

## **ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN KUNJUNGAN INDUSTRI DI PT SIDO MUNCUL**

Vidya Nastiti<sup>1)</sup>, Anggoro Cahyo Sukartiko<sup>2)</sup>, Novita Erma Kristanti<sup>2)</sup>

### **ABSTRAK**

PT Sido Muncul sebuah perusahaan manufaktur industri jamu dan obat-obatan tradisional. PT Sido Muncul secara rutin mengadakan wisata edukasi bagi masyarakat umum terutama untuk kalangan akademis dalam bentuk *visit industry* (kunjungan industri). Pembentukan *image* perusahaan yang positif dapat dilakukan dengan menciptakan kualitas pelayanan yang baik di dalam kegiatan kunjungan industri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian kualitas pelayanan pada kunjungan industri serta menentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kunjungan industri di PT Sido Muncul.

Penelitian mengambil studi kasus pada program kunjungan industri di PT Sido Muncul. Objek penelitian adalah pengunjung yang berada di lokasi dan merasakan kualitas pelayanan kunjungan industri di PT Sido Muncul dengan usia 15-30 tahun. Sumber data berasal dari kuesioner yang disusun berdasarkan 5 dimensi variabel atribut kualitas pelayanan diidentifikasi dari indikator kepuasan pelayanan yang diungkapkan Pasaruman, Zeithaml, dan Berry (1988) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengukuran tingkat kepuasan pengunjung di PT Sido Muncul menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat 4 atribut yang menyebabkan pengunjung merasa kurang puas terhadap layanan kunjungan industri di PT Sido Muncul. Keempat atribut tersebut adalah jadwal pelaksanaan kunjungan industri sesuai dengan kesepakatan awal, pemandu memulai pelayanan tepat waktu, pemandu mengakhiri pelayanan tepat waktu dan jumlah pemandu memadai merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan oleh pihak PT Sido Muncul dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan

Kata kunci : *Importance Performance Analysis*, kualitas pelayanan, kunjungan industri.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

<sup>2</sup> Staff Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP UGM

## **VISITORS SATISFACTION ANALYSIS OF VISIT INDUSTRY SERVICE AT PT. SIDO MUNCUL**

Vidya Nastiti<sup>1)</sup>, Anggoro Cahyo Sukartiko<sup>2)</sup>, Novita Erma Kristanti<sup>2)</sup>

### **ABSTRACT**

PT. Sido Muncul is an industrial manufacturing company of herbal and traditional medicines. PT. Sido Muncul conducts educational tours for the general public regularly, especially to the academic community in the form of a visit industry. The establishment of a positive corporate image can be done by creating good quality services on all activities, including visit industry. This study aims to determine the extent of conformity quality on industrial visits service, and to set priorities to improve the quality on industrial visits service at PT. Sido Muncul.

This research used case study on visit industry program at PT. Sido Muncul. The object of research was the visitors, age of 15-30 years, who were on the scene and feel the quality of visit industry service at PT. Sido Muncul. Source of data derived from questionnaires that compiled based on five dimensions of attributes variables of quality service which are identified from indicators of service satisfaction by Pasaruman, Zeithaml, and Berry (1988), inter alia tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Researcher measure the level of visitor satisfaction at PT. Sido Muncul by using an Importance Performance Analysis (IPA).

The result of Importance Performance Analysis (IPA) indicates that there are four attributes that make visitors be less satisfied with the visit industry service at PT. Sido Muncul. The four attributes are the schedule of visit industry in accordance with the initial agreement, timely service from company guide to start the activity, the exact time to end the activity, and the sufficient number of guides. These attributes also become top priorities for PT. Sido Muncul to be considered in the improvement of the quality service, especially on visit industry activity.

Keywords : Importance Performance Analysis, service quality, visit industry.

---

<sup>1</sup> Student of Agroindustrial Technology Departement UGM

<sup>2</sup> Lecture of Agroindustrial Technology Departement UGM