

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUEL PADA PELAYANAN @ Dapoer _Nides

¹Wahyu, ²Junenah

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pamulang
E-mail: dosen02342@unpam.ac.id

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the gap between the perceptions and expectations of service users towards the @dapoer_nides service and to find out what efforts should be made by the @dapoer_nides service to improve service quality. This SERVQUAL method identifies service quality as how far the difference between reality and expectations for the service customers receive (Parasuraman & Berry, 1985). The service quality of dapoer_nides shows that the value of the dimension of Empathy (Empathy) (0.805), Tangibles (Evidence) Real (0.778) Assurance (0.710) Realibility (Reliability) (-1.038) and the gap value Responsiveness (Responsiveness) (-0.155). Meanwhile, the average gap value of respondents for each dimension is (1,483). This shows that the average respondent feels the level of the gap in the Realibility dimension is higher than the other dimension . (service quality at dapoer _nides is not good, namely the quality of dimensions, namely tangibles (real evidence) with a value of 0.954 1, Realibility (Reliability) with a value of 0.936 1, , Assurance (guarantee) 0.959 1, and Empathy (Empathy) a value 0.953 1, while the dimension of Responsiveness with a value of 1.010 1 means that the quality is good.

Keywords: Service Quality, Servqual Method, Gap

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengguna layanan terhadap layanan @dapoer_nides dan untuk mengetahui upaya-upaya apa yang seharusnya dilakukan layanan @dapoer_nides untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode SERVQUAL ini mengidentifikasi kualitas jasa sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan pelanggan terima (Parasuraman & Berry, 1985) .Kualitas pelayanan dapoer_nides memperlihatkan bahwa nilai gap/kesenjangan adalah Realibility (Keandalan) (-1.038), dimensi Emphaty (Empati) (0.805), Tangibles (Bukti Nyata) (0.778) Assurance (Jaminan) (0.710) Realibility (Keandalan) (-1.038) dan nilai gap/kesenjangan Responsiveness (Daya Tanggap) (-0,155). Sedangkan nilai gap /kesenjangan rata-rata responden untuk tiap dimensi adalah (1,483). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden merasakan tingkat kesenjangan dimensi Realibility (Keandalan) (-1.038), lebih tinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya. kualitas pelayanan pada dapoer _nides tidak baik, yaitu kualitas dimensi yaitu tangibles (bukti nyata) dengan nilai $0.954 \leq 1$, Realibility (Keandalan) dengan nilai $0.936 \leq 1$, Assurance (Jaminan) $0.959 \leq 1$, dan Emphaty (Empati) nilai $0.953 \leq 1$, sedangkan Dimensi kualitas Responsiveness (Daya Tanggap) dengan nilai $1.010 \geq 1$ maka dikatakan kualitasnya baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Metode Servqual, Gap

PENDAHULUAN

Rumah makan sudah merupakan jenis unik dalam usaha kuliner yang mendapat perhatian di tengah masyarakat, dimana adanya rumah makan membantu masyarakat bagi yang tidak ingin repot memasak. Apalagi jika ada hajatan tentu ini sangat membantu dalam menyediakan konsumsi. Ada penelitian lain yang menunjukkan pentingnya faktor lingkungan atau suasana hati, yang menyiratkan bahwa faktor tersebut adalah salah satu petunjuk terpenting bagi pelanggan untuk menilai kinerja restoran yang memuaskan. Di sisi lain, suasana restoran telah ditemukan menjadi faktor yang sangat mempengaruhi kenikmatan pelanggan dari pengalaman bersantap (Suryandriyo, 2018).

@ Dapoer _Nides salah satu jenis usaha yang berhubungan dengan dalam skala UKM (usaha kecil menengah), kuliner yang menyajikan dimsum dan pempek sebagai menu andalannya. Kualitas layanan buruk akan menyebabkan ketidakpuasan pada konsumen. Begitu pula dengan apa yang @ Dapoer _Nides alami, banyaknya konsumen dengan karakter yang berbeda membuat usaha ini harus mampu membaca dan mengetahui apa yang konsumen inginkan. Dalam perjalannya, sering kali @Dapoer_Nides mendapatkan komplain pelanggan seperti rasa ikan yang terlalu dominan, cuko yang terlalu encer, cuko terlalu asam, sambalnya yang terlalu cair, sambalnya yang terlalu pedas, dan ada beberapa konsumen yang bahkan meminta sambalnya lebih pedas dari yang sebelumnya.

Jika dilihat dari perbandingan harga dengan kompetitor, antara @dapoer_Nides dengan produk sejenis lainnya, bisa dikatakan bahwa @dapoer_Nides sangatlah terjangkau dengan kualitas bahan yang digunakan dan kebersihan peralatannya. Namun, bukan berarti semua itu terlepas dari keluhan pelanggan, karena masih saja ada pelanggan yang mengeluh dengan mengatakan bahwa makanan di @dapoer_Nides di nilai mahal.

Metode pengukuran kualitas layanan yaitu metode Servquel, asal kata service quality yang maknanya kualitas layanan. Metode Servquel berdasarkan pada gap model yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al (1988). Metode Servquel dengan wujud atas perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pengguna atas layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan (expected service) (Tjiptono, 2005).

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai pelayanan @ dapoer _nides maka, peneliti mengambil judul penelitian dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUEL PADA PELAYANAN @ Dapoer _Nides.”

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UMKM di bidang kuliner @Dapoer _Nides yang berada di alamat Jl. Desa kademangan , Cluster Akasia Valley, Blok A no 9 setu, Tangerang.

Deskripsi Tahapan Penelitian

a. Variabel Penelitian

Variabel–variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- 1) Variabel Dependen
Tingkat kepuasan pelanggan (Y) merupakan variabel dependen (Y).
- 2) Variabel Independen
Kualitas pelayanan merupakan variabel independen atau variabel bebas (X).

Pengertian Operasional Variabel

Operasional adalah definisi yang diperuntukan terhadap suatu variabel dengan tujuan memberi arti, atau menspesifikasikan kejelasan, ataupun membenarkan suatu

operasional yang dibutuhkan untuk menakar konstruk atau variabel tersebut (Sugiyono, 2004).

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode Servqual ini diartikan bahwa kesenjangan (G) untuk factor pelayanan tertentu atau kualitas jasa (Tony Wijaya: 143) adalah:

$$G = P (\text{Perceptions}) - E (\text{Expectations})$$

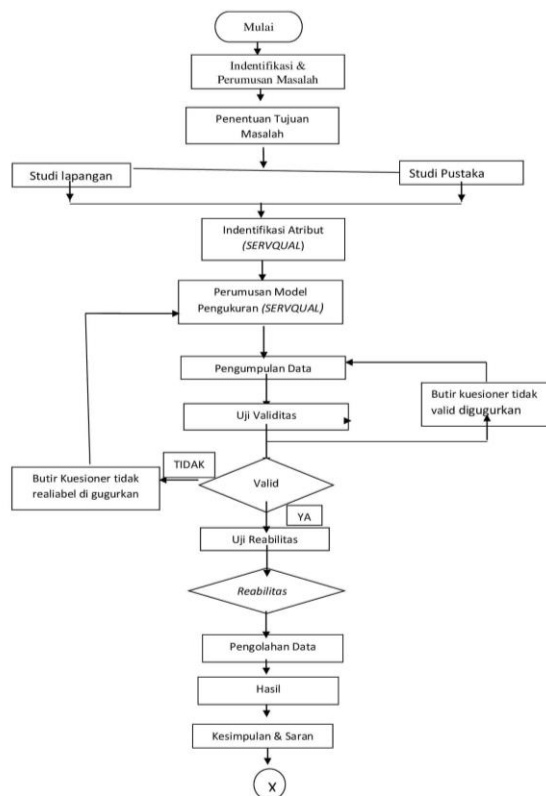
Kualitas pelayanan dapat dianalisa dengan rumus (Tony Wijaya:145) yaitu:

$$\text{Kualitas (Q)} = (\text{Penilaian (P)}) / (\text{Harapan (E)})$$

Bila kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Diagram Cartesius

Diagram Cartesius Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, di mana X merupakan tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, sedangkan Y merupakan tingkat harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Kemudian tingkat unsur-unsur digambarkan menjadi 4 bagian ke diagram cartesius dengan menggunakan software spss 24. Tahapan yang dilakukan di penelitian ini ke dalam *flowchart* terdapat pada **Gambar 1** sebagai berikut:



Gambar 1. *Flowchart* Tahapan Penelitian (Sumber: Diolah Peneliti)

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Realibitas

a. Pernyataan Responden berdasarkan Kenyataan

1) Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas 44 responden terhadap variabel kualitas pelayanan, dengan menggunakan uji validitas melalui tabel r tabel di peroleh dari tabel r *product moment pearson* dimana $df = n - 2 =$, jadi $44 - 2 = 42$, maka $r \text{ tabel} = 0,384$. dapat di lihat dari *Corrected Item total Corelation*.

2) Uji Realibilitas

Uji realibilitas pada nilai Cronbach's Alpha, bila nilai $\text{Alph} > 0.60$ kontruk pertanyaan dimensi variabel adalah realibel. Nilai Cronbcah's Alpha adalah 0.978 jadi diatas 0.60 dikatakan *reliable*.

b. Pernyataan Responden berdasarkan Harapan

1) Uji Validitas

Pada tabel 4.2 dari hasil uji validitas 44 responden terhadap variabel kualitas pelayanan ,dengan menggunakan uji validitas melalui tabel r tabel di peroleh dari melalui tabel r *product moment pearson* dengan $df = n - 2 =$, jadi $44 - 2 = 42$, maka $r \text{ tabel} = 0,384$. dapat di lihat dari *Corrected Item total Corelation*.

2) Uji Realibilitas

Uji realibilitas dengan nilai Cronbach's Alpha , jika nilai $\text{Alph} > 0.60$ maka kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah realibel. Nilai Cronbcah ' Alpha yaitu 0.963 jadi diatas 0.60 maka *reliable*.

Identifikasi kebutuhan pelanggan maka terdapat seberapa besar kesenjangan/Gap. Kualitas pelayanan dapoer_nides diketahui bahwa nilai gap/kesenjangan sesuai dengan lima dimensi jasa adalah dimensi *Realibility* (Keandalan) (-1.038) adalah nilai *gap/kesenjangan* terbesar. Kemudian angka *gap /kesenjangan mean* responden setiap dimensi (1.483).

Kualitas pelayanan dapoer_nides memperlihatkan bahwa Dimensi kualitas pelayanan pada dapoer _nides tidak baik, karena semua kualitas dimensi yaitu *tangibles* (bukti nyata) dengan nilai kualitas $0.954 \leq 1$, *Realibility* (Keandalan) dengan nilai kualitas $0.936 \leq 1$, *Assurance* (Jaminan) dengan nilai $0.959 \leq 1$, dan *Emphaty* (Empati) nilai $0.953 \leq 1$, sedangkan Dimensi kualitas *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan nilai $1.010 \geq 1$ maka dikatakan kualitasnya baik.

Terdapat seberapa besar kesenjangan/Gap pada kualitas pelayanan dapoer_nides menunjukkan angka *gap/kesenjangan* sesuai dengan lima dimensi jasa adalah dimensi *Realibility* (Keandalan) (-1.038) adalah nilai *gap/kesenjangan* terbesar. Sedangkan nilai *gap/kesenjangan* rata-rata responden setiap dimensi adalah (1.483). Ini menunjukkan bahwa *mean* responden merasakan tingkat kesenjangan dimensi *Realibility* (Keandalan) tertinggi dalam dimensi kualitas. Kualitas layanan tiap Dimensi untuk menganalisis kualitas layanan yang telah diberikan pihak pengelola, maka digunakan rumus (Besterfield, 1998) yaitu: *Kualitas Layanan (Q) = Penilaian (persepsi)* dibagi

Harapan. Dari hasil perhitungan tersebut jika $Q \geq 1$, maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik atau dengan kata lain kualitas pelayanan dikatakan baik. Berdasarkan tabel 3.1 dibawah ini bisa dikatakan kualitas pelayanan pada dapoeer _nides belum baik, yaitu kualitas dimensi yaitu *tangibles* (bukti nyata) dengan nilai $0.954 \leq 1$, *Realibility* (Keandalan) dengan nilai $0.936 \leq 1$, *Assurance* (Jaminan) dengan nilai $0.959 \leq 1$, dan *Emphaty* (Empati) nilai $0.953 \leq 1$, sedangkan Dimensi kualitas Responsiveness (Daya Tanggap) dengan nilai $1.010 \geq 1$ dikatakan kualitasnya baik.

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

| No | Dimensi | Kinerja | Harapan | Gap |
|----|--------------------------------------|-------------|----------|----------|
| 1 | <i>Tangibles</i> (Bukti Nyata) | 3.892045455 | 4.022727 | 0.967514 |
| 2 | <i>Realibility</i> (Keandalan) | 3.776515152 | 3.931818 | 0.960501 |
| 3 | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | 3.877272727 | 3.936364 | 0.984988 |
| 4 | <i>Assurance</i> (Jaminan) | 3.965909091 | 4.096591 | 0.9681 |
| 5 | <i>Empathy</i> (Empati) | 4.880681818 | 5.045455 | 0.967342 |
| | Mean | 4.078484848 | 4.206591 | 0.969546 |

Sumber: Diolah Peneliti

DAFTAR PUSTAKA

- Adhy Purnama, Ilah Sailah (2017) Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualias Melalui Metode Servqual. 21(3), 418-433. DOI:10.24912/jm.v21i3.260
- Adrian Riachta (2019). Usulan Perbaikan Kualitas Layanan PADA Restoran L Menggunakan Metode Servequal dan Kano Univesitas Katolik Parahyangan. Bandung. Skripsi.
- Aria Danu Cakra Ningrat. 2018. Analisis Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Koperasi Pegawai Perum Peruri (Kopetri) Dengan Metode Service Quality & Six Sigma. Skripsi. Univeritas Pamulang Tangerang Selatan: Indonesia
- Baskoro Suryandriyo .2018. Hubungan Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Suasana dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran. Skripsi. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Fajar Setiawa Muhammad Fajar Setiawan .2015. Pengaruh Kualitas Masakan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah MAKAN PADANG CITRA SARI PONOROGO. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Diakses dari <http://eprints.umpo.ac.id/1663/2/BAB%201%20FAJAR.pdf>
- Kamelia Fadhlina Ristha. (2016). UIN Sunan Kalijaga Library: <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/21791>
- Kusmara Jiwantara. Agung Sutrisno, dan Neyland Johan S. C. (2013). Penerapan Metode Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Landasan Teori. Diakses pada 14 Agustus dari <http://eprints.umm.ac.id/44617/3/BAB%20II.pdf>
- Meryana Santya Paramita, Wike Agustin Prima Dania dan Dhita Morita Ikasari. (2015). Kepuasan Konsumen Restoran Dahlia: Penilaian kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servequal (*Service Quality*) dan Six Sigma (Studi Pustaka pada “ Restoran Dahlia” Pasuruan). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4 (3), 102-115
- Metode Penelitian. Diakses pada 13 Agustus 2021 dari <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/23155/%287%29%20BAB%20III.%20Metode%20Penelitian.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

- Muhammad Kholil, Aifrid Agustina dan Tumin (2012) Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di PT NGK CERAMICS INDONESIA *Jurnalilmiah PA5TI*, 3 (5) 48-63
- Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Indonesia Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Online Teknik Mesin* ,2(1), 1-11
- Soewadji Jusuf, MA. (2012). Pengantar Metodologi Penelitian cetakan pertama. Jakarta: Indonesia.
- Solehatin Ika Putri, Sumartini dan Alifira Sofia. (2017).Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis* .8(1) ,11-16.
- Tira Santia (2020, maret 26). Liputan 6. Di akses dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4211947/industri-makanan-dan-minuman-paling-terdampak-virus-corona>
- Tony Wijaya. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Desain Servequal,QFD, dan Kano. Jakarta : Indonesia.
- V. Wiratna Sujarweni (2015). SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta: Indonesia
- Wahid Nashihuddin (11 Mei 2012) Diponogoro University Library: <https://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>
- Yamit Zuliat. (2013). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa cetakan keenam, Yogyakarta: Indonesia.
- Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, dan Muhammad Shodiq Abdul Khannan (2019) Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri* 12 (1), 61-67. DOI: <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1>