

# **Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Operator dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Telkom STO Pendopo**

**Ayu Permata Sukma, Imamulhakim Syahid Putra**

Fakultas Sains & Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang  
Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. KM. 3, RW. 5, Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126  
Telp. (0711) 354668  
E-mail : Ayupermatasukma07@gmail.com

## **ABSTRAK**

PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) STO Pendopo adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan ini merupakan perusahaan berjalan pada bagian informasi dan komunikasi serta penyedia layanan jasa dan jaringan telekomunikasi yang berpusat di Kota Bandung. Peneliti melakukan penelitian terhadap pegawai PT. Telkom STO Pendopo dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan operator dengan metode IPA. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan mengaju pada nilai semua sumber acuan yang dapat dihitung menggunakan rumus grandmean yaitu sebesar 3,84 termasuk dalam kategori tinggi atau sangat baik karena berada diantara interval 3,43 - 4,23.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Pelanggan, Metode *Importance Performance Analysis*

## **ABSTRACT**

PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) STO Pendopo is state-owned enterprises (BUMN). This company is a company engaged in information and communication as well as a service provider and telecommunication network based in the Bandung city. Researcher conducted this research on employees of PT. Telkom STO Pendopo with 40 people as respondents. This study aim to determine the level of customer satisfaction with the service quality of operators using the IPA method. The results of this study indicated that level of customer's satisfaction based on the value of the overall indicators calculated by the grandmean formula, which is 3,84 showed high or very good category because it was between the interval 3,43 – 4,23.

**Keywords:** Satisfaction, Customer, Importance Performance Analysis method

## **I. PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan adalah semua karakteristik atas yang berdampak pada kemampuan perusahaan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan (Kotler, 1993). Salah satunya Perusahaan BUMN yang menawarkan pemasangan Internet, Telkom STO Pendopo perlu mengasihkan service jasa yang bagus untuk pelangganya. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, yang mempengaruhi pendapatan perusahaan dan kualitas kerja perusahaan walaupun juga dipengaruhi oleh hal dan faktor lainnya.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggannya mampu mempengaruhi bertahannya pelanggan menggunakan jasa perusahaan, maka dari itu, pelayanan yang dilakukan perlu melihat kondisi kualitas standar yang diberikan pelanggan bahkan bila perlu melebihi ekspektasi para pelanggan.

PT. Telkom STO Pendopo merupakan salah satu perusahaan yang melayani pelanggan dan menyediakan pelayanan berupa jasa. Hal ini membuat peneliti perlu untuk membantu perusahaan mendapatkan sejauh mana pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dan kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan observasi tersebut, peneliti mengambil judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Operator dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Telkom STO Pendopo”.

## II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini dipakai metode Kuantitatif. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2018:7). Maka oleh itu peneliti memakai instrumen penelitian yakni : Kuesioner, wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik diambil data primer yang bersumber dari responden yang ditemui secara langsung dan sumber data sekunder yang dapat mendukung data primer berupa dokumen, jurnal, artikel dan dokum yang terkait penelitian.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan penelitian teradap 40 responden tersebut, telah dilakukan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas terhadap kuesioner. Validitas semua variable mengaju angka *corrected item-total correlation* atau  $r_{hitung}$  mempunyai angka yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  sebesar 0,602. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid. Kemudian pada pengujian reliabilitas untuk setiap variabel dengan *Cronbach's Alpha* > 0,60. Maka dari itu dapat diketahui setiap instrument penelitian mempunyai reliable atau sangat bagus.

**Rincian 5.1**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Urutan Argumentasi	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
1	0,879	0,601	Valid
2	0,932	0,601	Valid
3	0,825	0,601	Valid
4	0,795	0,601	Valid
5	0,791	0,601	Valid
6	0,695	0,601	Valid
7	0,791	0,601	Valid
8	0,759	0,601	Valid
9	0,779	0,601	Valid
10	0,932	0,601	Valid
11	0,628	0,601	Valid
12	0,757	0,601	Valid
13	0,612	0,601	Valid
14	0,795	0,601	Valid
15	0,728	0,601	Valid

Sumber: Data primer diolah Bulan Februari, 2021

Mengaju pada bagan diatas, memperlihatkan score pengujian semua variabel berlandaskan angka *corrected item-total correlation* atau  $r_{hitung}$  memiliki nilai yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  sebesar 0,602. Kesimpulan yang dapat diambil setiap bagian soal semua variabel kualitas sistem care menggunakan WebQEM dinyatakan valid. Data diatas dilakukan dengan memakai program *Microsoft Excel*.

Pengujisan reliabilitas dilaksanakan dengan memakai program *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Cronbach's Alpa*. Makai penilaian yang didapat adalah beerdasarkan tabel dibawah ini;

**Rincian 5.2**  
**Data Uji Reliabilitas**

Variabel	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$ (nilai <i>Cronbach's Alpha</i> )	Ket
Kualitas Sistem Care Menggunakan WebQEM	0,60	0,949	Reliabel

*Sumber: Data primer diolah Bulan Februari, 2021*

Mengaju pada hasil reliabilitas kepada setiap variabel dengan *Cronbach's Alpha* sebagaimana terlihat pada tabel 3.4 memperlihatkan jika nilai Alpha > 0,60. Oleh sebab itu, diketahui jika setiap alat penelitian ini adalah reliabel atau sangat baik.

### 2. Analisis Deskriptif

Selanjutnya, kepada 40 responden dilaksanakan pengumpulan data memakai Kuesioner yang telah didapatkan oleh peneliti sebanyak 15 argumentasi. Skor penilaian menggunakan teknik Skala *Likert* dengan 5 alternatif jawaban, yaitu Paling Bagus (PB) diberi nilai 5, Bagus (B) diberi nilai 4, Cukup (C) diberi nilai 3, Tidak Bagus (TB) diberi nilai 2, dan Paling Tidak Bagus (PTB) diberi nilai 1.

**Rincian 5.3**  
**Karakter Responden Menurut Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	30	75%
2	Perempuan	10	25%
		40	100%

*Sumber : Ramayana, 2021.*

### 3. Analisis Data

Bagan ini adalah yang didapatkan dari 15 indikator argumentasi variabel (X) pengadaan koleksi sebagai berikut:

**Rincian 5.4**  
**Mudah Dipahami**

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian ( $\Sigma X$ )
1	Paling Bagus	5	4	20
	Bagus	4	27	108
	Cukup	3	9	27
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

*Sumber: data primer yang diolah, 2021.*

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{155}{40} = 3,87$$

N40

Data diatas menunjukkan penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

### Rincian 5.5

#### Menyediakan Fitur Berupa Bantuan Didalamnya

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
2	Paling Bagus	5	8	40
	Bagus	4	21	84
	Cukup	3	11	33
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

Sumber: data utama yang didapat, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{157}{40} = 3,92$$

N40

Data diatas menunjukkan penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

### Rincian 5.6

#### Interface Yang Menarik

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
3	Paling Bagus	5	5	25
	Bagus	4	20	80
	Cukup	3	15	45
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

Sumber: data utama yang didapat, 2021

$$X = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{150}{40} = 3,75$$

N40

Kesimpulannya nilai rata-rata perolehan indikator pernyataan interface yang menarik penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

### Rincian 5.7

#### Tampilan Responsive

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
4	Paling Bagus	5	3	15
	Bagus	4	22	88
	Cukup	3	15	45
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

Sumber: data utama yang didapat, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\sum X}{N} = \frac{148}{40} = 3,7$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata perolehan indikator pernyataan tampilan responsive penilaian tinggi sebab interval 3,43–4,23.

**Rincian 5.8**  
**Mampu Menyediakan Fitur pencarian**

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
5	Paling Bagus	5	8	40
	Bagus	4	22	88
	Cukup	3	10	30
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

*Sumber: data utama yang didapat, 2021*

$$\text{Mean(X)} = \frac{\sum X}{N} = \frac{158}{40} = 3,9$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat indikator pernyataan mampu menyediakan fitur pencarian penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

**Rincian 5.9**  
**Memberikan Keterangan Posisi Saat Ini**

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
6	Paling Bagus	5	8	40
	Bagus	4	19	76
	Cukup	3	13	39
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

*Sumber: data utama yang didapat 2021*

$$\text{Mean (X)} = \frac{\sum X}{N} = \frac{155}{40} = 3,87$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat indikator pernyataan memberikan keterangan posisi saat ini penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

**Rincian 5.10**  
**Menyediakan Fitur Download**

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
7	Paling Bagus	5	7	35
	Bagus	4	19	76
	Cukup	3	14	42
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>224</b>

*Sumber: data utama yang didapat 2021*

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{153}{40} = 3,82$$

Kesimpilannya, nilai rata-rata yang didapatkan indikator pernyataan menyediakan fitur download penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

**Rincian 5.11**  
**Sering Mengalami Error**

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
8	Paling Bagus	5	2	10
	Bagus	4	20	80
	Cukup	3	18	54
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>224</b>

*Sumber: data utama yang didapat, 2021*

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{144}{40} = 3,6$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat indikator pernyataan sering mengalami error penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

**Rincian 5.12**  
**Mengalami Tautan Error**

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
9	Paling Bagus	5	10	50
	Bagus	4	19	76
	Cukup	3	11	33
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0

<b>Jumlah</b>	<b>40</b>	<b>159</b>
---------------	-----------	------------

Sumber: data utama yang didapat, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N40} = \frac{159}{40} = 3,97$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat indikator pernyataan mengalami tautan error penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

### Rincian 5.13 Sering Mengalami Tidak Tersedianya Tautan

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
10	Paling Bagus	5	8	40
	Bagus	4	20	80
	Cukup	3	12	36
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

Sumber: data utama yang didapat, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N40} = \frac{156}{40} = 3,9$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat indikator pernyataan sering mengalami tidak tersedianya tautan penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

### Rincian 5.14 Terdapat Kesalahan Ejaan

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian (ΣX)
11	Paling Bagus	5	6	30
	Bagus	4	23	92
	Cukup	3	11	33
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

Sumber: data utama yang didapat, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\Sigma X}{N40} = \frac{155}{40} = 3,87$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat indikator pernyataan terdapat kesalahan ejaan termasuk penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

**Rincian 5.15**  
**Mampu Memberikan Sistem Dengan Operabilitas Yang Baik**

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian ( $\Sigma X$ )
12	Paling Bagus	5	5	25
	Bagus	4	23	92
	Cukup	3	12	36
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

Sumber: data utama yang didapat, 2021

$$\text{Mean } (X) = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{153}{40} = 3,82$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat. Data ini menggunakan rumus *mean* dengan nilai yang didapat rata-rata 3,82.

**Rincian 5.16**  
**Perpindahan halaman Sudah Sangat Cepat**

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian ( $\Sigma X$ )
13	Paling Bagus	5	9	45
	Bagus	4	17	68
	Cukup	3	14	42
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>			<b>40</b>

Sumber: data utama yang didapat 2021

$$\text{Mean } (X) = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{155}{40} = 3,87$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat indikator pernyataan Perpindahan halaman sudah sangat cepat penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

**Rincian 5.17**  
**Mudah Diakses**

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian ( $\Sigma X$ )
14	Paling Bagus	5	6	30
	Bagus	4	24	96

	Cukup	3	10	30
	Tidak Bagus	2	0	0
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>156</b>

Sumber: data utama yang didapat, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\sum X}{N} = \frac{156}{40} = 3,9$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat indikator pernyataan mudah diakses penilaian tinggi sebab intervalnya antara 3,43–4,23.

### Rincian 5.18

Sudah Memberikan Judul/Label Disetiap Gambar

No	Pilihan Jawaban	Hasil Nilai	Responden penelitian (N)	Hasil Penilaian ( $\sum X$ )
15	Paling Bagus	5	8	40
	Bagus	4	16	64
	Cukup	3	16	48
	Tidak Bagus	2	0	4
	Paling Tidak Bagus	1	0	0
	<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>152</b>

Sumber: data utama yang didapat, 2021

$$\text{Mean (X)} = \frac{\sum X}{N} = \frac{152}{40} = 3,8$$

Kesimpulannya, nilai rata-rata yang didapat indikator pernyataan diatas, maka selanjutnya akan menghitung total nilai rata-rata indikator dengan menggunakan rumus *Grand Mean* berikut ini:

$$\text{Grand Mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{57,65}{15} = 3,84$$

Dengan demikian, hasil perolehan nilai total rata-rata indikator sebesar 3,84, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dikategorikan tinggi atau sangat baik karena berada di antara interval 3,43–4,23.

#### IV. KESIMPULAN

Menurut data yang telah dilakukan setelah dilakukan analisis deskriptif, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan mengaju pada nilai dari semua indikator yang dapat dihitung menggunakan rumus grandmean yakni senilai 3,84 sehingga peneliti menyimpulkan kepuasan pelanggan dapat dikategorikan tinggi atau sangat baik karena berada di antara interval 3,43–4,23.

#### REFERENSI

- Budiyono. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Gunawan, I. (2017). Kualitatif. *Google Scholar*, I(4), 43. <https://doi.org/1978-161X>
- H. Winarno, & T. Absror. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering, Vol. 1, No. 2, pp. 67-79
- Immanuel, Gracecilla Aprillia, & Rudy Setiawan. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Kurawal Jurnal Teknologi, Informasi, dan Industri*. Vol 3 No 2, pp.181-190
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Yola, Melfa., Duwi Budianto. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Optimasi Sistem Industri*. Riau. Academia