

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 *Customer Satisfaction Index*

Berdasarkan perhitungan CSI atau *Customer Satisfaction Index* yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut atribut kualitas pelayanan yang digunakan. Aritonang (2005) menyatakan bahwa nilai dari CSI ini berbanding lurus dengan besarnya rata-rata nilai kepentingan dari nilai kinerja, sehingga apabila rata-rata nilai kepentingan dan kinerja ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap nilai CSI tersebut. Nilai *weighted factor* digunakan untuk menghitung nilai *weighted score*, dimana nilai *weighted score* ini diperoleh dari perkalian antara *weighted factor* dengan MSS atau nilai rata-rata skor kinerja setiap atribut. Terdapat dua perhitungan CSI antara *Bandung Techno Park* dan *Solo Techno Park*. Berikut ini merupakan hasil perhitungan yang disajikan :

##### 5.1.1 Perbandingan CSI BTP dan CSI STP

**Tabel 5.1 Perbandingan *Customer Satisfaction Index***

Dimensi	CSI STP	CSI BTP
<i>Compliance</i>	81%	85%
<i>Assurance</i>	84%	84%
<i>Responsiveness</i>	81%	81%
<i>Tangible</i>	81%	84%
<i>Emphaty</i>	81%	83%
<i>Reliabilty</i>	83%	84%
<b>Nilai total CSI</b>	82%	84%

Pada tabel perhitungan dengan menggunakan metode CSI didapatkan total hasil kepuasan pengunjung *Bandung Techno Park* secara keseluruhan sebesar 84 %. Hasil ini menunjukkan kategori “good” atau baik menandakan bahwa mayoritas pelanggan merasa cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan tetapi terdapat beberapa dimensi dan atribut yang masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pelanggan secara menyeluruh. Sedangkan perhitungan metode CSI *Solo Techno Park* secara keseluruhan

sebesar 82%, hasil ini menunjukkan kategori “good” atau baik menandakan bahwa mayoritas pelanggan merasa cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan tetapi terdapat beberapa dimensi dan atribut yang masih perlu ditingkatkan. Untuk memahami perbedaan lebih signifikan antara kedua *Techno Park* tersebut ditinjau setiap dimensi yaitu sebagai berikut :

#### **5.1.1.1 Compliance**

Pada data diatas terdapat perbedaan signifikan yang terdapat pada dimensi *compliance* BTP dengan nilai 85%, sedangkan *compliance* STP memiliki nilai 81%. Dengan itu terdapat kenaikan sebanyak 4% pada CSI BTP menunjukkan bahwa pelanggan BTP merasa lebih puas dengan sejauh mana *techno park* mengikuti aturan, prosedur dan standar yang telah ditetapkan seperti aturan memberikan layanan memenuhi 7s dengan atribut menyediakan fasilitas kantor yang nyaman, konsisten dalam memberikan bimbingan teknis , latihan dan membantu akses riset selain itu juga melakukan kerjasama antar *tenant*, universitas untuk lebih membangun jejaring dalam bentuk seminar, pameran ataupun kunjungan industri. Dalam hal ini *Bandung Techno Park* lebih konsisten dalam memenuhi janji atau komitmen kepada pengunjung BTP.

Maka dari itu *Solo Techno Park* perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap regulasi proses dan prosedur yang ada untuk memastikan konsisten dalam memenuhi harapan pelanggan. Dengan melakukan penguatan kerjasama antar *tenant*, memfasilitasi *networking* dan program inkubasi seperti yang dilakukan pada *Bandung Techno Park* yaitu meningkatkan konsistensi dalam pelayanan yaitu kegiatan UPWARD merupakan program inkubasi hasil bisnis bentuk kolaborasi dengan MDI Venture. Program ini terbuka bagi umum, menawarkan pendampingan monitoring, pitching serta fasilitas *co-working*, marketing, legal support dan akses pendanaan dengan hal itu akan memperkuat jalinan hubungan kerjasama terhadap pengunjung maupun *tenant*.

Selain itu juga *Solo Techno Park* bisa melakukan peningkatan akses terhadap riset dan pengembangan dengan membangun kemitraan bersama universitas, lembaga penelitian dan perusahaan *startup* seperti yang dilakukan pada *Bandung Techno Park* melakukan kerjasama dengan Telkom University. Tujuannya untuk mengelola sumber daya riset yang tersedia bukan hanya itu

*Bandung Techno Park* juga menyediakan kerjasama bersama *startup* yang ingin membangun bisnis, berikut merupakan beberapa *startup* yang melakukan kerjasama seperti *link productive*, *Harmoniz*, *Curawedi*, *Sovware*, *Pesan Kuy!*, *Aglees*, *Selasar kampus*, *Feelsbo*, *Loka UKM*, *Siabdes* dan beberapa *startup* lainnya. Bukan hanya itu juga *Bandung Techno Park* Juga menyediakan layanan konsultasi bisnis dan menyediakan layanan fasilitas pendukung yang bisa disewakan sebagai ruang rapat, ruang *co- working* atau pusat kebugaran. Maka dari itu *Solo Techno Park* bisa lebih meningkatkan layanan fasilitas dan juga memaksimalkan aturan prosedur yang ada terutama pada dimensi *compliance* ini.

#### **5.1.1.2 Assurance**

Pada data diatas didapatkan nilai dimensi *assurance* BTP dengan STP. *Bandung Techno Park* memiliki nilai *Assurance* 84%, sedangkan *Assurance Solo Techno Park* memiliki nilai 84%. Keduanya memiliki kesamaan nilai CSI pada dimensi *assurance*, dari nilai yang didapatkan pada kedua *techno park* tersebut memiliki tingkat kepercayaan yang sama terhadap kemampuan dalam memberikan layanan dan sudah bisa dikatakan baik memuaskan. Ini mengindikasikan bahwa kedua *techno park* telah berhasil memberikan tingkat kepastian yang sama kepada pengunjungnya terkait berbagai aspek, mulai dari operasional hingga keamanan. STP maupun BTP telah berhasil membangun kepercayaan di kalangan pengunjung. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diberikan cenderung tinggi. Pengunjung merasa puas dengan ketepatan waktu operasional, fasilitas parkir yang memadai, serta keberadaan petugas keamanan yang sigap. Kemungkinan besar pengunjung akan merekomendasikan kedua *techno park* kepada orang lain karena merasa puas dengan layanan yang diterima.

Meskipun kedua *techno park* telah mencapai skor yang tinggi, selalu ada ruang untuk perbaikan diantaranya yaitu mengenai informasi terkait fasilitas dan layanan yang sudah ada, pertimbangkan untuk memberikan informasi yang lebih detail dan spesifik tentang program-program yang sedang berjalan, seperti *workshop*, seminar, atau event-event lainnya, agar pengunjung dapat dengan jelas menerima informasi tersebut. Lakukan evaluasi secara berkala terhadap

tingkat kepuasan pengunjung. Hal ini dapat dilakukan melalui survei atau *feedback* langsung dari pengunjung. Pastikan informasi yang diberikan kepada pengunjung selalu *up-to-date* dan akurat seperti melakukan update pada website dan sosial media, Upayakan untuk memberikan layanan yang lebih personal kepada pengunjung. Misalnya, dengan menyediakan layanan informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan individu.

#### **5.1.1.3 Responsiveness**

Berdasarkan data diatas, baik *Solo Techno Park* (STP) maupun *Bandung Techno Park* (BTP) memiliki nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang sama pada dimensi *responsiveness* yaitu 81%. Dimensi *responsiveness* ini mengukur seberapa cepat dan baik sebuah *techno park* merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan pelanggan.

Meskipun nilai CSI keduanya sama namun ada perbedaan dan kesamaan dalam implementasi *responsiveness* dikedua *techno park* ini. Kesamaan dari kedua *techno park* tersebut yaitu memiliki nilai CSI yang sama pada dimensi *responsiveness*. Ini mengindikasikan bahwa secara umum, baik STP maupun BTP dianggap sama sama memenuhi harapan pelanggan dalam merespon kebutuhan pelanggan dan keduanya memiliki kesamaan dalam hal atribut yang dinilai, yaitu terkait dengan penyampaian kritik dan saran serta kecepatan respon petugas terhadap pertanyaan pengunjung. Ini menunjukkan bahwa kedua *techno park* sama-sama memperhatikan aspek-aspek ini dalam memberikan layanan. Sedangkan perbedaan yang dimiliki dari kedua *techno park* tersebut dalam hal saluran komunikasi di bidang promosi kegiatan. STP mempromosikan kegiatannya kepada khalayak umum menggunakan platform website sedangkan BTP dalam mempromosikan kegiatannya kepada khalayak umum menggunakan platform sosial media instagram.

Nilai CSI yang sama menunjukkan bahwa kedua *techno park* telah berhasil menetapkan standar layanan yang tinggi terkait *responsiveness*. Meskipun nilai CSI sudah baik, kedua *techno park* perlu terus berupaya meningkatkan *responsiveness* mereka. Hal ini bisa dilakukan dengan melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala, menganalisis umpan balik pelanggan, dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

#### 5.1.1.4 *Tangible*

Berdasarkan data diatas terdapat perbedaan pada dimensi *tangible* BTP dengan nilai 84%, sedangkan *tangible* STP memiliki nilai 81%. dapat disimpulkan bahwa secara umum *Bandung Techno Park (BTP)* dinilai memiliki fasilitas fisik yang lebih baik dan memuaskan dibandingkan *Solo Techno Park (STP)*. Hal ini terlihat dari nilai CSI dimensi *tangible* BTP yang lebih tinggi 3% dibandingkan STP. Meskipun nilai CSI keduanya tidak berbeda jauh, beberapa perbedaan potensial yang mungkin menjadi penyebab perbedaan nilai CSI. Salah satunya yaitu BTP memiliki kemudahan akses ke berbagai fasilitas perangkat teknologi seperti universitas sehingga banyak mahasiswa yang sering mengunjungi atau sekedar singgah di BTP, BTP juga memiliki fasilitas yang lebih modern dan juga bervariasi untuk tempat nugas dan juga nongkrong yaitu ada *private space*, *co-working space*, *virtual office* dan juga cafe. BTP juga menyediakan taman rusa, kebun bonsai dan juga agropedia space yang menjadikan lingkungan BTP memberikan kesan yang rimbun, lebih menarik dan menyenangkan dibandingkan STP.

Rekomendasi perbaikan untuk STP perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap fasilitas fisik yang ada dan melakukan perbaikan atau penambahan fasilitas. STP perlu lebih memperhatikan perawatan dan kebersihan fasilitas agar selalu dalam kondisi yang baik dan memberikan kesan yang positif kepada pengunjung dan STP perlu mempermudah akses pengunjung ke berbagai fasilitas dan perangkat teknologi yang tersedia.

#### 5.1.1.5 *Empathy*

Berdasarkan data yang diberikan, terlihat bahwa kedua *techno park*, yaitu *Solo Techno Park* dan *Bandung Techno Park*, memiliki nilai empati yang cukup tinggi, *Solo Techno Park* memiliki nilai 81% dan *Bandung Techno Park* memiliki nilai 83%. Ini menunjukkan bahwa secara umum, petugas di kedua tempat tersebut telah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan merespon kebutuhan pengunjung. Namun, perbedaan 2% antara keduanya memberikan sedikit keunggulan bagi *Bandung Techno Park*. Ini mengindikasikan bahwa *Bandung Techno Park* mungkin sedikit lebih unggul dalam hal empati, yang

tercermin dari atribut-atribut seperti kesediaan petugas, inisiatif, dan kemampuan memberikan kenyamanan.

Pada *Bandung Techno Park* petugasnya memberikan kenyamanan dan berlaku sigap ketika diminta bantuan sedangkan pada *Solo Techno Park* berdasarkan kuesioner yang dibagikan banyak keluhan dari pengunjung mengenai petugas keamanan yang masih bersikap kurang ramah atau kurang proaktif terhadap keluhan pengunjung.

Rekomendasi perbaikan akan hal itu yaitu memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada petugas mengenai komunikasi efektif dan keterampilan interpersonalnya. Selain itu juga menyediakan pelatihan khusus terkait dengan kebutuhan spesifik pengunjung, seperti pengunjung dengan disabilitas atau pengunjung internasional.

#### **5.1.1.6 Reliability**

Berdasarkan data diatas terdapat perbedaan pada dimensi *reliability* BTP dengan nilai 84%, sedangkan *reliability* STP memiliki nilai 81%. Terlihat bahwa *Bandung Techno Park* (BTP) memiliki nilai CSI dimensi *reliability* yang sedikit lebih tinggi dibandingkan *Solo Techno Park* (STP). Ini mengindikasikan bahwa secara umum, pengunjung merasa lebih dapat mengandalkan fasilitas, informasi, dan pelayanan yang diberikan oleh BTP.

Perbedaan nilai potensial pada dimensi *reliability* disebabkan oleh beberapa faktor yaitu mengenai Informasi yang diberikan oleh BTP lebih akurat dan *up-to-date*, sehingga pengunjung merasa lebih percaya pada informasi yang diberikan. Terlihat pada website STP layanan informasi terakhir yaitu masih di tahun 2024, sedangkan pada BTP ia selalu memposting layanan informasinya melalui sosial media yang selalu up to date dan juga melalui banner yang tertera di beberapa sudut ruangan yang ada di BTP. Pelayanan yang diberikan oleh staf BTP lebih konsisten dan profesional, sehingga pengunjung merasa lebih dapat mengandalkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Selain itu juga BTP sering melakukan perbaikan secara berkala sedangkan pada STP banyak fasilitas yang kurang memadai seperti eskalator yang rusak dan ruangan yang penuh sehingga banyak pengunjung yang merasa kecewa atas fasilitas yang diberikan.

Nilai CSI dimensi *reliability* yang tinggi di kedua *techno park* menunjukkan bahwa keduanya telah menetapkan standar layanan yang baik dalam hal kehandalan. Rekomendasi perbaikan terhadap STP yaitu perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan nilai CSI yaitu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kondisi dan kelengkapan fasilitas untuk memastikan selalu dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik, selalu memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pengunjung adalah akurat dan *up-to-date*.

Meskipun kedua *techno park* telah memberikan layanan yang dapat diandalkan, BTP dinilai sedikit lebih baik dalam hal *reliability*. STP perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan nilai CSI dimensi *reliability*-nya agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengunjung.

## **5.2 Importance Performance Analysis**

### **5.2.1 Tingkat Kesesuaian**

Perhitungan tingkat kesesuaian mengenai kepuasan pengunjung menunjukkan hasil yang beragam untuk masing masing dimensi dan atribut yang diukur. Secara keseluruhan didapatkan rata rata kepuasan pengunjung *Bandung Techno Park* 3.335 dengan rata rata kepentingan 3.307, menghasilkan gap total 0.028 dan TKI 100,956% , Artinya nilai gap yang sangat kecil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja sangat baik dan selaras dengan apa yang dianggap penting, sedangkan untuk nilai TKI yang melebihi 100% ini mengindikasikan bahwa BTP memiliki pemahaman yang sangat mendalam dan bahkan melebihi ekspektasi pengunjung terhadap atribut atribut tersebut. Sedangkan secara keseluruhan didapatkan rata-rata kepuasan pengunjung *Solo Techno Park* adalah 3,282 dengan rata-rata kepentingan 3,442, menghasilkan gap total -0,154 dan TKI 95,575%. Artinya beberapa atribut penting tidak memenuhi harapan sepenuhnya. TKI rendah pada atribut tertentu seperti fasilitas modern, kemudahan akses, dan respons petugas menyoroti area yang memerlukan perhatian dan perbaikan. Sehingga, perusahaan harus memprioritaskan peningkatan kualitas di area tersebut, berikut analisa dari masing masing atribut:



### 5.2.1.1 Compliance

Pada dimensi *compliance* BTP memiliki nilai rata rata tingkat kepuasan (X) sebesar 3,414 dan nilai rata rata tingkat kepentingan (Y) sebesar 3,221 dan nilai gap rata rata sebesar 0,193 dan TKI sebesar 106,1%, dari data tersebut menunjukkan bahwa dalam layanan yang diukur pengunjung merasa puas dan menganggap dimensi ini penting, bahkan tingkat ketercapaiannya melebihi ekspektasi pengunjung. Sedangkan dimensi *Compliance* STP memiliki tingkat kepuasan dengan rata-rata kepuasan (X) sebesar 3,247 dan rata-rata kepentingan (Y) sebesar 3,427. Terdapat gap negatif sebesar -0,180 dengan TKI 94,933% mengindikasikan bahwa meskipun atribut ini sangat diharapkan, kepuasan pengunjung terhadapnya masih rendah. Dari atribut compliance kedua *techno park*, BTP menunjukkan tingkat kesesuaian yang lebih tinggi dibandingkan dengan STP, yang tercermin dari nilai gap yang lebih kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa harapan pengunjung terhadap kepatuhan BTP terhadap peraturan, standar, dan prosedur lebih terpenuhi dibandingkan dengan STP, sehingga BTP dinilai lebih mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengunjungnya.

### 5.2.1.2 Assurance

Pada dimensi *assurance* BTP dengan nilai rata rata tingkat kepuasan (X) sebesar 3,353 dan nilai rata rata tingkat kepentingan (Y) sebesar 3,363 dan nilai gap rata rata sebesar -0,09 dan TKI sebesar 99,8% menunjukkan bahwa pengunjung merasa cukup puas dan menganggap dimensi ini penting, dan tingkat ketercapaiannya juga sudah sangat baik. Namun, nilai gap yang negatif menunjukkan bahwa ada harapan yang belum sepenuhnya terpenuhi. Sedangkan nilai dimensi assurance STP dengan nilai rata-rata kepuasan (X) 3,363 dan rata-rata kepentingan (Y) 3,520. Terdapat gap negatif sebesar -0,156 dengan TKI 95,580%. Meskipun kedua *techno park* berada dalam kategori layanan yang memuaskan dalam dimensi Assurance, BTP menunjukkan pencapaian yang lebih baik dengan gap yang sangat kecil dan TKI mendekati sempurna. STP masih memiliki ruang perbaikan yang lebih besar dalam menjawab ekspektasi pengunjung yang tinggi terhadap jaminan kualitas layanan.



### 5.2.1.3 *Responsiveness*

Pada dimensi *responsiveness* BTP dengan nilai rata rata tingkat kepuasan (X) sebesar 3,234 dan nilai rata rata tingkat kepentingan (Y) sebesar 3,148 dan nilai gap rata rata sebesar 0,086 dan TKI sebesar 102,7% menunjukkan pengunjung merasa puas dan menganggap dimensi ini penting, bahkan tingkat ketercapaiannya melebihi ekspektasi. Sedangkan untuk nilai dimensi *responsiveness* STP dengan rata-rata kepuasan (X) 3,250 dan rata-rata kepentingan (Y) 3,383. Terdapat gap negatif sebesar -0,133 dengan TKI 96,106%, dengan adanya gap negatif mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, khususnya dalam kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons pengunjung. Bandung Techno Park lebih unggul dalam dimensi *responsiveness*, karena mampu memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi pengunjung. *Solo Techno Park* masih perlu berbenah dalam menghadirkan respons cepat, tanggap, dan berkualitas, agar bisa menutup *gap* harapan dan meningkatkan TKI

### 5.2.1.4 *Tangible*

Pada dimensi *tangible* BTP terdiri dari lima atribut dengan nilai rata rata tingkat kepuasan (X) sebesar 3,350 dan nilai rata rata tingkat kepentingan (Y) sebesar 3,391 dan nilai gap rata rata sebesar -0,041 dan TKI sebesar 98,8% menunjukkan pengunjung merasa cukup puas dan menganggap dimensi ini penting, dan tingkat ketercapaiannya juga sudah sangat baik. Sedangkan untuk nilai dimensi *tangible* STP dengan rata-rata kepuasan 3,250 dan rata-rata kepentingan 3,422. Terdapat gap negatif sebesar -0,172 dengan TKI 94,979%, dengan menunjukkan nilai gap negatif bahwa ekspektasi pengunjung terhadap kenyamanan, fasilitas, dan lingkungan fisik belum terpenuhi secara optimal dan keluhan umum seperti keterbatasan ruangan, kurangnya area hijau, dan perawatan fasilitas yang belum maksimal. Maka hasil perbandingannya *Bandung Techno Park* lebih unggul dalam dimensi *tangible*, dengan TKI yang mendekati sempurna dan *gap* yang sangat kecil. *Solo Techno Park* harus berfokus pada peningkatan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas fisik untuk mengurangi selisih ekspektasi, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat daya tariknya.

#### 5.2.1.5 *Empathy*

Pada dimensi *Empathy* terdiri dari empat atribut dengan nilai rata rata tingkat kepuasan (X) sebesar 3,316 dan nilai rata rata tingkat kepentingan (Y) sebesar 3,344 dan nilai gap rata rata sebesar -0,027 dan TKI sebesar 99,2%. menunjukkan memiliki kinerja yang baik dengan tingkat kepuasan dan kepentingan yang hampir seimbang. Namun, ada sedikit kesenjangan yang perlu diperhatikan untuk tetap berupaya meningkatkan kualitas layanan agar dapat sepenuhnya memenuhi harapan responden dan mengurangi *gap* yang ada. Sedangkan untuk nilai dimensi *emphaty* STP dengan rata-rata kepuasan 3,258 dan rata-rata kepentingan 3,430, dengan adanya nilai gap negatif cukup besar menunjukkan adanya jarak antara harapan dan realita dalam hal perhatian, keramahan, dan inisiatif dari staf. Petugas kurang proaktif atau belum responsif terhadap kebutuhan spesifik pengunjung di STP. Hasil dari perbandingan didapatkan dimensi *empathy*, *Bandung Techno Park* menunjukkan performa yang lebih unggul dengan gap yang sangat kecil dan TKI hampir sempurna. Sebaliknya, *Solo Techno Park* perlu melakukan perbaikan signifikan dalam pelayanan personal, agar mampu memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan dan sesuai ekspektasi pelanggan.

#### 5.2.1.6 *Reliability*

Pada dimensi *Reliability* BTP dengan nilai rata rata tingkat kepuasan (X) sebesar 3,344 dan nilai rata rata tingkat kepentingan (Y) sebesar 3,375 dan nilai gap rata rata sebesar -0,031 dan TKI sebesar 99,1% menunjukkan memiliki kinerja yang baik dengan tingkat kepuasan dan kepentingan yang hampir seimbang, sedangkan pada dimensi *reliability* rata-rata kepuasan (X) sebesar 3,344 dan rata-rata kepentingan (Y) sebesar 3,453. Gap yang ada adalah -0,109 dengan TKI sebesar 96,865%, menandakan masih adanya perbedaan nyata antara harapan dan kenyataan, terutama terkait keandalan informasi dan sarana yang disediakan. STP perlu meningkatkan konsistensi dan profesionalitas layanan, serta memperbaiki atau memperbarui fasilitas dan sistem informasinya secara berkala. Untuk hasil perbandingan antara kedua *techno park* pada dimensi *reliability* *Bandung Techno Park* lebih unggul dengan *gap* kecil dan TKI tinggi. *Solo Techno Park* masih memiliki celah yang perlu diperbaiki agar

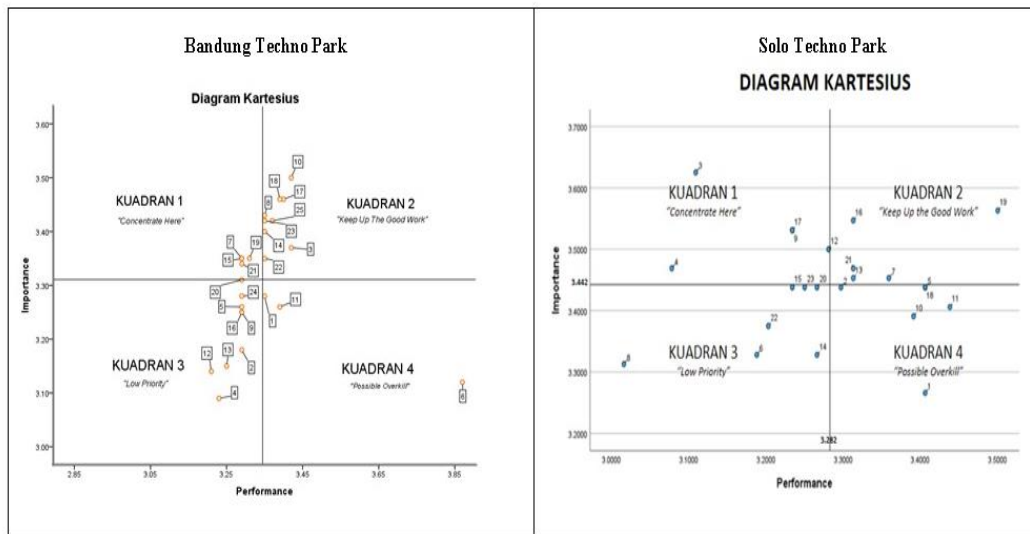
dapat membangun persepsi layanan yang benar-benar bisa diandalkan oleh pengunjung.

### 5.3 Diagram Kartesius

Kepuasan konsumen tercapai apabila kinerja perusahaan sesuai dengan tingkat kepentingan konsumen. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut fasilitas dan pelayanan pada *Bandung Techno Park* dan *Solo Techno Park*, yang dikelompokkan berdasarkan kuadran tingkat perbaikan kinerja. Pada Gambar 5.2 telah disajikan Perbandingan diagram kartesius berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja diperoleh empat kuadran di setiap dimensi dimensinya. Analisis dengan garis pembagi adalah rata rata tingkat kepentingan dan kinerja.

Kegunaan dari pengelompokan tersebut adalah untuk memperbaiki kinerja atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan. Tingkat kepentingan tergantung pada persepsi masing masing pengunjung sehingga tiap pengunjung berbeda tingkat kepentingannya. Jadi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dilakukan melalui peningkatan kinerja dengan mengelompokkan *Importance Performance Analysis* dapat diketahui atribut mana yang harus menjadi prioritas. Prioritas atribut tersebut diperlukan karena perbaikan kinerja atribut tersebut tidak bisa dilakukan secara langsung dengan keterbatasan sumberdaya. Berikut merupakan perbandingan diagram kartesius antara *Bandung Techno Park* dan *Solo Techno Park* yang disajikan pada Gambar 5.2

### 5.3.1 Perbandingan Diagram Kartesius BTP dan STP



Gambar 5.1 Perbandingan Diagram Kartesius

Dari gambar tersebut mengenai diagram kartesius dari kedua *techno park* yaitu *Bandung Techno Park* dan *Solo Techno Park*. Diagram kartesius yang disajikan untuk menganalisa *Importance Performance Analysis* untuk mengidentifikasi aspek aspek layanan atau produk yang perlu ditingkatkan, dipertahankan atau dikurangi prioritasnya. Berikut merupakan analisis diagram kartesius berdasarkan kuadrannya :

#### 5.3.1.1 Kuadran I (*Concentrate Here*)

Menunjukan faktor atau atribut yang memiliki atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerjanya masih rendah. Pada kuadran 1 atribut yang terdapat pada *Bandung Techno Park* yaitu atribut dimensi *Emphaty*, pengunjung merasa penting untuk mendapatkan perhatian dan pelayanan yang bersifat personal dari staff *Bandung Techno Park*, namun kenyataannya pelayanan tersebut belum maksimal, seperti dalam hal kecepatan respon dan keramahan. Hal ini menunjukan perlu adanya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam membangun interaksi yang lebih empatik dan responsif. Sementara itu pada dimensi Tangible yaitu aspek fisik seperti fasilitas, peralatan dan juga tampilan visual juga berada pada kuadran ini. Namun sayangnya, kondisi atau kelengkapan fasilitas tersebut masih belum memenuhi ekspektasi pengunjung. Maka dari itu perlunya pembaruan infrastruktur, perawatan

berkala, serta penataan fasilitas agar lebih modern dan mendukung aktivitas pengguna.

Pada kuadran 1 diagram kartesius pada *Solo Techno Park* terdapat atribut dalam dimensi *compliance* (kepatuhan terhadap peraturan) menunjukkan pengunjung menilai bahwa kepatuhan terhadap peraturan, standar keselamatan dan etika layanan merupakan hal yang sangat krusial, khususnya dalam kegiatan inkubasi bisnis, pelatihan, atau kerja sama industri. Namun kenyataan dilapangan menunjukkan masih ada kelonggaran atau kurangnya transparansi dalam implementasi kebijakan dan prosedur. Oleh karena itu, *Solo Techno Park* perlu memperkuat sistem kepatuhan internal dan melakukan sosialisasi peraturan secara lebih konsisten. Sementara itu, dalam dimensi *assurance* (jaminan) pengunjung merasa penting mendapatkan jaminan keamanan, kejelasan informasi dan keandalan layanan dari staff pengelola. Akan tetapi, tingkat kepuasan terhadap jaminan ini masih rendah misalnya dalam hal kejelasan prosedur layanan, profesionalitas staf, atau konsistensi pelayanan. Untuk itu, peningkatan kompetensi staf serta perbaikan standar operasional prosedur (SOP) sangat diperlukan guna membangun rasa percaya dan kenyamanan bagi pelanggan.

#### **5.3.1.2 Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)**

Faktor atau atribut yang menunjukkan kinerja baik dan kepentingan tinggi, berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan serta sudah dianggap sesuai dengan harapan pelanggan sehingga bisa dipertahankan. Pada kuadran 2 yang terdapat pada *Bandung Techno Park* yaitu atribut dimensi *Assurance* yakni aspek jaminan seperti keamanan dan keandalan sistem, ini menunjukkan bahwa Bandung Techno Park telah mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan melalui pelayanan yang profesional dan informatif. Kemampuan staf dalam memberikan layanan yang konsisten, sopan, dan penuh keyakinan menjadi kekuatan yang perlu terus dijaga. Sedangkan terdapat atribut dimensi *Reliability* berkaitan mengenai kehandalan layanan atau sarana dan fasilitas yang ditawarkan memberikan kesan yang baik kepada pengguna.

Pada kuadran 2 diagram kartesius pada *Solo Techno Park* terdapat atribut dimensi *tangible* (*bukti fisik*), *assurance*, dan *empathy* (*empati*) telah dinilai

baik oleh pelanggan. Ini menunjukkan bahwa *Solo Techno Park* telah berhasil menciptakan kesan yang baik melalui fasilitas fisik, jaminan kualitas, dan perhatian terhadap pelanggan. Namun, perusahaan perlu mempertahankan dan bahkan meningkatkan kinerja pada dimensi ini untuk terus menjaga kepuasan pelanggan.

Proyek atau aspek pada *Bandung Techno Park* yang berkaitan dengan *assurance*, *reliability* perlu mempertahankan dan meningkatkan untuk mencapai kinerja yang lebih optimal, karena keduanya berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan citra positif *Bandung Techno Park*. Sedangkan pada *Solo Techno Park* perlu mempertahankan meningkatkan fasilitas dan jaminan kualitas terhadap pelanggan agar nantinya menjadi lebih baik

#### **5.3.1.3 Kuadran III (*Low Priority*)**

Faktor atau atribut yang menunjukan prioritas rendah berdasarkan kinerja rendah dan kepentingan rendah. Dari kuadran tiga pada *Bandung Techno Park* terdapat atribut dimensi *compliance* yakni aspek kepatuhan terhadap keberadaan event ataupun program dan juga kolaborasi dari berbagai entitas masih belum sepenuhnya dirasakan oleh pengunjung. Terdapat atribut dimensi *Responsiveness* yakni kemampuan untuk memberikan respon yang kurang tanggap terhadap permintaan dan juga masukan pelanggan sehingga terdapat masalah kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan.

Pada Kuadran 3 Diagram Kartesius *Solo Techno Park* terdapat atribut *reliability* (*Kehandalan*), *assurance* dan *tangible* (*Bukti fisik*). Pada dimensi *reliability* menunjukan bahwa atribut tersebut dianggap penting oleh pengunjung, namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan seperti akurasi informasi yang diberikan oleh *Solo techno park* terkait agenda kegiatan kurang akurat yang terdapat pada website *Solo Techno Park*. Terdapat atribut *assurance* (jaminan) yakni terkait keamanan dan ketertiban masih dianggap kurang memadai maka perlu ditingkatkan jumlah petugas keamanan dan juga sistem pengawasannya. Sedangkan pada dimensi *tangible* *Solo TechnoPark* perlu melakukan evaluasi terhadap fasilitas dan melakukan perbaikan atau penambahan seperti perapihan area gedung yang dirasa kurang nyaman,

penambahan ruangan yang sering pengunjung mengeluhkan tidak kebagian ruangan dan menambahkan area hijau agar area *foodpark* terasa rimbun dan tidak gerah.

Proyek atau aspek yang berkaitan dengan *compliance* dan *responsiveness* perlu diperbaiki dan juga segera ditangani. Kurangnya kepatuhan terhadap keberadaan event dan juga kolaborasi terhadap entitas akan menyebabkan ketidakpuasan pengunjung sehingga pengunjung merasa kecewa dan juga bisa menyebabkan kerusakan reputasi dan juga penurunan pengunjung akibat kekecewaan yang dialami. Sedangkan lambatnya respon terhadap permintaan dan masukan pelanggan akan berdampak pelanggan tidak puas dengan pelayanan akan mencari alternatif lain dan kehilangan pelanggan. Sedangkan pada *Solo Techno Park* terkait kehandalan perlu ditingkatkan, kurang akuratnya informasi yang diberikan akan menyebabkan pengunjung merasa tidak puas dan kecewa seharusnya *Solo Techno Park* bisa memastikan informasi selalu *up-to-date* dan akurat. Petugas keamanan yang kurang memadai menjadikan pengunjung merasa tidak aman dan nyaman berada pada tempat tersebut, sehingga perlu melakukan sistem keamanan yang lebih terintegrasi. Sedangkan kurangnya fasilitas akan menjadikan pengunjung mencari opsi lain dan merasa kecewa terhadap pelayanan fasilitas yang diberikan.

#### **5.3.1.4 Kuadran IV (*Possible Overkill*)**

Faktor atau atribut yang menunjukkan kinerja tinggi dan kepentingan rendah. Terdapat atribut *assurance* tertentu mungkin sudah terpenuhi dengan baik sehingga tidak menjadi prioritas utama. *Bandung techno park* pada kuadran ini terdapat dimensi *assurance* dan *compliance* yang mengindikasikan bahwa BTP telah memberikan layanan yang cukup baik dalam hal keamanan, ketersediaan fasilitas, dan juga kepatuhan terhadap standar, lokasi strategis, fasilitas modern, dan program yang menarik..

Pada Kuadran 4 Diagram Kartesius *Solo Techno Park* terdapat atribut *compliance* dan *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa STP telah memenuhi standar tertentu yang diharapkan oleh pengguna, seperti lokasi yang strategis, fasilitas modern, dan responsivitas terhadap masukan. Sama seperti



BTP, STP perlu memastikan bahwa upaya untuk meningkatkan kinerja pada dimensi ini sejalan dengan prioritas pengguna.

Proyek atau aspek yang berada di kuadran ini perlu dievaluasi kembali. Mungkin ada beberapa aspek yang sudah tidak relevan atau tidak memberikan nilai tambah yang signifikan. Sumber daya yang dialokasikan untuk aspek-aspek ini dapat dialihkan ke proyek-proyek yang lebih prioritas. Kedua *techno park* memiliki fokus yang sama pada aspek *compliance*, seperti lokasi strategis, fasilitas modern, dan program yang menarik. Ini menunjukkan bahwa kedua pihak memahami pentingnya menyediakan lingkungan kerja yang kondusif dan menarik bagi pengguna. Namun BTP lebih menekankan memiliki fokus pada keamanan dan ketepatan waktu pada dimensi assurance, sementara STP juga mencakup dimensi responsiveness. Ini menunjukkan bahwa STP mungkin lebih proaktif dalam merespons kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan yang lebih personal.

