

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE SERVICE OF QUALITY (SERVQUAL)

Putut Ade Irawan <sup>1)</sup>, Siti Mubarakah Khusnul Qotimah <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Teknik Industri, STT POMOSDA, [pututadeirawan@gmail.com](mailto:pututadeirawan@gmail.com)

<sup>2)</sup> Program Studi Teknik Industri, STT POMOSDA, [gotimah95@gmail.com](mailto:gotimah95@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Service Of Quality di WASERDA SELAMAT POMOSDA. Pemilihan judul ini didasarkan pada pengamatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di WASERDA SELAMAT POMOSDA yang mengakibatkan komplain dari para konsumen, metode penelitian yang digunakan adalah analisis *servqual*, untuk mengetahui pengaruh langsung atau tidak langsung dari variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan populasi yang mewakili dan sampel yang diambil adalah masyarakat tanjunganom dengan rumus jumlah populasi yang tidak diketahui, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuisioner, dan hasil penelitian ini menggunakan SPSS 16 bahwa, terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap pelayanan yang diberikan oleh WASERDA SELAMATPOMOSDA. Hal ini didasari dari hasil analisis data yang menunjukkan atribut ke-2 dengan gap terbesar -0,66 dan atribut ke-2 atau 3 terkecil dengan nilai -0,02.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan Prima dan Servqual*

### PENDAHULUAN

Industri jasa telah berkembang tidak hanya pada jenisnya, akan tetapi semakin dominan dan beragamnya kebutuhan akan jasa tersebut. Dalam industri ini kualitas sangat penting bagi pihak perusahaan dan konsumen, karena kualitas barang ataupun jasa berpengaruh besar atau berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas jasa dapat menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan konsumen.

Di WASERDA SELAMAT tetap berusaha memberikan kenyamanan dalam pelayanan. Keberadaan WASERDA SELAMAT merupakan Pembelian dalam kebutuhan sehari-hari, harus tetap ada pelayanan yang baik agar tetap memberikan kenyamanan. Keberadaan WASERDA SELAMAT merupakan *alternatif* sektor penunjang yang sangat penting bagi santri dan juga masyarakat tanjunganom, apalagi untuk kebutuhan sehari-hari ataupun aneka *snack* dengan harga yang terjangkau dibandingkan dengan toko lain di luar WASERDA SELAMAT yang pastinya dengan harga lebih tinggi. Selain itu juga bisa tetap memautau atau mengawasi santri.

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

Tingginya minat dan juga kebutuhan masyarakat dan juga santri akan hal ini membuat WASERDA SELAMAT memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, maka diperoleh komplain yang ditujukan kepada WASERDA SELAMAT setiap bulanya. Dalam setiap minggunya beberapa konsumen sering mengeluh terkait dengan pelayanan yang kurang memuaskan seperti keramahan, sikap

*komunikatif*, ketanggapan karyawan. Dalam menerapkan 3S (*senyum,salam,sapa*) terhadap konsumen,dapat diketahui bahwa jumlah keluhan pelanggan setiap bulannya tidak tetap. Dengan permasalahan tersebut,maka perlu diadakan pengukuran kualitas pelayanan waserda selamat dengan menggunakan metode *servqual*. Metode *servqual* bagi waserda merupakan metode tepat untuk mengukur kualitas jasa layanan serta peluang emas untuk memenuhi sekaligus memuaskan kebutuhan konsumen,dan akhirnya pelayanan prima yang dicita-citakan waserda selamat dapat berhasil dan sukses.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dirancang melalui langkah-langkah penelitian dari mulai operasionalisasi variabel, penentuan jenis dan sumber data, metode pengumpulan data atau survei, model penelitian diakhiri dengan merancang analisis data. Dalam melakukan penelitian dibutuhkan adanya suatu metode, cara atau taktik sebagai langkah-langkah yang harus ditempuh oleh seorang peneliti dalam memecahkan suatu permasalahan untuk mencapai suatu tujuan. Adapun metode yang peneliti gunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kuantitatif

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Setelah data sudah dimasukkan dalam data view dalam SPSS dan diproses maka akan *output* yang selanjutnya dilakukan langkah membandingkan besar nilai hitung *r* hitung terhadap nilai *r* tabel dengan kriteria sebagai berikut :

### Uji Reliabilitas

Hasil kuesioner pada tingkat derajat kepuasan akan dilakukakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dibawah ini adalah hasil uji validitas dan reabilitas menggunakan SPSS 16.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harapan**

Dimensi	Indikator	r- hitung	r-tabel	Keterangan
<b>BuktiFisik (Tangibles)</b>	Kelengkapan Produk Terpenuhi	0,442	0,1654	valid
	Fasilitas Menarik	0,622	0,1654	valid
	Produk-produk yang ada di Waserda Selamat up to date	0,472	0,1654	valid
	Karyawan Waserda Selamat berpenampilan rapi dan sopan	0,491	0,1654	valid
	Terdapat Petunjuk Lokasi Barang	0,543	0,1654	valid
	Penataan Barangnya Rapi	0,592	0,1654	valid
<b>Kehandalan (Reliability)</b>	Karywan bertanggung jawab dalam penanganan konsumen masalah pelayanan	0,628	0,1654	valid
	Karywan Waserda Selamat mengetahui tata letak semua produk	0,700	0,1654	valid
	Karywan Waserda Selamat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen	0,813	0,1654	valid
	Memberikan pelayanan tepat waktu	0,643	0,1654	Valid

<b>DayaTanggap</b> <i>(Responsiveness)</i>	<b>Memberikan pelayanan yang cepat</b>	0,669	0,1654	valid
	Karyawan selalu membantu / menolong konsumen jika kesulitan mencari produk yang akan dibeli	0,683	0,1654	valid
	Karyawan mampu memberikan respon dan respek untuk menangani para konsumen	0,717	0,1654	valid
<b>Jaminan</b> <i>(Assurance)</i>	Membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan Waserda Selamat	0,710	0,1654	valid
	Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen	0,561	0,1654	valid
	Komunikasi yang Baik Antara Karyawan Dengan Konsumen	0,685	0,1654	valid
	Barang Terjamin Kualitasnya (tidak penyok, berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa dan rusak)	0,341	0,1654	valid
	Karyawan yang mengerti keinginan dan keadaan dari para konsumennya	0,663	0,1654	valid
<i>(Emphaty)</i>	Karyawan menerima kritik dan saran yang berhubungan dengan	0,612	0,1654	valid
	Keluhan Dan Saran Ditanggapi Dengan Serius	0,685	0,1654	valid

Sumber : Data Diolah

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi**

Dimensi	Indikator	r- hitung	r-tabel	Keterangan
<b>BuktiFisik</b> <i>(Tangibles)</i>	Kelengkapan Produk Terpenuhi	0,493	0,1654	valid
	Fasilitas Menarik	0,631	0,1654	valid
	Produk-produk yang ada di Waserda Selamat up to date	0,495	0,1654	valid
	Karyawan Waserda Selamat berpenampilan rapi dan sopan	0,545	0,1654	valid
	Terdapat Petunjuk Lokasi Barang	0,638	0,1654	valid
	Penataan Barangnya Rapi	0,639	0,1654	valid
<b>Kehandalan</b> <i>(Reliability)</i>	Karyawan bertanggung jawab dalam penanganan konsumen masalah pelayanan	0,616	0,1654	valid
	Karyawan Waserda Selamat mengetahui tata letak semua produk	0,675	0,1654	valid
	Karyawan Waserda Selamat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen	0,661	0,1654	valid
	Memberikan pelayanan tepat waktu	0,641	0,1654	valid
<b>DayaTanggap</b> <i>(Responsiveness)</i>	Memberikan pelayanan yang cepat	0,533	0,1654	valid
	Karyawan selalu membantu / menolong konsumen jika kesulitan mencari produk yang akan dibeli	0,618	0,1654	valid

	Karyawan mampu memberikan respon dan respek untuk menangani para konsumen	0,646	0,1654	valid
<b>Jaminan (Assurance)</b>	Membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan Waserda Selamat	0,493	0,1654	valid
	Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen	0,422	0,1654	valid
	Komunikasi yang Baik Antara Karyawan Dengan Konsumen	0,535	0,1654	valid
	Barang Terjamin Kualitasnya (tidak penyok,berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa dan rusak)	0,502	0,1654	valid
	Karyawan yang mengerti keinginan dan keadaan dari para konsumennya	0,240	0,1654	valid
<b>(Emphaty)</b>	Karyawan menerima kritik dan saran yang berhubungan dengan WASERDA SELAMAT	0,338	0,1654	valid
	Keluhan Dan Saran Ditanggapi Dengan Serious	0,358	0,1654	valid

*Sumber : Data Diolah*

Dari hasil data perbandingan diatas menunjukkan r hitung harapan dan kenyataan > r tabel yaitu 0,1654 dengan demikian atribut diatas dinyatakan "valid".

### Uji Reabilitas

*Tabel 4.8 hasil uji reabilitas variabel Harapan*

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	20

*Tabel 4.9 hasil uji reabilitas variabel Persepsi*

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	20

Pada uji reabilitas dinyatakan reliabel jika nilai cornbach alpha mencapai >0,6-0,7, sedangkan pada hasil diatas nilai cronbach alpha mencapai 0,910 dan 0,888 yang mana nilai tersebut sudah menunjukkan hasil yang "reliable".

### Analisis Servqual

Setelah dinyatakan valid maka data tersebut akan diolah kembali dengan metode *SERVQUAL*, dimana semua data akan dihitung bobotnya dari semua responden untuk masing-masing atribut. Untuk menghitung bobot pada Harapan (x) dan persepsi (Y) siswa dapat dihitung dengan persamaan berikut :

### Hitungan bobot setiap Harapan tribut.

Jumlah Harapan

$$\Sigma x_i = (\Sigma STT \times 1) + (\Sigma TT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles 1 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (1 \times 1) + (43 \times 2) + (47 \times 3) + (9 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (1) + (90) + (141) + (28)$$

$$\sum y_1 = 260$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles 2 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (4 \times 1) + (45 \times 2) + (48 \times 3) + (3 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (4) + (90) + (144) + (12)$$

$$\sum y_1 = 250$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles 3 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (5 \times 1) + (41 \times 2) + (42 \times 3) + (12 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (5) + (82) + (126) + (48)$$

$$\sum y_1 = 261$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles 4 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (4 \times 1) + (32 \times 2) + (50 \times 3) + (14 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (4) + (64) + (150) + (56)$$

$$\sum y_1 = 274$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles 5 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (13 \times 1) + (52 \times 2) + (26 \times 3) + (9 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (13) + (104) + (78) + (36)$$

$$\sum y_1 = 231$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles 6 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3 \times 1) + (18 \times 2) + (62 \times 3) + (17 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3) + (36) + (186) + (68)$$

$$\sum y_1 = 293$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles Reability 1 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3 \times 1) + (29 \times 2) + (57 \times 3) + (11 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3) + (58) + (171) + (44)$$

$$\sum y_1 = 276$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles Reability 2 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (2 \times 1) + (26 \times 2) + (52 \times 3) + (20 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (2) + (52) + (156) + (80)$$

$$\sum y_1 = 290$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles Reability 3 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (4 \times 1) + (33 \times 2) + (53 \times 3) + (10 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (4) + (66) + (159) + (40)$$

$$\sum y_1 = 269$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles Reability 4 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (6 \times 1) + (39 \times 2) + (44 \times 3) + (11 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (6) + (78) + (132) + (44)$$

$$\sum y_1 = 260$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles Responsiveness 1 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3 \times 1) + (41 \times 2) + (49 \times 3) + (7 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3) + (82) + (147) + (28)$$

$$\sum y_1 = 260$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles *Responsiveness 2* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (6 \times 1) + (23 \times 2) + (56 \times 3) + (15 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (6) + (46) + (168) + (60)$$

$$\sum y_1 = 280$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles *Responsiveness 3* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (7 \times 1) + (30 \times 2) + (47 \times 3) + (99 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (8) + (60) + (141) + (56)$$

$$\sum y_1 = 265$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles *Assurance 1* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (2 \times 1) + (31 \times 2) + (58 \times 3) + (9 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (2) + (62) + (177) + (32)$$

$$\sum y_1 = 273$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles *Assurance 2* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (5 \times 1) + (40 \times 2) + (52 \times 3) + (3 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (5) + (80) + (156) + (12)$$

$$\sum y_1 = 253$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles *Assurance 3* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (5 \times 1) + (29 \times 2) + (54 \times 3) + (12 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (5) + (58) + (162) + (48)$$

$$\sum y_1 = 273$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles *Assurance 4* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3 \times 1) + (36 \times 2) + (50 \times 3) + (11 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3) + (72) + (150) + (44)$$

$$\sum y_1 = 269$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles *Empathy 1* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (5 \times 1) + (46 \times 2) + (46 \times 3) + (3 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (5) + (90) + (141) + (12)$$

$$\sum y_1 = 248$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles *Empathy 2* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (4 \times 1) + (33 \times 2) + (53 \times 3) + (10 \times 4)$$

$$\sum y_1 = 4 + 66 + 159 + 40$$

$$\sum y_1 = 269$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles *Empathy 3* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (7 \times 1) + (40 \times 2) + (47 \times 3) + (6 \times 4)$$

$$\sum y_1 = 7 + 80 + 141 + 24$$

$$\sum y_1 = 252$$

**Hitungan bobot setiap Persepsi atribut.**

Jumlah Persepsi

$$\Sigma x_i = (\Sigma STT \times 1) + (\Sigma TT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles 1 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (3 \times 1) + (37 \times 2) + (48 \times 3) + (12 \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (3) + (74) + (144) + (48)$$

$$\Sigma y_1 = 269$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles 2 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (4 \times 1) + (53 \times 2) + (32 \times 3) + (11 \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (4) + (106) + (96) + (44)$$

$$\Sigma y_1 = 250$$

Hitungan Harapan dalam atribut tangibles 3 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (0 \times 1) + (35 \times 2) + (54 \times 3) + (11 \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (0) + (70) + (162) + (44)$$

$$\Sigma y_1 = 276$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles 4 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (2 \times 1) + (42 \times 2) + (43 \times 3) + (13 \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (2) + (84) + (129) + (52)$$

$$\Sigma y_1 = 267$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles 5 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (19 \times 1) + (51 \times 2) + (23 \times 3) + (7 \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (19) + (102) + (69) + (28)$$

$$\Sigma y_1 = 218$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles 6 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (11 \times 1) + (33 \times 2) + (46 \times 3) + (10 \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (11) + (66) + (138) + (40)$$

$$\Sigma y_1 = 255$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles Reability 1 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (0 \times 1) + (33 \times 2) + (51 \times 3) + (16 \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (0) + (66) + (153) + (64)$$

$$\Sigma y_1 = 283$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles Reability 2 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (0 \times 1) + (25 \times 2) + (53 \times 3) + (51 \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (0) + (50) + (159) + (204)$$

$$\Sigma y_1 = 288$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles Reability 3 :

$$\Sigma y_i = (\Sigma TT \times 1) + (\Sigma KT \times 2) + (\Sigma T \times 3) + (\Sigma ST \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (3 \times 1) + (34 \times 2) + (56 \times 3) + (7 \times 4)$$

$$\Sigma y_1 = (3) + (68) + (168) + (28)$$

$$\Sigma y_1 = 267$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles Reability 4 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (13 \times 1) + (38 \times 2) + (41 \times 3) + (8 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (13) + (76) + (123) + (32)$$

$$\sum y_1 = 244$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles Responsiveness 1 :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (0 \times 1) + (40 \times 2) + (48 \times 3) + (12 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (0) + (80) + (144) + (48)$$

$$\sum y_1 = 272$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles *Responsiveness 2* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (1 \times 1) + (26 \times 2) + (61 \times 3) + (12 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (1) + (52) + (183) + (48)$$

$$\sum y_1 = 284$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles *Responsiveness 3* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3 \times 1) + (44 \times 2) + (45 \times 3) + (8 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3) + (88) + (135) + (32)$$

$$\sum y_1 = 258$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles *Assurance 1* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3 \times 1) + (28 \times 2) + (54 \times 3) + (15 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (3) + (56) + (162) + (60)$$

$$\sum y_1 = 281$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles *Assurance 2* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (7 \times 1) + (49 \times 2) + (39 \times 3) + (5 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (7) + (98) + (117) + (20)$$

$$\sum y_1 = 242$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles *Assurance 3* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (1 \times 1) + (44 \times 2) + (43 \times 3) + (12 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (1) + (88) + (129) + (48)$$

$$\sum y_1 = 266$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles *Assurance 4* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (14 \times 1) + (37 \times 2) + (42 \times 3) + (7 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (14) + (74) + (126) + (28)$$

$$\sum y_1 = 242$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles *Empathy 1* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (4 \times 1) + (52 \times 2) + (39 \times 3) + (5 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (4) + (104) + (117) + (20)$$

$$\sum y_1 = 245$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles *Empathy 2* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (26 \times 1) + (47 \times 2) + (25 \times 3) + (2 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (26) + (94) + (75) + (8)$$

$$\sum y_1 = 203$$

Hitungan Persepsi dalam atribut tangibles *Empathy 3* :

$$\sum y_i = (\sum TT \times 1) + (\sum KT \times 2) + (\sum T \times 3) + (\sum ST \times 4)$$

$$\sum y_1 = (18 \times 1) + (59 \times 2) + (21 \times 3) + (2 \times 4)$$

$$\sum y_1 = (18) + (118) + (63) + (8)$$

$$\sum y_1 = 207$$

Tabel. 4.8. Nilai SERVQUAL Terbobot

Dimensi	Kenyataan Pelayanan		Harapan Pelayanan		Gap <i>(Servqual Terbobot)</i>
	Nilai	Rata-rata	Nilai	Rata-rata	
	Pembobotan	Persepsi	Pembobotan	Harapan	
Tangibles					
T1	269	2,69	260	2,6	0,09
T2	250	2,5	250	2,5	0,000
T3	276	2,76	261	2,61	0,15
T4	267	2,67	274	2,74	-0,07
T5	218	2,18	231	2,31	-0,13
T6	255	2,55	293	2,93	-0,38
	<b>1.535</b>	<b>15,35</b>	<b>1569</b>	<b>15,69</b>	<b>-0,34</b>
Reliability					
Rel1	283	2,83	276	0,76	0,07
Rel2	288	2,88	290	2,9	-0,02
Rel3	267	2,67	269	2,69	-0,02
Rel4	244	2,44	260	2,6	-0,16
	<b>1082</b>	<b>10,82</b>	<b>1095</b>	<b>8,95</b>	<b>-0,13</b>
Responsiveness					
Res1	272	2,72	260	2,6	0,12
Res2	284	2,84	280	2,8	0,04
Res3	258	2,58	265	2,65	-0,07
	<b>814</b>	<b>8,14</b>	<b>805</b>	<b>8,05</b>	<b>0,09</b>
Assurance					
A1	281	2,81	273	2,73	0,08
A2	242	2,42	253	2,53	-0,11
A3	266	2,66	273	2,73	-0,07
A4	242	2,42	269	2,69	-0,27
	<b>1031</b>	<b>10,31</b>	<b>1068</b>	<b>10,68</b>	<b>-0,37</b>
Emphaty					
E1	245	2,45	248	2,48	-0,03
E2	203	2,03	269	2,69	-0,66
E3	207	2,07	252	2,52	-0,45
	<b>655</b>	<b>6,55</b>	<b>769</b>	<b>7,69</b>	<b>-1,14</b>

Sumber ; Data pengolahan dengan Microsoft Exel

Dari tabel 4.8 dan 4.9 dapat diketahui atribut pernyataan yang memiliki kesenjangan terbesar sampai atribut kesenjangan terkecil.

Semakin besar gap yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *SERVQUAL* Gap 5 ini, maka semakin kurang baik kualitas pelayanan tersebut, oleh karena itu prioritas perbaikan kualitas pelayanan dilakukan dari gap atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya semakin kecilnya suatu gap (gap tersebut mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan tersebut, sedangkan untuk urutan gap terkecil hingga ter-terbesar dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.9. Nilai Gap 5 Terhadap Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi	Jumlah	jumlah	Nilai	Nilai	Jumlah	Nilai
	Rata-rata	Rata-rata	Rata-rata	Rata-rata		
	Persepsi	Harapan	Persepsi	Harapan	Gap	Gap 5
Tangibles (Keadaan Fisik)	1,535	15,69	255.833	2,615	-0,34	-0,0567
Reliability (Keandalan)	1,082	8,95	0,2705	2,2375	-0,13	-0,0325
Responsiveness (Daya Tanggap)	814	8,05	27133	2,6833	0,09	0,03
Assurance (Jaminan)	1,031	10,68	257,75	267	-0,37	-0,0925
Empathy	6,55	7,69	2,1833	2,5633	-1,14	-0,38

**Tabel 4.10. Urutan Gap 5 tiap atribut pada masing-masing dimensi dari gap terkecil sampai gap terbesar.**

Atribut ke-	Pernyataan	Gap
Bukti Fisik (Tangibles)	Kelengkapan Produk Terpenuhi	0,09
	Fasilitas Menarik	0,000
	Produk-produk yang ada di Waserda Selamat up to date	0,15
	Karyawan Waserda Selamat berpenampilan rapi dan sopan	0,07
	Terdapat Petunjuk Lokasi Barang	0,013
	Penataan Barangnya Rapi	0,38
Kehandalan (Reliability )	Karyawan bertanggung jawab dalam penanganan konsumen masalah pelayanan	0,07
	Karyawan Waserda Selamat mengetahui tata letak semua produk	-0,02
	Karyawan Waserda Selamat memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen	-0,02
	Memberikan pelayanan tepat waktu	-0,16
DayaTanggap (Responsiveness)	Memberikan pelayanan yang cepat	0,12
	Karyawan selalu membantu / menolong konsumen jika kesulitan mencari produk yang akan dibeli	0,04
	Karyawan mampu memberikan respon dan respek untuk menangani Para konsumen	0,07
Jaminan (Assurance)	Membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan Waserda Selamat	0,08

	Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen	-0,11
	Komunikasi yang Baik Antara Karyawan Dengan Konsumen	-0,07
	Barang Terjamin Kualitasnya (tidak penyok,berkarat,terbuka kemasan,kadaluarsa dan rusak)	-0,27
	Karyawan yang mengerti keinginan dan keadaan dari para konsumennya	-0,03
<b>(Empathy)</b>	Karyawan menerima kritik dan saran yang berhubungan dengan konsumen	-0,66
	Keluhan Dan Saran Ditanggapi Dengan Serius	-0,45

Sumber ; Data pengolahan dengan Microsoft Excel

### KESIMPULAN

- Berdasarkan dari data analisis dan pengolahan data diatas dapat disimpulkan, bahwa tingkat pelayanan pada WASERDA SELAMAT POMOSDA termasuk kategori kurang terpenuhi karena hampir semua gap bernilai negatif yang masih memerlukan perbaikan dalam pelayanannya, nilai gap terbesar -0,66 yang berkaitan dengan " Karyawan menerima kritik dan saran yang berhubungan dengan konsumen dan nilai gap terkecil -0,02 yang berkaitan dengan " Karyawan yang mengerti keinginan dan keadaan dari para konsumennya.
- Gap terbesar terletak pada dimensi *Empathy* pada atribut ke-2 sedangkan gap terkecil terletak pada dimensi *Reliabilitas* pada atribut ke-2 atau ke-3

### Saran

Dengan melihat dan mempertimbangkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti hanya mampu memberikan saran yakni memprioritaskan peningkatan kualitas untuk atribut yang memiliki kesenjangan cukup besar. Dalam penelitian ini terdapat dua atribut yang memiliki kesenjangan terbesar yaitu atribut ke – 2 atau 3 dan ke -2 pada dimensi *Reliabilitas* dan *Empathy*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Heru Winarno dan Tb.Absor, 2017 jurusan Teknik Industri "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis* (Ipa) PT. MEDIA PURNA ENGINEERING.
- Leopolda L.V.M Dasilva, 2013 "Kualitas pelayanan yang optimal dapat menciptakan menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan".
- Nashihuddin, Wachid, 2010 "Servqual Metode Meningkatkan kualitas Layanan Pelanggan *quality (servqual)*" <http://digilib.its.ac.id>. (Diakses 10 Agustus, 2015.pukul 10.00).
- M.Abdul Fitriyanto 2018 Teknologi Industri Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis*.
- M. Toha (Teknik Industri, 2017) Judul : Analisis Pelayanan Laboratorium Komputer Untuk SMP POMOSDA menggunakan *Service Of Quality (SRVQUAL)*.
- Ikha Wahyu Widyawati, 2015 Analisis Kepuasan Pelanggan *Service Of Quality (SERVQUAL)*.