

Implementation Of Importance Performance Analysis (IPA) And The Kano Method To Analyze Customer Satisfaction On 19 Liters Of Packed Drinking Water Products

Implementasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Metode Kano Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Air Minum Dalam Kemasan (Amdk) 19 Liter

Indrawati Rahayu Ningsih¹⁾, Ribangun Bamban Jakaria²⁾

¹⁾Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Dosen Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*ribangunbz@umsida.ac.id

Abstract. Bottled drinking water is water that has been processed without additives and then packaged and safe for consumption. Bottled bottled products also vary widely, ranging from 250 ml packages to products with 19 liter packaging. However, the number of bottled water product brands that have appeared has resulted in this product being rarely compared to other brands of products, coupled with cases of counterfeiting, giving rise to various opinions among consumers, both positive and negative opinions. This study aims to determine the level of customer satisfaction with 19 liter drinking water and to find out which attributes need to be improved and improved in order to retain customers or consumers. The importance performance analysis (IPA) method is used to determine the value of the level of importance (importance) and the value of the level of performance (performance) starting with the distribution of questionnaires and then proceed with validity and reliability tests, as well as calculating the level of conformity. The Kano model is used to determine the grade value on the results of the questionnaire which starts from determining the value of the intersection of X and Y values, then proceeds with Cartesian calculations, grouping each attribute and finally combining IPA-Kano. The results of IPA-Kano there are 11 attributes that are considered satisfactory by customers and 13 attributes that require improvement. However, there are 3 attributes that have the most significant influence (in the fatal category) including those that have natural ingredients (KA5), appropriate packaging (GA17), gallon shipment conformity (DA22). Where these attributes require improvement and improvement by prioritizing improvements to be able to play a role in maintaining customer or consumer satisfaction.

Keywords - Sedengan Mijen Village, Bottled Drinking Water, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Kano Model.

Abstrak. Air minum dalam kemasan (AMDK) merupakan air yang telah diproses tanpa bahan tambahan lalu dikemas dan aman untuk dikonsumsi. Produk kemasan AMDK pun sangatlah bervariasi mulai dari kemasan 250 ml hingga produk dengan kemasan 19 liter. Akan tetapi banyaknya merek produk AMDK yang muncul mengakibatkan produk ini jarang dibandingkan dengan produk merek lain ditambah lagi adanya kasus pemalsuan sehingga memunculkan berbagai pendapat dikalangan konsumen baik pendapat positif maupun negatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap AMDK 19 liter serta untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan demi mempertahankan pelanggan atau konsumen. Metode importance performance analysis (IPA) digunakan untuk menentukan nilai tingkat kepentingan (importance) dan nilai tingkat kinerja (performance) dimulai dengan penyebaran kuesioner kemudian dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas, serta perhitungan tingkat kesesuaian. Model kano digunakan untuk menentukan nilai grade pada hasil kuesioner yang mana dimulai dari penentuan nilai titik potong nilai X dan Y kemudian dilanjutkan perhitungan kartesius, pengelompokan tiap atribut serta yang terakhir penggabungan IPA-Kano. Hasil dari IPA-Kano terdapat 11 atribut yang dinilai memuaskan oleh pelanggan serta 13 atribut yang memerlukan perbaikan. Akan tetapi terdapat 3 atribut yang paling berpengaruh secara signifikan (dalam kategori fatal) diantaranya terdapat pada atribut memiliki kandungan alami (KA5), kemasan yang sesuai (GA17), kesesuaian pengiriman jumlah galon (DA22). Dimana atribut tersebut membutuhkan perbaikan dan peningkatan dengan cara memprioritaskan perbaikan untuk dapat berperan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan atau konsumen.

Kata Kunci - Desa Sedengan Mijen, Air Minum Dalam Kemasan, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA), Model Kano.

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini teknologi berkembang dengan sangat pesat. Seringkali dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini menimbulkan kemunculan berbagai macam produk-produk baru yang mampu memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satu produk yang muncul dan berkembang saat ini adalah air minum dalam kemasan (AMDK). Air merupakan salah satu kebutuhan penting bagi tubuh manusia dimana kegunaannya tidak dapat digantikan terutama perannya sebagai air minum. Dalam hal ini sekitar 70-80% kondisi tubuh manusia membutuhkan air untuk melakukan berbagai kegiatan, sehingga apabila tubuh manusia kekurangan air maka akan dapat berakibat fatal salah satunya adalah mengalami dehidrasi. Maka dari itu ini pentingnya dianjurkan bagi manusia untuk mengkonsumsi air minum secara teratur [1]. air minum merupakan kebutuhan utama semua manusia mulai dari anak-anak, remaja, dewasa sampai orang tua [2]. Air minum dapat berasal dari berbagai macam sumber seperti air laut, air hujan, air sungai, air tanah (air yang berasal dari dalam tanah yang di dapatkan melalui proses pengeboran) yang kemudian diolah melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat untuk kesehatan dan dapat langsung di minum [3].

Kemasan merupakan bagian luar yang berfungsi sebagai pembungkus sebuah produk agar produk aman dari guncangan, perubahan cuaca serta memiliki ciri khas tersendiri. Selain itu *packaging* juga berfungsi sebagai penambah *value* dari sebuah produk. Selain berfungsi untuk menambah *value* dari sebuah produk, kemasan juga dapat digunakan untuk menarik perhatian konsumen dengan cara membuat inovasi pada kemasan [4]. Jadi air minum dalam kemasan (AMDK) merupakan air yang telah diproses tanpa bahan tambahan lalu dikemas dan aman untuk dikonsumsi. Sedangkan menurut standart nasional indonesia 01-3553-2006 AMDK merupakan air baku yang telah diproses, dikemas, dan aman diminum mencakup air mineral, dan air demineral [5]. Kemasan pada produk AMDK sendiri sangatlah bervariasi, dimulai dengan kemasan 250 ml, 300 ml, 500 ml, 600 ml, 1,5 liter, hingga produk dengan kemasan 19 liter [6]. Produk AMDK 19 liter ini lah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Tidak hanya dikonsumsi sebagai air minum mereka tak jarang juga menggunakannya sebagai media memasak. Selain harganya yang cukup murah kemasan ini juga memiliki isi air yang cukup banyak dibandingkan kemasan yang lain sehingga mampu mencukupi kebutuhan sehari-hari. Hal tersebut inilah yang mengakibatkan berbagai merek produk AMDK mulai bermunculan [7].

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran. Pada filosofi pemasaran misalnya, kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen penting guna menentukan suatu keberhasilan dari sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Akan tetapi sampai saat ini definisi dari kepuasan pelanggan sendiri masihlah banyak mengalami perdebatan. Sehingga dalam hal definisi terdapat dua tipe yang paling dominan, yaitu kepuasan pelanggan dipandang sebagai *outcome* atau hasil yang di dapatkan dari pengalaman konsumsi barang atau jasa spesifik (*outcome-oriented approach*). Sedangkan perspektif lain mengatakan bahwa kepuasan pelanggan kerap kali di pandang sebagai proses (*process-oriented approach*) [8].

Pada penelitian kepuasan pelanggan produk AMDK 19 liter ini menggunakan implementasi *importance performance analysis* (IPA) dan model kano. Dimana *importance performance analysis* (IPA) ini dipandang sebagai bagian dari teknik riset yang melibatkan atribut yang ada pada produk AMDK itu sendiri serta membatu mengutamakan peluang untuk perbaikan atribut yang ada pada produk [4]. Sedangkan model kano digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan atau nilai masyarakat dari atribut yang telah di tentukan pada produk AMDK serta mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan serta atribut yang kurang optimal serta memberikan usulan perbaikan [9].

II. METODE

Pada penelitian ini menggunakan variabel penelitian berupa kuesioner dimana kuesioner tersebut terakit kedalam dimensi seperti tabel 1.

Tabel 1. Atribut AMDK berdasarkan metode IPA

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Kerangan
1			Air yang segar, bersih, dan berkualitas baik	
2			Memiliki izin BPOM	
3			Kemasan tidak mudah rusak	
4	Atribut AMDK	Kualitas AMDK	Dapat dikonsumsi semua usia	[6]
5			Memiliki kandungan mineral alami	
6			Sumber mata air mineral pegunungan alami	
7			Terdapat segel pada tutup kemasan	

8		Produk praktis dan ekonomis	
9		Kemasan ramah lingkungan	[6]
10	Fitur AMDK	Adanya tanggal kadaluarsa / <i>expired day</i> pada kemasan	
11		Adanya label halal	[10]
12		Kemasan terbuat dari bahan yang aman	
13		Bentuk botol menarik	
14	Gaya & Desain	Tutup botol menarik	
15		Tampilan kemasan menarik	[6]
16	AMDK	Kemasan berlogo SNI	
17		Kemasan yang sesuai	[11]
20		Kesadaran merek / <i>mege</i> merek	[6]
21	Harga	Harga produk ekonomis	[6]
22	Delivery	Kesesuaian pengiriman jumlah galon	
23		Pengiriman cepat dan tepat waktu	[2]
24		Menggunakan pelindung galon saat pengiriman	

Pada kuesioner *importance performace analysis* (IPA) berisi pertanyaan mengenai seberapa penting atribut AMDK 19 liter dengan memberikan penilaian terhadap masing-masing atribut XY yang diajukan sebagai pertanyaan kuesioner. Sedangkan kuesioner model kano berisi tentang pertanyaan mengenai atribut XY yang terbagi kedalam pertanyaan positif (*fungsiional*) dan pertanyaan negatif (*disfungsiional*). Atribut yang dijadikan pertanyaan pada kuesioner kano ini sama dengan atribut yang berada pada kuesioner ipa sehingga tidak adanya perubahan. Uji validitas dan uji reliabilitas berguna untuk mengetahui tingkat ke valid an dan tingkat *realeble* sebelum melakukan pengolahan data. Uji validitas dan uji reliabilitas diuji menggunakan *software* SPSS v.16. hasil kuesioner dinyatakan falid apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$, sedangkan nilai kuesioner dapat dinyatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach's alpha* (α) > 0: 6. [11].

Pengolahan data metode IPA menggunakan nilai rata-rata dari data tingkat kepentingan yang di wakili oleh huruf (X) yang akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) yang akan diisi oleh skor tingkat kepentingan, adapun runus yang digunakan sebagai berikut: [12].

$$T_K = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

T_K = tingkat kesesuaian.

X_i = skor penilaian hasil kerja (persepsi pelanggan).

Y_i = skor penilaian kepentingan (ekspektasi pelanggan).

Selanjutnya sumbu mendarat (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Sehingga penyederhanaan rumus untuk setiap atribut yang mempengaruhi dapat dikahui dengan rumus sebagai berikut: [12].

$$X' = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2)$$

$$Y' = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3)$$

Keterangan :

X' = skor rata-rata persepsi.

Y' = skor rata-rata ekspektasi.

n = jumlah responden .

Adapun untuk mengetahui indikator produk atau jasa pada diagram kartesius apakah memuaskan atau tidak memuaskan pada konsumen dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut: [12].

$$X'' = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K} \quad (4)$$

$$Y'' = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K} \quad (5)$$

Keterangan:

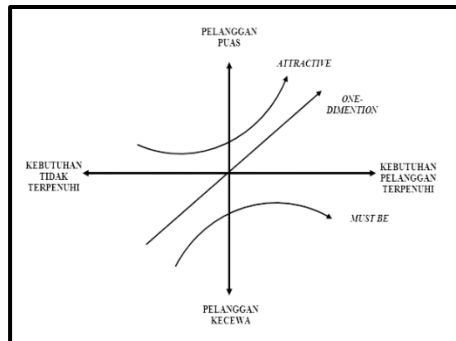
X'' = rata-rata dari skor persepsi seluruh atribut.

Y'' = rata-rata dari skor tingkat ekspektasi atribut.

K = jumlah atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

Selanjutnya dari tingkan perhitungan tersebut kemudian dijabarkan dan terbagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran yang mana dari masing-masing kuadran akan menjelaskan keadaan yang berbeda, hal ini dilakukan guna mengetahui atribut mana saja yang dapat menjadi prioritas.

Pengolahan data metode kano bertujuan untuk mengetahui apa saja atribut yang di perlukan pada suatu produk supaya pelanggan atau konsumen mendapatkan rasa kepuasan. Pada model kano atribut produk barang atau jasa yang kriteria yang dapat memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan dibedakan kedalam 3 diantaranya *must-be* (*basic needs*), *one direction* (*performance needs*), dan *attractive* (*excitement needs*) [9].



Gambar 1. Diagram Kano

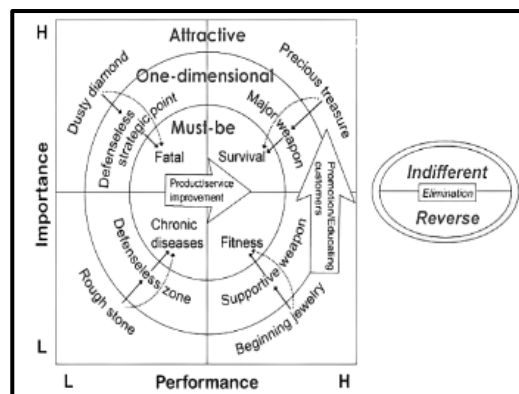
Adapun tabel evaluasi model kano yang isinya membahas tentang komparasi jawaban dari responden mengenai pertanyaan-pertanyaan fungsional dan disfungsional.

Tabel 2. Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen (Atribut)	Dysfunctional				
	1	2	3	4	5
	Suka	Berharap	Netral	Toleransi	Tidak suka
<i>functional</i>	1 Suka	Q	A	A	O
	2 Berharap	R	I	I	M
	3 Netral	R	I	I	M
	4 Toleransi	R	I	I	M
	5 Tidak suka	R	R	R	R

Keterangan: Q = *Questionable* (diragukan), R = *Reserve* (kemunduran), A = *Attractive* (meranik), I = *Indefferent* (netral), *One dimensional* (satu ukuran), M = *Must be* (keharusan) [13]. Setelah menetapkan setiap atribut dari reponden , berikutnya adalah nenentukan grade dari keseluruhan responden, sebagai mana berikut:

Jika $(A + M + O) > (R + Q + I)$, gunakan diantara A, M, dan O yang memiliki nilai frekuensi tertinggi. Jika $(A + M + O) < (R + Q + I)$, gunakan diantara R, Q, dan I yang memiliki nilai frekuensi tertinggi. Jika $(A + M + O) = (R + Q + I)$, gunakan diantara A, M, O, R, Q, I yang memiliki nilai frekuensi tertinggi. Setelah diketahui hasil dari metode IPA dan metode kano selanjutnya adalah mengimplementasikan kedua hasil tersebut [14]. Berikut ini adalah hasil perpaduan dari klasifikasi dari matriks IPA dan hasil kasifikasi model kano dari setiap atribut pelayanan kemudian mengklasifikasikannya menjadi 12 kategori dengan masing-masing tingkat prioritas seperti yang terlihat pada gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2. Model Implenemtasi IPA-Kano [15].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perancangan kuesioner ini berawal dari penentuan atribut air minum dalam kemasan (AMDK), yang mana di bagi menjadi 5 dimensi yaitu: kualitas AMDK, fitur AMDK, gaya dan *desain* AMDK, harga, *delivery*. Atribut ini didapatkan dari hasil wawancara kemudian di padukan dengan beberapa sumber yang berasal dari jurnal penelitian terdahulu sehingga menghasilkan 14 atribut AMDK. Hasil dari kuesioner kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil dari uji validitas semua atribut dinyatakan valid karena nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Hasil dari perhitungan reliabilitas dari kuesioner yang di sebarakan didapatkan hasil 0,936 untuk tingkat kepentingan dan 0,930 untuk tingkat kinerja kusioner IPA dan untuk kano di dapatkan nilai 0,879 untuk *fungsiional* dan 0,903 untuk *disfungsiional* dengan nilai *conbranch alpha* nya $> 0,6$ maka hasil perhitungan dinyatakan *reliable*.

Perhitungan tingkat kesesuaian atau rata-rata berguna untuk mengukur seberapa besar rasa kepuasan masyarakat atau responden terhadap AMDK 19 liter merek. Jika nilai tingkat kesesuaian suatu atribut lebih besar dibandingkan dengan nilai tingkat rata-rata dari semua atribut maka atribut tersebut sudah bisa dianggap memuaskan konsumen perhitungan berdasarkan persamaan 1, 2 dan 3. Perhitungan dapat di lihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian

No.	Variabel Pelayanan	Atribut Pelayanan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
Kualitas AMDK					
1	KA1	Air yang segar, bersih, dan berkualitas baik	370	399	93%
2	KA2	Memiliki izin BPOM	407	423	96%
3	KA3	Kemasan tidak mudahh rusak	418	408	102%
4	KA4	Dapat dikonsumsi semua usia	394	440	90%
5	KA5	Memiliki kandungan mineral alami	390	419	93%
6	KA6	Sumber mata air mineral pegunungan alami	410	448	92%
7	KA7	Terdapat segel pada tutup kemasan	408	425	96%
Fitur AMDK					
8	FA8	Produk praktis dan ekonomis	413	410	101%
9	FA9	Kemasan ramah lingkungan	380	401	95%
10	FA10	Adanya tanggal kadaluarsa / <i>expired day</i> pada kemasan	410	424	97%
11	FA11	Adanya label halal	434	444	98%
12	FA12	Kemasan terbuat dari bahan yang aman	421	426	99%
Gaya dan <i>Desain</i> AMDK					
13	GA13	Bentuk botol menarik	406	397	102%
14	GA14	Tutup botol menarik	410	401	102%
15	GA15	Tampilan kemasan menarik	386	413	93%
16	GA16	Kemasan berlogo SNI	409	434	94%
17	GA17	Kemasan yang sesuai	393	424	93%
18	GA18	Tingkat ketebalan pada kemasan baik	379	401	95%
19	GA19	Warna kemasan yang sesuai	384	433	89%
20	GA20	Kesadaran merek / <i>mege</i> merek	380	430	88%
Harga AMDK					
21	HA21	Harga produk ekonomis	381	403	95%
<i>Delivery</i> AMDK					
22	DA22	Kesesuaian pengiriman jumlah galon	388	404	96%
23	DA23	Pengiriman cepat dan tepat waktu	393	431	91%
24	DA24	Menggunakan pelindung galon saat pengiriman	372	386	96%
Rata-rata			397,3333	417,6667	95%

Data yang telah diolah dari kuesioner IPA kemudian diolah menggunakan persamaan 4 dan 5 hasil dari pengolahan persamaan 4 dan 5 dapat di lihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Table 4. Koordinat Masing-Masing Atribut

No	Variabel Pelayanan	Performance (X)	Importance (Y)
Kualitas AMDK			
1	KA1	3,458	3,729
2	KA2	3,804	3,953
3	KA3	3,907	3,813
4	KA4	3,682	4,112
5	KA5	3,645	3,916
6	KA6	3,832	4,187
7	KA7	3,813	3,972
Fitur AMDK			
8	FA8	3,860	3,832
9	FA9	3,551	3,748
10	FA10	3,832	3,963
11	FA11	4,056	4,150
12	FA12	3,935	3,981
Gaya dan Desain AMDK			
13	GA13	3,794	3,710
14	GA14	3,832	3,748
15	GA15	3,607	3,860
16	GA16	3,822	4,056
17	GA17	3,673	3,963
18	GA18	3,542	3,748
19	GA19	3,589	4,047
20	GA20	3,551	4,019
Harga AMDK			
21	HA21	3,561	3,766
Delivery AMDK			
22	DA22	3,626	3,776
23	DA23	3,673	4,028
24	DA24	3,477	3,607
Rata-rata		3,713	3,903

Diketahui titik potong diagram kartesius pada sumbu X : Y (3,713 : 3,903). Yang mana kemudian di petakan dengan menggunakan software SPSS v. 16 dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini:

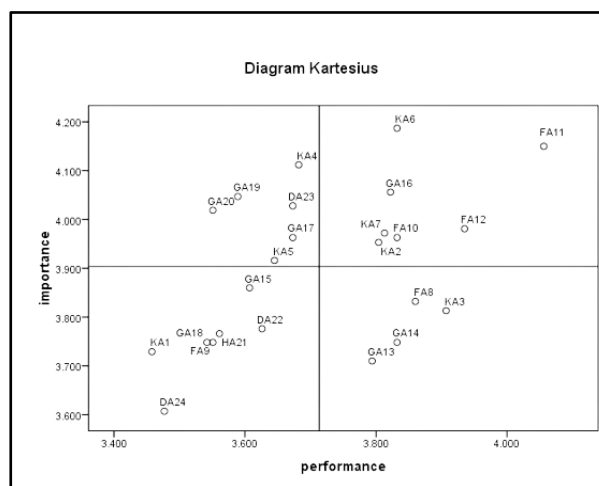
**Gambar 3.** Diagram Kartesius

Diagram kartesius diatas, dapat dikelompokkan pembagian kuadran nya dalam tiap atribut seperti yang disajikan pada tabel 5. Dibawah ini:

Table 5. Pengelompokkan Atribut Pada Tiap Kuadran

No	Variabel Pelayanan	Letak Kuadrat	Deskripsi
Kualitas AMDK			
1	KA1	Kuadran 3	Kinerja rendah, tingkat kepentingan rendah
2	KA2	Kuadran 2	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan tinggi
3	KA3	Kuadran 4	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan rendah
4	KA4	Kuadran 1	Kinerja rendah, tingkat kepentingan tinggi
5	KA5	Kuadran 1	Kinerja rendah, tingkat kepentingan tinggi
6	KA6	Kuadran 2	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan tinggi
7	KA7	Kuadran 2	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan tinggi
Fitur AMDK			
8	FA8	Kuadran 4	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan rendah
9	FA9	Kuadran 3	Kinerja rendah, tingkat kepentingan rendah
10	FA10	Kuadran 2	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan tinggi
11	FA11	Kuadran 2	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan tinggi
12	FA12	Kuadran 2	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan tinggi
Gaya dan <i>Desain</i> AMDK			
13	GA13	Kuadran 4	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan rendah
14	GA14	Kuadran 4	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan rendah
15	GA15	Kuadran 3	Kinerja rendah, tingkat kepentingan rendah
16	GA16	Kuadran 2	Kinerja tinggi, tingkat kepentingan tinggi
17	GA17	Kuadran 1	Kinerja rendah, tingkat kepentingan tinggi
18	GA18	Kuadran 3	Kinerja rendah, tingkat kepentingan rendah
19	GA19	Kuadran 1	Kinerja rendah, tingkat kepentingan tinggi
20	GA20	Kuadran 1	Kinerja rendah, tingkat kepentingan tinggi
Harga AMDK			
21	HA21	Kuadran 3	Kinerja rendah, tingkat kepentingan rendah
<i>Delivery</i> AMDK			
22	DA22	Kuadran 3	Kinerja rendah, tingkat kepentingan rendah
23	DA23	Kuadran 1	Kinerja rendah, tingkat kepentingan tinggi
24	DA24	Kuadran 3	Kinerja rendah, tingkat kepentingan rendah

Setelah mendapatkan penjabaran hasil metode IPA diatas selanjutnya adalah penentuan kualifikasi dari metode kano. Kualifikasi penentuan tersebut dapat di lihat pada tabel 6. Di bawah ini:

Tabel 6. Kategori Kano

No	<i>Customer Requirements</i>	A	M	O	R	Q	I	Total	Kategori
Kualitas AMDK									
1	KA1	24	11	12	9	3	48	107	I
2	KA2	36	7	5	9	2	48	107	I
3	KA3	16	11	6	6	1	67	107	I
4	KA4	20	12	5	8	5	57	107	I
5	KA5	29	20	9	5	1	43	107	I
6	KA6	32	16	5	3	2	49	107	I
7	KA7	22	7	2	6	0	70	107	I
Fitur AMDK									
8	FA8	27	15	16	4	1	44	107	I
9	FA9	25	26	13	2	3	38	107	I
10	FA10	24	18	12	6	1	46	107	I
11	FA11	40	4	2	6	0	55	107	I
12	FA12	31	10	4	3	2	57	107	I

Gaya dan <i>Desain</i> AMDK									
13	GA13	25	20	10	9	1	42	107	I
14	GA14	18	29	12	7	3	38	107	I
15	GA15	17	13	10	8	8	51	107	I
16	GA16	29	2	0	8	1	67	107	I
17	GA17	30	7	2	12	2	54	107	I
18	GA18	26	13	6	11	4	39	107	I
19	GA19	15	29	13	9	2	62	107	I
20	GA20	32	3	1	6	3	62	107	I
Harga AMDK									
21	HA21	22	16	4	8	7	50	107	I
<i>Delivery</i> AMDK									
22	DA22	21	9	3	3	1	70	107	I
23	DA23	21	13	4	3	1	65	107	I
24	DA24	20	13	4	5	5	60	107	I

Setelah hasil pengujian IPA dan kano di dapatkan selanjutnya adalah pengimplementasian berdasarkan IPA-Kano seperti pada gambar 2. Berikut ini adalah hasil dari pengimplementasia dapat dilihat pada tabel 7:

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Implementasi Metode IPA dan Model Kano

No.	Variabel Pelayanan	Atribut Pelayanan	Kuadran IPA	Kategori Kano	Kategori IPA-Kano	Strategi
Kualitas AMDK						
1	KA1	Air yang segar, bersih, dan berkualitas baik	3	I	<i>Defenseless Zone</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
2	KA2	Memiliki izin BPOM	2	I	<i>survival</i>	Dipertahankan
3	KA3	Kemasan tidak mudahh rusak	4	I	<i>Supportive Weapon</i>	Dipertahankan
4	KA4	Dapat dikonsumsi semua usia	1	I	<i>Defenseless Strategic Point</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
5	KA5	Memiliki kandungan mineral alami	1	I	<i>Fatal</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
6	KA6	Sumber mata air mineral pegunungan alami	2	I	<i>Presious treasure</i>	Dipertahankan
7	KA7	Terdapat segel pada tutup kemasan	2	I	<i>survival</i>	Dipertahankan
Fitur AMDK						
8	FA8	Produk praktis dan ekonomis	4	I	<i>Supportive Weapon</i>	Dipertahankan
9	FA9	Kemasan ramah lingkungan	3	I	<i>Defenseless Zone</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
10	FA10	Adanya tanggal kadaluarsa / <i>expired day</i> pada kemasan	2	I	<i>survival</i>	Dipertahankan
11	FA11	Adanya label halal	2	I	<i>Presious treasure</i>	Dipertahankan
12	FA12	Kemasan terbuat dari bahan yang aman	2	I	<i>Major Weapon</i>	Dipertahankan
Gaya dan <i>Desain</i> AMDK						
13	GA13	Bentuk botol menarik	4	I	<i>Supportive Weapon</i>	Dipertahankan

14	GA14	Tutup botol menarik	4	I	<i>Supportive Weapon</i>	Dipertahankan
15	GA15	Tampilan kemasan menarik	3	I	<i>Chronic Disesases</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
16	GA16	Kemasan berlogo SNI	2	I	<i>Major Weapon</i>	Dipertahankan
17	GA17	Kemasan yang sesuai	1	I	<i>Fatal</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
18	GA18	Tingkat ketebalan pada kemasan baik	3	I	<i>Defenseless Zone</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
19	GA19	Warna kemasan yang sesuai	1	I	<i>Defenseless Strategic Point</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
20	GA20	Kesadaran merek / mege merek	1	I	<i>Defenseless Strategic Point</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
Harga AMDK						
21	HA21	Harga produk ekonomis	3	I	<i>Defenseless Zone</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
Delivery AMDK						
22	DA22	Kesesuaian pengiriman jumlah galon	3	I	<i>Chronic Disesases</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
23	DA23	Pengiriman cepat dan tepat waktu	1	I	<i>Fatal</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan
24	DA24	Menggunakan pelindung galon saat pengiriman	3	I	<i>Rough stone</i>	Diperbaiki dan Ditingkatkan

IV. SIMPULAN

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan terdapat 11 atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dikarenakan cukup untuk memenuhi kepuasan pelanggan yakni pada atribut memiliki izin BPOM (KA2), kemasan tidak mudah rusak (KA3), sumber mata air mineral pegunungan alami (KA6), terdapat segel pada penutup kemasan (KA7), produk praktis dan ekonomis (FA9), adanya taggal kadaluarsa (FA10), adanya label halal (FA11), Kemasan terbuat dari bahan yang aman (FA12), bentuk botol menarik (GA13), tutup botol menarik (GA14), dan kemasan berlogo SNI (GA16). Terdapat 13 atribut yang memerlukan strategi perbaikan dan ditingkatkan yaitu terdapat pada atribut Air yang segar, bersih, dan berkualitas baik (KA1), Dapat dikonsumsi semua usia (KA4), Memiliki kandungan mineral alami (KA5), Kemasan ramah lingkungan (FA9), Tampilan kemasan menarik (GA15), Kemasan yang sesuai (GA17), Tingkat ketebalan pada kemasan baik (GA18), Warna kemasan yang sesuai (GA19), Kesadaran merek / mege merek (GA20), Harga produk ekonomis (HA21), Kesesuaian pengiriman jumlah galon (DA22), Pengiriman cepat dan tepat waktu (DA23), dan Menggunakan pelindung galon saat pengiriman (DA24).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh warga masyarakat yang telah berkenan memberikan penilaiannya pada lembar kuesioner yang di bagikan sehingga mempermudah dalam melakukan analisa.

REFERENSI

- [1] M. Dr. Budi Rahayu Tanama Putri, S. Pt., "*Manajemen Pemasaran*". Denpasar: Fakultas Peternakan Universitas Udaya, 2017.
- [2] H. Eriandani, Pudjolaksono, "Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.2," *Calyptra*, vol. 2, no. 2, pp. 1–12, 2018.
- [3] M. Fauziyah, *sehat dengan air putih*, 1st ed. surabaya: penerbit stomata, 2011.

- [4] N. Khabibi, "Pembelian Air Minum Dalam Kemasan Merek Santri Nasyarudin Khabibi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya," *Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 9, no. 12, pp. 1–15, 2020.
- [5] D. J. Permana, "Perancangan Pengembangan Produk Air Mineral Dalam Kemasan (Amdk) Merk 'Xyz' 600 ml Berdasarkan Model Kano Dan Dimensi Kualitas Garvin," *JABE (Journal Appl. Bus. Econ.*, vol. 6, no. 4, p. 300, 2020, doi: 10.30998/jabe.v6i4.6424.
- [6] N. P. Putri and A. F. Z, "Manfaat Air Minum bagi Kesehatan Peserta Didik pada Tingkat MI/SD," *Al-Adzka J. Ilm. Pendidik. Guru Madrasah Ibtidaiyah*, vol. 10, no. 1, p. 33, 2020, doi: 10.18592/aladzkapgmi.v10i1.3622.
- [7] F. Darise, "Teknologi Pemrosesan Air Minum dalam Kemasan (AMDK) 220 ml Merek ' GC ' (Studi Kasus di PT. Buana Lembah Nusantara, Gorontalo)," *Jtech*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2016.
- [8] F. Tjiptono, "*Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, Dan Strategi*", 1st ed. yogyakarta: ANDI (anggota IKAPI), 2019.
- [9] Algifari, "*Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*", Pertama. Yogyakarta: BPFY-YOGYAKARTA, 2016.
- [10] C. O. S. Handriyono, Arnis Budi Susanto, "Bisma : Jurnal Bisnis dan Manajemen Pendahuluan Air pada dasarnya merupakan kebutuhan," vol. 15, no. 2, pp. 123–133, 2021.
- [11] Prof. Dr. H. Djaali, "*Metodologi Penelitian Kuantitatif*", Pertama. rawamangun, jakarta timur: PT. Bumi Askara, 2020. [Online]. Available: www.bumiaskara.com
- [12] Syaifullah, I. G. P. S. Wijaya, and A. Y. Husodo, "Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram Study Case on Faculty of Engineering , Mataram University)," *J. J-COSINE*, vol. 2, no. 1, pp. 37–43, 2018.
- [13] S. K. Dewi, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano," *Semin. dan Konf. Nas. IDEC*, vol. 12, no. 1, pp. 1–11, 2018.
- [14] A. A. Mengi and D. Y. Irawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Di Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Integrasi Metode," vol. 05, no. 02, pp. 44–52, 2022.
- [15] J. Budhiana and A. Z. Wahida, "Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien," *Santika J. Ilm. Sains dan Teknol.*, vol. 9, no. 2, pp. 979–995, 2019.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.