	4,37	-1,17	*Weak*
		Rata - rata	3,20	4,12	-0,92	
		Nilai *Gap Score* Maksimum			0,30	
		Nilai *Gap Score* Minimum			-2,23	

Pada Tabel 7 dihasilkan perhitungan SERVQUAL gap terdapat dua atribut dengan nilai positif yaitu : ketersediaan ruang tunggu dan ketersediaan pembayaran tunai dan non tunai. Pada atribut yang dinilai konsumen, terdapat juga nilai gap negative yang berjumlah 18 yaitu : karyawan handal, mampu mengerjakan tepat waktu, mampu mengerjakan jahitan dengan rapi, karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain, karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik, karyawan paham pesanan pelanggan, karyawan sopan, karyawan ramah, memberi garansi jahitan, kayawan menyambut kedatangan konsumen, ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen, karyawan sabar dan telaten membantu konsumen, ketersediaan tempat duduk, kemudahan menjangkau lokasi, penamapilan karyawan rapi dan sopan, variasi model jahitan, hasil jahitan tidak menyisakan benang dan hasil jahitan kuat.

Sehingga berdasarkan nilai atribut yang positif memiliki artian bahwa kinerja atribut yang disediakan telah sangat maksimal memenuhi kepuasan konsumen dengan tanpa jarak atau kesenjangan yang signifikan atau hasil dari penilaian kinerja lebih besar dibandingkan dengan nilai dari tingkat harapan. Sedangkan pada atribut yang memiliki nilai negatif, diartikan bahwa terdapat kesenjangan yang jauh antara penilaian konsumen untuk tingkat kinerja dan tingkat harapan atau kepuasan konsumen belum sepenuhnya maksimal dicapai oleh ketersediaan kinerja dari UMKM Batik *Family*[15].

3.4. Hasil Metode IPA

1. Nilai Tingkat Kesesuaian

Hasil tingkat kesesuaian merupahan dari perbandingan skor tingkat harapan dan tingkat kinerja. Untuk mengukur tingkat kesesuaian berikut presentase ketetapan berdasarkan perbandingan harapan dan kinerja yang dinilai oleh konsumen [8]

Tabel 8. Presentase Tingkat Kesesuaian

No	Presentase Kesesuaian	Tingkat Kepuasan

 ISSN: 2964-0741 (Print), 2962-7079 (On-Line)

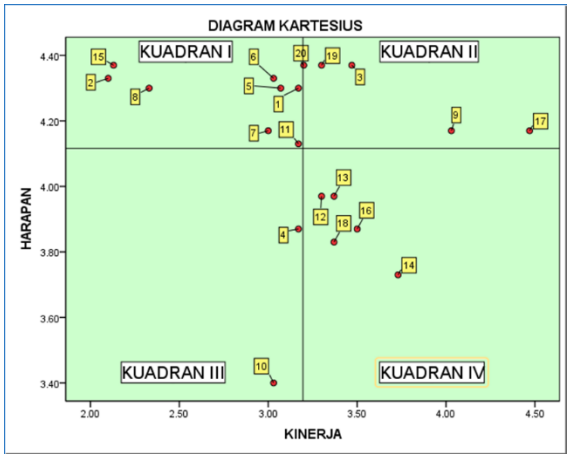
1	20-40	Kepuasan Rendah
2	41-79	kepuasan Sedang
3	80-100	Kepuasan Tinggi

Tabel 9. Hasil Nilai Tingkat Kesesuaian

Atribut			Skor Tingkat Harapan (Yi)	Skor Tingkat Kinerja (Xi)	Tingkat Kesesuaian	Persen
Realiability (Kehandalan)	1	Karyawan handal	129	95	0,736	74%
	2	Mampu mengerjakan tepat waktu	130	63	0,485	48%
	3	Mampu mengerjakan jahitan dengan rapi	131	104	0,794	79%
	4	Karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain	116	95	0,819	82%
	5	Karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik	129	92	0,713	71%
	6	Karyawan paham pesanan pelanggan	130	91	0,700	70%
Responsiveness (Daya Tanggap)	7	Karyawan sopan	125	90	0,720	72%
	8	Karyawan ramah	129	70	0,543	54%
Assurance (jaminan)	9	Memberi garansi jahitan	125	121	0,968	97%
	10	Kayawan menyambut kedatangan konsumen	102	91	0,892	89%
	11	Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen	124	95	0,766	77%
Empathy (empati)	12	Karyawan sabar dan telaten membantu konsumen	119	99	0,832	83%
	13	Ketersediaan tempat duduk	119	101	0,849	85%
	14	Ketersediaan ruang tunggu	112	112	1,000	100%
	15	Kemudahan menjangkau lokasi	131	64	0,489	49%
	16	Penambpilan karyawan rapi dan sopan	116	105	0,905	91%
	17	ketersediaan pembayaran tunan dan non tunai	125	134	1,072	107%
	18	Variasi model jahitan	115	101	0,878	88%
Tangible (bukti langsung)	19	Hasil Jahitan Tidak Menyisakan Benang	131	99	0,756	76%
	20	Hasil Jahitan Kuat	131	96	0,733	73%
		Rata-rata			0,782	78%

Berdasarkan Tabel 9, hasil perhitungan nilai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja UMKM Batik Family yaitu rata-rata sebesar 78% yang memiliki arti bahwa kepuasan konsumen sedang atau beberapa konsumen merasa bahwa pelayananan dan fasilitas yang disediakan belum memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. Diagram Kartesius
   a. Kuadran I (prioritas tinggi) yaitu menunjukan atribut yang penting bagi konsumen atau pelanggan, namun belum dilaksanakan secara maksimal oleh pemilik usaha sehingga atribut pada kuadran I menjadi prioritas utama untuk dievaluasi atau diperbaiki
   b. Kuadran II (mempertahankan) yaitu atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan telah diterapkan oleh pemilik usaha secara maksimal sehingga pada atribut di kuadran dua perlu dijaga atau dipertahankan.
   c. Kuadran III (prioritas rendah) yaitu atribut yang disediakan oleh pemilik usaha secara tidak maksimal, namun atribut tersebut tidak memiliki pengaruh yang tinggi atau istimewa bagi konsumen
   d. Kuadran IV (melampaui / berlebihan) yaitu atribut yang memenuhi kepuasan konsumen dengan tingkat rendah, namun pemilik usaha menerapkan atribut ini secara berlebihan sehingga pemilik usaha perlu menurunkan tingkat kinerja pada atribut yang berada di kuadran IV. [8]



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius

   a. Kuadran I

Tabel 10. Hasil Kuadran I

Nomor Atribut	Atribut	Solusi Perbaikan
1	Karyawan Handal	Atribut karyawan handal memiliki arti yaitu keahlian karyawan dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara professional. Menurut Joseph tahun 2022, salah satu contoh karyawan handal yaitu memiliki komunikasi yang baik, jujur dan pada bidang menjahit salah satu yang dinilai kehandalan karyawan adalah mampu melakukan tugas menjahit misal jahitan pada kain tidak miring dan cekatan dalam melayani konsumen. Untuk melakukan perbaikan pada atribut ini, pemilik usaha dapat melakukan komunikasi dengan karyawan untuk menyampaikan cara agar jahitan pada kain tidak miring dengan melakukan pelatihan kepada karyawan yaitu sebulan sekali dan perlu dilakukan kontrol pada tiap produk jahitan yang telah selesai dijahit.
2	Mampu mengerjakan tepat waktu	Untuk memberikan evaluasi pada karyawan pemilik usaha perlu melakukan pelatihan kepada karyawan sebulan sekali supaya mampu melaksanakan tugas menjahit sesuai dengan target. Solusi lain yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan penjadwalan dan target harian serta menentukan prioritas produk yang akan dijahit. Contoh pada pesanan 20 kemeja tiap minggu dan ada tambahan pesananan 2 kebaya, UMKM Batik *Family* perlu menentukan prioritas produk jahitan mana yang dipesan terlebih dahulu dan memperhatikan *deadline* jahitan selesai. Selain itu pada tiap hari karyawan bertugas menjahit, pemilik usaha perlu melakukan target dengan jelas yaitu finish pembuatan pola, penjahitan dan setrika sehari minimal 10 produk. Kemudian pemilik usaha juga menetapkan jadwal aktivitas harian kapan waktu istirahat dan kapan waktu bekerja dengan target aktivitas masing-masing produksi tercapai (pembuatan pola, pemotongan pola kain, penjahitan, setrika produk, dll).

 ISSN: 2964-0741 (Print), 2962-7079 (On-Line)

5	Karyawan mampu mendengarkan pelanggan dengan baik	Pada atribut ini memiliki arti bahwa karyawan dapat secara terbuka fokus mendengarkan permintaan konsumen tanpa memotong pembicaraan konsumen sehingga apabila atribut ini terpenuhi konsumen akan merasa nyaman untuk melakukan komunikasi dan pemesanan produk di UMKM Batik Family. Untuk memenuhi atribut ini dapat dilakukan dengan cara pelatihan atau arahan dari pemilik usaha kepada karyawan supaya mampu mendengarkan konsumen yang datang memesan produk jahitan dengan fokus, terbuka, ramah, dan tidak memotong pembicaraan.
6	Karyawan paham pesanan pelanggan	Solusi yang dapat dilakukan yaitu karyawan dapat melakukan penulisan catatan secara detail permintaan konsumen pada saat konsumen melakukan pemesanan serta karyawan dapat menyampaikan kembali permintaan yang diminta konsumen sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dari kedua belah pihak.
7	Karyawan sopan	Pada atribut ini solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan pemberian arahan dan komunikasi dari pemilik usaha UMKM Batik Family kepada karyawan agar dapat menyambut, melayani, dan berbicara yang sopan kepada konsumen pada tiap hari sebelum memulai aktivitas . Contoh : menghormati konsumen dan tidak menghina pribadi konsumen, duduk dengan sopan saat berbicara dengan konsumen dan berbicara dengan bahasa yang sopan.
8	Karyawan ramah	Untuk memberikan solusi pada atribut ini dapat dilakukan dengan cara pelatihan karyawan agar mampu melayani konsumen secara professional dan tidak melibatkan perasaan pribadi. Pemilik usaha UMKM Batik Family dapat secara rutin melakukan briefing tiap hari untuk mengingatkan agar selalu ramah menyambut karyawan.
11	Ketanggapan karyawan pada keluhan konsumen	Admin UMKM Batik F*amily* perlu melakukan pengecekan rutin kepada keluhan konsumen misalkan dalam satu hari melakukan pengecekan apakah terdapat keluhan konsumen atau tidak sehingga tidak terdapat keluhan konsumen yang tertinggal atau tidak diketahui oleh UMKM Batik *Family*, sehingga menghindari penurunan citra nama baik dan menjaga kepercayaan konsumen.
15	Kemudahan menjangkau lokasi	Pada atribut ini, pemilik usaha dapat membuat titik lokasi melalui aplikasi Google Maps dan pemberian nama usaha di lokasi UMKM Batik *Family* misal menggunakan spanduk atau banner sehingga konsumen dapat mengetahui titik lokasi untuk menuju ke UMKM Batik Family dengan mudah.
20	Hasil Jahitan Kuat	Pemilik UMKM Batik Family melakukan pelatihan minimal satu bulan sekali untuk melatih skill karyawan sehingga mampu menghasilkan jahitan yang kuat pada produk

b. Kuadran II

Tabel 11. Hasil Kuadran II

Nomor Atribut	Atribut	Solusi Perbaikan
3	Mampu mengerjakan jahitan dengan rapi	Meskipun pada atribut ini telah dilaksanakan dengan baik, perlu dilakukan solusi agar atribut ini bisa bertahan. Cara yang dapat dilakukan agar atribut ini dapat bertahan yaitu dengan melakukan pengecekan pada tiap jahitan produk yang dibuat serta pemilik usaha dapat menyampaikan cara supaya jahitan rapi misalkan dengan memegang kain secara lurus menggunakan kedua tangan kemudian digeser secara horizontal menggunakan tumpuan salah satu tangan.
9	Memberi garansi jahitan	Untuk mempertahankan atribut oemberian garansi jahitan kepada konsumen, pemilik usaha perlu ingat untuk menyampaikan fasilitas garansi ke tiap konsumen yang menggunakan jasa jahit, sehingga konsumen merasa aman karena ada jaminan garansi jahitan pada produk yang dipesan.
17	Ketersediaan pembayaran tunan dan non tunai	Untuk mempertahankan atribut ini, UMKM Batik Family dapat melakukan cara yaitu dengan selalu ingat menawarkan jenis pembayaran yang akan dilakukan oleh konsumen , sehingga kosumen dapat memilih jenis pembayaran yang mereka inginkan.
19	Hasil Jahitan Tidak Menyisakan Benang	Unruk mempertahankan atribut ini UMKM Batik Family perlu melakukan kontrol akhir pada produk yang telah selesai dijahit secara rutin dengan memotong sisa benang yang masih ada pada produk sehingga produk tidk akan mehuisakan benang.

c. Kuadran III

Tabel 12. Hasil Kuadran III

Nomor Atribut	Atribut	Solusi Perbaikan
4	Karyawan mampu menjelaskan desain dan bahan kain	Pada atribut ini berada pada wilayah keperluan konsumen rendah, namun untuk mencapai kepuasan konsumen akan lebih baik jika semua atribut yang ada dilakukan secara optimal. Untuk meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai desain dan bahan kain, UMKM Batik Family dapat melakukan pelatihan atau arahan kepada karyawan untuk belajar mengenai jenis bahan kain untuk kemeja, kebaya, seragan sekolah, dll, serta karyawan yang melayani pemintaan kosumen dapat membuat gambaran umum mengenai desain yang akan dijahit serta mampu menjelaskan desain tersebut ke konsumen sehingga konsumen bisa memilih jenis desain yang akan dipesan.
10	Kayawan menyambut kedatangan konsumen	Untuk menjalankan atribut ini, UMKM Batik Family dapat melakukan briefing rutin harian dan menyampaikan bahwa tiap karyawan yang melayani konsumen perlu menyambut kedatangan konsumen agar konsumen merasa nyaman dan terbuka untuk menyampaikan keperluan dan keinginnan produk yang akan dipesan.

d. Kuadran IV

Tabel 13. Hasil Kuadran IV

Nomor Atribut	Atribut	Solusi Perbaikan
12	Karyawan sabar dan telaten membantu konsumen	Pada atribut ini, pelayanan dan fasilitas dilakukan secara berlebihan. Untuk memberikan keseimbangan antara kepuasan konsumen dan usaha memenuhi pelayanan dan fasilitas kesabaran dan ketelatenan antara karyawan dan konsumen, perlu di evaluasi yang dimulai dengan kordinasi dari pemilik usaha kepada karyawan untuk tetap sabar dan telaten membantu konsumen, namun perlu diberikan Batasan atau perjanjian dengan konsumen sehingga tidak akan memberikan kerugian yang dirasakan oleh UMKM Batik *Family*. Contohnya ketika konsumen memesan produk, maksimal pengubahan desain 2x sebelum akhirnya kain dijahit, sehingga pada saat proses penjahitan pola kain akan sesuai dan tidak menerima pengubahan desain pada saat produk mulai dijahit untuk mengindari terbuangnya kain dan mengakibatkan kerugian karena kain yang terbuang perlu diganti dengan yang baru.
13	Ketersediaan tempat duduk	Pada atribut ini untuk mengurangi pelayanan dan fasilitas tempat duduk yang berlebihan, Pemilik UMKM Batik *Family* memberikan saran untuk memisahkan antara tempat duduk ruang tamu dan tempat duduk khusus pemesan atau konsumen, Sehingga kapasitas tempat duduk untuk konsumen tidak akan berlebihan
14	Ketersediaan ruang tunggu	Pada atribut ini, ruang tunggu akan dipisahkan dengan ruang tamu, sehingga ruang tunggu akan diprioritaskan untuk konsumen UMKM Batik *Family.*
16	Penampilan karyawan rapi dan sopan	Untuk fasilitas dan pelayanan pada atribut ini dinyatakan sebagai berlebihan, namun untuk menjaga citra UMKM Batik Family penampilan karyawan yang rapi dan sopan perlu tetap dipertahankan sehingga konsumen merasa nyaman untuk melakukan pemesanan di UMKM Batik *Family*
18	Variasi model jahitan	Pada atribut ini, UMKM Batik *Family* terkadang menambahkan variasi jahitan dengan tujuan menambah keindahan pesanan produk, namun hal ini tanpa persetujuan dengan konsumen hal ini menjadi salah satu faktor pemenuhan fasilitas dan pelayanan yang berlebihan namun kepuasan konsumen kurang. Untuk menghindari hal tersebut, UMKM Batik *Family* akan mengevaluasi kinerja pada atribut ini dengan memberikan saran variasi model jahitan pada awal konsumen memesan atau pada saat pemotongan pola dimulai, sehingga penambahan variasi model jahitan akan dilakukan sesuai dengan persetujuan konsumen dan UMKM Batik *Family*.

 ISSN: 2964-0741 (Print), 2962-7079 (On-Line)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan IPA (*Important Peformance Analisys*) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen UMKM Batik Family didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Perhitungan menggunakan SERVQUAL untuk gap tingkat harapan dan tingkat kinerja pada 20 atribut penilaian dihasilkan 18 atribut bernilai negatif dan 2 atribut bernilai positif. Menurut Anwarudin Aang dkk tahun 2022, nilai gap negative memiliki arti bahwa kinerja bisnis kurang memenuhi kepuasan konsumen dan diperlukan perbaikan sebaliknya jika nilai gap positif, maka kinerja bisnis telah memenuhi kepuasan konsumen sehingga perlu dipertahankan.
2. Berdasarkan hasil diagram kartesius dan nilai gap negative paling tinggi yang menjadi prioritas perbaikan yaitu atribut nomor 2 (mampu mengerjakan tepat waktu) dan atribut nomor 15 (kemudahan menjangkau lokasi) dengan gap sebesar -2,23 dan berada di wilayah kuadran I dengan tingkat kepuasan konsumen rendah.
3. Dari hasil Gap tertinggi dan berada di kuadran I maka solusi perbaikan yang dapat dilakukan yaitu :
   a. Atribut nomor 2 (mampu mengerjakan tepat waktu) dapat diperbaiki dengan cara memberikan evaluasi pada karyawan pemilik usaha perlu melakukan pelatihan kepada karyawan supaya mampu melaksanakan tugas menjahit sesuai dengan deadline pesanan produk
   b. Atribut nomor 15 (kemudahan menjangkau lokasi) dapat diperbaiki dengan cara membuat titik lokasi melalui aplikasi Google Maps dan pemberian nama usaha di lokasi UMKM Batik Family misal menggunakan spanduk atau banner.

DAFTAR PUSTAKA

[1] C. D. Pitoi, J. R. E. Tampi, A. Y. Punuindoong, J. Ilmu, A. Program, and S. A. Bisnis, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado," *Productivity*, vol. 2, no. 1, pp. 1–5, 2021.

[2] A. Ishak, "Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Implementasi Strategi Pemasarannya," *J. Siasat Bisnis*, vol. ed, no. khus1, pp. 1–11, 2009, doi: 10.20885/jsb.ed.khus1.art1

[3] Sinollah and Masruro, "Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen)," *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–64, 2019.

[4] I. G. N. S. Wijaya and I. W. K. Suwastika, "Analisa Kepuasan Pengguna *E-Learning* Menggunakan Metode Kano," *J. Sist. dan Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 128–138, 2017.

[5] A. Fatahilah, T. Trismawati, and T. Prihatiningsih, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Hasil Pengembangan Produk Lampu Rumah Dengan Metode *Quality Function Deployment* (Qfd)," *Ind. Inov. J. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 2, pp. 20–26, 2019, doi: 10.36040/industri.v9i2.357.

[6] Ghozali , Imam. ''Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21'' in Badan Penerbit Universitas Diponegoro., Semarang., 2013. pp : 47-52.

[7] A. M. R., D. J., and M. A. Abraham, "*An Integrated Fuzzy Weighted SERVQUAL - QFD Approach for Service Quality Improvement,"* Int. J. Eng. Res., vol. 3, no. 12, pp. 774–776, 2014, doi: 10.17950/ijer/v3s12/1215.

[8] Ramdan, Umar Sahrul. ''Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang)''. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2020. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/5548

[9] Farah, Aldila Nur. '' Perancangan Perbaikan Sistem Layanan Publik Dengan Integrasi Metode Servqual, Kano, Dan Qfd (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Ceper)'' Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.2018. https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/1076

[10] Sekaran, U, and Bougie, R. 2010. *Research Method For Business: Skill Building Approach. New York:* JohnWiley.<https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=951814

[11] A. A. Gunawan, "Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh," J. Ilm. Manaj. Bisnis Ukrida, vol. 16, no. 1, p. 98066, 2016.

[12] Y, Ferida and R., Teja ." Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Biji Kopi *Arabica* Posong Temanggung Menggunakan Metode Kano," vol. 4, pp. 4–7.

[13] Wijaya. R, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode SERVQUAL dan Peningkatan Performa Pelayanan Dengan Importance-Performance Analysis (IPA) di CV. ERDY SERVICE SURABAYA," Tugas Akhir Jur. Tek. Ind., pp. 1–11, 2017.

[14] R. Ekasari, M. S. Pradana, G. Adriansyah, M. A. Prasnowo, A. F. Rodli, and K. Hidayat, "Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual," J. Darussalam J. Pendidikan, Komun. dan Pemikir. Huk. Islam, vol. 9, no. 1, p. 82, 2017, doi: 10.30739/darussalam.v9i1.118.

[15] A. Reza Nugraha, M.Dzikron, and Iyan Bachtiar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA)," J. Ris. Tek. Ind., pp. 9–16, 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.