

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja instansi pemerintah, termasuk Dinas Ketahanan Pangan. Dinas ini memiliki peran krusial dalam memastikan ketersediaan pangan yang aman dan berkualitas bagi masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan dinas tersebut. Penilaian ini tidak hanya akan memberikan gambaran tentang kinerja saat ini, tetapi juga menjadi dasar untuk perbaikan di masa mendatang. (Muhammad et al., n.d.)

Dinas Ketahanan Pangan. Sektor pertanian dan ketahanan pangan di Kabupaten Rokan Hulu menghadapi berbagai tantangan, seperti perubahan iklim, fluktuasi harga pangan, dan kebutuhan untuk meningkatkan produktivitas. Dalam konteks ini, pelayanan yang baik dari Dinas Ketahanan Pangan sangat penting untuk mendukung petani dan masyarakat dalam menghadapi tantangan tersebut. Dengan melakukan analisis tingkat kepuasan masyarakat, diharapkan dapat ditemukan area-area yang perlu diperbaiki, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Adanya penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada pihak Dinas Ketahanan Pangan mengenai langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk

meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan serta perumusan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan pelayanan publik di sektor ketahanan pangan di Kabupaten Rokan Hulu, serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan indikator penting yang tidak hanya mencerminkan kinerja instansi pemerintah, tetapi juga berperan krusial dalam membangun hubungan antara pemerintah dan warga, di mana dalam konteks Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka secara efektif dan efisien, sehingga kepuasan ini terbentuk dari persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima, yang dapat diukur dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). (Permata et al., 2023)

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mendukung kesejahteraan masyarakat, tetapi juga berfungsi untuk menciptakan kepercayaan yang kuat terhadap pemerintah; di sisi lain, ketidakpuasan masyarakat dapat berdampak negatif pada citra pemerintah serta mengurangi partisipasi masyarakat dalam berbagai program-program yang diselenggarakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan

Pangan, agar dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan serta meningkatkan kualitas layanan demi tercapainya kepuasan masyarakat yang optimal.(Panggar et al., 2024)

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) merupakan alat yang efektif untuk menganalisis kepuasan pelanggan. CSI mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan, sedangkan IPA membantu dalam mengidentifikasi atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan seberapa baik kinerja dinas dalam memenuhi harapan tersebut. Dengan menggunakan kedua metode ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kepuasan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan. (Hijra et al., 2024)

*Customer Satisfaction Management* (CSI). Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dapat mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan, digunakan variabel kualitas layanan, seperti Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. (Pendidikan et al., 2024)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) dipilih sebagai cara untuk mengukur kepuasan masyarakat karena dapat mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan atau dikurangi guna menjaga kepuasan pengguna. Selain itu, hasil dari metode ini relatif mudah diinterpretasikan, skala yang digunakan mudah dipahami, dan biayanya rendah. Penelitian ini juga

menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Metode ini memiliki beberapa keunggulan, di antaranya adalah efisiensi dalam memberikan informasi tentang dimensi/atribut yang perlu diperbaiki, kemudahan penggunaan dan simpel, serta menggunakan skala yang sensitif dan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. (Yudha et al., 2024)

Penelitian mengenai Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sudah pernah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian (Wisudawati et al., 2023) menunjukkan bahwa Dari hasil perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) memiliki nilai tingkat kesesuaian 91% dan pada diagram kartesius dari 25 atribut, terdapat 8 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut nomor 2,7,9,12,15,16,18,21. Akan tetapi perlu adanya perbaikan di beberapa atribut pernyataan karena dirasa masih terdapat kekurangan terutama penyampaian informasi lebih mudah dipahami dan adanya standar pelayanan yang baik. Berdasarkan penelitian (Nurasiah et al., 2022) diperoleh hasil bahwa Melalui perhitungan CSI, dengan nilai kriteria indeks kepuasan sebesar 85% dapat diketahui bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan petugas. Melalui analisis IPA, dari ke lima dimensi yang digunakan terdapat tiga dimensi. Dimensi ke tiga yaitu responsiveness terdapat dua atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Dimensi ke empat yaitu assurance terdapat dua atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Dimensi ke lima yaitu empathy terdapat satu atribut yang perlu dilakukan perbaikan pelayanan.

Sedangkan berdasarkan penelitian (Hakim et al., 2023) Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode Importance Performance Analysis (IPA) diperoleh hasil dari 29 pertanyaan, dimana 5 pertanyaan berada pada kuadran I (Minat Tinggi, Kepuasan Rendah), Sedangkan 15 pertanyaan berada pada kuadran II (Minat Tinggi, Kepuasan Tinggi), sedangkan 5 pertanyaan berada pada kuadran III (Minat Rendah, Kepuasan Rendah) dan terdapat 4 pertanyaan pada kuadran IV (Minat Rendah, Kepuasan Tinggi). 3. Berdasarkan analisis Customer Statistics Index (CSI) diperoleh hasil CSI Customer Statistics Index (CSI) sebesar 74,75%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jasa jalan provinsi di Wilayah Kolektor Primer (WKP) II (Serang -Cilegon) merasa puas.

Berdasarkan latar belakang berikut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN RAMBAH TERHADAP PELAYANAN KINERJA KARYAWAN DINAS KETAHANAN PANGAN KABUPATEN ROKAN HULU MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)**”.

## **1.2 Rumusan Malah**

Berdasarkan latar yang telah dijelaskan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

Bagaimana analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah Terhadap Pelayanan Kinerja Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan

Customer Satisfaction Index (CSI)

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pernyataan masalah yang sudah di jelaskan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah Terhadap Pelayanan Kinerja Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi peneliti dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman, keterampilan dan tambahan informasi terkait Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah Terhadap Pelayanan Kinerja Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)
2. Bagi Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu diharapkan dapat membantu mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
3. Bagi masyarakat Kecamatan Rambah sebagai pengetahuan tambahan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah Terhadap Pelayanan Kinerja Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)

4. Bagi fakultas diharapkan berguna sebagai penambah literatur dan referensi ilmiah untuk melengkapi berbagai penelitian yang dilakukan mahasiswa

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam memudahkan pemahaman tentang bagian-bagian yang akan dibahas dalam penelitian ini, penulis menguraikan dalam bab-bab sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan originalitas serta sistematika penulisan

#### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang berkaitan dengan masalah yang dibahas, penelitian yang relevan yang menjadi referensi penulis, kerangka pemikiran dan hipotesis

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kotler menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses kerja dalam meningkatkan dan mempertahankan perbaikan mutu secara berkelanjutan dari proses produksi sampai pelayanan yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. (Permata et al., 2023)

Kualitas pelayanan ini akan menentukan seberapa besar kepuasan nasabah dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Kualitas digambarkan sebagai “suatu kondisi aktif yang berkaitan dengan produk, administrasi, individu, bentuk, dan situasi yang memenuhi atau melampaui harapan pembeli.” Konsep kualitas mencakup upaya untuk memenuhi keinginan klien dalam berbagai sudut pandang barang, administrasi, individu dan lingkungan. Dalam perluasannya, kualitas dapat merupakan kondisi yang selalu berubah, artinya apa yang dianggap sebagai kualitas saat ini mungkin tidak akan terus dianggap sebagai kualitas di masa depan. (Mayasari Ginting et al., 2023)

Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui tindakan langsung dari individu lain. Ini mencakup segala kegiatan yang memberikan manfaat dari satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak

menghasilkan kepemilikan. Definisi pelayanan juga mencakup usaha dalam memenuhi permintaan untuk menetapkan spesifikasi produk, seperti data kinerja atau permintaan detail dalam proses pemesanan, penyelidikan status, dan layanan garansi. Pelayanan berkualitas adalah upaya penyedia jasa atau produk untuk memberikan layanan sesuai dengan standar yang berlaku, dengan tujuan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (Muhammad et al., n.d.)

Kualitas manfaat adalah segala upaya yang berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan klien, disertai dengan ketepatan dalam penyampaiannya, sehingga melakukan penyesuaian yang sesuai dengan keinginan klien. Konsep kualitas manfaat pada hakikatnya menghasilkan pemahaman konkrit mengenai kualitas manfaat. Konsep ini menunjukkan perubahan yang komprehensif dan berkelanjutan dalam cara orang melihat operasi perdagangan terkait dengan bentuk-bentuk energik yang berkembang, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan klien secara andal). (Pringgo et al., 2023)

Investigasi terhadap konsep kualitas manfaat sangat penting untuk menilai tingkat perbedaan antara pengakuan dan pengakuan pelanggan, dibandingkan dengan keinginan mereka terhadap manfaat yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan sangat terkait dengan kinerja layanan, yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan. (Panggar et al., 2024)

Berdasarkan pengertian diatas ada tiga konsep kualitas layanan yaitu :

1. Bermutu (*Quality Service*) bila kenyataan layanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan nasabah.
2. Memuaskan (*Satisfactory Quality*) bila kenyataan pelayanan yang

diterimasama dengan layanan yang diharapkan nasabah.

3. Tidak bermutu (*Unacceptable Quality*) bila kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan nasabah.

#### **2.1.1.2 Dimensi Kualitas Layanan**

Keuntungan kualitas mengacu pada kemampuan dalam memenuhi keinginan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu komponen kunci kemenangan adalah memberikan manfaat yang besar kepada pelanggan. Terdapat lima ukuran manfaat yang harus dipenuhi dalam memperoleh manfaat, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy. Kelima pengukuran ini berperan dalam mempengaruhi tingkat pemenuhan pelanggan. (Haryanto et al., 2023)

- a. *Tangible* (Bukti langsung)

*Tangible* adalah kemampuan suatu perusahaan untuk secara visual menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kondisi fisik sarana serta lingkungan sekitar perusahaan merupakan bukti konkret dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa termasuk fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang digunakan serta penampilan karyawan.

- b. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan secara tepat dan dapat dipercaya. Standar ini harus sesuai dengan harapan pelanggan yang mencakup ketepatan waktu pelayanan yang konsisten untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang ramah, dan tingkat akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

*Responsiveness* adalah keinginan untuk memberikan bantuan dan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan memberikan informasi yang jelas. Pelayanan yang tidak responsif akan mengecewakan pelanggan. Oleh karena itu, dimensi ini harus diperhatikan dengan baik oleh pelaku usaha guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

d. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* adalah mengenai tingkah laku karyawan yang mampu membangun kepercayaan pelanggan terhadap pelaku usaha dengan menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa yakin dan tidak ragu untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha

e. *Empathy* (Empati)

*Empathy* adalah menunjukkan perhatian tulus dan personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka. Kemauan ini tercermin dalam hubungan, komunikasi, pemahaman, dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan.

Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu berperan sebagai penilai sekaligus pengetahuan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus dan karyawan. Pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan sangat penting karena merupakan hak yang seharusnya mereka terima sebagai ciri dari Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu sebagai lembaga pelayanan. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan

metode seperti IPA dan CSI

### **2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang bisa dirasakan oleh nasabah (Nurasiah et al., 2022) sebagai berikut :

1. Penampilan adalah bukti fisik yang dapat dipersepsikan oleh pelanggan. Secara umum aspek personal dan fisik dari karyawan di bagian depan kantor seperti resepsionis menentukan standar tertentu memiliki penampilan menarik, postur tubuh yang baik, berbicara dengan sopan, dan memiliki penampilan yang menarik serta percaya diri.
2. Kesediaan Melayani yaitu setiap pengurus dan karyawan harus melayani kebutuhan bahkan terhadap setiap keluhan nasabah.
3. Pengetahuan dan Keahlian. Untuk memberikan layanan yang optimal petugas harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai termasuk memiliki tingkat pendidikan dan pengetahuan yang sesuai.
4. Kesopanan dan Keramahan oleh pengurus dan karyawan harus dituntut untuk tetap bersikap sopan, ramah, sabar, dan bertutur kata dengan baik dalam melayani pelanggan.
5. Kejujuran dan Kepercayaan oleh setiap nasabah menginginkan kejujuran dari pengurus dan karyawan. Jujur dalam bentuk aturan pembiayaan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.
6. Biaya kepada pemantapan pengurus dalam pelayanan diperlukan dalam penentuan pembiayaan, dimana disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan transparansi biaya pengeluaran.

7. Tidak Rasial pengurus dan karyawan dalam melayani nasabah dilarang membedakan suku, agama dan politik.

#### **2.1.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Seiring berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasa penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.. (Yudha et al., 2024) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan yaitu :

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam waktu jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaangagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **2.1.2 Metode Pengukuran Layanan Kepuasan**

Kepuasan pelanggan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu

dapat dinilai melalui evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengurus dan karyawan. Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, karena ini tidak hanya merupakan hak setiap pelanggan, tetapi juga mencerminkan identitas Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu sebagai lembaga pelayanan. Namun, untuk menganalisis tingkat kepuasan, digunakan dua metode, yaitu IPA dan CSI.

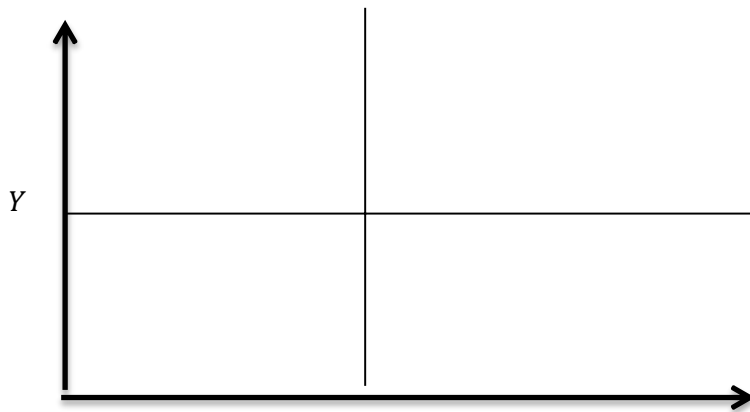
#### **2.1.2.1 *Importence Performance Analysis (IPA)***

Keterkaitan antara kepuasan dan metode IPA adalah untuk mengevaluasi sejauh mana kebutuhan pelanggan cocok dengan persepsi atau hasil aktual. Analisis menggunakan metode ini membantu dalam memahami sejauh mana kualitas kinerja pengurus dalam memenuhi harapan anggotanya, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan anggota. Pendekatan ini dianggap sebagai salah satu pendekatan terbaik (Hijra et al., 2024)

IPA merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan seseorang terhadap kinerja suatu perusahaan. Penggunaan diagram kartesius diperlukan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan melalui suatu grafik yang menunjukkan titik (x,y). Dimana Y merupakan skor rata-rata dari tingkat kepentingan dari setiap atribut, sedangkan X merupakan skor rata-rata dari tingkat kinerja aktual dari setiap atribut. Hasil dari analisis IPA akan divisualisasikan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius. (Hijra et al., 2024)

Gambar diagram kartesius sebagai berikut :

Y= Tingkat Kepentingan Harapan



*Sumber. Supranto(2011)*

Setiap kuadran pada diagram kartesius diatas dapat dilihat posisi yang berbeda dan masing-masing hasil akan mendapati kedalam salah satu diagram kartesius. Definisi untuk masing-masing kuadran IPA dijelaskan sebagai berikut (Hijra et al., 2024)yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Pertama)

Variabel ini dianggap penting dan menjadi prioritas oleh konsumen namun pada saat ini kinerja dari variabel ini belum sesuai dengan yang diharapkan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Variabel ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga pengelola berkewajiban memastikan bahwa kinerja sistem yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Variabel yang berada di kuadran tiga memiliki tingkat kepuasan yang

relatif rendah pada pelanggan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dan dianggap kurang penting bagi pengguna, sehingga pengelola tidak perlu memberikan prioritas pada faktor-faktor tersebut. Peningkatan atau perbaikan kinerja variabel yang termasuk dalam kuadran ini bisa dipertimbangkan kembali karena dampaknya yang kecil terhadap konsumen.

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Variabel ini dianggap kurang penting sehingga berpengaruh terhadap konsumen, akan tetapi pelaksanaannya telah dijalankan dengan baik oleh pihak usaha tersebut. Dalam analisis IPA, nilai kepentingan tidak bergantung pada relatifnya terhadap faktor lain. Nilai kepentingan dihasilkan dari tanggapan responden pada skala likert yang telah disediakan, tanpa membandingkannya dengan tingkat skala likert itu sendiri. Kelemahan dalam analisis IPA adalah hanya memberikan posisi atribut dalam diagram kuadran kartesius dan mendeskripsikan atribut yang dianggap kurang penting. Analisis IPA tidak memberikan informasi tentang persentase keseluruhan. Oleh karena itu, analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) melengkapi dan menyempurnakan hasil dari IPA.

##### **2.1.2.2 Customer Satisfaction Indeks (CSI)**

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dipakai untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhitungkan tingkat pentingnya atribut-atribut kualitas layanan yang akan dinilai. Masnick (1997) menggambarkan CSI sebagai sebuah indeks yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut tertentu.

Pertanyaan ini juga menilai sejauh mana responden merasa puas. Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan penilaian tingkat signifikansi dan pengakuan atas pelaksanaan manfaat Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri. Hasil evaluasi ini mencerminkan tingkat kesesuaian antara pengakuan pelaksanaan dengan keinginan manfaat dari Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu. Dalam hal bobot nilai pengakuan pelaksanaan sama atau lebih besar dari bobot tingkat signifikansi konsumen terhadap properti maka pertimbangan pelaksanaan manfaat Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Sebaliknya jika bobot nilai pelaksanaan yang dilihat lebih kecil dibandingkan tingkat ketertarikan nasabah, maka pelaksanaan manfaat Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu tidak.

Dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu untuk pelayanannya yang meliputi : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*(cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti fisik). Harapan konsumen jasa dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut, keinginan pribadi, pengalaman masa lalu, dan komunikasi dengan perusahaan. Sedangkan tanggapan mutu jasa oleh konsumen dipengaruhi oleh cara penyampaian jasa, bukti nyata, dan *image* dari perusahaan tersebut. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah berdasarkan atribut yang ditawarkan oleh perusahaan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah perusahaan dapat menilai kinerjanya dalam melayani nasabah sehingga dapat melakukan perbaikan kinerja.

**Tabel 2. 1. Atribut Pernyataan Dimensi Kualitas Jasa**

<b>Dimensi Mutu</b>	<b>Atribut-Atribut Dimensi Kualitas Jasa</b>
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Karyawan memberikan pelayanan yang baik pada konsumen
	Kemampuan para karyawan dalam membantu konsumen mendapatkan produk yang dibutuhkan
	Cepat tanggap karyawan dalam melayani konsumen berbelanja
<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan waktu dalam melayani
	Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk yang dijual
	Keakuratan pengembalian uang pada konsumen
	Pelayanan terhadap keluhan konsumen yang berbelanja
	Kepedulian karyawan terhadap keinginan konsumen
<i>Emphaty</i> (empati)	Karyawan dapat berintraksi dengan konsumen
<i>Assurance</i> (jaminan)	Keamanan pembayaran maupun pengembalian uang pada konsumen
	Jaminan keamanan produk
<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	kerapian atau kesesuaian penampilan karyawan
	Kebersihan dan kenyamanan ruangan secara umum
	Letak yang mudah dijangkau (strategis)

Sumber : Drajat Indrajaya (2018)

Hasil penelitian pelanggan mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan selanjutnya akan diolah dengan menggunakan dua alat bantu analisis yaitu IPA (*Important Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

## 2.2 Penelitian terdahulu

Setiap Penelitian memiliki landasan yang menjadi dasar atau acuan yang diperoleh dari penelitian terdahulu serta teori lain yang mendukung. Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan beberapa hasil penelitian sebelumnya diantaranya

**Tabel 2. 2. Penelitian terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama &amp; Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Alat Analisis</b>	<b>Hasil</b>
1.	Nidya Wisudawati (2023)	Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti	Metode Importance-Performance Analysis (IPA)	Dari hasil perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) memiliki nilai tingkat kesesuaian 91% dan pada diagram kartesius dari 25 atribut, terdapat 8 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut nomor 2,7,9,12,15,16,18,21

				. Akan tetapi perlu adanya perbaikan di beberapa atribut pernyataan karena dirasa masih terdapat kekurangan terutama penyampaian informasi lebih mudah dipahami dan adanya standar pelayanan yang baik
2.	Siti Nurasiah (2022)	ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KANTOR DESA PEUSAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION	METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)	Melalui perhitungan CSI, dengan nilai kriteria indeks kepuasan sebesar 85% dapat diketahui bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan petugas. Melalui analisis IPA, dari ke lima dimensi yang

		<p>INDEX (CSI)  DAN  IMPORTANCE  PERFORMANCE  ANALYSIS (IPA)  (Studi Kasus:  Kecamatan  Panongan  Kabupaten  Tangerang)</p>		<p>digunakan terdapat  tiga dimensi.  Dimensi ke tiga  yaitu responsiveness  terdapat dua atribut  yang perlu  dilakukan  perbaikan. Dimensi  ke empat yaitu  assurance terdapat  dua atribut yang  perlu dilakukan  perbaikan. Dimensi  ke lima yaitu  empathy terdapat  satu atribut yang  perlu dilakukan  perbaikan  pelayanan.</p>
3.	Nanang Alamsyah (2021)	Analisis Kepuasan Pelayanan di UPTD Metrologi Legal Kota Batam	Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer	Berdasarkan hasil penelitian, metode Importance Performance

		<p>pada Sektor Industri dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)</p>	<p>Satisfaction Index (CSI)</p>	<p>Analysis (IPA) untuk pengguna SPBU sebesar 94% dan Wajib Tera sebesar 96%. Sedangkan perhitungan metode Customer Satisfaction Index (CSI), untuk pengguna SPBU sebesar 75,55% dan Wajib Tera sebesar 82,73%. Dapat dikatakan bahwa UPTD Metrologi Legal Kota Batam telah memberikan kinerja terbaiknya pada Wajib Tera dan hasil tera/tera ulang yang dilakukan UPTD Metrologi</p>
--	--	---	---------------------------------	---

				Legal Kota Batam kepada Wajib Tera telah sampai dan dirasakan manfaatnya kepada masyarakat luas.
4.	Agus Lukman Hakim (2023)	ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK JALAN	Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode Importance Performance Analysis (IPA) diperoleh hasil dari 29 pertanyaan, dimana 5 pertanyaan berada pada kuadran I (Minat Tinggi, Kepuasan Rendah), Sedangkan 15 pertanyaan berada pada kuadran II (Minat Tinggi, Kepuasan Tinggi), sedangkan 5

				<p>pertanyaan berada pada kuadran III (Minat Rendah, Kepuasan Rendah) dan terdapat 4 pertanyaan pada kuadran IV (Minat Rendah, Kepuasan Tinggi). 3.</p> <p>Berdasarkan analisis Customer Statistics Index (CSI) diperoleh hasil CSI Customer Statistics Index (CSI) sebesar 74,75%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jasa jalan provinsi di Wilayah Kolektor Primer (WKP) II (Serang - Cilegon) merasa</p>
--	--	--	--	---

				puas.
--	--	--	--	-------

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer sebagai data penelitian. Lokasi penelitian adalah swala masyarakat Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. Waktu penelitian direncanakan pada bulan Desember 2024 sampai dengan April 2025.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah semua subyek atau obyek penelitian dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Rambah yang berjumlah 53.239.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui teknik aksidental sampling. Menurut Wasis (2017), bahwa teknik aksidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang ditemukan itu cocok dengan sumber data. Penentuan besarnya ukuran sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin yaitu : (Siregar, 2018).

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

E : Batas toleransi kesalahan (error tolerance) dalam penelitian ini digunakan 10% atau 0,10.

$$n = \frac{53.239}{1 + 53.239(10\%2)} = \frac{53.239}{533,39} = 99,8$$

Sehingga pada penelitian ini mengambil data dari sampel sejumlah 100 masyarakat Kecamatan Rambah.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian melalui metode observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner oleh masyarakat Kecamatan Rambah yang dikumpulkan meliputi: 1. Karakteristik nasabah seperti usia, *jenis* kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. 2. Tanggapan sampel mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu, termasuk harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Penulis mengumpulkan data dari dokumen yang tersedia di usaha tersebut, yang mencakup informasi mengenai gambaran umum usaha, seperti sejarah pendiriannya, struktur organisasi, serta deskripsi tugas dan tanggung jawab.

### **3.4 Definisi Operasional**

Untuk menjelaskan dan menghindari kesalahpahaman dari istilah satu

variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka dibuatkan beberapa konsep operasional yang diuraikan sebagai berikut :

1. Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Masyarakat terhadap Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki.
2. Kualitas pelayanan adalah nilai yang diaplikasikan dalam bentuk usaha yang dilakukan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
3. *Tangibles* atau bukti fisik adalah kemampuan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu untuk menunjukkan kinerja kepada pelanggan.
4. *Reliability* atau keandalan mencerminkan kemampuan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan kepada pelanggan.
5. *Responsiveness* atau ketanggapan adalah kemampuan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dalam memahami permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.
6. *Assurance* atau jaminan mencerminkan komitmen Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dalam memberikan inovasi kepada pelanggan.
7. *Emphaty* atau perhatian yaitu kemampuan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dalam memahami permasalahan, kebutuhan dan keinginan pelanggan.
8. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur atribut suatu layanan dengan membandingkan kinerjanya dengan tingkat kepentingan yang dinilai oleh masyarakat Kecamatan Rambah.
9. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan sebagai metode untuk mengukur kepuasan masyarakat Kecamatan Rambah terhadap atribut pelayanan

**Tabel 3. 1. Definisi Operasional**

<b>Dimensi Mutu</b>	<b>Atribut-Atribut Dimensi Kualitas Jasa</b>
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Karyawan memberikan pelayanan yang baik pada konsumen
	Kemampuan para karyawan dalam membantu konsumen mendapatkan produk yang dibutuhkan
	Cepat tanggap karyawan dalam melayani konsumen berbelanja
<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan waktu dalam melayani
	Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk yang dijual
	Keakuratan pengembalian uang pada konsumen
	Pelayanan terhadap keluhan konsumen yang berbelanja
	Kepedulian karyawan terhadap keinginan konsumen
<i>Emphaty</i> (empati)	Karyawan dapat berintraksi dengan konsumen
	<i>Assurance</i> (jaminan)
<i>Assurance</i> (jaminan)	Keamanan pembayaran maupun pengembalian uang pada konsumen
	Jaminan keamanan produk
<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	kerapian atau kesesuaian penampilan karyawan
	Kebersihan dan kenyamanan ruangan secara umum
	Letak yang mudah dijangkau (strategis)

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara :

1. Penelitian Pustaka, yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan karya tulis, termasuk hasil penelitian baik yang telah maupun yang belum

dipublikasikan.

2. Wawancara, yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam lingkungan sosial untuk memperoleh data yang berhubungan dengan pembahasan.
3. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada beberapa masyarakat yang dijadikan responden.

### 3.6 Instrumen Penelitian

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat hasil outputnya melalui *Statistical program for Social Science (SPSS)*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item Total Correlation* dari masing-masing pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item Total Correlation* > r-tabel.

Reliabel artinya data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain. Reliabilitas suatu variable dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

**Tabel 3. 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Nomor Soal</b>
Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan	1
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menjaga kebersihan baik bagian luar	2

	maupun bagian dalam.	
	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menjaga penampilan dengan bersih dan rapi.	3
	Kedisiplinan karyawan dalam melakukakn pembayaran	4
	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	5
Variabel Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu.	6
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat .	7
	Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan	8
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki standar pelayanan yang jelas	9
	Kemampuan karyawan dalam proses pelayanan	10
Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> )	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat .	11
	Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat oleh karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu	12
	Karyawan melakukan pelayanan dengan cermat	13
	Selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	14
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian	15

	terhadap masyarakat .	
Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dapat diandalkan dalam profesional bekerja.	16
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki keahlian teknik yang bagus secara cepat dalam mengatasi masalah teknis pada masyarakat .	17
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat .	18
	Pengetahuan dan keterampilan karyawan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat .	19
	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	20
Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> )	Karyawan memiliki kepedulian dalam membantu kesulitan masyarakat .	21
	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri menerapkan kualitas pelayanan yang berbasis pada kepuasan publik.	22
	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri mampu membina komunikasi dan hubungan baik masyarakat .	23
	Karyawan memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.	24
	Karyawan melayani pelanggan dengan tidak membeda-bedakan	25

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Data yang didapatkan melalui pengamatan langsung di lapangan dan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Rambah menggunakan kuesioner yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga dihitung dengan metode sebagai berikut

#### **3.7.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti adanya (Irawan, 2004). Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik nasabah dan tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan BRI Syari'ah. Data-data yang diolah dengan analisis deskriptif ini kemudian akan ditampilkan dalam bentuk tabel.

#### **3.7.2 Analisis Karakteristik Masyarakat Kecamatan Rambah**

Analisis karakteristik masyarakat Kecamatan Rambah dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Karakteristik umum yang dievaluasi meliputi usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, jumlah tanggungan, dan pekerjaan. Tujuan dari analisis deskriptif terhadap karakteristik nasabah yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran serta informasi mengenai kondisi masyarakat Kecamatan Rambah.

#### **3.7.3 Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah**

Analisis tingkat kepuasan pelanggan dapat menggunakan metode IPA dan CSI. Metode IPA yaitu penilaian terhadap tingkat harapan dan tingkat kinerja aktual dari hasil kuesioner nasabah terhadap atribut kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu. Kemudian untuk

mengetahui persentase tingkat kepuasan menggunakan CSI.

Pengukuran dengan analisis IPA, dan CSI menggunakan skala likert. Skala likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu seperti setuju atau tidak setuju, puas atau tidak puas, baik atau tidak baik. Adapun tabel dalam pengukuran indikator layanan pada tabel 3.3.

**Tabel 3. 3. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kualitas Kinerja**

<b>Nilai Skor</b>	<b>Kriteria Skor Kepuasan Masyarakat</b>
0,1 - 1,0	Sangat Tidak Puas
1,1 - 2,0	Tidak Puas
2,1 - 3,0	Cukup Puas
3,1 - 4,0	Puas
4,1 - 5,0	Sangat Puas

*Sumber : Adi Supriyatna, 2017*

Setelah memperoleh hasil penilaian dari para ahli maka skor yang diperoleh dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut : Rumus Skala Likert :

$$\sum(T \times PN) = N$$

*Sumber : Adi supriyatna (2017)*

Keterangan :

T = Total jumlah responden yang memilih

PN = Pilihan angka skor skala likert

N = Total Skor

Interpretasi skor perhitungan :

$$\text{Kategori} = N/Y \times 100\%$$

Keterangan :

$Y = \text{Skor tertinggi} \times \text{Jumlah responden}$

Analisis kepuasan nasabah dapat menggunakan dua metode, yaitu *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode IPA melibatkan penilaian terhadap harapan dan kinerja aktual dari atribut kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan hasil kuesioner nasabah. Sementara itu, CSI digunakan untuk menentukan persentase tingkat kepuasan pelanggan.

#### **3.7.4 Metode *Importance Performance Analysis***

*Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebuah teknik yang mudah diterapkan untuk mengelompokkan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan pelaksanaannya sendiri yang bermanfaat dalam mengembangkan program pemasaran yang efektif. IPA merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan konsumen. Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah: Survei ini dibuat dengan dua bagian:

1. Membuat kuesioner yang terbagi menjadi dua bagian yaitu yang pertama untuk mensurvei tingkat ketertarikan konsumen terhadap penyelenggaraan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dan saat untuk mensurvei tingkat kinerja konsumen terhadap Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu. Pertanyaan didefinisikan sebagai atribut yang menjelaskan lima pengukuran yaitu *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti fisik).

2. Menghitung tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan rumus:

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan:

Ki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

3. Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) akan diisi skor tingkat kepentingan. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Yi} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja pelaksanaan perindikator i.

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan per indikator i.

Xi = Total skor tingkat kinerja pada sampel ke i.

Yi = Total skor tingkat kepentingan pada sampel ke i.

N = Jumlah sampel

4. Diagram kartesius adalah struktur yang terdiri dari empat kuadran yang dibentuk oleh dua sumbu yang saling tegak lurus pada titik (x, y). Dalam penelitian ini, terdapat 5 atribut yang menggambarkan kualitas layanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri.

Pengukuran nilai A dan B dilakukan menggunakan rumus tertentu :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan :

$\bar{X}$  = Batas sumbu x (tingkat kinerja)

$\bar{Y}$  = Batas sumbu y (tingkat kepentingan)

$X_i$  = Skor rata-rata tingkat kinerja pelaksanaan pada indikator i.

$Y_i$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan pada indikator i

$K$  = Banyaknya atribut mutu pelayanan oleh perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan petani.

### 3.7.5 Metode *Customer Satisfaction Index*

*Customer Satisfaction Index* adalah metode pengukuran untuk menilai kepuasan konsumen terhadap layanan secara menyeluruh, dengan memberikan penilaian berdasarkan kinerja pada atribut-atribut yang diukur. Menurut Ihsani (2005) terdapat empat langkah tahapan *customer satisfaction index* sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan mean satisfaction score (MSS). Nilai ini berskala dari rata-rata kepentingan dan kinerja tiap pelanggan :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

$N$  = Jumlah sampel

$Y_i$  = Nilai kepentingan atribut ke-i

$X_i$  = Nilai kinerja atribut ke-i

2. Membuat *Weight Factors* (WF) bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut

Rumus :

$$WIF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

P= Jumlah atribut

I= Atribut ke-i

3. Membuat *Weight Score* (WS) bobot ini merupakan perkalian antara weight faktor dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*=MSS)

Rumus :

$$WS_i = WIF_i \times MSS_i$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

i= atribut aspek kemampuan kelompok ke-i

4. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks*

Rumus :

$$CSI = \sum_{i=1}^p WSi \times 100\%$$

5

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Skala kepuasan nasabah yang umum dipakai dalam interpretasi index adalah skala nol sampai satu seperti tabel berikut :

**Tabel 3. 4. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan**

<b>Nilai Indeks</b>	<b>Kriteria indeks kepuasan pelanggan</b>
0% - 35%	Sangat tidak puas
36% - 50%	Tidak puas
51% - 65%	Cukup puas
66% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat puas

*Sumber : Royan Firdaus (2021).*