

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA LACAZA CAFE KUPANG

Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction Using Importance Performance Analysis Method at Lacaza Cafe Kupang

Stefargan Adhitya Ndaumanu^{1,a)}, Ronald P. C. Fanggidae^{2,b)}, Yuri S. Fa'ah^{3,c)}, Apriana H. J. Fanggidae^{4,d)}

^{1,2,3,4}) Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia

Koresponden : ^{a)} farganndaumanu@gmail.com, ^{b)} ronal.fanggidae@staf.undana.co.id,

^{c)} yuri.faah@staf.undana.co.id, ^{d)} apriana.fanggidae@staf.undana.co.id

ABSTRAK

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan, tidak terkecuali dengan Lacaza Cafe Kupang. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, agar kepuasan pelanggan terpenuhi. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja dalam mengukur kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Lacaza Cafe Kupang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, yang dikumpulkan dari responden menggunakan kuesioner, dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat harapan (Y_i) sebesar 4,41, dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X_i) sebesar 4,47. Berdasarkan tingkat kepuasan, pelanggan Lacaza Cafe merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada. Kepuasan pelanggan tercermin dalam nilai harapan lebih besar daripada nilai kenyataan. Disini tampak bahwa pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Lacaza Cafe Kupang. Faktor – faktor yang mendukung tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di J&T Express antara lain memengaruhi : kualitas jasa, kualitas pelayanan, daya Tarik emosional, harga dan biaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Perusahaan pada umumnya beroperasi dalam lingkungan bisnis yang dinamis, kompleks, dan penuh persaingan, baik di tingkat domestik maupun internasional. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk mampu menunjukkan keunggulan produk maupun jasa agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin beragam. Dalam era persaingan yang ketat, pemasaran memegang peranan penting sebagai sarana untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan. Pemasaran tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan bisnis, tetapi juga pada upaya membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pemahaman kebutuhan, preferensi, serta penciptaan nilai yang unggul. Oleh karena itu, strategi pemasaran yang efektif perlu didukung oleh organisasi yang terstruktur agar mampu mengelola aktivitas pemasaran secara optimal dan berkelanjutan.

Salah satu indikator utama keberhasilan bisnis adalah kepuasan pelanggan, yang muncul dari perbandingan antara kinerja produk atau layanan dengan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi tingkat perpindahan, serta mendorong promosi dari mulut ke mulut yang berdampak positif bagi keberlangsungan bisnis. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang responsif, tepat waktu, serta didukung oleh fasilitas yang memadai dan sikap profesional karyawan akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan mempertahankan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

Lacaza Cafe Kupang sebagai salah satu kafe yang berkembang pesat di industri jasa kuliner menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Dengan sistem pelayanan self service dan penggunaan Guest Paging System, serta didukung oleh berbagai fasilitas penunjang, Lacaza Cafe perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan yang terus meningkat. Namun, adanya potensi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja layanan dapat memengaruhi persepsi serta loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Lacaza Cafe Kupang menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Melalui metode ini, diharapkan dapat diidentifikasi prioritas perbaikan layanan sehingga manajemen dapat menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif, berkelanjutan, dan mampu meningkatkan daya saing kafe di tengah persaingan industri kuliner.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2021), kualitas pelayanan merupakan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Pengelolaan kualitas ini harus dilakukan secara berkesinambungan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan yang terus berkembang. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.]

Menurut Sahar (2012), beberapa jenis layanan telah dipelajari secara khusus, dan sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas layanan berhasil yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik
2. *Reliability*, atau Keandalan
3. *Responsiveness*, atau Ketanggapan
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian
5. *Empathy*

Kepuasan Pelanggan

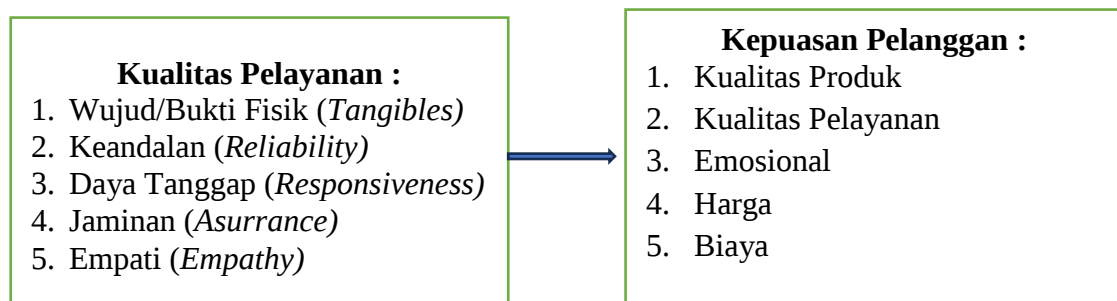
Menurut Oliver (2003), Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan mereka (expectations) dan kenyataan yang mereka alami (performance). Jika

kenyataan memenuhi atau melebihi harapan, konsumen merasa puas. Sebaliknya, jika kenyataan tidak memenuhi harapan, konsumen merasa tidak puas. Menurut Kotler dan Keller (2016), Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memenuhi kebutuhan konsumen juga memiliki potensi untuk meningkatkan daya saing. Konsumen yang merasa puas dengan produk dan layanan cenderung akan kembali membeli produk tersebut dan menggunakan layanan yang sama jika kebutuhan serupa muncul di masa mendatang. Dengan kata lain, kepuasan konsumen menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian ulang, yang pada akhirnya menyumbang sebagian besar dari total volume penjualan.

Menurut Indrasari 2019, dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan perusahaan yaitu :

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

Kerangka Berpikir



Gambar 1.
Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam jenis penelitian ini adalah survey. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Skala yang digunakan untuk mengukur jawaban responden adalah skala likert. Importance-Performance Analysis (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi dan memprioritaskan atribut atau faktor berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Metode ini sering digunakan dalam penelitian pemasaran untuk membantu organisasi memahami bagaimana konsumen menilai produk atau layanan mereka. Dengan menggunakan metode IPA, organisasi dapat lebih memahami bagaimana konsumen menilai berbagai atribut dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan

kinerja produk atau layanan. Hal ini membantu dalam peningkatan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Dimensi	No. Item	R Hitung		R Tabel	Keterangan
		Harapan	Kinerja		
Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	P1	0.855	0.812	0.196	Valid
	P2	0.805	0.848	0.196	Valid
	P3	0.780	0.863	0.196	Valid
	P4	0.870	0.843	0.196	Valid
	P5	0.756	0.856	0.196	Valid
Dimensi Reliability (Keandalan)	P6	0.837	0.849	0.196	Valid
	P7	0.862	0.854	0.196	Valid
	P8	0.825	0.888	0.196	Valid
	P9	0.824	0.904	0.196	Valid
	P10	0.826	0.895	0.196	Valid
	P11	0.870	0.894	0.196	Valid
	P12	0.872	0.890	0.196	Valid
	P13	0.823	0.885	0.196	Valid
	P14	0.901	0.912	0.196	Valid
	P15	0.897	0.919	0.196	Valid
	P16	0.899	0.942	0.196	Valid
	P17	0.895	0.915	0.196	Valid
	P18	0.867	0.937	0.196	Valid
	P19	0.859	0.914	0.196	Valid
	P20	0.916	0.930	0.196	Valid
	P21	0.877	0.908	0.196	Valid

Berdasarkan tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa uji validitas kualitas pelayanan di Lacaza Café mendapatkan hasil yang valid pada semua item pertanyaan dengan signifikan kurang dari 0,05 dan juga terdapat hasil r-hitung lebih besar dari pada r-tabel. Keseluruhan item pertanyaan yang valid tersebut menunjukkan bahwa setiap pernyataan dipahami dan dimengerti oleh responden.

Analisis Tingkat Kesesuaian (IPA)

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

$$\text{Rumus : } Tki = \frac{Xi \times 100\%}{Yi}$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja Pelayanan Yang Diterima

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

1. Menghitung skor kinerja dan kepentingan

Contoh perhitungan skor kinerja dan harapan diambil dari atribut memiliki gedung yang cukup luas.

$$\begin{aligned} \text{Kinerja (X)} &= (1 \times 1) + (2 \times 1) + (3 \times 1) + (4 \times 40) + (5 \times 57) \\ &= 1 + 1 + 1 + 160 + 285 \\ &= 448 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Kepentingan (Y)} &= (1 \times 1) + (2 \times 1) + (3 \times 2) + (4 \times 41) + (5 \times 55) \\ &= 1 + 12 + 6 + 164 + 275 \\ &= 451 \end{aligned}$$

2. Menghitung tingkat kesesuaian

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kesesuaian (\%)} &= (448 : 451) \times 100\% \\ &= 0,9933 \times 100\% \\ &= 99,33 \% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Rata – rata tingkat kesesuaian (\%)} &= (9277 : 9440) \times 100\% \\ &= 98,27\% \end{aligned}$$

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, untuk skor rata – rata tingkat kesesuaian keseluruhan atribut yaitu sebesar 98,27 %. Nilai rata – rata tingkat kesesuaian keseluruhan atribut akan dibandingkan dengan nilai tingkat kesesuaian setiap atribut. Apabila nilai tingkat kesesuaian setiap atribut lebih kecil dari nilai rata – rata tingkat kesesuaian keseluruhan atribut maka atribut tersebut perlu adanya perbaikan dan apabila nilai tingkat kesesuaian setiap atribut lebih besar dari nilai rata – rata tingkat kesesuaian keseluruhan atribut maka atribut tersebut perlu dipertahankan.

Tabel 2.

Tingkat Kesesuaian

No.	Pernyataan	Harapan (X)	Kinerja (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)				
1	Lacaza Cafe memiliki ruangan yang bersih	448	451	99,33
2	Lacaza Cafe memiliki karyawan yang selalu berpenampilan rapi dan menarik	430	448	95,98
3	Interior dan dekorasi di Lacaza Cafe menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung	440	449	97,99
4	Peralatan makan/minum yang digunakan di Lacaza Cafe dalam kondisi baik dan bersih	451	454	99,33

5	Ketersediaan informasi atau petunjuk yang jelas di dalam dan luar cafe (misalnya, toilet, tempat parkir)	437	445	98,20
Dimensi Reliability (Keandalan)				
6	Lacaza Cafe selalu menyajikan pesanan sesuai dengan yang Dijanjikan	441	448	98,43
7	Pelayanan di Lacaza Cafe selalu tepat waktu sesuai dengan harapan pelanggan	447	453	98,67
8	Informasi mengenai menu dan layanan di Lacaza Cafe disampaikan dengan jelas dan akurat	444	449	98,88
9	Prosedur pemesanan dan pembayaran di Lacaza Cafe berjalan lancar dan tanpa hambatan	430	439	97,94
Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)				
10	Pesanan pelanggan di Lacaza Cafe selalu diantarkan tepat waktu	448	453	98,89
11	Karyawan di Lacaza Cafe mampu menangani keluhan atau masalah dengan profesional dan tepat	450	457	98,46
12	Pelayanan di Lacaza Cafe tetap berkualitas bahkan saat Cafe sedang ramai	443	449	98,66
13	Pelayanan di Lacaza Cafe selalu bersikap profesional dan sigap dalam melayani pelanggan	439	447	98,21
Dimensi Assurance (Jaminan dan Kepastian)				
14	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Lacaza Cafe memberikan rasa aman kepada Pelanggan	439	451	97,33
15	Karyawan di Lacaza Cafe memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan	435	440	98,86
16	Karyawan di Lacaza Cafe mampu memberikan penjelasan yang meyakinkan saat menjelaskan promo atau penawaran khusus kepada Pelanggan	434	444	97,74
17	Karyawan di Lacaza Cafe menjaga privasi dan kerahasiaan informasi pelanggan	442	449	98,44
Dimensi Empathy (Empati)				
18	Karyawan di Lacaza Cafe menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap kebutuhan Pelanggan	450	458	98,25

19	Karyawan di Lacaza Cafe selalu memperlakukan pelanggan dengan sopan	442	451	98,00
20	Karyawan di Lacaza Cafe memahami kebutuhan spesifik setiap pelanggan	438	450	97,33
21	Karyawan di Lacaza Cafe memiliki kesabaran dalam menghadapi keluhan atau pertanyaan pelanggan	449	455	98,68
Rerata		9.277	9.440	98,27

Analisis Kuadran

Analisis Kuadran dilakukan untuk menghitung rata rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut.

Tabel 3.
Perhitungan Koordinat Kuadran

No. Atribut	Skor Harpan	Tingkat Harapan (Xi)	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja (Yi)
A1	448	4,48	451	4,51
A2	430	4,30	448	4,48
A3	440	4,40	449	4,49
A4	451	4,51	454	4,54
A5	437	4,37	445	4,45
A6	441	4,41	448	4,48
A7	447	4,47	453	4,53
A8	444	4,44	449	4,49
A9	430	4,30	439	4,39
A10	448	4,48	453	4,53
A11	450	4,50	457	4,57
A12	443	4,43	449	4,49
A13	439	4,39	447	4,47
A14	439	4,39	451	4,51
A15	435	4,35	440	4,40
A16	434	4,34	444	4,44
A17	442	4,42	449	4,49
A18	450	4,50	450	4,50
A19	442	4,42	442	4,42
A20	438	4,38	438	4,38
A21	449	4,49	449	4,49
Total	9.270	92,77	9.440	94,40
Rerata		0,9277		0,9440

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja setiap atribut dengan nilai rata-rata yang didapat tingkat harapan sebesar 0,9277 dan tingkat kinerja sebesar 0,9440. Selanjutnya untuk menentukan posisi penempatan variabel harapan dan kinerja, dilakukan perhitungan rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja keseluruhan atribut dengan menggunakan rumus :

$$X = \frac{\sum Ni = 1 X}{k}$$

$$Y = \frac{\sum Ni = 2 Yi}{k}$$

Keterangan:

X = Skor rata-rata tingkat harapan

Y = Skor rata-rata tingkat kinerja

Xi = Skor penilaian harapan

Yi = Skor penilaian kinerja

K = Jumlah atribut/ Pernyataan (25)

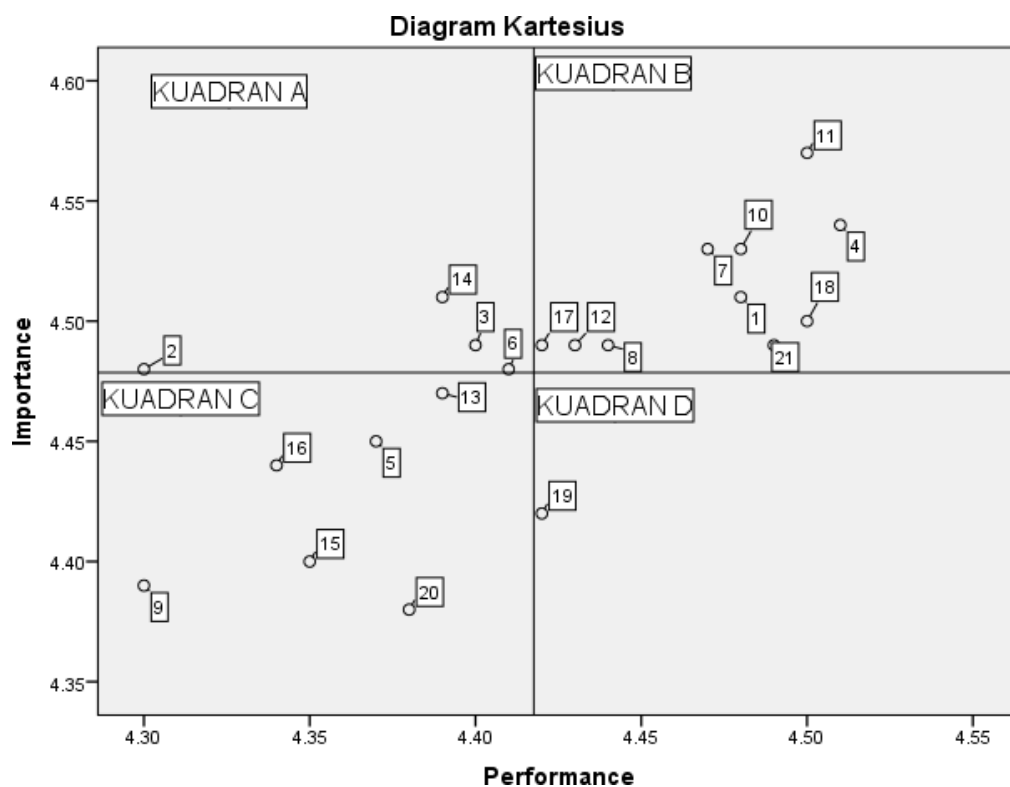
Tabel 4.
Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Kinerja

No.	Pernyataan	Tingkat Harapan (Xi)	Tingkat Kinerja (Yi)
1	Lacaza Cafe memiliki ruangan yang bersih	4,48	4,51
2	Lacaza Cafe memiliki karyawan yang selalu berpenampilan rapi dan menarik	4,30	4,48
3	Interior dan dekorasi di Lacaza Cafe menciptakan suasana yang nyaman bagi pengunjung	4,40	4,49
4	Peralatan makan/minum yang digunakan di Lacaza Cafe dalam kondisi baik dan bersih	4,51	4,54
5	Ketersediaan informasi atau petunjuk yang jelas di dalam dan luar Cafe (misalnya, toilet, tempat parkir)	4,37	4,45
6	Lacaza Cafe selalu menyajikan pesanan sesuai dengan yang dijanjikan	4,41	4,48
7	Pelayanan di Lacaza Cafe selalu tepat waktu sesuai dengan harapan pelanggan	4,47	4,53
8	Informasi mengenai menu dan layanan di Lacaza Cafe disampaikan dengan jelas dan akurat	4,44	4,49
9	Prosedur pemesanan dan pembayaran di Lacaza Cafe berjalan lancar dan tanpa hambatan	4,30	4,39
10	Pesanan pelanggan di Lacaza Cafe selalu diantarkan tepat waktu	4,48	4,53
11	Karyawan di Lacaza Cafe mampu menangani keluhan atau masalah dengan profesional dan tepat	4,50	4,57
12	Pelayanan di Lacaza Cafe tetap berkualitas bahkan saat Cafe sedang ramai	4,43	4,49
13	Pelayanan di Lacaza Cafe selalu bersikap profesional dan sigap dalam melayani pelanggan	4,39	4,47
14	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Lacaza Cafe memberikan rasa aman kepada pelanggan	4,39	4,51
15	Karyawan di Lacaza Cafe memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan	4,35	4,40
16	Karyawan di Lacaza Cafe mampu memberikan penjelasan yang meyakinkan saat menjelaskan promo atau penawaran khusus kepada pelanggan	4,34	4,44
17	Karyawan di Lacaza Cafe menjaga privasi dan kerahasiaan informasi pelanggan	4,42	4,49
18	Karyawan di Lacaza Cafe menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan	4,50	4,50
19	Karyawan di Lacaza Cafe selalu memperlakukan pelanggan dengan sopan	4,42	4,42
20	Karyawan di Lacaza Cafe memahami kebutuhan	4,38	4,38

	spesifik setiap pelanggan		
21	Karyawan di Lacaza Cafe memiliki kesabaran dalam menghadapi keluhan atau pertanyaan pelanggan	4,49	4,49
Jumlah		92,77	94,05
Rerata		4,41	4,47

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui nilai rata-rata dari tingkat harapan sebesar 4,41 dan tingkat kinerja sebesar 4,47 yang menyatakan bahwa tingkat harapan lebih kecil daripada tingkat kinerja. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Lacaza Cafe sudah melebihi harapan konsumen atau pengguna layanan Lacaza Cafe.

Berdasarkan total yang didapatkan ini dijabarkan dalam diagram kartesius. Berdasarkan Gambar 2. diagram kartesius terlihat bahwa letak dari item- item kepuasan berdasarkan persepsi kinerja dan kepentingan terbagi menjadi 4 kuadran.



Gambar 2.
Diagram Kartesius

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pelanggan Lacaza Cafe Kupang tergolong baik, yang ditunjukkan oleh nilai kinerja pelayanan sebesar 4,47 dan nilai harapan sebesar 4,41. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan pelanggan. Rata-rata tingkat kesesuaian kualitas pelayanan sebesar 98,27% mengindikasikan bahwa Lacaza Cafe telah memberikan pelayanan yang relatif optimal. Meskipun demikian, hasil analisis juga menunjukkan masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian manajemen agar kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Berdasarkan analisis diagram kartesius, terdapat sejumlah atribut yang dinilai sangat penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik oleh Lacaza Cafe, seperti kebersihan ruangan dan peralatan, ketepatan waktu pelayanan dan pengantaran pesanan, kejelasan informasi menu, profesionalisme karyawan dalam menangani keluhan, serta sikap empati dan kepedulian terhadap pelanggan. Atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan karena berperan besar dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dinilai kurang penting tetapi pelaksanaannya belum optimal, seperti kejelasan petunjuk di area kafe, kelancaran prosedur pemesanan dan pembayaran, serta kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan dan memahami kebutuhan spesifik pelanggan, yang tetap perlu diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian Yoan (2024) dan Melati (2018) menunjukkan bahwa meskipun pelanggan merasa cukup puas, tetap terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang menuntut perbaikan pada aspek pelayanan tertentu. Dengan demikian, penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) terbukti efektif dalam membantu manajemen mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, pengelola Lacaza Cafe disarankan untuk mempertahankan atribut pelayanan yang telah berjalan baik serta meningkatkan aspek-aspek yang masih kurang optimal guna memperkuat loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing di masa mendatang.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat harapan (Y_i) sebesar 4,41, dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X_i) sebesar 4,47. Berdasarkan tingkat kepuasan, pelanggan Lacaza Cafe merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada. Kepuasan pelanggan tercermin dalam nilai harapan lebih besar daripada nilai kenyataan. Disini tampak bahwa pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Lacaza Cafe Kupang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian telah dilakukan, persentase seluruh item sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan di Lacaza Cafe Kupang. Penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggunakan metode yang sama yaitu *importance performance analysis*, tetapi pada objek yang berbeda untuk dapat membantu memberikan sebuah penilaian akan kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaannya atau bahkan menambah referensi baru bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.).

World Scientific Publishing.

<https://www.worldscientific.com/worldscibooks/10.1142/12264>.

- Melati, D. A. R. (2015). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* pada PDAM Tirta Wening Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 2(3).
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44. <https://doi.org/10.2307/1252099>
- Yoan, G., Fanggidae, R., Dhae, Y., & Bunga, M. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKA METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PENGGUNA LAYANAN J&T EXPRESS KOTA KUPANG. *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 6(1), 107-116. <https://doi.org/10.70581/glory.v6i1.16678>