



Journal of Human And Education
Volume 4, No. 1, Tahun 2024, pp 92-100
E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876
Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

Penilaian Harapan dan Kepuasan Pelanggan Lembaga Penilaian Kesesuaian menggunakan Metoda *Importance Performance Analysis*

**Fajar Deli Wiharthiko^{1*}, Adriana Sari Aryani¹, Kotim Subandi¹,
Legis Tsaniyah², Victor Ilyas Sugara¹, Hermawan^{1*}**

Universitas Pakuan Bogor¹

Sekolah Vokasi IPB²

Email: hermawan.taher@unpak.ac.id^{1*}

Abstrak

Sertifikasi merupakan bisnis kepercayaan sehingga hubungan antara pemberi jasa yakni Lembaga Penilaian Kesesuaian atau LPK dengan pelanggannya menjadi sangat istimewa. Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting yang terus dijaga dan dievaluasi dari waktu ke waktu. Perusahaan mitra Registra Indonesia adalah salah satu LPK dengan skala usaha kecil menengah memiliki komitmen untuk memelihara kepuasan pelanggannya, sehingga bersama dengan tim pengabdian masyarakat dari Universitas Pakuan telah membangun suatu sistem penilaian. Sistem penilaian kepuasan pelanggan dibangun berbasis sistem informasi yang terintegrasi dengan web sites Registra Indonesia. Sistem penilaian kepuasan pelanggan LPK Regista Indonesia telah diuji coba pada semester II tahun 2023, melalui pengumpulan pendapat dari 22 pelanggannya melalui GForm. Hasil analisis menggunakan metoda *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan rata-rata 90.77% dari harapannya. Sehingga *Wilcoxon Signed-Rank Test* memastikan bahwa kepuasan pelanggan telah sesuai dengan harapannya. Seluruh factor penentu kepuasan pelanggan yang dievaluasi pada Semester II Tahun 2023 menunjukkan tingkat kepuasan Sangat Baik. Sementara evaluasi yang dilakukan berdasarkan jenis produk layanan menunjukkan posisi juga Sangat Baik, kecuali sertifikasi HACCP yang satu tingkat di bawahnya yakni Baik.

Kata Kunci: *Harapan Pelanggan, Index Performance Analysis, Kepuasan Pelanggan, Lembaga Penilaian Kesesuaian, Sistem informasi*

Abstract

Certification is a trust business so that the relationship between service providers, namely the Conformity Assessment Agency or LPK and its customers becomes very special. Customer satisfaction is one of the important factors that is continuously maintained and evaluated from time to time. Registra Indonesia's partner company is one of the LPK with a small and medium business scale that has a commitment to maintain customer satisfaction, so together with the community service team from Pakuan University has built an assessment system. The customer satisfaction assessment system is built based on an information system that is integrated with Registra Indonesia's web sites. LPK Regista Indonesia's customer satisfaction assessment system has been tested in the second half of 2023, through collecting opinions from 22 of its customers through GForm. The results of the analysis using the *Importance Performance Analysis* method showed that the average customer satisfaction level was 90.77% of its expectations. So, the *Wilcoxon Signed-Rank Test* ensures that customer satisfaction is in line with its expectations. All determinants of customer satisfaction evaluated in the second semester of 2023 show a very good level of satisfaction. While the evaluation carried out based on the type of service product shows a very good position, except for HACCP certification which is one level below it, namely Good.

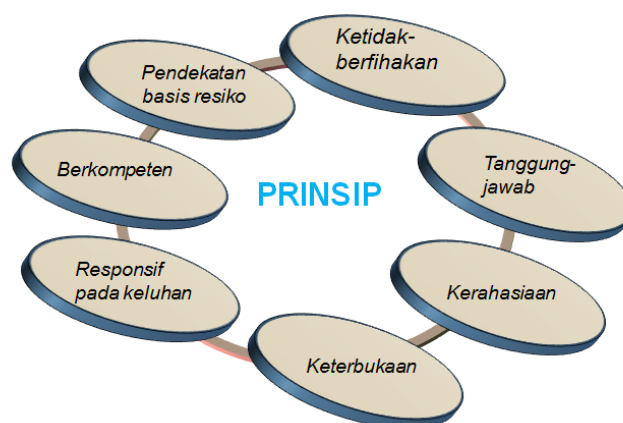
Keywords: *Customer Expectations, Customer Satisfaction, Conformity Assessment Agency, Information System, Performance Analysis Index*

PENDAHULUAN

Dewasa ini, pengakuan kehandalan suatu sistem manajemen perusahaan telah dilengkapi dengan sertifikasi. Dalam tiga dasawarsa terakhir, telah tumbuhkan ratusan Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) di Indonesia, sebagai bagian penting dalam sistem pengakuan atau sertifikasi. Sertifikasi menjadi sebuah entitas bisnis, di mana pelaku usahanya tersebar dari klasifikasi usaha kecil, menengah hingga usaha besar.

Sertifikasi merupakan bisnis kepercayaan sehingga hubungan antara LPK dengan pelanggannya menjadi sangat istimewa. Pendirian LPK itu sendiri didasarkan kepada pemenuhan Standar Internasional, di antaranya ISO 17021 untuk LPK Sistem Manajemen Mutu, ISO 17025 untuk LPK Laboratorium Uji, ISO 17065 untuk LPK Sertifikasi Produk. Salah satu persyaratan di dalam standar ISO untuk proses pengakuan LPK tersebut adalah fasilitasi atas Keluhan, Pengaduan dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan.

Sebuah LPK Sistem Manajemen Mutu, terikat dalam suatu ketentuan untuk memenuhi tujuh prinsip yang diatur di dalam standar ISO 17021 (BSN, 2015) apabila ingin mendapatkan lisensi sebagai penerbit sertifikat. Ketujuh prinsip tersebut adalah ketidak-berpihakan, tanggung jawab, kerahasiaan, keterbukaan, responsif pada keluhan, berkompeten, dan pendekatan basis resiko sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1. Tujuh prinsip dalam proses layanan jasa sertifikasi ISO 9001 (BSN, 2015)

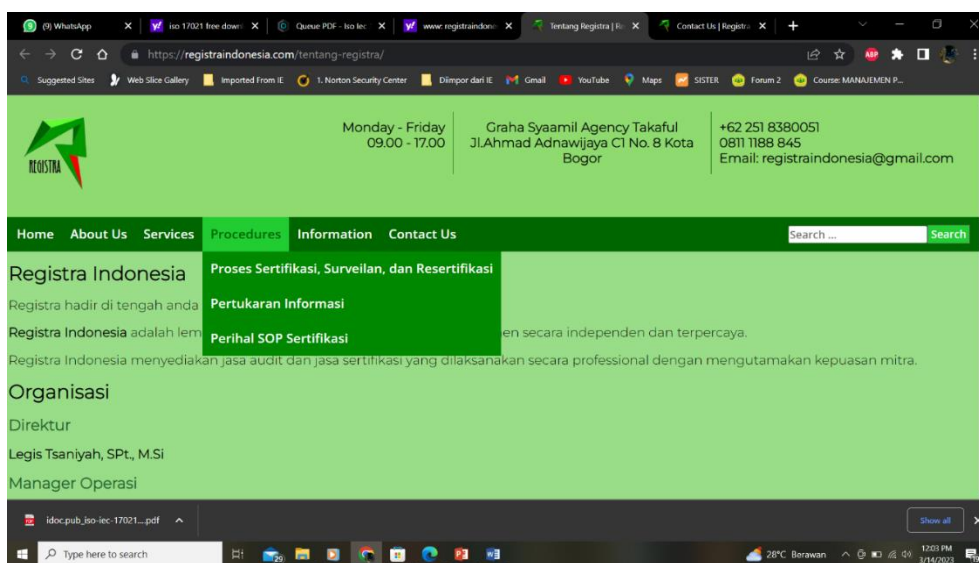
Di dalam persyaratan ISO 17021 elemen 8, diatur secara khusus mengenai persyaratan informasi dengan memenuhi aspek “Kerahasiaan” dan “Keterbukaan”. Informasi yang berasal dari lembaga pelayanan sertifikasi harus bersifat “rahasia”, artinya hanya dapat diakses oleh

pihak yang memiliki kewenangan untuk itu. Tetapi secara bersamaan, informasi juga harus memenuhi prinsip “keterbukaan” di mana menjadi kewajiban lembaga pelayanan sertifikasi untuk menyediakannya bagi kepentingan publik yang membutuhkan. Sebuah LPK secara terbuka juga harus menyediakan fasilitas yang dapat memberikan akses pertukaran informasi dengan pelanggannya terutama untuk keluhan dan pengaduan. Secara periodik LPK juga perlu untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggannya (Kemenperin RI, 2017).

Penelitian Pudjiastuti dan Viskhurin (2010) menunjukkan bahwa sertifikasi dapat meningkatkan secara signifikan sistem operasional perusahaan, kepercayaan pelanggan, kualitas produk, daya kompetitif, tingkat kepuasan pelanggan dan sistem monitoring atau kontrol. Namun sertifikasi belum mampu meningkatkan secara maksimal keuntungan finansial, bahkan juga juga tidak mampu menekan biaya operasional perusahaan. Secara simultan variabel produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Sariatin dan Ekawati, 2023). Sementara untuk mengetahui tingkat harapan dan kepuasan konsumen, Sastika (2018). Menganalisis menggunakan *important performance analysis* (IPA).

Perusahaan LPK yang menjadi mitra termasuk sebagai usaha baru produktif yakni PT Registra Citra Indonesia (Registra Indonesia). Perusahaan layanan sertifikasi Registra Indonesia termasuk kategori Usaha Kecil dengan mempekerjakan 6 orang. Lembaga layanan sertifikasi Registra Indonesia baru didirikan Tahun 2019 dan memperoleh lisensi sertifikasi melalui Komite Akreditasi Nasional pada Tahun 2021 dengan Nomor akreditasi LSSM-IDN-078. Perusahaan mitra telah menerbitkan sertifikat ISO 9001 dan sejumlah sertifikat lainnya bagi beberapa perusahaan di Indonesia.

Sejauh ini, proses pengaduan keluhan dan evaluasi kepuasan pelanggan masih dilakukan dengan pengisian kuisioner secara manual sehingga validasi hasil penilaian tersebut dinilai masih kurang kuat. Sementara itu, pengaduan keluhan sebenarnya tidak hanya diperoleh dari pelanggan semata, namun juga harus dapat mengakomodasikan pengaduan dari pihak ketiga. Alvarenga et al. (2017) bahkan menggunakan perspektif konsumen untuk memilih LPK yang berkualitas. Dengan demikian, maka penyediaan fasilitas pengaduan keluhan secara aktif sudah dirasa perlu untuk dipersiapkan. Sekalipun LPK telah memiliki websites, namun *feature* pengaduan di dalam websites tersebut belum tersedia sebagaimana Gambar 2.



Gambar 2. Websites PT Registra Indonesia

Perusahaan mitra dengan sukarela bersedia membangun suatu Aplikasi Sistem Pengaduan, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Pelanggan. Adapun maksud dari kegiatan penyusunan aplikasi tersebut adalah :

1. sebagai media untuk menilai tingkat harapan dan kepuasan pelanggan sertifikasi
2. Memberikan gambaran proses penilaian tingkat harapan dan kepuasan pelanggan
3. Memasyarakatkan metoda Index Performance Analysis (IPA) sebagai salah satu cara menilai harapan dan kepuasan pelanggan
4. Menciptakan pola pikir kritis dan kreatif tentang pentingnya mengevaluasi harapan dan kepuasan pelanggan dalam usaha LPK

METODE

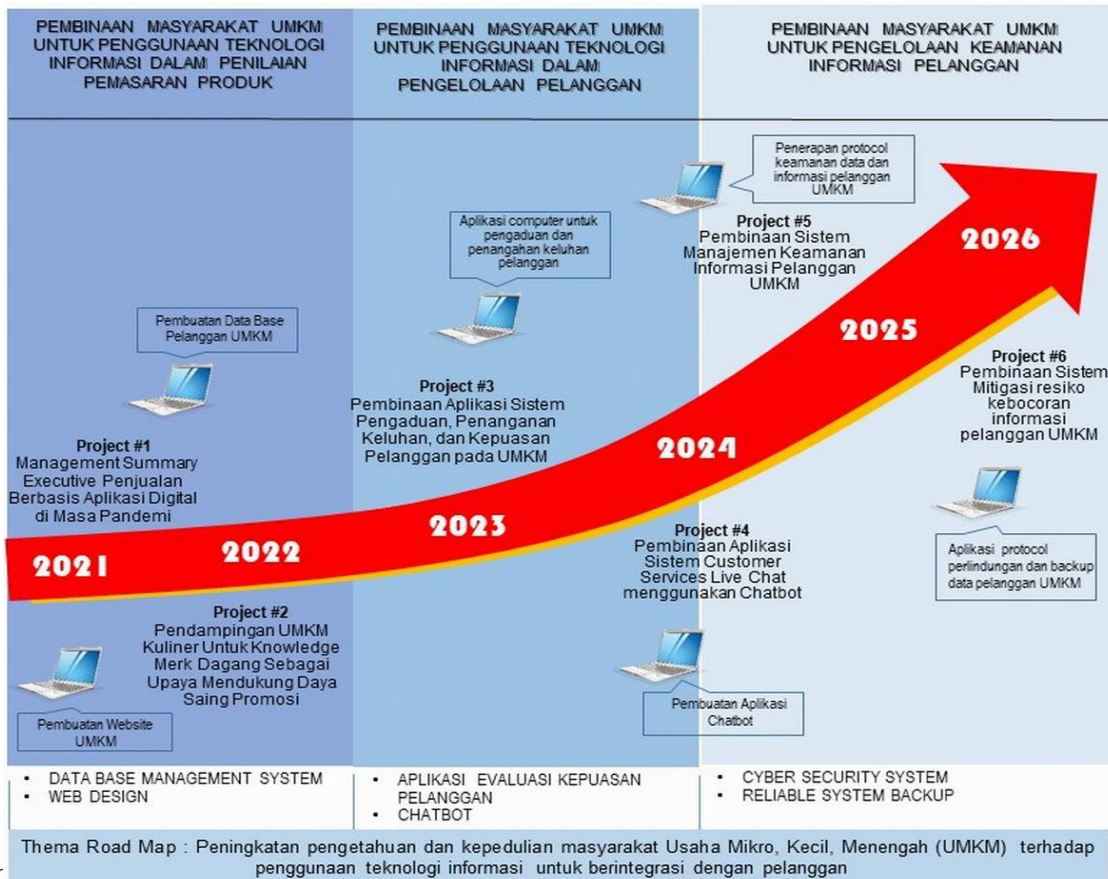
Roadmap Pengabdian

Pengabdian masyarakat untuk kegiatan pembuatan Aplikasi Sistem Pengaduan, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Pelanggan pada Usaha Kecil Menengah, merupakan bagian dari roadmap pengabdian Peningkatan pengetahuan dan kepedulian masyarakat Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) terhadap penggunaan teknologi informasi untuk berintegrasi dengan pelanggan. Pengabdian tersebut telah disusun roadmapnya oleh pengabdian, setidaknya meliputi enam paket pengabdian. Gambar 3 menyajikan roadmap pengabdian untuk periode tahun 2021-2026.

Roadmap yang disusun merupakan pengabdian bidang ilmu pengetahuan tentang penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Program tersebut didukung oleh kompetensi dasar dari para pengabdian.

Metoda

Metode IPA adalah salah satu model analisis yang berfungsi untuk menetapkan arti penting kinerja (*importance-performance analysis*) yang dapat digunakan untuk meranking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan Jams (Nurfarida, 2015) menyarankan penggunaan metode IPA dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa.



(UMKM) terhadap penggunaan teknologi informasi untuk berintegrasi dengan pelanggan

Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan, dan seberapa besar pihak penyedia pelayanan memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka berikan. Selanjutnya dengan metoda IPA dapat diketahui faktor/variabel strategis yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan jasa kepada masyarakat (Sulistyowati, 2014).

Untuk indikator kepuasan pelanggan pada penelitian ini terletak pada dimensi kualitas pelayanan yang dikatakan pelanggan menurut Zeithmal Parasuraman-Berry (Purnomo dan Riandadari, 2015), Faktor yang dinilai tersebut disesuaikan dengan kondisi LPK sebagaimana Tabel 1.

Evaluasi harapan dan kepuasan ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner dalam bentuk *Google Form* (G Form). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen

Registra Indonesia. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu sampel diambil dengan pertimbangan untuk situasi tertentu (Neuman, 2014), dengan kriteria sampel dalam yaitu pelanggan LPK Registra Indonesia. Penilaian harapan dan kinerja dilakukan menggunakan skala likert 1-5.

Tabel 1. Rincian factor penilaian harapan dan kepuasan pelanggan untuk LPK Registra Indonesia

Kode	Indikator	Deskripsi
F1	KONDISI FISIK	
1	Tersedia fasilitas saran dan kritik	Fasilitas saran dan kritik tersedia secara on line, web sites, ataupun cara lain
2	Penampilan karyawan profesional	Penampilan karyawan yang memberikan pelayanan tampak profesional
3	Tersedia panduan layanan/brosur	Ada panduan layanan bagi konsumen di dalam media on line ataupun brosur
F2	REABILITAS	
4	Jam pelayanan tepat waktu	Jam pelayanan dapat diakses sesuai waktu kerja kantor secara umum
5	Pelayanan cepat	Pelayanan cepat tidak ditunda lebih dari 1 x 24 jam
6	Pengetahuan karyawan memadai	Karyawan yang melayani dapat memberikan penjelasan dengan baik mengenai layanan
F3	DAYA TANGGAP	
7	Tanggap terhadap keluhan pelanggan	Tampak selalu menerima dan meregistrasi setiap keluhan pelanggan
8	Menjalin komunikasi intens dengan pelanggan	Selalu menjalin komunikasi dengan pelanggan dalam hal penanganan keluhan
9	Kesiapan merespon pelanggan	Setiap keluhan pelanggan yang masuk selalu direspon kurang dari 30 menit
F4	JAMINAN	
10	Kerahasiaan data pelanggan	Perusahaan menjamin kerahasiaan pelanggan
11	Citra positif	Perusahaan memiliki citra positif di masyarakat secara luas. Terutama bidang sertifikasi
12	Mampu memberikan kepercayaan	Memberikan jaminan kepercayaan melalui Akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional
F5	EMPATI	
13	Informasi yang dapat diakses publik dengan mudah	Publik mudah mengakses perusahaan melalui berbagai media
14	Memberikan perhatian secara individual	Memberikan perhatian khusus secara individual kepada satu demi satu pelanggannya

Catatan: Deskripsi indikator diperoleh dari hasil wawancara dengan LPK

Penentuan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan:

$$T_{ki} = (X_i/Y_i) \times 100\% \quad \text{persamaan 1}$$

Di mana T_{ki} adalah tingkat kesesuaian, X_i skor penilaian kinerja (Performance), dan Y_i adalah skor Kepentingan (Importance).

Guna menguji ada tidaknya gap, digunakan Wilcoxon Signed-Rank Test. Wilcoxon Signed-Rank Test diterapkan jika terdapat 2 perangkat skor yang ingin diperbandingkan. Skor-skor tersebut berasal dari partisipan yang sama. Skor yang berbeda adalah skor Harapan dan skor Kinerja. Partisipan yang sama adalah Pelanggan yang sama. Uji Wilcoxon Signed-Rank Test dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS.

Pembuktian uji diterjemahkan ke dalam Hipotesis deskriptif berikut:

- ❖ $H_0 : d = 0$, artinya tidak ada gap antara Persepsi dengan Harapan.
- ❖ $H_1 : d \neq 0$, artinya ada gap antara Persepsi dengan Harapan pelanggan.

Di mana Hipotesis Statistik berlaku tatkala kondisi berikut terpenuhi:

- Jika $z_{hitung} < z_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- Jika $z_{hitung} > z_{tabel}$ pada tingkat signifikansi 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Rumus untuk mencari z hitung adalah:

$$z = \frac{T - [1/4N(N + 1)]}{\sqrt{1/24(N)(N + 1)(2N + 1)}} \quad \text{persamaan 2}$$

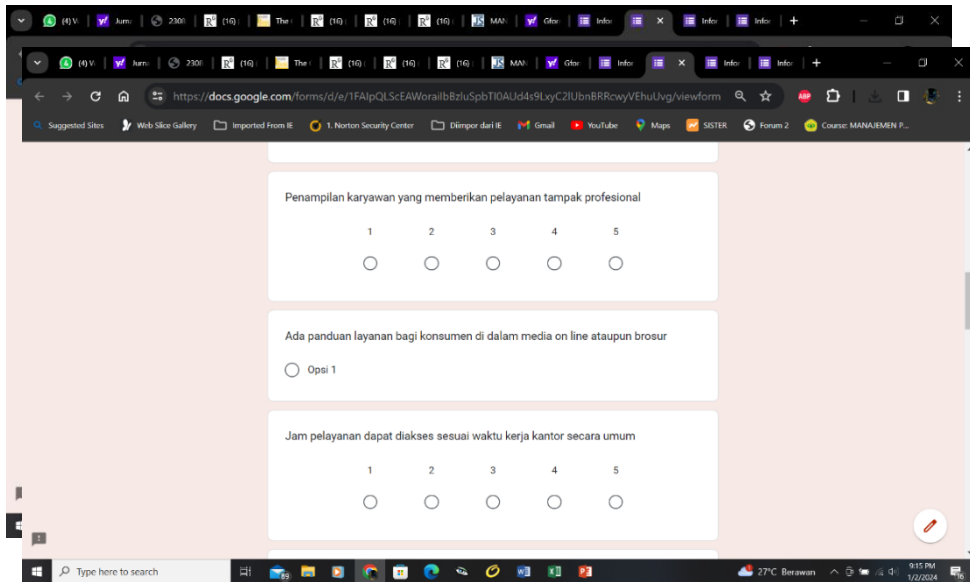
Dimana: T = selisih terkecil (jika terdapat minus, minus tertinggi) dan N = jumlah sampel (sampel selisih 0 tidak disertakan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data

Copyright: Fajar Deli Wiharthiko, Adriana Sari Aryani, Kotim Subandi, Legis Tsaniyah, Victor Ilyas Sugara, Hermawan

Pengumpulan data dilakukan menggunakan Form yang dibuat oleh tim pengabdian dengan memasukkan daftar pertanyaan tertutup. Jawaban dikunci menggunakan skala Likert dari Tidak Setuju (1), Kurang Setuju (3), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). GForm yang dirancang disajikan pada Gambar 4.



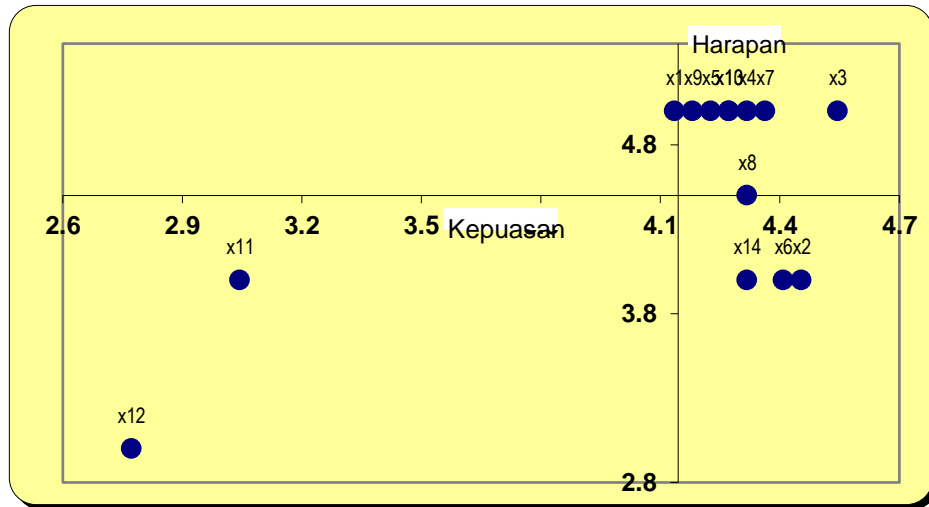
Gambar 4. GForm untuk pengmpulan data persepsi dan harapan pelanggan LPK Registra

Rekapitulasi penilaian GForm dikirim ke table Excell. Penilaian kepuasan pelanggan di PT Registra Indonesia dilakukan setiap Semester, untuk kasus aplikasi pengaduan ini dilakukan penilaian pada periode Semester II tahun 2023. Hasilnya disajikan pada Tabel 2. Berdasarkan data persepsi seluruh pelanggan atau 22 perusahaan yang memberikan penilaian, apabila di plot pada masing-masing kuadran, tersebar seperti ditampilkan Gambar 5.

342-347

Tabel 2. Rangkuman data hasil penilaian kesesuaian dan harapan pelanggan LPK Registra Indonesia Semester II Tahun 2023

No.	Nama Responden	Nilai2 Item Pernyataan Persepsi/Tanggapan (Xi) Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sertifikasi PT Registra Indonesia														Jumlah	Rata2	% Harapan	Nilai Harapan/ Kepentingan	
		F11 X1	F12 X2	F13 X3	F24 X4	F25 X5	F26 X6	F37 X7	F38 X8	F39 X9	F410 X10	F411 X11	F412 X12	F513 X13	F514 X14					
A. Pelanggan Sertifikasi ISO 9001																				
1	Pelanggan A	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	64	4,57	91,43	5
2	Pelanggan B	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	62	4,43	88,57	5	
3	Pelanggan C	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	54	3,86	77,14	5	
4	Pelanggan D	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	53	3,79	75,71	5	
5	Pelanggan E	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	60	4,29	85,71	5	
6	Pelanggan E	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68	4,86	97,14	5	
7	Pelanggan F	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	4,07	81,43	5	
8	Pelanggan G	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5,00	100,00	5	
9	Pelanggan H	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5,00	100,00	5	
B. Pelanggan Sertifikasi HACCP																				
10	Pelanggan I	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	5	62	4,43	88,57	5	
11	Pelanggan J	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	2	2	4	4	50	3,57	71,43	5	
12	Pelanggan K	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	52	3,71	74,29	5	
13	Pelanggan L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	52	3,71	74,29	5	
14	Pelanggan L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	51	3,64	72,86	5	
C. Sertifikasi lainnya (ISO 14000: ISO 45000: ISO 55000)																				
15	Pelanggan M	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	61	4,36	145,24	3	
16	Pelanggan O	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	51	3,64	72,86	5	
17	Pelanggan P	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	4	4	49	3,50	70,00	5	
18	Pelanggan Q	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	1	4	4	52	3,71	74,29	5	
19	Pelanggan R	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	59	4,16	82,86	5	
20	Pelanggan S	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	2	2	4	5	59	4,21	140,48	3	
21	Pelanggan T	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	57	4,07	135,71	3	
22	Pelanggan U	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	2	4	4	56	4,00	80,00	5	
Jumlah Nilai		91	98	100	95	93	97	95	95	92	94	67	61	94	95	1.268	91	1.980	104	
Rata2 Nilai		4,14	4,45	4,55	4,32	4,23	4,41	4,35	4,32	4,18	4,27	3,05	2,77	4,27	4,32	57,64	4,12	90,00	4,73	
% Thd Harapan		82,73	111,36	90,91	86,36	84,55	110,23	87,27	85,96	83,64	85,45	76,14	92,42	85,45	107,95	90,77	90,77			
Nilai Harapan/Kepentingan (Yi)		5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	4,5	5,0	5,0	4,0	3,0	5,0	4,0	63,5	4,5			



Gambar 5. Pemetaan posisi masing-masing factor kepuasan dan harapan pelanggan LPK Registra Indonesia Semester II Tahun 2023

Tampak rata-rata kepuasan pelanggan mencapai 90.77% dari harapannya. Adapun posisi kuadran masing-masing faktor dan penjelasannya disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pemetaan Posisi Kuadran IPA menurut penilaian pelanggan LPK Registra Indonesia periode Semester II Tahun 2023

Kuadran	Faktor/ Variabel	Makna Posisi Kuadran	Implikasi
A/1	X1	Factor fasilitas saran dan kritik yang dianggap penting tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pelayanan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah)	Perlu ditingkatkan
B/2	X1; X9; X5; X10; X4; X7	faktor-faktor yang dianggap penting dan faktor-faktor yang dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakannya.	Tetap dipertahankan
C/3	X11; X12	faktor-faktor yang dianggap kurang penting, karena dianggap menjadi hambatan.	Peningkatan faktor ini tidak proritas karena pengaruhnya kecil.
D/4	X2; X6; X14	faktor-faktor yang dianggap kurang penting, tidak berpengaruh kepuasan masyarakat	Dapat dikurangi agar lebih efisien

Lebih lanjut dilakukan *Wilcoxon Signed-Rank Test* terhadap hipotesa bahwa kinerja sesuai harapan konsumen (H_1) ditandingkan dengan kinerja belum sesuai harapan (H_0) pada tingkat ketelitian 5%, hasilnya disajikan Pada Tabel 4. Kesimpulannya, kinerja layanan pada semester II Tahun 2023 LPK Registra Indonesia sesuai dengan harapannya.

Tabel 4. Hasil Analisis *Wilcoxon Signed-Rank Tet*

	Analisis	Nilai
Total Gap	57.636364	63.5 -5.86364
Rataan Gap		-0.41883
Sd		0.493176
Sd rataan		0.131807
thitung		-3.17761
ttabel (5%)		2.16
Keputusan	Terima H	1

Analisis mencapai dari empat kelompok faktor yang diukur, tampak bahwa semua indikator berada dalam rentang **Sangat baik**, yakni antara 81% hingga 100% pencapaiannya. Hasil analisis disajikan pada Tabel 5. Skor terendah ada pada JAMINAN, sehingga dapat diprioritaskan untuk dilengkapi. Menurut Normasari et al. (2013) semua factor yang dinilai tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan, citra, dan loyalitas pelanggan.

Tabel 5. Analisis Faktor yang dievaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan dan harapan pelanggan LPK Registra Indonesia

Kode	Jenis Layanan yang diukur	Kinerja	Harapan	Deviasi	Persen	Pencapaian
F1	KONDISI FISIK	4.38	4.67	-0.29	-6.17%	93.83%
F2	REABILITAS	4.32	4.67	-0.35	-7.47%	92.53%
F3	DAYA TANGGAP	4.29	4.83	-0.55	-11.29%	88.71%
F4	JAMINAN	3.36	4.00	-0.64	-15.91%	84.09%
F5	EMPATI	4.30	4.50	-0.20	-4.55%	95.45%

Sementara itu, dilakukan pula analisis kinerja berdasarkan produk layanan. Tampak bahwa layanan sertifikasi ISO 9001 dan sertifikasi lainnya telah berada dalam posisi **Sangat Baik**. Hanya untuk layanan produk sertifikasi HACCP yang berada dalam posisi **Baik** sebagaimana disajikan pada Tabel 6. Hal ini menjadi prioritas dari LPK Registra Indonesia untuk peningkatan pelayanannya pada periode mendatang.

Tabel 6. Analisis tingkat kepuasan dan harapan pelanggan LPK Registra Indonesia berdasarkan produk layanannya

No	Jenis Produk	Kinerja	Harapan	Dev	Persen	Pencapaian
1	Pelanggan Sertifikasi ISO 9001	4.43	5.00	-0.57	-11.43%	88.57%
2	Pelanggan Sertifikasi HACCP	3.81	5.00	-1.19	-23.71%	76.29%
3	Pelanggan Sertifikasi Lainnya	3.96	4.25	-0.29	-6.93%	93.07%

SIMPULAN

Kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam usaha berbasis kepercayaan seperti jasa layanan sertifikasi. Perusahaan mitra Registra Indonesia adalah salah satu perusahaan sertifikasi atau LPK dengan skala usaha kecil menengah memiliki komitmen untuk memelihara kepuasan pelanggannya, sehingga bersama dengan tim pengabdian masyarakat dari Universitas Pakuan telah membangun suatu sistem penilaian. Sistem penilaian kepuasan pelanggan dibangun berbasis sistem informasi yang terintegrasi dengan web sites Registra Indonesia.

Copyright: Fajar Deli Wiharhiko, Adriana Sari Aryani, Kotim Subandi, Legis Tsaniyah, Victor Ilyas Sugara, Hermawan

Sistem penilaian kepuasan pelanggan LPK Regista Indonesia telah diuji coba pada semester II tahun 2023, melalui pengumpulan pendapat dari 22 pelanggannya melalui GForm. Hasil analisis menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan rata-rata 90.77% dari harapannya. Sehingga *Wilcoxon Signed-Rank Test* memastikan bahwa kepuasan pelanggan telah sesuai dengan harapannya.

Seluruh faktor penentu kepuasan pelanggan yang dievaluasi pada Semester II Tahun 2023 menunjukkan tingkat kepuasan **Sangat Baik**. Sementara evaluasi yang dilakukan berdasarkan jenis produk layanan menunjukkan posisi juga **Sangat Baik**, kecuali sertifikasi HACCP yang satu tingkat di bawahnya yakni **Baik**. Perusahaan LPK Regista Indonesia direkomendasikan meningkatkan kualitas layanan sertifikasi HACCPnya pada periode berikutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kepada LPPM Universitas Pakuan Bogor dan LPK Registra Indonesia, yang telah mendukung program pengabdian kepada Masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvarenga, A.D., E.G.Salgado and G.H. de Sousa Mendes. 2017. Ranking criteria for selection of certification bodies for ISO 9001 through the Analytic Hierarchy Process (AHP). *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol. 35 No. 7, 2018; 1321-1342
- Badan Standardisasi Nasional (BSN). 2015. Standar SNI ISO/IEC 17021:2015. Penilaian Kesesuaian – Persyaratan bagi lembaga penyedia audit dan sertifikasi sistem manajemen – *Bagian 1: Persyaratan*. BSN, Jakarta.
- Ekarani, N.W.W., N.L.P. Suciptawati, dan M. Susilawati. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Shopee. *E-Jurnal Matematika* Vol. 11(1) 38-45
- Hermanto. 2019. Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. CV. Jakad Publishing Surabaya, Surabaya
- Jamil, M., S. F. Saputra, M.I. Wahid, D. Riana. 2021. Evaluasi Metode ISO/IEC 9126 pada Kinerja Website Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi. *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer* 16 (1) 27-33
- Kemenperin RI. 2017. Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset Dan Standardisasi Industri Samarinda. Balai Riset Dan Standardisasi Industri Samarinda
- Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. *Teaching Sociology* 30 (3). <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Normasari, S., S. Kumadji, dan A. Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB), 6 (2).
- Nurfarida, I.N. 2015. Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan. *Modernisasi*, 11 (2) 135-147
- Pudjiastuti, U dan D. Viskhurin. 2010. Manfaat Sertifikasi Bagi Industri di Indonesia. *Jurnal Standardisasi* 12 (2) 106 – 117
- Purnomo, W. dan D. Riandadari. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *JTM*. 03 (03) 54-63
- Rahayu, S. dan L. N. Wati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen* Vol. 8 Nomor 2; 117-122
- Salama, H.A. and Bach, C. 2014. Information System Implementation. *International Journal of Development Research* Vol. 4, Issue, 3;
- Sariatin, S. dan C. Ekawati. 2023. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* 5 (4) 1258-1261
- Sasongko, S.R. 2021. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3 (1) 104-114
- Sastika, W. 2018. Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus: Pelanggan. *Journals.Upi-Yai.Ac.Id*, 2 (6). http://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikr_aith-humaniora/article/download/127/56
- Sulistiyowati, E. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Maksipreneur*, IV (1) 48 – 68.
- Supriono, F.F.R. 2017. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Menunjang Pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB) 53 (1) 31-38
- Trinoto. A.A. dan A. Zamakhsari. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan

