

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler & Keller dalam Setiawan, dkk (2016:3), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan penilaian

Sistem kepuasan konsumen yang dibuat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Sistem yang akan dibuat menampilkan kuesioner yang akan diisi oleh konsumen. Metode Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai quadrant analysis. Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.(Hasan, 2018)

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya

pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain. (qurniawan,2018)

Kepuasan pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut. Seorang pelanggan akan terpuaskan jika harapannya terpenuhi dan merasa sangat gembira jika harapannya terlampaui. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, dimana akan berdampak langsung pada prestasi produk. Jika dikaitkan dengan industri jasa, seperti rumah sakit (RS) maka yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan yang diberikan oleh SDM/karyawan perusahaan kepada konsumennya, dalam hal pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peranan SDM (karyawan) untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan sangat besar (satbi.dkk, 2019)

kepuasan kerja memiliki arti penting bagi karyawan maupun perusahaan, khususnya demi terciptanya keadaan positif di lingkungan kerja. juga menyatakan mengenai dampak kepuasan kerja pada kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membicarakan hal-hal positif tentang organisasinya, membantu yang lain, dan

berbuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal (Albert.dkk,2019)

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi efektivitas yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Diansyahputra,2018)

PT.Sari pati adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang makanan anak-anak seperti permen dan jelly untuk menarik minat banyak masyarakat perusahaan akan membuat variasi-variasi rasa yang cukup menarik bagi anak maupun orang dewasa, maka dari itu perusahaan memerlukan sebuah sistem yang bisa membantu perusahaan untuk mengetahui bagaimana respon atau kepuasan konsumen atas produk, pelayanan dan fasilitas yang telah disiapkan oleh perusahaan karena pada saat ini sistem yang digunakan masih manual yaitu hanya dengan membagikan kuesioner berupa kertas kepada setiap pelanggan yang datang atau membeli produk perusahaan, jadi perusahaan masih kesulitan untuk mencari tahu apakah konsumen puas atau tidak dengan kinerja perusahaan.

maka penulis mengambil judul mengenai “***RANCANG BANGUN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT.SARI PATI DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS BERBASIS WEB***”.

## **I.2. Ruang lingkup**

Permasalahan Ruang lingkup permasalahan yang dapat diberikan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **I.2.1. Identifikasi**

Masalah Identifikasi masalah berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas adalah sebagai berikut :

1. PT.Sari Pati tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang ada di PT.Sari Pati
2. Belum adanya penerapan metode *Importance Performance Analysis* yang dapat menganalisis kepuasan konsumen pelayanan yang ada di PT.Sari Pati.
3. Pihak PT.sari pati masih menggunakan sistem yang manual sehingga terkadang PT.sari pati sulit untuk mengetahui kepuasan konsumen.

### **I.2. RumusanMasalah**

Rumusan masalah yang dapat penulis paparkan, yaitu:

1. Bagaimana menentukan dimensi-dimensi pengukuran kepuasan konsumen pada PT.Sari Pati?
2. Bagaimana menerapkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam perancangan sistem kepuasan konsumen pada PT.Sari Pati?
3. Bagaimana menyajikan informasi yang diperlukan dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen sehingga aplikasi mudah dipahami oleh user?

### **I.2.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini berdasarkan latar belakang adalah sebagai

berikut :

1. Aplikasi hanya untuk menganalisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT.Sari Pati
2. Input aplikasi ini berupa data jawaban kuisisioner terhadap pelanggan.
3. Output aplikasi ini berupa hasil kepuasan konsumen.
4. Pembuatan Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan juga menggunakan Xampps
5. Perancangan Aplikasi ini menggunakan pemodelan UML.
6. Metode yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*

### **I.3. Tujuan Dan Manfaat**

#### **I.3.1. Tujuan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah Sebagai berikut:

1. Untuk menghasilkan tingkat kepuasan konsumen yang telah dilakukan berdasarkan dimensi-dimensi pada PT.Sari Pati
2. Untuk menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang membantu PT.Sari Pati dalam perancangan sistem kepuasan konsumen.
3. Membantu admin dalam hal menyelesaikan informasi dan mempermudah melakukan tingkat kepuasan konsumen.

#### **I.3.2. Manfaat**

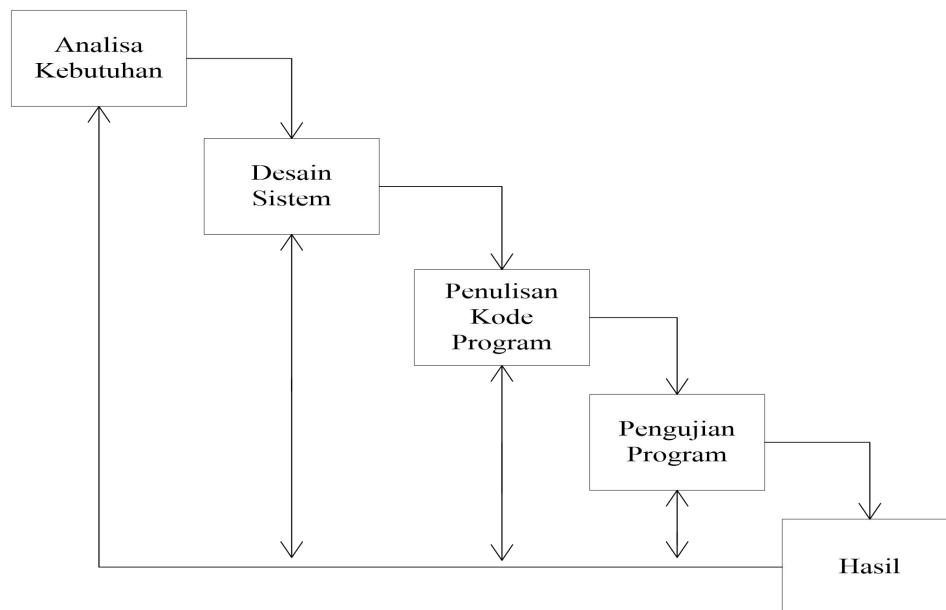
Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat menerapkan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam perancangan sistem kepuasan konsumen pada PT.Sari Pati
2. Terciptanya sistem kepuasan konsumen berbasis web
3. Memudahkan usaha dagang dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dimensi-dimensi pada PT.Sari Pati

#### **I.4. Metodologi Penelitian**

Berikut ini adalah beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan untuk melengkapi bahan penelitian :

Dalam metode penelitian ini digunakan teknik-teknik analisis, klasifikasi masalah,terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan skripsi yang penulis buat. Langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk mencapai tujuan perancangan ditunjukkan pada Gambar I.1 berikut ini:



### **Gambar III.1. Diagram *Waterfall***

Keterangan :

#### **1. Analisis Kebutuhan**

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai konsumen dan dimensi-dimensi kuesioner . Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan kepuasan konsumen dan metode *Importance Performance Analysis*.

1. Dalam memproses data pada perancangan sistem kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* adalah dengan menggunakan pemrograman PHP.
2. *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam pembuatan sistem kepuasan konsumen.

#### **2. Desain Sistem**

Pada tahap desain sistem peneliti melakukan pembuatan sistem kepuasan konsumen pada Klinik Jamiah dengan menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language (UML)* yaitu *usecase diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*.

#### **3. Penulisan Kode Program**

Pada tahap ini desain sistem akan diimplementasikan ke dalam kode program. Penulisan kode program merupakan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Pemrograman dimulai dengan menggunakan pemrograman PHP dan

menggunakan database MySQL.

#### **4. Pengujian Program**

Pengujian program merupakan langkah yang dilakukan setelah penulisan kode program. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *blackbox testing*. *Blackbox testing* adalah metode pengujian perangkat lunak yang menguji fungsionalitas sistem yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode sistem/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, sistem apa yang seharusnya dilakukan. Menggunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan ujikasus.

#### **5. Hasil**

Pada tahap ini program akan diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Kemudian program akan secara otomatis menampilkan hasil berupa penilaian konsumen.

#### **1.6. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang peneliti lakukan yaitu pada PT.Sari Pati Jln.kampung kolam gg sari 12 NO 7 tembung, kec medan tembung.

#### **1.7. Kontribusi Penelitian**

Adapun yang menjadi Kontribusi Penelitian dalam penelitian ini adalah: .

Menurut penelitian dari Widya Berlian Dliya Has, dengan judul Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance *Analysis (IPA)*. Menghasilkan *penelitian bahwa* kesenjangan (gap), didapatkan hasil bahwa keseluruhan variabel memperoleh nilai positif ( $>0$ ) yaitu 0,05. Angka tersebut dapat diartikan bahwa layanan yang Sociolla berikan melalui website kepada pengguna telah memenuhi harapan penggunanya

Menurut penelitian dari Eva Yulianti, 2020, dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Menghasilkan penelitian menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di JNE Kota Padang Cabang Jhoni Anwar sebagian besar merasa Puas akan pelayanan yang diterimanya dengan persentasi sebesar 85% di variabel Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibel, sementara 15% berada di cukup puas.

Dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul Rancang Bangun Kepuasan Konsumen Pada Pt.Sari Pati Dengan Metode Importance Performance Analysis Berbasis Web bertujuan untuk menghasilkan sebuah aplikasi yang dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen, karena pada saat ini perusahaan masih menggunakan sistem yang konsumen sehingga kesulitan untuk mengetahui tingkat kepuasan. Maka dengan ada aplikasi ini bisa mempermudah perusahaan mempersingkat waktu dalam mengetahui tngkat kepuasaan konsumen.

## **I.8. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I                      PENDAHULUAN**

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II                     TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan Rancang Bangun Kepuasan Konsumen Pada Pt.Sari Pati Dengan Metode Importance Performance Analysis Berbasis Web

### **BAB III                  ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini mengemukakan tentang pembahasan analisis dan perancangan sistem aplikasi.

### **BAB IV                  HASIL DAN UJI COBA**

Pada bab ini menerangkan hasil dan pembahasan program yang dirancang serta kelebihan dan kekurangan sistem yang dirancang.

### **BAB V                    KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh bab sebelumnya serta saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam proses pengembangan penelitian selanjutnya.