

Kajian kualitas layanan Kantin Halal Soedirman dengan metode Importance Performance Analysis (IPA)

Eugenia Alma Elvira¹, Poppy Arsil^{1*}, Dian Novitasari¹

¹Prodi Teknik Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

Email korespondensi: poppy.arsil@unsoed.ac.id

Riwayat Artikel

Diajukan : 4 September 2025

Direvisi : 20 September 2025

Ditelaah : 10 September 2025

Diterima : 30 September 2025

DOI : <https://doi.org/10.20884/1.hakikat.2025.1.2.17700>

Abstrak

Kantin Halal Soedirman merupakan kantin percontohan halal dan penopang Zona Kuliner Halal, Aman dan Sehat (KHAS) universitas perlu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kajian kualitas layanan kantin. Penelitian ini bertujuan mengkaji tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas pelayanan kantin dengan menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA). Sebanyak 100 responden disurvei dengan menggunakan teknik accidental, snowball, dan purposive sampling. Variabel kualitas pelayanan yang diteliti terdiri dari 1) bukti fisik, 2) keandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan, dan 5) empati. Tahapan uji adalah uji validitas dan reliabilitas kuisioner serta metode IPA. Hasil survei menunjukkan bahwa karakteristik konsumen Kantin Halal Soedirman didominasi mahasiswi yang berbelanja berkelompok, membeli makanan berat dan minuman. Atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tapi kinerja yang rendah meliputi konsistensi penyajian (rasa, kualitas), kecepatan pelayanan, kenyamanan kantin dan sumberdaya staf kantin. Sedangkan atribut yang sudah berkinerja baik dan penting adalah kebersihan dan keterampilan karyawan. Standarisasi pelayanan dan pelatihan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kata kunci: atribut; halal; kinerja; sertifikasi halal; tingkat kepentingan; restoran

Abstract

A evaluation of Soedirman Halal Canteen's service quality is necessary to increase customer satisfaction as Kantin Halal Soedirman is a model halal canteen and backbone for the Halal, Safe, and Healthy Culinary Zone (KHAS). This study aims to evaluate the significance and performance of canteen service quality attributes through Importance Performance Analysis (IPA). A total of 100 respondents were questioned employing accidental, snowball, and purposive sampling methods. The examined service quality characteristics comprised 1) tangibles, 2) reliability, 3) responsiveness, 4) assurance, and 5) empathy. The data analysis include the validation and reliability assessment of the questionnaire following by the IPA method. The survey results show

that the customers of Soedirman Halal Canteen primarily consists of female students who shop in groups and tend to purchase heavy meals and beverages. Attributes of significant importance while exhibiting low performance include presentation consistency (taste, quality), service speed, canteen comfort, and staff resources. Simultaneously, important attributes with good performance include sustaining hygiene and employee competencies. Standardization of services and training is necessary to achieve enhanced service quality.

Keywords: *attributes; importance level; halal; halal certification; performance; restaurant*

1. Pendahuluan

Pendidikan tinggi tidak saja menyelenggarakan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, akan tetapi juga menyediakan fasilitas pendukung salah satunya kantin. Kantin kampus dapat berperan dalam penyediaan jasa konsumsi bagi semua pihak yang beraktivitas di dalam kampus (Meftahudin, 2018). Pelayanan kantin dituntut mampu memenuhi regulasi pemerintah seperti kewajiban halal sesuai UU Nomor 33 tahun 2014 dan layak hygiene dan sanitasi. Kantin Halal Soedirman berada di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman (Unsoed) tepatnya di area Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang dikelola oleh Halal Center Unsoed. Kantin ini telah memiliki sertifikat halal melalui jalur reguler dengan nomor sertifikat ID 33110020784070624 dan telah mendapatkan label pembinaan sanitasi dari Dinas kesehatan Kabupaten Banyumas (Gambar 1). Beroperasi semenjak 1 November 2021, kehadiran kantin halal berperan sebagai kantin percontohan halal sekaligus menopang Zona Kuliner, Halal, Aman dan Sehat (KHAS) UNSOED. Kantin Halal Soedirman telah bekerjasama dengan BI Jakarta, PT Surveyor, KNEKS, BI Perwakilan Purwokerto, Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas dalam penguatan dan akselerasi sertifikat halal dan sanitasinya. Sejalan dengan El-Said & Fathy (2015), Keberadaan kantin yang telah memiliki sertifikat halal dan label sanitasi, memberikan tantangan baru bagi Kantin Halal Soedirman untuk peningkatan kepuasan pelayanan kepada konsumen.



Gambar 1. Sertifikat Halal Kantin Halal Soedirman melalui jalur reguler.

Sebagai sebuah proses bisnis, pelayanan yang diberikan oleh Kantin Halal Soedirman tidak selalu dianggap memuaskan oleh konsumen, sehingga pengelola dan staf kantin terkadang mendapatkan keluhan konsumen. Keluhan konsumen merupakan bentuk respon konsumen atas ketidakpuasan terhadap standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan yang diberikan oleh pekerja yang berpengaruh kepada konsumen. Keluhan konsumen merupakan harapan konsumen yang belum terpenuhi (Venmard *et al.*, 2017). Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 32 konsumen Kantin Halal Soedirman, didapatkan hasil bahwa sebanyak 23 responden menyatakan pelayanan yang diberikan cukup lama, 7 responden menyatakan staf masih ragu dalam menjawab pertanyaan konsumen dan menyediakan pesanan, 5 responden menyatakan tempat duduk kurang nyaman, porsi makanan kurang sesuai, dan staf kurang peka terhadap kebutuhan konsumen, serta keluhan-keluhan lainnya. Adanya keluhan yang dirasakan konsumen merupakan suatu dorongan yang harus dilakukan oleh pengelola Kantin Halal Soedirman untuk dilakukannya evaluasi dan penyusunan strategi guna meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang lebih baik.

Zanetta *et al.* (2024) mereview 111 artikel dan 117 faktor terkait dengan dasar pemilihan konsumen ketika akan memilih restoran atau penyedia jasa makanan. Faktor tersebut dikelompokkan menjadi atmosfir restoran, makanan, pelayanan, harga, perilaku, kepercayaan, pengalaman dan perusahaan. Makanan yang disajikan menjadi faktor utama dalam menentukan restoran yang dipilih. Penelitian terhadap kepuasan kantin universitas sudah dilakukan diantaranya Serhan & Serhan (2019) di Lebanon

yang merekomendasikan kantin universitas melakukan perbaikan kualitas diet dan dan menawarkan makanan yang lebih bergizi. Sementara Hutchesson et al., (2021) yang melakukan penelitian di kantin universitas di Australia melaporkan bahwa 94 persen mahasiswa membeli makanan dan minuman di kampus dengan frekuensi pembelian paling kurang satu kali seminggu (59%). Kepuasan konsumen terhadap kesediaan dan tipe makanan, serta harga masih rendah. Akan tetapi kepuasan terhadap opsi makanan yang lebih sehat dan berkualitas bagus cukup tinggi. Sucipto, Rahman & Mustanirroh (2018) juga mengkaji faktor pendorong konsumen berbelanja di kantin universitas. Penelitian terkait kepuasan konsumen terhadap kantin yang telah bersertifikat halal dan berada di dalam kampus masih jarang diteliti. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan dan produk yang baik. Kepuasan yang tinggi dari konsumen menciptakan kelekatan emosional pada suatu produk atau jasa. Jika konsumen memberikan penilaian yang buruk terhadap kualitas, kinerja, dan fasilitas kantin, minat konsumen untuk berkunjung kembali ke kantin akan menurun. Namun, ketika konsumen memberikan penilaian yang baik, minat konsumen untuk kembali berkunjung ke kantin akan meningkat.

Berdasarkan uraian latar belakang dan keluhan konsumen yang diketahui dari hasil kuesioner studi pendahuluan, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan cara membandingkan antara kepentingan dan kinerja pelayanan yang diberikan Kantin Halal Soedirman berdasarkan dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*) (Stevens, Knutson & Patton, 1995). Pengukuran tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dan kinerja kantin yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penggunaan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)*, diharapkan mampu menentukan tingkat kepuasan konsumen dan atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh Kantin Halal Soedirman (Martilla & James, 1977). Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah meneliti kinerja dan performansi atribut kepuasan pada Kantin halal Soedirman. Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* telah banyak digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja atribut pada rumah makan dan kantin (Tzeng & Chang, (2011); Liu & Tse (2018)).

2. Metode Penelitian

2.1. Prosedur Pengambilan Sampel

Penelitian ini dilakukan di Kantin Halal Soedirman yang terletak di kompleks LPPM Unsoed, kampus Unsoed Grendeng, Jalan Dr. Soeparno, Kecamatan Purwokerto Utara. Responden adalah konsumen yang berbelanja di Kantin Halal Soedirman minimal 3 kali *dine-in* dan berusia diatas 17 tahun. Pemilihan responden dilakukan secara *accidental sampling* dengan mensurvei konsumen yang datang berbelanja ke kantin. Selain itu responden juga didekati dengan pendekatan *snowball sampling* yaitu melalui rekomendasi pengelola kantin dan kemudian responden berikutnya ditentukan berdasarkan rekomendasi responden yang diwawancarai. Kedua teknik ini termasuk kedalam teknik *Non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018). Adapun jumlah responden untuk populasi yang tidak diketahui dapat dihitung dengan rumus Cochran (Sugiyono, 2018).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- n : Jumlah sampel yang diperlukan
- z : Harga dalam kurva normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96
- p : Peluang benar 50% = 0,5
- q : Peluang salah 50% = 0,5
- e : Tingkat kesalahan sampel 10% = 0,1

Berdasarkan Persamaan (1), maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}{(0,1)^2}$$
$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden.

2.2. Variabel Penelitian

Metode IPA memiliki lima dimensi kualitas layanan: *tangibles* (fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (Stevens, Knutson & Patton, 1995).

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) terdiri dari wujud fisik perlengkapan dan penampilan individu yang bekerja di sana. Dimensi ini memiliki fitur seperti:

- a. Area parkir menarik secara visual
- b. Eksterior bangunan menarik secara visual
- c. Area makan menarik secara visual
- d. Staf bersih, sopan, dan berpakaian rapi
- e. Dekorasi kantin sesuai dengan tampilan dan kisaran harganya
- f. Menunya mudah dibaca
- g. Menunya menarik secara visual yang mencerminkan tampilan kantin
- h. Area makan nyaman dan mudah untuk beraktivitas
- i. Kamar kecil benar-benar bersih
- j. Tempat makan benar-benar bersih

2. *Reliabilitas* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan dengan andal dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi ini mencakup hal-hal berikut:

- a. Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
- b. Staf dengan cepat memperbaiki kesalahan
- c. Terpercaya dan konsisten
- d. Memberikan cek tamu yang akurat
- e. Menyediakan makanan dan minuman persis seperti yang dipesan

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Faktor-faktor ini termasuk:

- a. Staf kantin berkolaborasi untuk menjaga kecepatan dan kualitas pelayanan;

- b. Pelayanan cepat dan tepat; dan
 - c. Staf berusaha lebih banyak untuk memenuhi permintaan khusus pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk memberikan kepercayaan. Faktor-faktor ini termasuk:
- a. Karyawan dapat menjawab pertanyaan dengan lengkap
 - b. Anda merasa nyaman dan percaya diri dalam berhubungan dengan staf
 - c. Staf siap memberikan informasi tentang menu, bahan, dan cara pembuatannya
 - d. Keadaan kantin membuat Anda merasa aman secara pribadi
 - e. Staf terlatih, kompeten, dan berpengalaman
 - f. Manajemen kantin tampaknya membantu staf melakukan pekerjaannya dengan baik
5. Empati terdiri dari perhatian dan kepedulian khusus yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Faktor-faktor ini termasuk:
- a. Staf memperhatikan kebutuhan dan keinginan pribadi Anda;
 - b. Pelayanan yang diberikan membuat Anda merasa unik;
 - c. Manajemen dan staf kantin mengantisipasi kebutuhan dan keinginan Anda;
 - d. Staf bersimpati dan menentramkan Anda jika ada yang tidak beres; dan
 - e. Manajemen dan staf kantin tampaknya lebih memperhatikan kepentingan pelanggan daripada kepentingan mereka sendiri.

Penilaian kuesioner IPA menggunakan skala likert dengan skor 1-5. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Tabel 1 menunjukkan pilihan penilaian untuk kuesioner IPA.

Tabel 1. Skala tingkat kepentingan dan kinerja

Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kinerja	Skor
Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1
Tidak Penting (TP)	2	Tidak Memuaskan (TM)	2
Cukup Penting (CP)	3	Cukup Memuaskan (CM)	3
Penting (P)	4	Memuaskan (M)	4
Sangat Penting (SP)	5	Sangat Memuaskan (SM)	5

Sumber: Algifari (2016)

2.3. Analisis data

Penelitian ini menggunakan analisis kinerja penting (IPA) untuk menganalisis data. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa valid atau sah instrumen penelitian berupa pernyataan yang digunakan dalam kuisisioner. Untuk mengolah data, Statistical Program for Social Science (SPSS) 26.0 digunakan. Berikut ini adalah penjelasan tentang alat analisis data yang digunakan:

1. Uji Validitas: Ini adalah pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi kemampuan instrumen penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sangadji & Sopiah, 2010). Penghitungan pengujian dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\left\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\right\} \left\{N \sum y^2 - (\sum y)^2\right\}}} \quad (2)$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

N : Jumlah sampel

Σ_x : Jumlah skor item

Σ_y : Jumlah skor total item

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu ukuran yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen penelitian yang digunakan cukup dapat dipercaya untuk dijadikan alat pengumpul data (Sangadji & Sopiah, 2010). Pengujian dihitung menggunakan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (3)$$

Keterangan:

r_{11} : Koefisien reliabilitas *instrument* (total tes)

k : Jumlah butir pertanyaan yang sah

$\Sigma \sigma_b^2$: Jumlah varian butir

σ_t^2 : Varian skor total

3. Importance Performance Analysis (IPA)

Penilaian konsumen Kantin Halal Soedirman terhadap tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan atribut kualitas pelayanan diukur dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam empat langkah (Budhiana & Wahida, 2019). Dalam metode IPA, langkah pertama adalah menghitung nilai rata-rata masing-masing faktor dalam kolom kinerja (\bar{x}) dan kepentingan (\bar{y}), sehingga nilai rata-rata (x) dan (y) diperoleh dengan menggunakan rumus berikut:

- a. Menghitung nilai rata-rata tiap faktor dari kolom kinerja (x) dan kepentingan (y) sehingga didapatkan nilai rata-rata (\bar{x}) dan (\bar{y}) dengan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{n} \quad (4)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n} \quad (5)$$

Keterangan:

\bar{x} : Nilai bobot rata-rata tingkat kinerja indikator ke-i

\bar{y} : Nilai bobot rata-rata tingkat kepentingan indikator ke-i

k : Nilai batas atas yang harus dicapai

i : Indeks penjumlahan

x_i : Skor penilaian kinerja pelayanan indikator ke-i

y_i : Skor penilaian kepentingan pelayanan indikator ke- i

n : Jumlah responden atau sampel penelitian

- b. Menghitung jumlah rata-rata nilai (\bar{x}) dan (\bar{y}) , sehingga didapatkan nilai batas untuk (\bar{x}) dan (\bar{y}) menggunakan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{p} \quad (6)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{p} \quad (7)$$

Keterangan:

\bar{x} : Nilai pembatas kuadran tingkat kinerja

\bar{y} : Nilai pembatas kuadran tingkat kepentingan

k : Nilai batas atas yang harus dicapai

i : Indeks penjumlahan

$\sum x$: Jumlah nilai rata-rata tingkat kinerja

$\sum y$: Jumlah nilai rata-rata tingkat kepentingan

p : Jumlah seluruh indikator

- c. Menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan kepentingan dengan rumus:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (8)$$

Keterangan:

Tk_i : Tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja

x_i : Skor penilaian kinerja pelayanan

y_i : Skor penilaian kepentingan pelayanan

- d. Memetakan semua nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja ke dalam diagram kartesius IPA dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil *plotting* dengan melihat atribut pada kuadran I, II, III, dan IV.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuisisioner sebagai alat ukur penelitian harus valid dan reliable. Pengukuran kevalidan dan reabilitas dilakukan pada setiap pertanyaan dalam kuisisioner. Suatu penelitian dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan kuisisioner dikatakan reliabel jika pertanyaan yang digunakan untuk mengukur objek yang sama berkali-kali akan menghasilkan data yang sama. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum pengambilan data (Sugiyono, 2018).

Uji validitas Kuesioner

Uji validitas dan reliabilitas uji coba kuesioner dilakukan pada 30 responden. Sebuah kuesioner dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r_{tabel} dapat dihitung dari

degree of freedom (df) = n-2, dengan n adalah jumlah sampel (Purwanto, 2018). Nilai r_{tabel} yang didapatkan dari (df) = n-2, atau (df) = 30-2 = 28, menghasilkan r_{tabel} yang sebesar 0,3610 pada tingkat kepercayaan 5%.

Hasil perhitungan uji validitas menunjukkan bahwa dari 30 pertanyaan terdapat 6 pernyataan tidak valid, yaitu 2 pernyataan pada atribut bukti fisik (*tangibles*), 1 pernyataan pada atribut keandalan (*reliability*), 1 pernyataan pada atribut jaminan (*assurance*), dan 2 pernyataan pada atribut empati (*emphaty*). Pernyataan kuesioner yang tidak valid kemudian dihilangkan, menghasilkan 24 pernyataan. Pernyataan yang tidak valid adalah sebagai berikut:

- 1) Area parkir menarik secara visual (P1)
- 2) Kamar kecil benar-benar bersih (P9)
- 3) Menyediakan cek tamu yang akurat (P15)
- 4) Keadaan kantin membuat Anda merasa aman secara pribadi (P23)
- 5) Pelayanan yang diberikan membuat Anda merasa istimewa (P27)
- 6) Staf bersimpati dan menentramkan jika ada yang tidak beres (P29)

Uji reabilitas

Uji reliabilitas kuesioner menggunakan tes konsistensi internal dengan *Alpha's Cronbach* yang memiliki rentangan nilai koefisien alpha berkisar antara 0 (tanpa reliabilitas) sampai dengan 1 (reliabilitas sempurna). Apabila nilai koefisien reliabilitas lebih dari 0,600, maka atribut pernyataan dapat dikatakan reliabel (Purwanto, 2018). Hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa nilai Alpha berada diatas 0,600 sehingga kuisisioner dianggap reliable.

3.2. Sosiodemografi responden

Konsumer yang mengunjungi Kantin halal Soedirman didominasi mahasiswa dan perempuan dengan penghasilan 1-2 juta. Makanan yang dipesan adalah makanan berat dan minuman dengan datang bersama teman dan kolega (Tabel 2).

Tabel 2. Demografi konsumer pengunjung kantin halal soedirman

Karakteristik	Level	Persentase (%0 N=100
Jenis kelamin	Laki-laki	45
	Perempuan	55
Usia	16 - ≤25	61
	25 - ≤15	15
	36 - ≤13	13
	≥ 46	11
Pekerjaan	Mahasiswa	57
	Dosen	20
	Staf/karyawan	16
	Lainnya	7
Pendapatan	< 1 juta	17
	1 juta- <2 juta	35
	2 juta - <3 juta	10
	3 juta - < 4juta	10
	≥ 4 juta	28
Pesanan	Makanan berat, ringan dan minuman	7
	Makanan berat dan minuman	54
	Makanan berat dan makanan ringan	1

	Makanan berat	20
	Makanan ringan	1
	Minuman	13
	Makanan ringan dan minuman	4
Pola kunjungan	Berkelompok	86
	sendiri	14

3.3. Penentuan Tingkat Kepentingan dan Kinerja atribut kepuasan konsumen dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Untuk menghitung tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen, atribut kualitas pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran yang berbeda dalam analisis kinerja kepentingan (IPA). Setelah memperoleh nilai total skor kepentingan dan kinerja untuk masing-masing atribut, rata-rata kepentingan dan kepuasan dicari. Selanjutnya, nilai tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan seberapa sesuai penilaian kepentingan dan kepuasan daripada masing-masing atribut. Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan IPA secara keseluruhan.

Tabel 3. Perhitungan tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen

Kode Atribut	Atribut	Rata-rata Skor Kepentingan (\bar{y})	Rata-rata Skor Kinerja (\bar{x})	Tki (%)
BF1	Eksterior bangunan menarik secara visual	4,290	3,540	82,517
BF2	Area makan menarik secara visual	4,200	3,470	82,619
BF3	Staf bersih, sopan, dan berpakaian rapi	4,670	4,300	92,077
BF4	Dekorasi kantin sesuai dengan citra dan kisaran harganya	4,100	3,450	84,146
BF5	Menu mudah dibaca	4,630	4,150	89,633
BF6	Menu menarik secara visual yang menceminkan citra kantin	4,370	3,820	87,414
BF7	Area makan nyaman dan mudah untuk beraktivitas	4,590	3,350	72,985
BF8	Tempat makan benar-benar bersih	4,700	4,050	86,170
BF9	Tempat duduk di area makan nyaman	4,550	3,590	78,901
K1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	4,610	3,290	71,367
K2	Staf dengan cepat mengoreksi apa saja yang salah	4,560	3,940	86,404
K3	Terpercaya dan konsisten (dalam hal porsi, rasa, dan kualitas makanan dan minuman)	4,620	3,610	78,139
K4	Penyajian makanan dan minuman persis seperti yang dipesan	4,560	4,180	91,667
DT1	Pada jam sibuk, kantin memiliki staf untuk saling membantu menjaga kecepatan dan kualitas	4,590	3,370	73,420

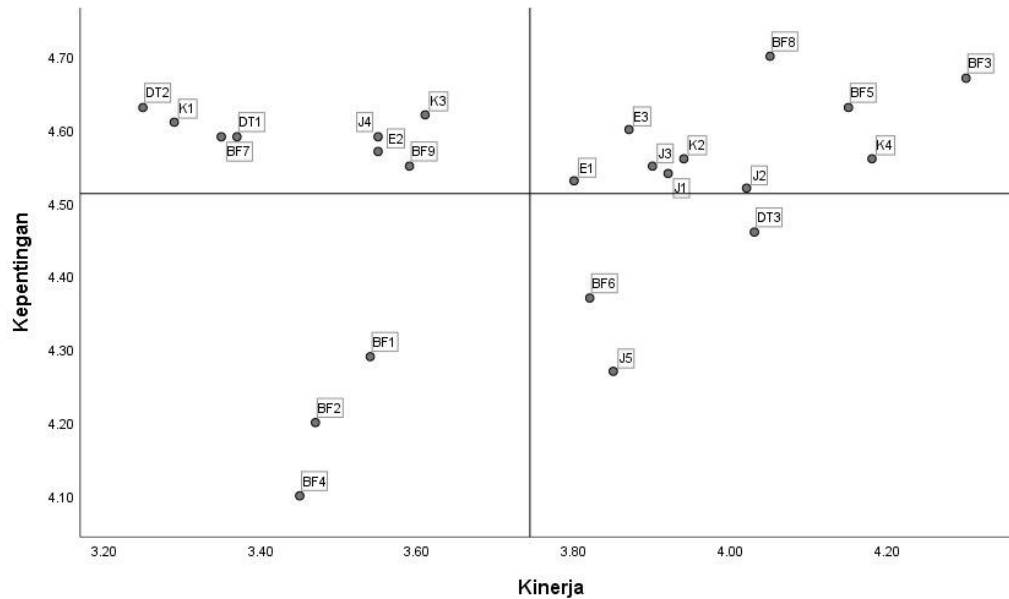
Kode Atribut	Atribut	Rata-rata Skor Kepentingan (\bar{y})	Rata-rata Skor Kinerja (\bar{x})	Tki (%)
DT2	pelayanan Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat	4,630	3,250	70,194
DT3	Staf berusaha ekstra untuk menangani permintaan khusus pelanggan	4,460	4,030	90,359
J1	Karyawan dapat menjawab pertanyaan dengan lengkap	4,540	3,920	86,344
J2	Anda merasa nyaman dan percaya diri dalam berhubungan dengan staf	4,520	4,020	88,938
J3	Staf siap memberikan informasi tentang menu, bahan, dan cara pembuatannya	4,550	3,900	85,714
J4	Staf terlatih, kompeten, dan berpengalaman	4,590	3,550	77,342
J5	Manajemen kantin tampaknya memberikan dukungan kepada staf agar melakukan pekerjaannya dengan baik	4,270	3,850	90,164
E1	Staf peka terhadap kebutuhan dan keinginan pribadi Anda	4,530	3,800	83,885
E2	Manajemen dan staf kantin mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pribadi Anda	4,570	3,550	77,681
E3	Manajemen dan staf kantin tampaknya mengutamakan kepentingan pelanggannya	4,600	3,870	84,130

Nilai pembatas selanjutnya dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan yang digunakan sebagai pembatas antara kuadran I, II, III, dan IV. Nilai-nilai ini dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan berdasarkan Persamaan (6) dan (7):

$$x = \frac{\sum_{j=1}^k \bar{x}_i}{p} = \frac{108,300}{24} = 4,510$$

$$y = \frac{\sum_{j=1}^k \bar{y}_i}{p} = \frac{89,850}{24} = 3,740$$

Setelah memperoleh nilai pembatas kuadran IPA, maka atribut diletakkan pada tiap kuadran berdasarkan hasil perhitungan (Gambar 1).



Gambar 1. Matriks IPA kualitas pelayanan Kantin Halal Soedirman.

Setelah perhitungan dan pembuatan kuadran IPA selesai, ditemukan bahwa 24 atribut terbagi ke dalam empat kuadran yang berbeda. Dengan mempertimbangkan kepentingan dan kinerja, letak atribut pada masing-masing kuadran menentukan indikator kepuasan konsumen. Pengelompokan atribut berdasarkan kuadran IPA adalah sebagai berikut: Kuadran I—tingkat kepentingan tinggi, kinerja rendah—mengandung atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi tidak memenuhi keinginan pelanggan atau tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah (Kuo et al., 2012). Untuk memperbaiki, atribut-atribut penting harus diprioritaskan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang, pengelola kantin harus segera melakukan peningkatan fitur di bidang ini dan mempelajari penyebab masalah pelayanan (Pai et al., 2016).

Setelah dilakukan perhitungan dan pembuatan kuadran IPA, didapatkan bahwa sebanyak 24 atribut tersebar ke dalam empat kuadran berbeda. Letak atribut pada masing-masing kuadran menentukan indikator kepuasan konsumen dengan mempertimbangkan kepentingan dan kinerja. Pengelompokan atribut berdasarkan kuadran IPA adalah sebagai berikut:

a. Kuadran I (tingkat kepentingan tinggi, kinerja rendah)

Kuadran I IPA memuat atribut yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum memenuhi keinginan konsumen atau tingkat kepuasan diperoleh masih rendah (Kuo et al., 2012). Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah atribut kritis yang perlu dijadikan fokus untuk perbaikan. Pengelola kantin harus segera melakukan peningkatan atribut pada kuadran ini dan mencari pemahaman lebih dalam terhadap penyebab permasalahan pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian ulang (Pai et al., 2016). Atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah sebagai berikut:

- 1) Area makan nyaman dan mudah untuk beraktivitas (BF7)
- 2) Tempat duduk di area makan nyaman (BF9)
- 3) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (K1)

- 4) Terpercaya dan konsisten (dalam hal porsi, rasa, dan kualitas makanan dan minuman) (K3)
- 5) Pada jam sibuk, kantin memiliki staf untuk saling membantu menjaga kecepatan dan kualitas pelayanan (DT1)
- 6) Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat (DT2)
- 7) Staf terlatih, kompeten, dan berpengalaman (J4)
- 8) Manajemen dan staf kantin mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pribadi Anda (E2)

Berdasarkan hasil analisis IPA, konsumen masih merasa tidak puas terhadap kinerja atribut pelayanan Kantin Halal Soedirman. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan kantin dipengaruhi oleh pengalaman yang dirasakan oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi pengelola kantin di tingkat universitas untuk menerapkan perbaikan yang disarankan oleh konsumen agar menghindari preferensi konsumen untuk beralih ke pelayanan makanan di luar universitas dibandingkan memilih pelayanan makanan di dalam universitas (Nadzirah *et al.*, 2013). Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut bukti fisik memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. Menurut Pai *et al.* (2016), jika pengelola usaha dapat meningkatkan kinerja atribut pada kuadran ini di masa mendatang, mereka akan dapat memberikan kinerja kualitas pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan umum konsumen.

- b. Kuadran II (tingkat kepentingan tinggi, kinerja tinggi).

Kuadran II IPA memuat atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan telah memenuhi keinginan konsumen atau merasa puas, dan atribut yang termasuk dalam wilayah ini harus dipertahankan (Kuo *et al.*, 2012). Atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah sebagai berikut:

- 1) Staf bersih, sopan, dan berpakaian rapi (BF3)
- 2) Menu mudah dibaca (BF5)
- 3) Tempat makan benar-benar bersih (BF8)
- 4) Staf dengan cepat mengoreksi apa saja yang salah (K2)
- 5) Penyajian makanan dan minuman persis seperti yang dipesan (K4)
- 6) Karyawan dapat menjawab pertanyaan dengan lengkap (J1)
- 7) Anda merasa nyaman dan percaya diri dalam berhubungan dengan staf (J2)
- 8) Staf siap memberikan informasi tentang menu, bahan, dan cara pembuatannya (J3)
- 9) Staf peka terhadap kebutuhan dan keinginan pribadi Anda (E1)
- 10) Manajemen dan staf kantin tampaknya mengutamakan kepentingan pelanggannya (E3)

Berdasarkan hasil analisis IPA, konsumen sudah terpenuhi harapan dan kepuasannya terhadap kinerja pelayanan yang diberikan Kantin Halal Soedirman, kecuali pada atribut daya tanggap. Semakin terpenuhinya harapan konsumen, maka kepuasan konsumen akan meningkat. Menurut Ronitawati & Simangungsong (2016), penyelenggara makanan khususnya di tingkat universitas harus memiliki strategi dalam peningkatan kualitas dan pemasaran produknya agar konsumen dapat dipertahankan keberadaannya atau ditingkatkan lagi jumlahnya. Hal tersebut juga disebabkan sebagian besar civitas akademika, khususnya mahasiswa menghabiskan sebagian besar waktunya di kampus, sehingga akan memilih kantin sebagai tempat makan. Oleh karena itu, pengelola Kantin Halal Soedirman harus mempertahankan dan meningkatkan kinerja atribut pelayanan yang sudah baik agar mencapai kepuasan dan loyalitas konsumen yang lebih tinggi.

c. Kuadran III (tingkat kepentingan rendah, kinerja rendah)

Kuadran III IPA memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen. Atribut yang ada pada kuadran ini tidak perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Peningkatan atribut pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap konsumen sangat kecil (Kuo *et al.*, 2012). Atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah sebagai berikut:

- 1) Eksterior bangunan menarik secara visual (BF1)
- 2) Area makan menarik secara visual (BF2)
- 3) Dekorasi kantin sesuai dengan citra dan kisaran harganya (BF4)

Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah ada pada atribut bukti fisik. Kuadran III IPA memiliki fitur yang dianggap oleh konsumen kurang penting. Untuk perbaikan, atribut yang ada di kuadran ini tidak perlu menjadi prioritas utama. Karena dampaknya terhadap konsumen sangat kecil, peningkatan fitur di bidang ini dapat dipertimbangkan kembali (Kuo *et al.*, 2012).

d. Kuadran IV (tingkat kepentingan rendah, kinerja tinggi)

Kuadran IV IPA memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen. Namun, konsumen sudah merasa puas terhadap kinerja atribut yang berada di wilayah ini (Kuo *et al.*, 2012). Menurut Pai *et al.* (2016), pengelola usaha dapat memberikan sumber daya ke atribut yang lebih penting untuk dilakukan perbaikan karena atribut dalam kuadran ini sudah memiliki kinerja yang baik dan melebihi harapan konsumen. Atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah sebagai berikut:

- 1) Menu menarik secara visual yang mencerminkan citra kantin (BF6)
- 2) Staf berusaha ekstra untuk menangani permintaan khusus pelanggan (DT3)
- 3) Manajemen kantin tampaknya memberikan dukungan kepada staf agar melakukan pekerjaannya dengan baik (J5)

d. Kuadran IV (tingkat kepentingan rendah, kinerja tinggi)

Kuadran IV IPA mencakup fitur yang dianggap oleh pengguna kurang penting. Namun, konsumen sudah merasa puas dengan kinerja atribut-atribut ini (Kuo *et al.*, 2012). Menurut Pai *et al.* (2016), pengelola bisnis dapat memberikan sumber daya ke atribut yang lebih penting untuk diperbaiki. Kuadran IV mencakup atribut berikut: 1) Menu yang menarik secara visual mencerminkan citra kantin (BF6) 2) Staf berusaha lebih keras untuk memenuhi permintaan khusus pelanggan (DT3) 3) Manajemen kantin tampaknya mendukung kinerja staf (J5)

4. Kesimpulan

Atribut yang berada di kuadran I, memiliki tingkat kepentingan tinggi tapi kinerja yang rendah. Atribut ini terkait konsistensi penyajian (rasa, kualitas), kecepatan pelayanan, kenyamanan kantin dan sumberdaya staf kantin. Sedangkan atribut yang harus dipertahankan adalah kebersihan dan keterampilan karyawan. Pelaku usaha Kantin Halal Soedirman dapat membuat langkah strategis melalui standarisasi pelayanan berkaitan dengan mengembangkan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam memperbaiki atribut kepuasan konsumen dan melakukan pelatihan secara berkala untuk memperkuat *skill* karyawan kantin. Pelaku usaha kantin juga sebaiknya

mempromosikan kehalalan produk sehingga dapat menjadi satu fitur unik dalam menjamin kepuasan konsumen.

Daftar Pustaka

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Budhiana, J. & Wahida, A. (2019). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah SANTIKA*, 9(2): 980-995.
- El-Said, O. & Fathy, E. (2015). Assessing university students' satisfaction with on-campus cafeteria services. *Tourism Management Perspective*, 16: 318-323.
- Hutchesson, M.J., Whatnall, M.C. & Patterson, A.J. (2022). On-campus food purchasing behaviours and satisfaction of Australian university students. *Health Promot J Austr.*, 33(3):649-656. <https://doi.org/10.1002/hpja.551>
- Kuo, Chen, & Deng. (2012). IPA-Kano Model: A new tool for categorizing and diagnosing. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(7-8): 731-748.
- Liu, P. & Tse E.C. (2018). Exploring factors on customers' restaurant choice: an analysis of restaurant attributes Available to Purchase, *British Food Journal*, 120(10), 2289-2303.
- Martilla, J. A. & James, C. J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1): 77-79.
- Meftahudin. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantin UNSIQ Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNSIQ). *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 5(3): 281-288.
- Nadzirah, S., Ab Karim, S., Ghazali, H., & Othman, M. (2013). University foodservice: An overview of factors influencing the customers' dining choice. *International Food Research Journal*, 20(3): 1459-1468.
- Pai, F., Yeh, T., & Tang, C. (2016). Classifying restaurant service quality attributes by using Kano model and IPA approach. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(3-4): 301-328.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen: Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: StaiaPress.
- Ronitawati, P. & Simangunsong, D. (2016). Analisis Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul. *Nutrire Diaita*, 8(2): 65-70.
- Sangadji, E. M. & Sopiha. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Serhan, M. and Serhan, C. (2019). The Impact of Food Service Attributes on Customer Satisfaction in a Rural University Campus Environment. *Hindawi International*

Journal of Food Science, Article ID 2154548, p.1-12.
<https://doi.org/10.1155/2019/2154548>

- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 36(2): 56-60.
- Sucipto, Rahman, F., & Mustaniroh, S. (2018). Analisis Penilaian Konsumen terhadap Kinerja Kantin Perguruan Tinggi. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 7(2): 95-106.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tzeng, G-H., Chang, H-F. (2011). Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry. *Journal of Technology Management & Innovation*, 6 (3), p. 106-115.
- Venmard, Y., Sutrisno, A., & Neyland, J. (2017). Analisis Keluhan Pelanggan Terhadap Distribusi Minyak Pelumas di Manado. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin*, 5(1): 13-21.
- Zanetta, L.D. Xavier, M.C. Hakim, M.P., Stedefelt, E. Zanin, L.M., Medeiros, C.O., & Cunha, D.T. (2024). How does the consumer choose a restaurant? An overview of the determinants of consumer satisfaction. *Food Research International*, 186, 114369.