

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI SALON PERAWATAN NURANI BEAUTY

Dedin Sukmadin¹⁾, Rini Alfatiyah²⁾, M. Mualif³⁾

Teknik Industri, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan

¹⁾dsukmadin@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan suatu usaha dapat menimbulkan kepuasan terhadap pelanggan, dengan begitu dapat sangat mempengaruhi kemajuan suatu usaha untuk mempertahankan eksistensi perusahaan tersebut dalam persaingan dunia bisnis yang semakin kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa serta mengetahui hasil aplikasi dari metode yang diterapkan saat penelitian di Salon Perawatan Nurani Beauty. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *servqual* dan IPA. Perusahaan akan mengetahui kualitas pelayanan seperti apa yang dibutuhkan pelanggan dan bagaimana cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil persepsi pelanggan dengan nilai GAP *negative* berkisar antara -0,04 sampai dengan -0,82. Dengan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan masih kurang terhadap layanan yang diterimanya. Sedangkan hasil aplikasi metode *SERVQUAL* dan IPA (*Importance Perfomance Analysis*) terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A menunjukkan bahwa kinerja perlu ditingkatkan guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah didapatkan, kuadran B menunjukkan agar perusahaan mempertahankan kinerja tersebut, kuadran C menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pada poin ini tidak menjadi prioritas, dan kuadran D menunjukkan bahwa kinerja pada perusahaan cenderung berlebihan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, IPA

ABSTRACT

*The quality of service of a business can lead to customer satisfaction, there by greatly influencing the progress of a business to maintain the company's existence in the increasingly competitive business world. This research aims to knowing the level of service quality and knowing the application results of the methods applied during the research at the Conscience Beauty Care Salon. The method used in this research is descriptive method with *servqual* and IPA. The company will know what kind of service quality the customer needs and how to improve the quality of service. Based on the results of customer perceptions with a negative GAP value ranging from -0.04 to -0.82. This shows that customers are still not satisfied with the service they receive. While the results of the application of the *SERVQUAL* and IPA (*Importance Performance Analysis*) method are divided into 4 quadrants, namely quadrant A, which shows that performance needs to be improved in order to increase customer satisfaction with the services that have been obtained.*

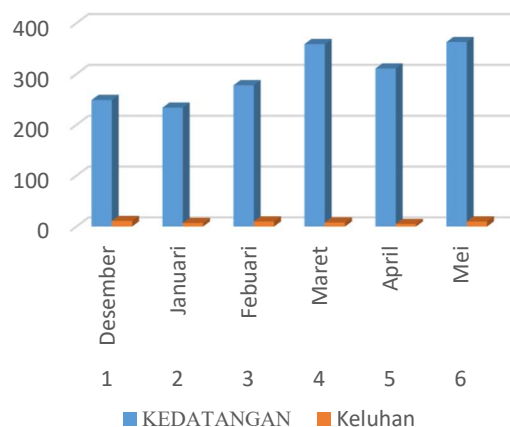
Keywords: Customer Satisfaction, Servqual, IPA

I PENDAHULUAN

Salon perawatan merupakan tempat rutin yang biasanya dikunjungi oleh kaum wanita untuk melakukan berbagai macam perawatan kecantikan, bahkan ada pula sebagian pria yang melakukan perawatan tersebut untuk merawat kesehatan kulitnya. Hal tersebut sudah menjadi suatu kebutuhan bagi sebagian orang. Dengan tujuan agar mendapatkan kondisi tubuh serta wajah menjadi lebih baik dan *fresh* kembali setelah menjalani aktifitas hari-hari, terutama bagi sebagian orang yang memang melakukan pekerjaan lapangan. Salon perawatan pun ada jenis nya, seperti salon perawatan tubuh dan perawatan wajah.

Nurani Beauty merupakan salah satu salon perawatan wajah yang terdapat di kawasan Citayam, Depok. Untuk terus mengembangkan dan mempertahankan konsumennya ditengah persaingan, pemilik perlu memperhatikan jasa pelayanan yang berikannya kepada konsumen, karna hal tersebut menjadi faktor utama agar pelanggan tetap measa nyaman dan tidak berpaling kepada bisnis pesaing.

Statistik kedatangan dan keluhan konsumen pun terjadi penurunan dan kenaikan pada setiap bulannya. Berikut adalah statistik kedatangan dan keluhan konsumen di Nurani Beauty, dapat dilihat pada **Gambar 1**.



(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Gambar 1 Kedatangan Pelanggan

Berdasarkan grafik pada **Gambar 1** diatas, tingkat keluhan pelanggan mengalami kenaikan dan penurunan, yang dapat dilihat pada **Tabel 1** sebagai berikut:

Tabel 1 Keluhan Pelanggan

No	Bulan	Keluhan
1	Desember 2018	9
2	Januari 2019	7
3	Febuari 2019	8
4	Maret 2019	8
5	April 2019	5
6	Mei 2019	7
Total		44

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

II METODE DAN TEKNIK PENGUKURAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu studi untuk menggambarkan suatu keadaan terdahulu. Penelitian dilakukan terhadap suatu permasalahan yang ada pada tingkat kualitas jasa pelayanan yang bertujuan untuk memperoleh ide atau gagasan dari hasil analisis penelitian sebagai bahan pertimbangan untuk hasil yang lebih baik dari keadaan sebelumnya.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner. Teknik observasi dilakukan dengan cara penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan secara langsung ke lapangan guna untuk mendapatkan data yang lebih akurat. Sedangkan Teknik penyebaran kuesioner dilakukan guna mendapatkan data berupa apa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan dan yang diharapkan dari pelayanan yang telah didapatkan.

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yang terbagi dari tingkat kepuasan pelanggan (Persepsi) dan tingkat harapan pelanggan (Ekspektasi). Defisini operasional untuk masing-masing variabel dan indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Persepsi adalah variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari lima dimensi yang meliputi keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*).
2. Ekspektasi adalah variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari lima dimensi

yang meliputi keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 Tabel Hasil Kuesioner Persepsi

No	ΣX	ΣX^2	$(\Sigma X)^2$	ΣXY	ΣY	ΣY^2	$\Sigma(Y)^2$
1	466	2194	217156	35580	7625	582783	58140625
2	455	2095	207025	34745			
3	442	1982	195364	33765			
4	438	1950	191844	33477			
5	211	473	44521	16176			
6	448	2032	200704	34242			
7	435	1915	189225	33209			
8	431	1879	185761	32927			
9	442	1980	195364	33791			
10	422	1804	178084	32257			
11	428	1858	183184	32737			
12	445	2007	198025	34035			
13	438	1942	191844	33501			
14	429	1869	184041	32800			
15	409	1717	167281	31267			
16	420	1784	176400	32075			
17	426	1834	181476	32567			
18	440	1960	193600	33632			

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Tabel 3 Tabel Hasil Kuesioner Ekspektasi

No	ΣX	ΣX^2	$(\Sigma X)^2$	ΣXY	ΣY	ΣY^2	$\Sigma(Y)^2$
1	496	2464	246016	41344	8331	695943	69405561
2	485	2365	235225	40457			
3	482	2344	232324	40233			
4	484	2356	234256	40381			
5	474	2266	224676	39573			
6	443	1987	196249	36997			
7	443	1989	196249	37016			
8	441	1973	194481	36851			
9	458	2122	209764	38286			
10	460	2140	211600	38457			
11	442	1978	195364	36948			
12	453	2079	205209	37896			
13	451	2061	203401	37731			
14	445	2009	198025	37223			

No	ΣX	ΣX ²	(ΣX) ²	ΣXY	ΣY	ΣY ²	Σ(Y) ²
15	458	2124	209764	38290			
16	465	2185	216225	38861			
17	468	2212	219024	39105			
18	483	2347	233289	40294			

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Tabel 4 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	P	91	91%
2	L	9	9%

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Tabel 5 Usia Responden

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	≤25	39	39%
2	26-35	36	36%
3	≥36	25	25%

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Tabel 6 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
1	Pelajar \ Mahasiswa	27	27%
2	Wiraswasta	30	30%
3	BUMN \ Karyawan Swasta	16	16%
4	PNS \ TNI \ POLRI	10	10%
5	Lainya	17	17%

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Berikut adalah contoh perhitungan manual perhitungan r hitung dari responden P1:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X^2)\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

- X = Skor yang diperoleh dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
- ΣX = Jumlah skor dalam distribusi X
- ΣY = Jumlah skor dalam distribusi Y
- ΣX² = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- ΣY² = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N = Banyak responden

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X^2)\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{100 \times 35580 - (466)(7625)}{\sqrt{\{100 \times 2194 - 21715\} \{100 \times 582783 - 58140625\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{3558000 - 355325}{\sqrt{\{219400 - 217156\} \{58278300 - 58140625\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{4750}{\sqrt{(2244)(137675)}}$$

$$r_{xy} = \frac{4750}{17567,76} = 0,270$$

Dari perhitungan ini, diperoleh nilai r hitung ≥ r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung dari tiap butir pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner valid.

Tabel 7 Uji Validitas Persepsi

Dimensi	Atribut	R Hitung	R Tabel	Hasil
<i>Tangible</i>	P1	0,270	0,1966	Valid
	P2	0,278	0,1966	Valid
	P3	0,316	0,1966	Valid
	P4	0,381	0,1966	Valid
	P5	0,446	0,1966	Valid
<i>Reability</i>	P6	0,442	0,1966	Valid
	P7	0,227	0,1966	Valid
	P8	0,369	0,1966	Valid
<i>Responsive</i>	P9	0,465	0,1966	Valid
	P10	0,445	0,1966	Valid
	P11	0,537	0,1966	Valid
<i>Assurance</i>	P12	0,541	0,1966	Valid
	P13	0,575	0,1966	Valid
	P14	0,447	0,1966	Valid
<i>Empaty</i>	P15	0,327	0,1966	Valid
	P16	0,301	0,1966	Valid
	P17	0,519	0,1966	Valid
	P18	0,451	0,1966	Valid

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Tabel 8 Uji Validitas Ekspektasi

Dimensi	Atribut	R Hitung	R Tabel	Hasil
<i>Tangible</i>	P1	0,270	0,1966	Valid

Dimensi	Atribut	R Hitung	R Tabel	Hasil
	P2	0,278	0,1966	Valid
	P3	0,316	0,1966	Valid
	P4	0,381	0,1966	Valid
	P5	0,446	0,1966	Valid
Reability	P6	0,442	0,1966	Valid
	P7	0,227	0,1966	Valid
	P8	0,369	0,1966	Valid
Responsive	P9	0,465	0,1966	Valid
	P10	0,445	0,1966	Valid

Dimensi	Atribut	R Hitung	R Tabel	Hasil
Assurance	P11	0,537	0,1966	Valid
	P12	0,541	0,1966	Valid
	P13	0,575	0,1966	Valid
	P14	0,447	0,1966	Valid
Empaty	P15	0,327	0,1966	Valid
	P16	0,301	0,1966	Valid
	P17	0,519	0,1966	Valid
	P18	0,451	0,1966	Valid

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Berikut adalah contoh perhitungan manual perhitungan r hitung dari responden P1:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X^2)\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{100 \times 41344 - (496)(8331)}{\sqrt{\{100 \times 2464 - 24601\} \{100 \times 695943 - 694055\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{4134400 - 4132176}{\sqrt{\{246400 - 246016\} \{69594300 - 69405500\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{2224}{\sqrt{(384)(188739)}}$$

$$r_{xy} = \frac{2224}{8513,27} = 0,261$$

Uji reliabilitas pada kuesioner persepsi dan ekspektasi dengan menggunakan IBM *Statistics 24*. Teknik yang digunakan untuk uji reliabilitas ini adalah teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien

keandalan atau alpha sebesar 0,270 atau lebih. Dan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan IBM SPSS *Statistics 24* dapat dilihat pada **Tabel 9**.

Tabel 9 Uji Reliabilitas

Data	Cronbach Alpha	Croan-bach's Alpha Based On Stan-dardized Item	N of Item	Kete-rangan
Per-sepsi	0,702	0,7	100	Reliable
Eks-pektasi	0,732	0,7	100	Reliable

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Tabel 10 Skala *Likert* Tingkat Kepuasan

Skor/Nilai	Tingkat Kepuasan
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Biasa
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Adapun langkah-langkah perhitungan nilai harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

$$Nilai Total = (C1^2) + (C2^2) + (C3^2) + (C4^2) + \dots + (C35^2)$$

Nilai total didapat dengan menggunakan rumus:

Keterangan:

- C1 : Jumlah responden menjawab hasil pertanyaan
- C2 : Jumlah responden menjawab hasil pertanyaan
- C3 : Jumlah responden menjawab hasil pertanyaan
- C4-C35 : Jumlah responden menjawab hasil pertanyaan

Tabel 11 Skala *Likert* Tingkat Harapan (Ekspektasi)

Skor/Nilai	Tingkat Harapan
5	Sangat Penting

Skor/Nilai	Tingkat Harapan
4	Penting
3	Biasa
2	Tidak Penting
1	Sangat Tidak Penting

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

2. Membagi jumlah nilai tersebut dengan jumlah responden
 Nilai tingkat kepuasan Pelanggan
 $= \frac{496}{100} = 4,96$

Tabel 12 Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan (Ekspektasi)

No	Atribut Pertanyaan	Skor Awal	Nilai Ekspektasi
Tangible			
1	Fasilitas Kelengkapan Perawatan	496	4.96
2	Salon menggunakan peralatan modern	485	4.85
3	Fasilitas yang disediakan terasa nyaman saat digunakan	482	4.82
4	Ruang salon rapih dan bersih	484	4.84
5	Ruang Tunggu Pengunjung Cukup Baik Dan Bersih	474	4.74
Reability			
6	Peralatan yang digunakan dalam kondisi baik	443	4.43
7	Karyawan Mampu menggunakan alat dengan baik pada saat melayani	443	4.43
8	Pelayanan karyawan memberikan rasa nyaman pada saat melayani	441	4.41
Responsive			
9	Karyawan mampu melayani dengan baik saat melayani	458	4.58
10	Karyawan memperhatikan kebutuhan yang dibutuhkan pelanggan	460	4.6
11	Karyawan mampu mendengar dengan baik saat pembicaraan	442	4.42
Assurance			
12	Karyawan berbicara dengan baik dan sopan	453	4.53
13	Karyawan berperilaku baik dan sopan	451	4.51
14	Keamanan Terhadap Pelanggan Sangat Terjamin	445	4.45
Empaty			
15	Karyawan memberikan perhatian secara individual	458	4.58
16	Karyawan peduli terhadap pelanggan	465	4.65
17	Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	468	4.68
18	Salon memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan	483	4.83

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Penilaian kualitas jasa menggunakan metode *servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan persepsi dan ekspektasi. Perhitungan *Gap* antara persepsi pelanggan dengan apa

yang menjadi harapan konsumen, yang meliputi analisis terhadap 5 kesenjangan (*Gap*) yang akan berpengaruh terhadap kualitas jasa. Perhitungan *Gap* dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

Nilai Persepsi – Nilai Ekspektasi $4,66 - 4,96 = -0,3$

Dari 2270 populasi, peneliti menggunakan 100 konsumen sebagai sampel responden,

berdasarkan rumus *Proportionate Random Sampling*. **Tabel 13** di bawah ini menunjukkan perhitungan *Gap Servqual*.

Tabel 13 Penilaian Rata-Rata *Gap Servqual*

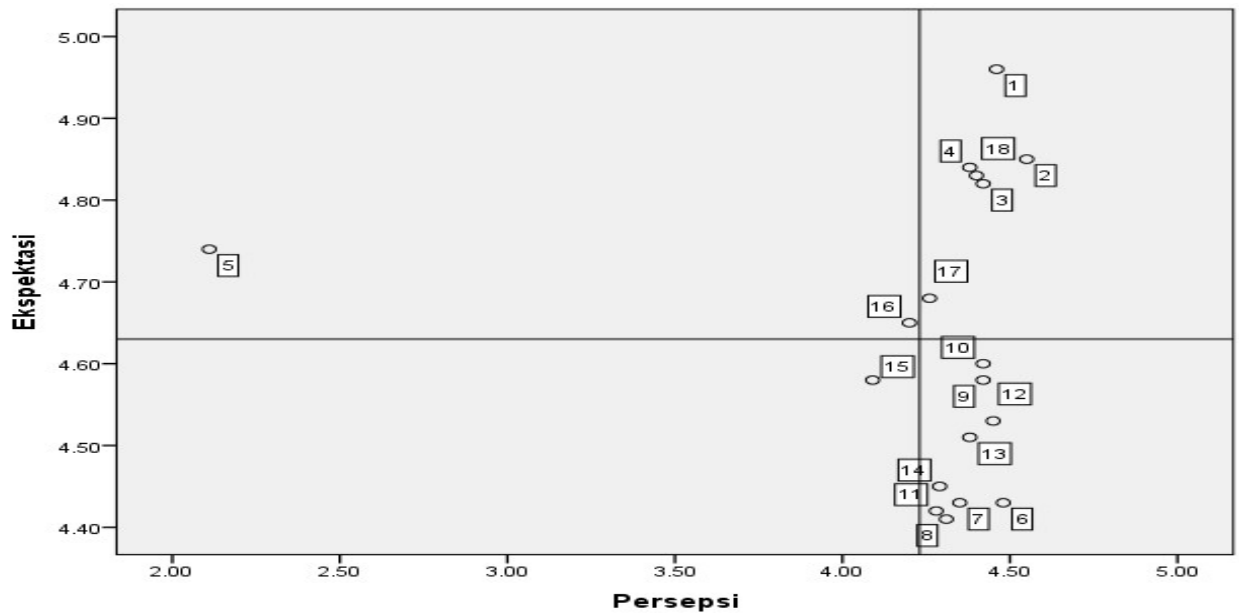
No	Dimensi Servqual	Persepsi	Ekspektasi	Rata-Rata Gap
1.	<i>Tangibles</i>	4,02	4,84	-0,82
2.	<i>Reability</i>	4,38	4,42	-0,04
3.	<i>Responsive</i>	4,3	4,53	-0,23
4.	<i>Assurance</i>	4,37	4,49	-0,12
5.	<i>Empaty</i>	4,24	4,68	-0,44

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

$$TK_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

$$TK_1 = \frac{466}{496} \times 100\% = 89,92\%$$

Hasil perhitungan manual untuk tingkat kesesuaian dari pertanyaan kuesioner kepuasan pelanggan didapatkan hasil 89,92%. Interpretasi dari tingkat kesesuaian diantara 95%-100%, maka dikatakan sangat baik. Tingkat kesesuaian 70%-84%, maka dikatakan cukup baik, tingkat kesesuaian dibawah 70%, dikatakan tidak baik. ,



(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

Gambar 2 Diagram Kartesius

Dari **Gambar 2** terlihat atribut-atribut yang terbagi menjadi 4 bagian. Dimana kuadran A menjad prioritas utama yang harus ditangani dan di benahi oleh Nuraini Beauty salon Atribut-atribut yang masuk dalam

kuadran ini adalah Ruang tunggu pengunjung cukup baik dan bersih (5) dan Karyawan peduli terhadap pelanggan (16) dan berikut adalah solusi perbaikan pada kuadran A dapat dilihat pada **Tabel 14**.

Tabel 14 Solusi Perbaikan Pada Kuadran A

Faktor Kuadran A	Solusi Perbaikan Menurut peneliti
Ruang Tunggu Pengunjung Cukup Baik dan Bersih (5)	Owner harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengunjung terutama masalah kebersihan dan menambahkan fasilitas lain
Karyawan peduli terhadap pelanggan (16)	Owner harus melakukan traning khusus nya didalam komunikasi karyawan kepada pelanggan

(Sumber: Pengolahan Data, 2020)

III KESIMPULAN

Berikut merupakan kesimpulan akhir yang penulis dapatkan dalam Analisa kualitas pelayanan di Salon Perawatan Nurani Beauty terhadap kepuasan pelanggan yang didapatkan :

1. Tingkat Kualitas Pelayanan di Salon Perawatan Nurani Beauty, berdasarkan hasil persepsi pelanggan dengan nilai GAP negative berkisar antara -0,04 sampai dengan -0,82. Ini menunjukkan bahwa pelanggan masih belum merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.
2. Hasil aplikasi metode *SERVQUAL* dan IPA (*Importance Perfomance Analysis*) di Salon Perawatan Nurani Beauty, hasil terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A sebanyak 2 poin, kuadran B sebanyak 6 poin, kuadran C 1 poin, dan kuadran D sebanyak 9 poin. Poin nomor 5 dan 16 yang berada pada kuadran A menunjukkan bahwa kinerja perlu ditingkatkan guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah didapatkan. Poin nomor 1, 2, 3, 4, 17, dan 18 pada kuadran B menunjukkan agar Salon Perawatan Nurani Beauty mempertahankan kinerja tersebut. Poin nomor 15 pada kuadran C menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pada poin ini tidak menjadi prioritas. Dan poin nomor 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14,15 pada kuadran D menunjukkan bahwa kinerja pada Salon Perawatan Nurani Beauty cenderung berlebihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andiwibowo, N. (2018). *Analisis Kualitas Jasa Kalibrasi Dengan Metode SERVQUAL Dan IPA Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Metrology Global Services*. Skripsi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.
- Alfatiyah, R. (2020). *Analisis Kualitas Jasa Pelayan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa, Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia*. Skripsi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.
- Alfatiyah, R. (2018). *Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri)*, 1(1), 1-7.
- Fatihah, A. (2017). *Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode SERVQUAL*. Skripsi, Universitas Islam Yogyakarta, Yogyakarta.
- Khusaini, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kotler, & Keller. (2009). *Managemen Pemasaran* (13 ed., Vol. 1). Jakarta: Erlangga.
- Lestari, N. (2017). *Analisa Kualitas Pelayanan Universitas Pamulang Studi Kasus Pada Reguler C Menggunakan Metode SERVQUAL Dan SWOT*. Skripsi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.
- Lupiyohadi, & Handani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Purba, V. J. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Sekretariat Reguler C Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Dengan Metode SERVQUAL dan IPA di Universitas Pamulang*. Skripsi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.
- Sigit, R. D. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Ifi Futsal*

- Bandung). Skripsi, Universitas Telkom, Bandung.
- Wildan, S. (2017). *Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan FMEA Pada Tingkat Pelayanan Program Studi Teknik Industri*. Skripsi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Zantika, R. R. (2016). *Analisis Kualitas Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Jasa Dengan Aplikasi FUZZY SERVQUAL Di Madrasah Tsanawiyah Pembangunan*. Skripsi, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.