



INTEGRASI METODE IPA DAN KANO MODEL DALAM MENGANALISIS KUALITAS LAYANAN TOKO ROTI DI UNIT SUNTER

INTEGRATION OF IPA METHOD AND KANO MODEL IN ANALYZING SERVICE QUALITY BAKERY IN SUNTER UNIT

Glisina Dwinoor Rembulan¹⁾, Giovandri Septorino²⁾, Filscha Nurprihatin³⁾

^{1,2} Teknik Industri, Universitas Bunda Mulia, Jl. Lodan Raya No. 2 Ancol, Jakarta Utara

³ Teknik Industri, Sampoerna University, Jl. Raya Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Email corresponding.author: rembulanglisina@gmail.com¹⁾, giovandriseptorino@gmail.com²⁾, filscha.nurprihatin@sampoernauniversity.ac.id³⁾

Received:
09 Mei 2022

Accepted:
15 Mei 2022

Published:
02 Juni 2022

Abstrak

Perusahaan XYZ yang bergerak di bidang makanan khususnya roti, ingin terus mempertahankan kualitas produk dan pelayanan yang baik untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan memberikan perbaikan berkelanjutan. Dalam upaya perbaikan berkelanjutan, perusahaan harus mengetahui faktor yang menjadi perhatian utama bagi para konsumen dengan melakukan observasi terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Kano Model, kemudian kedua metode tersebut diintegrasikan untuk mengetahui urutan perbaikan setiap atribut yang harus diprioritaskan oleh perusahaan. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut yang perlu diperbaiki berdasarkan metode IPA karena berada pada kuadran pertama, 11 atribut berada dalam kategori one-dimensional dan 6 atribut berada dalam kategori must-be berdasarkan metode Kano Model, dan 8 atribut yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan dengan integrasi metode IPA dan Kano Model.

Kata Kunci: IPA, Kano Model, integrasi IPA dan Kano Model

Abstract

XYZ company, which is engaged in the food sector, especially bread, wants to continue to maintain product quality and good service to meet customer satisfaction by providing continuous improvement. In an effort to continuously improve, companies must know the factors that are the main concern for consumers by observing the services provided by the company. This research was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) and Kano Model methods, then the two methods were integrated to determine the order of improvement of each attribute that the company should prioritize. This study shows that there are 4 attributes that need to be improved based on the IPA method because they are in the first quadrant, 11 attributes are in the one-dimensional category and 6 attributes are in the must-be category based on the Kano Model method, and 8 attributes need to be improved based on the integration of IPA method and Kano Model.

Keywords: IPA, Kano Model, integration of IPA and Kano Model

How to cite: Rembulan, G. D., Septorino, G., Nurprihatin, F., 2022. "Integrasi Metode IPA dan Kano Model Dalam Menganalisis Kualitas Layanan Toko Roti di Unit Sunter" *Journal of Industrial Engineering and Operation Management (JIEOM)*, 5(1), 1-14.

PENDAHULUAN

Kinerja suatu industri dapat diukur dengan banyak alat ukur. Pada umumnya kinerja yang diukur oleh konsumen dapat dilihat dari segi kualitas, biaya, penyampaian produk, meskipun terdapat beberapa faktor tambahan seperti keselamatan kerja, moral, dan lingkungan. Pada industri makanan dan minuman penting sekali untuk menjaga kualitas dan mengeliminasi atau mengurangi kegiatan yang bersifat pemborosan (Tannady, Gunawan, et al., 2019). Kegiatan yang bersifat pemborosan antara lain transportasi, persediaan, gerakan, waktu menunggu, produksi berlebihan, proses berlebihan, dan produk cacat.

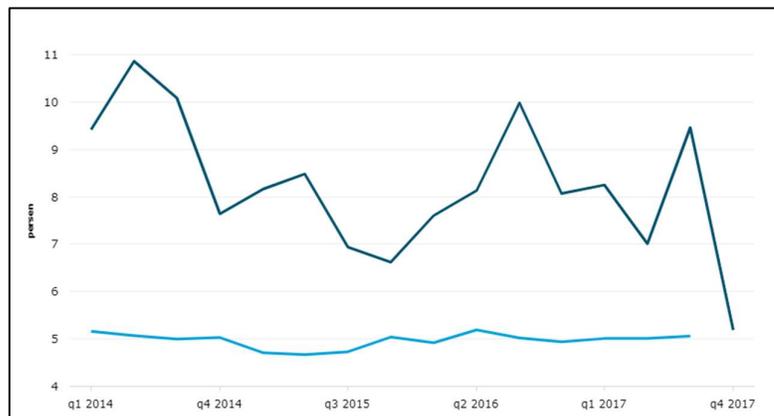
Transportasi merupakan perpindahan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya (Nurprihatin & Tannady, 2018). Penelitian sebelumnya membahas tentang vehicle routing problem dengan tujuan untuk meminimalkan waktu tempuh transportasi (Nurprihatin, Elvina, et al., 2021; Nurprihatin & Lestari, 2020), dan bahkan mempertimbangkan biaya logistik secara langsung (Nurprihatin, Regina, et al., 2021). Waktu transportasi dapat bersifat stokastik, bukan konstan (Montororing & Nurprihatin, 2021; Nurprihatin, Elnathan, et al., 2019). Transportasi juga bisa dipandang dari perpipaan dalam menyampaikan produk seperti air atau gas ke konsumen (Nurprihatin, Andry, et al., 2021).

Jumlah persediaan harus minimal sehingga tidak perlu dilakukan pemeliharaan barang baik dalam bentuk bahan baku, barang setengah jadi, maupun barang jadi. Dalam meminimalkan persediaan di industri makanan dan minuman, analisis secara lengkap dari perencanaan hingga produk jadi perlu dilakukan (Nurprihatin, Gotami, et al., 2021).

Waktu menunggu merupakan waktu yang tidak produktif sehingga perlu diminimalkan. Penelitian sebelumnya membahas tentang produktivitas tenaga kerja pada sector kreatif dan industri perkebunan (Tannady, Erlyana, et al., 2019; Tannady et al., 2020). Waktu menunggu juga dapat diminimalkan dengan mengatur penjadwalan produksi (Nurprihatin et al., 2020). Waktu menunggu dalam suatu proyek dapat dilakukan dengan mengimplementasikan *Critical Path Method (CPM)-Program Evaluation and Review Technique (PERT)* (Andiyan et al., 2021).

Untuk menghindari produk cacat, perlu dilakukan pemeliharaan mesin secara berkala (Nurprihatin, Angely, et al., 2019). Selain itu, penempatan stasiun inspeksi juga dapat dipertimbangkan (Regent Montororing & Nurprihatin, 2021).

Setiap kebutuhan perusahaan harus mampu untuk dipenuhi (Andry et al., 2020), termasuk perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman. Beberapa faktor determinan pada industri makanan juga dibahas dengan produk ikan asin (Christian et al., 2021). Industri makanan dan minuman dapat diartikan sebagai sektor yang berpengaruh besar dalam kemajuan perekonomian di Indonesia. Produk Domestik Bruto (PDB) industri mamin di tahun 2016 berkontribusi sebesar 6,2% dari keseluruhan PDB di Indonesia. Pada bulan ke-7 sampai dengan bulan ke-9 di tahun 2017, PDB sub sektor industri makanan dan minuman meningkat sebesar 9,46%, yang lebih besar dari pertumbuhan ekonomi di Indonesia sebesar 5,06%. Gambar 1. merupakan grafik pertumbuhan industri makanan dan minuman dalam Produk Domestik Bruto pada tahun 2014-2017 (Databoks, 2018).



Gambar 1. Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman dalam Produk Domestik Bruto Tahun 2014-2017 Sumber: (Databoks, 2018)

Industri makanan dan minuman juga masuk ke dalam industri pengolahan non migas dan memimpin peningkatan industri pengolahan non migas. Industri makanan dan minuman merupakan industri yang berkontribusi besar terhadap sektor industri pengolahan nonmigas pada bulan Mei sampai dengan Juni di tahun 2021. Dalam sektor industri pengolahan nonmigas, industri makanan dan minuman berkontribusi sebesar 38,42%. Dalam Produk Domestik Bruto (PDB) nasional, industri makanan dan minuman berkontribusi sebesar 6,66% pada tahun 2021. Menjamurnya industri makanan di Indonesia menjadi salah satu pemicu meningkatnya PDB di industri makanan dan minuman (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2021).

Salah industri makanan yang sudah terkenal di Indonesia adalah perusahaan XYZ yang bergerak dibidang makanan siap saji khususnya roti dan kue. Sebagai sebuah perusahaan, XYZ tentunya ingin terus mempertahankan kualitas baiknya sebagai industri makanan khususnya pada produk roti dan kue dan juga memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen (Simanjuntak & Purba, 2020). Keinginan dan kepuasan konsumen merupakan faktor yang penting dalam keberlangsungan industri makanan. Pada industri lainnya, seperti distribusi gas alam, konsumen menginginkan biaya yang murah, sehingga jarak pipa harus diperpendek (Nurprihatin, Octa, et al., 2019). Para pemilik perusahaan di industri makanan harus selalu memberikan perbaikan berkelanjutan agar memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dan berdampak positif bagi perkembangan perusahaan (Winarno & Absor, 2018). Nilai yang dapat ditawarkan oleh pelaku industri makanan dan minuman adalah dengan menjaga kualitas yang baik (Christian et al., 2022).

Kepuasan pelanggan Toko Roti di counter unit Sunter juga dapat diidentifikasi dengan menggunakan hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner awal terhadap 30 responden. Tabel 1.1 merupakan persentase kepuasan pelanggan terhadap atribut kualitas layanan Toko Roti di counter unit Sunter. Atribut-atribut di bawah ini diambil dan diadaptasi dari penelitian-penelitian terdahulu (Nindiani et al., 2018).

Tabel 1. Persentase Kepuasan Pelanggan Toko Roti di Counter Unit Sunter

No	Atribut	Kepuasan				
		1	2	3	4	5
1	Counter yang bersih, rapi, dan nyaman.	23.3%	20%	20%	16.7%	20%
2	Penampilan staf yang bersih, rapi, dan menawan.	6.7%	23.3%	43.3%	13.3%	13.3%
3	Ketersediaan fasilitas toilet yang bersih.	20%	30%	16.7%	20%	13.3%
4	Kelengkapan dan kebersihan peralatan pembantu untuk mengambil roti.	10%	20%	23.3%	30%	16.7%
5	Ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai.	10%	43.3%	16.7%	23.3%	6.7%
6	Lokasi tempat yang mudah dijangkau	16.7%	30%	23.3%	20%	10%
7	Kemudahan pembayaran (tunai/debit/kartu kredit/e-payment)	3.3%	10.7%	23.3%	26.7%	36.7%
8	Pemberian pelayanan sesuai dengan apa yang dipesan	3.3%	13.3%	26.7%	36.7%	20%
9	Produk selalu tersedia dalam jumlah yang cukup ketika dipesan	16.7%	43.3%	20%	13.3%	6.7%
10	Staf selalu responsif terhadap kebutuhan pelanggan	3.3%	26.7%	43.3%	16.7%	10%
11	Karyawan bersedia membantu konsumen yang kesulitan dalam memilih menu yang ditawarkan	0%	23.3%	16.7%	33.3%	26.7%

No	Atribut	Kepuasan				
		1	2	3	4	5
12	Karyawan menguasai informasi menu-menu makanan yang ditawarkan dengan baik	0%	10%	30%	23.3%	36.7%
13	Transaksi pembayaran yang selalu akurat	3.3%	20%	20%	23.3%	33.3%
14	Rasa makanan yang diberikan sebanding dengan harga yang ditawarkan	0%	43.3%	30%	16.7%	10%
15	Ketepatan dalam hal jam buka dan tutup restoran.	10%	30%	26.7%	20%	13.3%
16	Staf memberikan perhatian kepada pelanggan mengenai apa yang mereka butuhkan	0%	23.3%	33.3%	26.7%	16.7%
17	Karyawan mendengarkan dan mengatasi masukan dari konsumen dengan baik	6.7%	30%	30%	16.7%	16.7%

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2021)

Dari Tabel 1. dapat dilihat bahwa atribut pelayanan yang memiliki persentase ketidakpuasan yang lebih besar adalah sebanyak 10 atribut, sedangkan atribut pelayanan yang memiliki persentase kepuasan yang lebih besar adalah sebanyak 7 atribut. Dapat dikatakan bahwa counter Toko Roti khususnya yang berada di unit Sunter masih dinilai memiliki pelayan yang kurang memuaskan bagi para pelanggan karena dari 17 atribut yang diteliti, lebih dari 50% atribut memiliki persentase ketidakpuasan yang lebih besar. Maka dari itu, peninjauan dan penelitian tentang kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan beberapa metode yang ada.

Penelitian sebelumnya membahas *service quality* dalam dua ritel terbesar di Indonesia (Tannady et al., 2018). Penelitian sebelumnya membahas *service quality* pada industri makanan dan minuman, dengan produk tempe (Gunawan et al., 2020). Dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas layanan dengan menggunakan dimensi *service quality*

terhadap Toko Roti berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kano Model bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dimensi service quality dan mengklasifikasikan keinginan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan atribut Kano yaitu *attractive*, *must-be*, dan *one-dimensional* pada kualitas pelayanan yang ada sesuai dengan penilaian yang diperoleh dari apa yang diinginkan oleh para konsumen mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Toko Roti. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengidentifikasi atribut apa saja yang perlu ditingkatkan atau masuk kedalam kuadran I, II, III, dan IV. Dan dilakukan integrasi metode IPA dan Kano Model untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan yang perlu dipertahankan oleh perusahaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan cara mengumpulkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Teori-teori yang ada, digunakan peneliti sebagai referensi atau pedoman untuk melakukan proses pengolahan dan analisis data.

2. Metode Analisis

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara menyuguhkan data-data secara sistematis dalam angka-angka atau persentase dan kemudian diolah dengan metode statistik sehingga diperoleh kesimpulan umum (Widiana, 2016). Pada penelitian ini digunakan metode IPA dan Kano Model. Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut mana yang menjadi prioritas dan harus dilakukan perbaikan atau perlu ditingkatkan kembali, sehingga layanan yang diberikan dapat mendekati harapan dan keinginan pelanggan. Sedangkan Kano Model digunakan untuk mengklasifikasikan atribut mana saja yang masuk kedalam kategori Kano yaitu *attractive*, *must-be*, dan *one-dimensional* sehingga memudahkan perusahaan untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan atribut yang secara signifikan.

3. Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan lima dimensi *service quality* untuk membantu peneliti dalam menyusun kuesioner yang akan disebarakan kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan kuesioner diambil dan diadaptasi dari beberapa referensi terpercaya seperti artikel ilmiah dan jurnal ilmiah. Penyusunan kuesioner dibuat dengan menentukan atribut-atribut yang sesuai dengan lima dimensi *service quality* dan dinilai dapat mewakili karakteristik dari pelayanan yang diberikan oleh counter-counter Toko Roti di unit Sunter. Skala yang digunakan dalam kuesioner tersebut adalah skala Likert dengan score 1 - 5.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner yang telah disusun kepada seluruh pelanggan Toko Roti yang pernah berkunjung maupun membeli

produk dari counter Toko Roti yang berada pada unit Sunter, paling sedikit 85 responden.

5. Data

Pengolahan data diawali dengan dilakukan uji validitas untuk menguji kelayakan kuesioner yang telah dibagikan untuk digunakan dalam penelitian dan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi kuesioner dari waktu ke waktu. Jika data dari kuesioner tersebut dinyatakan valid dan reliabel, maka data tersebut dapat digunakan dalam pengolahan data, tetapi apabila data tersebut dinyatakan tidak valid maka perlu dilakukan penambahan jumlah responden dan jika data dinyatakan tidak reliabel maka perlu dilakukan perancangan ulang kuesioner. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan perhitungan rata-rata kinerja dan kepentingan dari setiap atribut untuk di masukkan ke dalam diagram kartesius yang merupakan bagian dari metode IPA. Setelah itu dilakukan pemetaan kategori untuk setiap atribut yang diujikan dengan metode kano untuk ditentukan mana yang masuk ke dalam kategori *attractive*, *must-be*, dan *one-dimensional*. Setelah metode IPA dan Kano Model selesai dilakukan, dilakukan analisis terhadap setiap atribut untuk menentukan atribut-atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki dan atribut yang perlu dipertahankan oleh perusahaan dengan menggunakan model integrasi Importance Performance Analysis dan Kano Model yang memerlukan data yang diperoleh dari metode IPA dan Kano Model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Integrasi IPA-Kano dilakukan untuk menentukan atribut-atribut yang perlu diprioritaskan perbaikannya dan yang perlu dipertahankan oleh perusahaan. Dengan integrasi IPA-Kano ini, peneliti tidak harus mencari nilai *better* dan *worse* untuk setiap atribut berdasarkan kategori Kano untuk dapat mengetahui atribut mana yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Terdapat enam kategori dalam menggunakan *Kano Model* (Dewi, 2019). Tabel 2 merupakan tabel hasil integrasi metode IPA dan metode kano model dari setiap atribut pertanyaan.

Tabel 2. Integrasi IPA-Kano

Kode	Atribut	Kategori IPA	Kategori Kano	Kategori IPA-Kano
X1	Counter yang bersih, rapi, dan nyaman	Kuadran-I	<i>One-Dimensional</i>	<i>Defenseless</i>
X2	Penampilan <i>staf</i> yang bersih, rapi, dan menawan	Kuadran-IV	<i>One-Dimensional</i>	<i>Supportive Weapon</i>
X3	Ketersediaan fasilitas toilet yang bersih	Kuadran-I	<i>One-Dimensional</i>	<i>Defenseless</i>

Kode	Atribut	Kategori IPA	Kategori Kano	Kategori IPA-Kano
X4	Kelengkapan dan kebersihan peralatan pembantu untuk mengambil roti	Kuadran-II	<i>One-Dimentional</i>	<i>Major Weapon</i>
X5	Ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai	Kuadran-III	<i>One-Dimentional</i>	<i>Defenseless zone</i>
X6	Lokasi tempat yang mudah dijangkau	Kuadran-III	<i>One-Dimentional</i>	<i>Defenseless zone</i>
X7	Kemudahan pembayaran (tunai/debit/ kartu kredit/e-payment)	Kuadran-II	<i>One-Dimentional</i>	<i>Major Weapon</i>
X8	Pemberian pelayanan sesuai dengan apa yang dipesan	Kuadran-II	<i>One-Dimentional</i>	<i>Major Weapon</i>
X9	Produk selalu tersedia dalam jumlah yang cukup ketika dipesan	Kuadran-III	<i>One-Dimentional</i>	<i>Defenseless zone</i>
X10	Staf selalu responsif terhadap kebutuhan pelanggan	Kuadran-IV	<i>Must-Be</i>	<i>Fitness</i>
X11	Karyawan bersedia membantu konsumen yang kesulitan dalam memilih menu yang ditawarkan	Kuadran-II	<i>Must-Be</i>	<i>Survival</i>
X12	Karyawan menguasai informasi mengenai menu-menu makanan yang ditawarkan dengan baik	Kuadran-IV	<i>Must-Be</i>	<i>Fitness</i>
X13	Transaksi pembayaran yang selalu akurat	Kuadran-II	<i>One-Dimentional</i>	<i>Major Weapon</i>

Kode	Atribut	Kategori IPA	Kategori Kano	Kategori IPA-Kano
X14	Rasa makanan yang diberikan sebanding dengan harga yang ditawarkan	Kuadran-I	<i>One-Dimentional</i>	<i>Defenseless</i>
X15	Ketepatan dalam hal jam buka dan tutup restoran	Kuadran-III	<i>Must-Be</i>	<i>Chronic Disesase</i>
X16	<i>Staf</i> memberikan perhatian kepada pelanggan mengenai apa yang mereka butuhkan	Kuadran-IV	<i>Must-Be</i>	<i>Fitness</i>
X17	Karyawan mendengarkan dan mengatasi masukan dari konsumen dengan baik	Kuadran-I	<i>Must-Be</i>	<i>Fatal</i>

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2021)

Hasil pengkategorian IPA-Kano yang telah didapatkan, digunakan untuk mengetahui atribut mana yang dijadikan prioritas untuk diberikan perbaikan oleh perusahaan dengan mempertimbangkan atribut yang masuk kedalam kategori fatal, *chronic disease*, *defenseless*, dan *defenseless zone* yang merupakan kategori yang buruk atau perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan dari perusahaan dengan nilai better dan worse dari setiap atribut. Tabel 3 merupakan kategori IPA-Kano beserta nilai better dan worse dari semua atribut yang masuk kedalam kategori fatal, *chronic disease*, *defenseless*, dan *defenseless zone*.

Tabel 3. Kategori IPA-Kano dan Nilai Better Worse

Urutan Perbaikan	Kode	Atribut	Kategori IPA-Kano	Better	Worse
1	X17	Karyawan mendengarkan dan menerima keluhan atau masukan dari konsumen	<i>Fatal</i>	0.4713	0.7471
2	X15	Ketepatan dalam hal jam buka dan tutup restoran	<i>Chronic Disesase</i>	0.4556	0.4778
3	X3	Ketersediaan fasilitas toilet yang bersih	<i>Defenseless</i>	0.5517	0.7816

Urutan Perbaikan	Kode	Atribut	Kategori IPA-Kano	Better	Worse
4	X1	Counter yang bersih, rapi, dan nyaman	<i>Defenseless</i>	0.6552	0.8506
5	X14	Rasa makanan yang diberikan sebanding dengan harga yang ditawarkan	<i>Defenseless</i>	0.5977	0.6092
6	X5	Ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai	<i>Defenseless zone</i>	0.4138	0.4138
7	X6	Lokasi tempat yang mudah dijangkau	<i>Defenseless zone</i>	0.4253	0.4023
8	X9	Produk selalu tersedia dalam jumlah yang cukup ketika dipesan	<i>Defenseless zone</i>	0.5747	0.5517

Sumber: (Pengolahan Data Primer, 2021)

Berdasarkan hasil integrasi tersebut, dapat diketahui bahwa atribut yang paling pertama dijadikan prioritas untuk perbaikan adalah atribut dengan kategori fatal yaitu karyawan mendengarkan dan mengatasi masukan dari konsumen dengan baik yang akan menyebabkan kenaikan tingkat kepuasan sebesar 0,4713 jika kinerja atribut baik dan penurunan sebesar 0,7471 jika kinerja atribut buruk. Pada hakikatnya, kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau pelayanan yang diberikan oleh pelaku bisnis merupakan suatu hal yang sulit dicapai jika pelaku usaha atau industri jasa tidak begitu memahami apa yang diinginkan konsumennya (Lubis & Andayani, 2017).

Prioritas kedua adalah atribut dengan kategori chronic disesase yaitu ketepatan dalam hal jam buka dan tutup restoran yang akan menyebabkan kenaikan tingkat kepuasan sebesar 0,4556 jika kinerja atribut baik dan penurunan sebesar 0,4778 jika kinerja atribut buruk. Prioritas ketiga, keempat, dan kelima adalah atribut dengan kategori defenseless yaitu ketersediaan fasilitas toilet yang bersih yang akan menyebabkan kenaikan tingkat kepuasan sebesar 0,5517 jika kinerja atribut baik dan penurunan sebesar 0,7816 jika kinerja atribut buruk, counter yang bersih, rapi, dan nyaman yang akan menyebabkan kenaikan tingkat kepuasan sebesar 0,6552 jika kinerja atribut baik dan penurunan sebesar 0,8506 jika kinerja atribut buruk, dan rasa makanan yang diberikan sebanding dengan harga yang ditawarkan yang akan menyebabkan kenaikan tingkat kepuasan sebesar 0,5977 jika kinerja atribut baik dan penurunan sebesar 0,6092 jika kinerja atribut buruk.

Prioritas keenam, ketujuh, dan kedelapan adalah atribut dengan kategori *defenseless zone* yaitu ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai yang akan menyebabkan

kenaikan tingkat kepuasan sebesar 0,4138 jika kinerja atribut baik dan penurunan sebesar 0,4138 jika kinerja atribut buruk, lokasi tempat yang mudah dijangkau yang akan menyebabkan kenaikan tingkat kepuasan sebesar 0,4253 jika kinerja atribut baik dan penurunan sebesar 0,4023 jika kinerja atribut buruk, dan produk selalu tersedia dalam jumlah yang cukup ketika dipesan yang akan menyebabkan kenaikan tingkat kepuasan sebesar 0,5747 jika kinerja atribut baik dan penurunan sebesar 0,5517 jika kinerja atribut buruk.

KESIMPULAN

Berdasarkan metode IPA, dapat diketahui bahwa atribut yang berada pada kuadran I atau atribut yang memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi perusahaan belum dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh konsumen adalah counter yang bersih, rapi, dan nyaman, ketersediaan fasilitas toilet yang bersih, rasa makanan yang diberikan sebanding dengan harga yang ditawarkan, dan karyawan mendengarkan dan mengatasi masukan dari konsumen dengan baik.

Berdasarkan hasil Kano Model, dari 17 atribut layanan yang diujikan, diketahui bahwa terdapat 11 atribut yang masuk ke dalam kategori one-dimensional antara lain counter yang bersih, rapi, dan nyaman, penampilan staf yang bersih, rapi, dan menawan, ketersediaan fasilitas toilet yang bersih, kelengkapan dan kebersihan peralatan pembantu untuk mengambil roti, ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai, lokasi tempat yang mudah dijangkau, kemudahan pembayaran (tunai/debit/kartu kredit/*e-payment*), pemberian pelayanan sesuai dengan apa yang dipesan, produk selalu tersedia dalam jumlah yang cukup ketika dipesan, transaksi pembayaran yang akurat, dan rasa makanan yang berikan sebanding dengan harga yang ditawarkan dan 6 atribut yang masuk ke dalam kategori must-be yaitu staf yang selalu responsif terhadap kebutuhan pelanggan, karyawan bersedia membantu konsumen yang kesulitan dalam memilih menu yang ditawarkan, karyawan menguasai informasi mengenai menu-menu makanan yang ditawarkan dengan baik, ketepatan dalam hal jam buka dan tutup restoran, staf memberikan perhatian kepada pelanggan mengenai apa yang mereka butuhkan, dan karyawan mendengarkan dan mengatasi masukan dari konsumen dengan baik.

Berdasarkan hasil integrasi metode IPA-Kano Model, dapat diketahui bahwa atribut yang paling pertama dijadikan prioritas untuk perbaikan adalah karyawan mendengarkan dan mengatasi masukan dari konsumen dengan baik, kedua adalah ketepatan dalam hal jam buka dan tutup restoran, ketiga adalah ketersediaan fasilitas toilet, keempat adalah counter yang bersih, rapi, dan nyaman, kelima adalah rasa makanan yang diberikan sebanding dengan harga yang ditawarkan, keenam adalah ketersediaan tempat parkir yang cukup memadai, ketujuh adalah lokasi tempat yang mudah dijangkau, dan kedelapan adalah produk selalu tersedia dalam jumlah yang cukup ketika dipesan.

REFERENSI

- Andiyan, A., Putra, R. M., Rembulan, G. D., & Tannady, H. (2021). Construction Project Evaluation Using CPM-crashing, CPM-PERT and CCPM for Minimize Project Delays. *Journal of Physics: Conference Series*, 1933(1), 012096. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1933/1/012096>
- Andry, J. F., Tannady, H., & Nurprihatin, F. (2020). Eliciting Requirements of Order Fulfilment in A Company. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 771(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/771/1/012023>
- Christian, M., Dewi, D., Rembulan, G. D., Indriyarti, E. R., Wibowo, S., & Yuniarto, Y. (2021). Business Performance Determinants of Salted Fish Distribution in Kapuk During the COVID-19. *Journal of Distribution Science*, 19(6), 29–39. <https://doi.org/10.15722/jds.19.6.202106.29>
- Christian, M., Japri, E. P., Rembulan, G. D., & Yulita, H. (2022). Identification of Needs for Increasing the Selling Value of Salted Fish in Kali Baru. *Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan*, 6(1), 10–16. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Databoks. (2018). *Industri Makanan dan Minuman Tumbuh di Atas PDB Nasional*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/01/30/industri-makanan-dan-minum-tumbuh-di-atas-pdb-nasional>
- Dewi, S. K. (2019). Identifikasi Atribut Kepuasan Pelanggan dengan Model KANO. *Prosiding Seminar Nasional IENACO*, 423–429.
- Gunawan, F. E., Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., & Tannady, H. (2020). Service Quality Analysis of SMEs Tempe in Province of Jakarta, Indonesia. *Technology Reports of Kansai University*, 62(7), 3827–3833.
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2021). *Pasok Kebutuhan Pangan Selama Pandemi, Kontribusi Industri Mamin Meroket*. <https://kemenperin.go.id/artikel/22682/Pasok-Kebutuhan-Pangan-Selama-Pandemi,-Kontribusi-Industri-Mamin-Meroket%20%20%20>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Montororing, Y. D. R., & Nurprihatin, F. (2021). Improving Vehicle Routing Decision for Subsidized Rice Distribution Using Linear Programming Considering Stochastic Travel Times. *Journal of Physics: Conference Series*, 1811(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1811/1/012007>
- Nindiani, A., Hamsal, M., & Purba, H. H. (2018). Product and Service Quality Analysis: An Empirical Study of Customer Satisfaction in a Bakery. *Binus Business Review*, 9(2), 95–103. <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i2.4257>
- Nurprihatin, F., Andry, J. F., & Tannady, H. (2021). Setting the Natural Gas Selling Price Through Pipeline Network Optimization and Project Feasibility Study. *Journal of Physics: Conference Series*, 1811(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1811/1/012008>

- Nurprihatin, F., Angely, M., & Tannady, H. (2019). Total Productive Maintenance Policy to Increase Effectiveness and Maintenance Performance Using Overall Equipment Effectiveness. *Journal of Applied Research on Industrial Engineering*, 6(3), 184–199. <https://doi.org/10.22105/jarie.2019.199037.1104>
- Nurprihatin, F., Elnathan, R., Rumawan, R. E., & Regina, T. (2019). A Distribution Strategy Using a Two-step Optimization to Maximize Blood Services Considering Stochastic Travel Times. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 650(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/650/1/012043>
- Nurprihatin, F., Elvina, Rembulan, G. D., Christianto, K., & Hartono, H. (2021). Decision Support System for Truck Scheduling in Logistic Network Through Cross-docking Strategy. *Journal of Physics: Conference Series*, 1811(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1811/1/012009>
- Nurprihatin, F., Gotami, M., & Rembulan, G. D. (2021). Improving the Performance of Planning and Controlling Raw Material Inventory in Food Industry. *International Journal of Research in Industrial Engineering*, 10(4), 332–345. <https://doi.org/10.22105/riej.2021.306872.1250>
- Nurprihatin, F., Jayadi, E. L., & Tannady, H. (2020). Comparing Heuristic Methods' Performance for Pure Flow Shop Scheduling Under Certain and Uncertain Demand. *Management and Production Engineering Review*, 11(2), 50–61. <https://doi.org/10.24425/mper.2020.133728>
- Nurprihatin, F., & Lestari, A. (2020). Waste Collection Vehicle Routing Problem Model with Multiple Trips, Time Windows, Split Delivery, Heterogeneous Fleet and Intermediate Facility. *Engineering Journal*, 24(5). <https://doi.org/10.4186/ej.2020.24.5.55>
- Nurprihatin, F., Octa, A., Regina, T., Wijaya, T., Luin, J., & Tannady, H. (2019). The Extension Analysis of Natural Gas Network Location-routing Design Through the Feasibility Study. *Journal of Applied Research on Industrial Engineering*, 6(2), 108–124. <https://doi.org/10.22105/jarie.2019.174164.1082>
- Nurprihatin, F., Regina, T., & Rembulan, G. D. (2021). Optimizing Rice Distribution Routes in Indonesia Using a Two-step Linear Programming Considering Logistics Costs. *Journal of Physics: Conference Series*, 1811(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1811/1/012010>
- Nurprihatin, F., & Tannady, H. (2018). An Integrated Transportation Models and Savings Algorithm to Minimize Distribution Costs. *Proceeding of the 1st Asia Pacific Conference on Research in Industrial and Systems Engineering*, 216–221.
- Regent Montororing, Y. D., & Nurprihatin, F. (2021). Model of Quality Control Station Allocation with Consider Work in Process, and Defect Probability of Final Product. *Journal of Physics: Conference Series*, 1811(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1811/1/012013>
- Simanjuntak, P., & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Holland Bakery di Kota Batam. *Journal of Management, Accounting, Economic and Business*, 1(2), 315–329. <http://trianglesains.makariz.org>

- Tannady, H., Andry, J. F., & Nurprihatin, F. (2020). Determinants Factors Toward the Performance of the Employee in the Crude Palm Oil Industry in West Sumatera, Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1–5. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/771/1/012066>
- Tannady, H., Erlyana, Y., & Nurprihatin, F. (2019). Effects of Work Environment and Self-efficacy Toward Motivation of Workers in Creative Sector in Province of Jakarta, Indonesia. *Quality - Access to Success*, 20(172), 165–168.
- Tannady, H., Gunawan, E., Nurprihatin, F., & Wilujeng, F. R. (2019). Process Improvement to Reduce Waste in the Biggest Instant Noodle Manufacturing Company. *Journal of Applied Engineering Science*, 17(2), 203–212. <https://doi.org/10.5937/jaes17-18951>
- Tannady, H., Nurprihatin, F., & Hartono, H. (2018). Service Quality Analysis of Two of the Largest Retail Chains with Minimart Concept in Indonesia. *Business: Theory and Practice*, 19, 177–185. <https://doi.org/10.3846/BTP.2018.18>
- Widiana, I. W. (2016). Pengembangan Asesmen Proyek dalam Pembelajaran IPA di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(2), 147–157. <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v5i2.8154>
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>