



Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan ISR Bone Menggunakan Metode Servqual

Analysis of ISR Bone Customer Satisfaction Levels Using the Servqual Method

Erniyani^{1*)}

¹⁾Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia
email: ^{1*)} erniyani@nobel.ac.id

Informasi Artikel

Diterima:
Submitted
29/Februari/2023

Disetujui:
Accepted
16/Maret/2023

Diterbitkan:
Published
30/April/2023

*) Erniyani
erniyani@nobel.ac.id

Abstrak

ISR Bone merupakan bisnis *online shop* (*olshop*) yang memiliki berbagai macam jenis jualan produk seperti kosmetik, makanan, perabotan alat rumah tangga maupun kerajinan khas daerah bone. *Olshop* tersebut memiliki tujuan untuk memenuhi kepentingan umum maupun perorangan dengan kualitas pelayanan terbaik pada pelanggan. Peningkatan pelayanan kualitas dilakukan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat ditingkatkan menggunakan metode *Servqual* melalui bantuan instrumen kuesioner tertutup. Analisis mengenai ekspektasi dan harapan pelanggan menggunakan analisis gap berdasarkan lima dimensi yaitu nilai bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian dari analisis ekspektasi dan harapan mengenai pelayanan ISR Bone menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ISR Bone memiliki nilai Gap negatif artinya kualitas pelayanan belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan perhitungan *Gap score* dan *ASC* diperoleh nilai atribut yang terkecil yaitu C1, B1, D1, C2, E1, D2, A3, E2, A2, dan A1.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan; *Servqual*; *Online Shop*

Abstract

ISR Bone is an online shop (*olshop*) business that sells various types of products such as cosmetics, food, household appliances and handicrafts typical of the bone area. The *Olshop* has the goal of fulfilling public and individual interests with the best quality service to customers. Improving service quality is carried out by identifying factors that can be improved using the *Servqual* method through the help of a closed questionnaire instrument. Analysis of customer expectations and expectations uses gap analysis based on five dimensions, namely tangible value, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the analysis of expectations and expectations regarding Bone ISR services show that Bone ISR service quality has a negative Gap value, meaning that service quality has not met customer expectations. Based on the *Gap score* and *ASC* calculations, the smallest attribute values are C1, B1, D1, C2, E1, D2, A3, E2, A2, and A1.

Keywords: Customer Satisfaction; *Servqual*; *Online Shop*

Pendahuluan

Bisnis *online* merupakan bagian dari *e-business* yang dilakukan dalam jaringan internet (Tambunan & Bakhtiar, 2019) (Yonatan et al., 2022). Bisnis *online shop* semakin berkembang karena kebutuhan masyarakat untuk berbelanja serta mudah dijangkau tanpa harus meninggalkan rumah

(Riandika et al., 2022). Perkembangan tersebut didorong oleh tingkat kemajuan teknologi komunikasi dan informasi (Sofyanurriyanti & Pandria, 2019) (Rosyada et al., 2020).

Bisnis *online shop* mengalami perkembangan sangat pesat sehingga setiap pelaku bisnis dihadapkan dengan persaingan ketat terhadap kompetitor dengan



Lisensi: cc-by-sa

memperhatikan kualitas pelayanan perusahaan.

ISR Bone merupakan salah satu pelaku bisnis *online shop* (*Olshop*) yang memiliki berbagai macam jenis jualan produk seperti kosmetik, makanan, perabotan alat rumah tangga maupun kerajinan khas daerah bone. Namun, *olshop* tersebut identik dengan produk khas bone yaitu songkok recca. Maka dari itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk memenuhi kepentingan pelanggan dengan kualitas pelayanan terbaik khususnya pada produk songkok recca.

Kualitas pelayanan yang kurang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (Wibowo & Ardhi, 2019) (Sulthon & Samanhudi, 2020). Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam memenangkan persaingan, sehingga setiap perusahaan berusaha mengoptimalkan berbagai faktor untuk meningkatkan nilai kepuasan pelanggan (Goenawan & Ekawati, 2021) (Yusdinata et al., 2023), serta memiliki pengaruh keuntungan suatu perusahaan (Nugroho et al., 2023).

Layanan berkualitas dinilai berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan (Yulianti & Umbara, 2020). Kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan metode *servqual* (Prananda et al 2019) (Yudhistira et al., 2020) (Putra, 2022) (Frima & Yulius, 2023). Metode *servqual* memiliki keunggulan dibandingkan metode yang lainnya dengan mengetahui nilai gap (skor kualitas layanan) dari setiap atribut berdasarkan ekspektasi dan harapan pelanggan terhadap layanan (Bachtiar et al., 2022). Dengan mengetahui atribut-atribut yang bernilai negatif sehingga perlu dilakukan perbaikan pelayanan (Fanani, 2021) dan dapat mengidentifikasi prioritas kepuasan pelanggan (Kusumadiningrum et al., 2020) berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (perhatian) (Syarifudin & hidayat, 2019) (Leila et al., 2022). Penilaian kinerja pelayanan dilakukan untuk keberlangsungan dan eksistensi perusahaan dipasaran (Saputra & Sofiyannurriyanti, 2021).

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif berdasarkan data

primer. Pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner yang diberikan oleh pelanggan ISR Bone melalui penilaian lima skala *likert*: (1) Sangat Tidak Sesuai (STS); (2) Tidak Sesuai (TS); (3) Netral; (4) Sesuai; (5) Sangat Sesuai (SS).

Hasil data yang dikumpulkan kemudian dianalisa melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Lalu dilanjutkan dengan metode *servqual*. Perhitungan *servqual* terdiri dari ekspektasi dan harapan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh ISR Bone.

Hasil dan Pembahasan

Dimensi Kualitas Pelanggan

Penentuan dimensi kualitas pelanggan digunakan sebagai atribut pernyataan pada kuesioner yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelanggan

Dimensi	Atribut
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) (A)	Ukuran produk sesuai (A1)
	Packingan rapi (A2)
	Sesuai corak produk (A3)
<i>Reliability</i> (Keandalan) (B)	Produk sesuai dengan orderan pelanggan (B1)
<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) (C)	Pelayanan cepat (C1)
	Memiliki jangka waktu proses pengiriman (C2)
<i>Assurance</i> (Jaminan) (D)	Memberikan <i>return</i> jika orderan tidak sesuai (D1)
	Mengutamakan Kualitas produk yang dipesan (D2)
<i>Emphaty</i> (Empati) (E)	Memberikan sesuai kebutuhan pelanggan (E1)
	Memberikan hasil yang terbaik kepada pelanggan (E2)

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan *software SPSS versi 23* yang memiliki peranan penting untuk mengetahui data valid atau tidak, sehingga dapat dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Atribut	r-Hitung		r-Tabel	Hasil
	Ekspektasi	Harapan		
A1	0,761	0,598	0.2960	Valid
A2	0,337	0,503		Valid
A3	0,674	0,679		Valid
B1	0,384	0,453		Valid
C1	0,298	0,398		Valid
C2	0,348	0,367		Valid
D1	0,564	0,506		Valid
D2	0,425	0,497		Valid
E1	0,341	0,515		Valid
E2	0,594	0,497		Valid

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas ekspektasi dan harapan semua item memiliki nilai *pearson correlation* (r-hitung) positif dan lebih besar dari r-tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa semua data atribut valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui data kuesioner *reliable* atau tidak. Data dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Ekspektasi	0,631
Harapan	0,71

Sumber: Pengolahan data, 2023

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3 yang menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel ekspektasi dan harapan sebesar 0,631 dan 0,71 sehingga dapat diartikan bahwa data tersebut *reliable*.

Gap Score (Servqual Score)

Gap score diperoleh dari selisih nilai rata-rata ekspektasi dengan harapan.

Tabel 4. GAP Score Setiap Atribut

Atribut	Nilai Ekspektasi	Nilai Harapan	Gap Score
A1	3.4	4.5	-1.1
A2	3.4	4.5	-1.1
A3	3.4	4.6	-1.2
B1	2.7	4.5	-1.8
C1	2.7	4.6	-1.9
C2	2.8	4.4	-1.6
D1	3	4.4	-1.4
D2	3.1	4.2	-1.1
E1	2.4	3.6	-1.2
E2	2.6	3.5	-0.9

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Tabel 5. Ranking GAP Score

Atribut	Gap Score	Rank
A1	-1.1	4
A2	-1.1	3
A3	-1.2	6
B1	-1.8	9
C1	-1.9	10
C2	-1.6	8
D1	-1.4	7
D2	-1.1	2
E1	-1.2	5
E2	-0.9	1

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Aktual Servqual Score (ASC)

Aktual *servqual score* dilakukan untuk perbandingan antara nilai ekspektasi dan harapan terhadap kinerja pelayanan ISR Bone. ASC ditentukan berdasarkan ketentuan yaitu:

- Nilai < 100%: skor aktual pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan.
- Nilai=100%: pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pelanggan.
- Nilai>100%: pelayanan melebihi harapan pelanggan.

Tabel 6. Aktual Servqual Score

Atribut	Nilai Ekspektasi	Nilai Harapan	ASC
A1	3.4	4.5	75.56%
A2	3.4	4.5	75.56%
A3	3.4	4.6	73.91%
B1	2.7	4.5	60.00%
C1	2.7	4.6	58.70%
C2	2.8	4.4	63.64%
D1	3	4.4	68.18%



D2	3.1	4.2	73.81%
E1	2.4	3.6	66.67%
E2	2.6	3.5	74.29%
Rata-Rata			69,03%

Sumber: Pengolahan Data, 2023

Hasil ASC menunjukkan bahwa semua atribut dibawah dari 100%, artinya skor aktual pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Nilai ASC yang paling rendah terdapat pada atribut C1, B1, D1, C2, E1, D2, A3, E2, A2, dan A1. Maka dari itu, ISR Bone perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan ISR Bone memiliki nilai gap negatif artinya kualitas pelayanan belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan perhitungan *gap score* dan ASC diperoleh nilai atribut yang terkecil yaitu C1, B1, D1, C2, E1, D2, A3, E2, A2, dan A1.

Daftar Pustaka

- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 362-368.
- Fanani, A. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik Dengan Metode Servqual Terintegrasi Dengan Improvement GAP Analysis (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 175-185.
- Frima, A. P., & Yulius, M. N. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Pendidikan Di Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta. *Abstract Of Undergraduate Research, Faculty Of Industrial Technology, Bung Hatta University*, 21(3).
- Goenawan, A. H., & Ekawati, Y. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan di Metro Musik Malang Menggunakan Metode

SERVQUAL, IPA, dan QFD. *Jurnal Sains dan Aplikasi Keilmuan Teknik Industri (SAKTI)*, 1(1), 21-30.

- Kusumadiningrum, R., Gustopo, D., & Priasmanu, T. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin Itn Malang Kampus 1 Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Valtech*, 3(2), 177-182.
- Leila, F., Indriani, S., & Suardika, I. B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Perkuliahan Online Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Service Quality Pada Prodi Teknik Industri S-1 Itn Malang. *Jurnal Valtech*, 5(2), 127-133.
- Putra, D. W. D., & Lukmandono, L. (2022). Analisis Layanan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Fuzzy Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. In *Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan*, 2, 78-85.
- Nugroho, O. W., Baskoro, P. W., Suminar, R., & Muhendra, R. (2023). Penerapan metode servqual pada analisis kualitas layanan jasa notaris (studi kasus: kantor notaris MT Cibitung, Jawa Barat). *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 4(1), 22-30.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1-11.
- Riandika, I. N., Alwie, A. F., & Syapsan, S. (2022). Analisis Perceived risk, Perceived Value dan Online Consumer Review Terhadap Online Repurchase Intention Produk Fashion di Kabupaten Kampar di Moderasi Kepercayaan. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 271-279.
- Rosyada, Z. F., Puspitasari, N. B., Susanty, A., Andini, A. R., & Rumita, R. (2020). Analisis logistic service quality untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pengiriman JNE Express. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 15 (2), 73-81.





- Saputra, A., & Sofiyanurriyanti, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi dengan Metode Servqual dan Data Envelopment Analysis (DEA) di Kota Meulaboh. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 23(1), 82-96.
- Sulthon, M. F., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode Servqual Dan Swot Di Kedai Xyz. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 141-150.
- Syarifudin, A., & Hidayat, R. (2019). Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Teknik Industri Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Intent: Jurnal Industri dan Teknologi Terpadu*, 2(1), 1-8.
- Tambunan, E. F., & Bakhtiar, A. (2019). Analisis Pengaruh Transaksi Belanja Dari Situs Online terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce (Studi Kasus Mahasiswa Teknik Industri yang aktif periode 2018). *Industrial Engineering Online Journal*, 8(3), 1-9.
- Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2019). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan pada Minimarket SK. *Tekinfo: Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*, 8(1), 34-49.
- Yudhistira, Y. T., Gustopo, D., & Suardika, I. B. (2020). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan SERVQUAL pada Puskesmas Mojowarno. *Jurnal Valtech*, 3(2), 5-10.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 8(2), 78-86.
- Yusdinata, Z., Nugraha, W., & Ridwan, R. N. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Pt. Harasoon Batindo Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis. *JURSIMA (Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen)*, 11(1), 162-169.
- Yonatan, K., Budiman, R., & Prima, F. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Aplikasi Bujang Kurir Di Pontianak. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, 6(1), 80-89.

