

# Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus PT.Balitha Gapala Nandya)

Panji Priya Sahita<sup>1,\*</sup>, Julianus Hutabarat<sup>2</sup>, Nelly Budiharti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Megister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional, Malang  
65245, Indonesia

\*Email : [panjisahita22@gmail.com](mailto:panjisahita22@gmail.com)

## Abstrak

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja *actual performance* dilapangan, PT.Balitha Gapala Nandya perusahaan yang bergerak dalam bidang *maintenance elevator* ini belum maksimal dalam memuaskan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari tingkat keluhan yang diterima perusahaan dari *customers*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam pelaksanaan pelayanan jasa *maintenance elevator*. Maka dari itu perlu dianalisis faktor apa saja yang berpengaruh pada kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang meliputi variabel *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*, yang dianalisis menggunakan metode *servqual* untuk mengetahui Gap antara harapan dari *customers* dan *actual performance* yang dilakukan oleh perusahaan. Gap terbesar pada variabel *tangible* sedangkan pada variabel *empathy* memiliki gap yang positif sehingga dapat diartikan bahwa variabel *emphaty* telah memenuhi harapan dari *customer*. Keempat variabel lain harus diprioritaskan dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan agar dapat memeperkecil gap serta memenuhi harapan *customer*.

**Kata Kunci** : *Gap, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Servqual.*

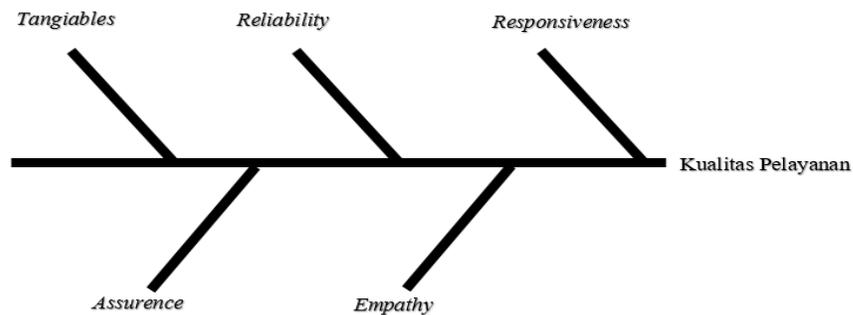
## Pendahuluan

Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan [1], [2]. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dalam menggunakan jasa tersebut [3]. PT. Balitha Gapala Nandya adalah perusahaan yang bergerak dibidang mekanikal elektrikal baik dalam pengadaan, *maintenance* dan jasa pemasangan unit untuk *elevator, escalator, travolator, cargo* dan *dumb waiter*. Tujuan penelitian ini dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Balitha Gapala Nandya terhadap *customer* pengguna jasa *maintenance elevator* agar terciptanya kepuasan dari pelanggan. Berdasarkan data dari perusahaan bahwa terdapat beberapa *complaint* dari *customer* mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa *maintenanace elevator* sehingga para *customer* pengguna jasa tersebut merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Keluhan *maintenance elevator* dapat kita lihat pada Tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Keluhan *Customer Elevator*

No	Nama Instansi	Jumlah Unit	Jumlah Keluhan Per Tahun 2019	Jenis Keluhan
1	RSUD Bangil	11	5	Waktu perbaikan yang lama Ketersediaan <i>Spare part</i> Respon kurang cepat dalam administrasi Tenaga kurang profesional Respon terhadap <i>emergency call</i>
2	RSU Soedono Madiun	5	3	Kurangnya pengalaman pada teknisi Kebersihan kurang Kerusakan yang berulang
3	RS Paru Jember	5	2	Kurangnya respon dalam administrasi Tenaga kerja kurang profesional
4	RSUD Darsono Pacitan	5	3	Waktu perbaikan yang lama Ketersediaan <i>Spare part</i> Tenaga kurang profesional
5	RSUD dr. Sayyidiman Magetan	5	4	Kerusakan yang berulang Respon terhadap masalah kurang cepat Tenaga kerja kurang profesional Kesiapan pada alat kerja

Guna meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk mencapainya kepuasan pelanggan maka peneliti melihat beberapa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yaitu dapat dilihat pada Gambar *fishbone* 1 dibawah ini [4]:



Gambar 1. *Fishbone* Diagram Kualitas Pelayanan  
 (Sumber : Kuntoro,2019)

Dari Gambar 1 *fishbone* dapat diketahui bahwa terdapat 5 variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa *maintenance elevator* yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* [5]–[7] sehingga perlu dilakukannya penelitian pengaruh dari variabel ini terhadap kepuasan pelanggan.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, dan pengolahannya menggunakan metode statistik deskriptif, yakni statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya [8]. Penelitian ini dilakukan pada lima instansi rumah sakit yang berada di Jawa Timur yaitu RSUD Bangil, RSUD Soedono Madiun, RS Paru Jember, RSUD Darsono Pacitan, RSUD Sayyidiman Magetan sebagai konsumen pengguna jasa *maintenance elevator*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan rumah sakit pada objek penelitian serta *user unit elevator* tersebut. Sampel pada penelitian ini yaitu karyawan pada bagian Instansi Prasarana dan Sarana Rumah Sakit (IPSRS) pada masing-masing instansi rumah sakit tersebut dan *user elevator*.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan melakukan *survey* pada masing-masing tempat penelitian sehingga mengetahui bentuk, fisik, karakteristik sesuatu yang akan diteliti [9], [10]. Melakukan observasi untuk mengambil data secara langsung dilapangan untuk mengetahui kondisi pelayanan pada instansi yang menjadi objek penelitian ini dan menyebarkan kuisioner dilakukan untuk mendapatkan data dari pihak *customer* [11] tentang keluhan pada kualitas yang diberikan jasa *maintenance elevator*

Instrumen pada penelitian ini adalah kuisioner yang disebarkan kepada instansi-instansi yang menjadi objek pada penelitian ini. Selanjutnya menggunakan Skala Likert sebagai ukurannya yang dapat kita lihat pada Tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2. Skala Likert

Pernyataan	Skor Jawaban	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

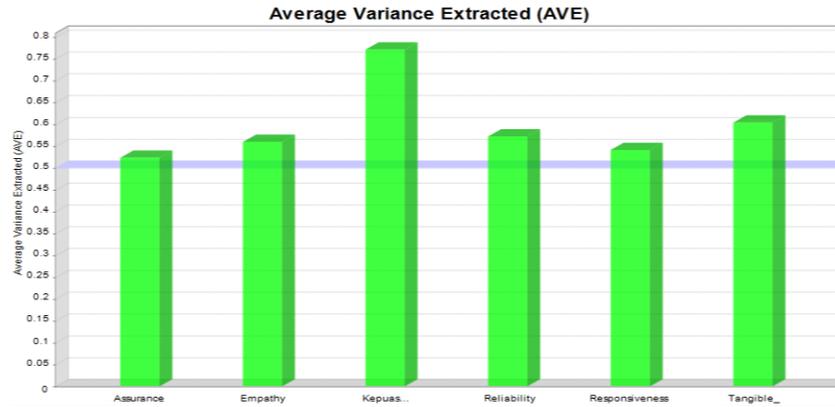
Analisis data pada penelitian ini yaitu penghitungan skor dari hasil kuisioner untuk mengetahui tingkat kualitas layanan guna mendapatkan nilai Gap antar variabel [12] dengan metode *servqual* sehingga dapat mengetahui dari segi variabel mana yang perlu ditingkatkan.

### Analisis Hasil

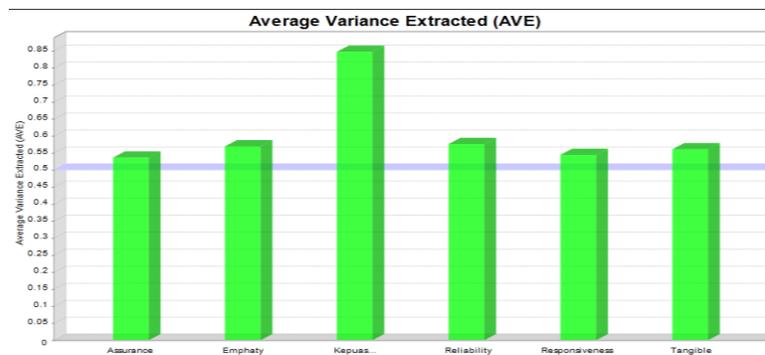
Responden dalam penelitian ini sebanyak 75 responden yang berada pada 5 lokasi penelitian yang diambil berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

#### Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran itu mengukur apa yang ingin diukurnya [13]. Hasil uji validitas *actual performance* dan harapan dapat kita lihat pada Gambar 2 dan 3 dibawah ini



Gambar 2. Hasil Uji Validitas *Actual Performance*  
 (Sumber : Data Primer Diolah.2020)



Gambar 3. Hasil Uji Validitas Harapan  
 (Sumber : Data Primer Diolah.2020)

Gambar 2 dan 3 dapat diketahui bahwa semua indikator dalam kuisioner *actual performance* dan harapan adalah valid dikarenakan semua nilai pada kuisioner tersebut berada diatas 0,05 (Batas nilai AVE).

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan [14]. Hasil dari uji reliabilitas *actual performance* dan harapan dapat kita lihat pada Tabel 3 dan 4 dibawah ini :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas *Actual Performance*

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	0.890	Reliabel
<i>Reliability</i> (Kemampuan)	0,892	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap )	0,841	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,770	Reliabel
<i>Empathy</i> (Kepedulian)	0,805	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,890	Reliabel

(Sumber : Data Primer Diolah.2020)

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	0.862	Reliabel
<i>Reliability</i> (Kemampuan)	0,893	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,830	Reliabel
<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,781	Reliabel
<i>Empathy</i> (Kepedulian)	0,802	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,955	Reliabel

(Sumber : Data Primer Diolah.2020)

Hasil uji reliabiliti dikatakan reliabel jika nilai dari *alpha crocbach* melebihi dai 0,7 maka hasil dari uji reliabilitas *actual performance* dan harapan dapat dikatakan reliabel.

#### *Perhitungan Nilai Servqual*

Perhitungan nilai *servqual* dilakukan untuk mengukur kualitas layanan yang dilakukan penyedia jasa terhadap harapan dari *customer*. Dilakukan pengurangan antara *actual performance* dan harapan *customer* sehingga memperoleh nilai *Gap*. Rata-rata Nilai *Gap* pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Perbandingan Jumlah Rata-Rata Nilai Gap

No	Variabel	Jumlah Nilai Gap	Rata-Rata Nilai Gap
1	<i>Tangibel</i> (Bentuk Fisik)	-0,51	-0,072
2	<i>Reliability</i> (Kemampuan)	-0,01	-0,0001
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	-0,38	-0,054
4	<i>Assurance</i> ( Jaminan)	-0,12	-0,024
5	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	0,23	0,046
6	Kepuasan Pelanggan	-0,80	-0,160

(Sumber : Data Primer Diolah.2020)

Berdasarkan Tabel 5 di atas, maka penilaian tingkat *actual performance customer* dengan harapan *customer* untuk variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, kepuasan pelanggan secara keseluruhan menunjukkan nilai *servqual* yang negatif kecuali variabel *empathy* yang memiliki *GAP* positif. Pada variabel *empathy* yang miliki *GAP* positif menunjukkan bahwa *customer* yang menggunakan jasa *maintenance elevator* telah puas akan layanan tersebut sedangkan dari variabel lain yang memiliki *GAP* negatif menunjukkan bahwa perusahaan belum dapat memberikan yang terbaik dari pelayananya kepada *customer* terutama pada variable *tangibel* yang memiliki Gap terbesar -0,51.

### Kesimpulan

Kesimpulan hasil dari penelitian yaitu Gap terbesar terdapat pada variabel *tangible* sebesar -0,50 sehingga perlu dilakukan prioritas perbaikan pada variabel tersebut. Sedangkan pada variabel lain perlu ditingkatkan kembali agar dapat memeperkecil nilai Gap antara *actual performance* dan harapan dari customer. PT. Balistha Gapala Nandya masih belum mampu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga tidak tercapainya kepuasan *customer* yang dapat dibuktikan dengan selisih nilai GAP negatif antara *actual performance* dan harapan sehingga diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan kurang puas bagi *customer*.

### Daftar Pustaka

- [1] V. Farminta, S. Mujiharjo, and K. C. Susena, "Analisis Kualitas Pelayanan Industri Jasa Olah Raga Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).," *J. Agroindustri*, vol. 5, no. 1, pp. 57–74, 2015, doi: 10.15900/j.cnki.zylf1995.2018.02.001.
- [2] wardhana wahyu. Dharsono, E. Nursati, and J. Hutabarat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Non Akademik Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Di Universitas Satya Wiyata Mandala Nabire)," *J. Teknol. dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 28–35, 2015.
- [3] Y. Alaan, "Responsiveness dan Assurance terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Selera Bandung," *J. Manaj.*, vol. 15, no. 2, pp. 255–270, 2016.
- [4] A. Y. Kuntoro, M. A. Hasan, D. D. Saputra, and D. Riana, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM Dengan PLS," *J. Inform.*, vol. 6, no. 1, pp. 122–133, 2019, doi: 10.31311/ji.v6i1.5527.
- [5] R. A. Rozandy *et al.*, "Analisis Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Tingkat Adopsi Teknologi Dengan metode Partical Least Square (Studi Kasus Pada Sentra Industri Tahu Desa Sendang, Kec. Banyakan, Kediri)," *J. Ind.*, vol. 1, no. 3, pp. 147–158, 2013.
- [6] F. Handoko *et al.*, "Green Industrial System in Indonesia," *MATEC Web Conf.*, vol. 164, pp. 1–7, 2018, doi: 10.1051/mateconf/201816401010.
- [7] S. Vigneshwaranp, M. Maranp, and G. Manikandanp, "Impact of TPM Implementation: Literature Review and Direction," *IJISET-International J. Innov. Sci. Eng. Technol.*, vol. 2, no. 12, p. 12, 2015.
- [8] D. Astuti and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Pekanbaru)," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, 2016.
- [9] P. Verdika, E. Nursanti, and T. Priyasmanu, "Pengembangan Desain Produk Teh Gelas Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Penjualan Di CV. Tirta Indo ...," *J. Teknol. dan ...*, vol. 2, no. 1, pp. 10–14, 2016.
- [10] M. F. Perdana, E. Nursanti, and I. Ruwana, "Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Daya Jual Komik Lokal Terhadap Pasar Komik Indonesia," *J. Teknol. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 1, pp. 3–9, 2016.
- [11] F. K. P. A. Fudholi and B. S. Dharmmesta, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa," *J. Manaj. dan Pelayanan Farm.*, vol. 4, no. 2, pp. 105–110, 2014, doi: 10.22146/jmpf.274.
- [12] P. Deoranto, M. Ulfa, and M. Effendi, "Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan PLS DI Duta Katering," in *Agroindustri dan Lokarya Nasional*, 2015, pp. P6–P14.
- [13] N. Utami Handayani, H. Santoso, and A. Ichwal Pratama, "Faktor -Faktor yang memengaruhi Peningkatan Daya Saing Klaster Mebel di Kabupaten Jepara," *J. Tek. Ind.*, vol. 13, no. 1, p. 22, 2012, doi: 10.22219/jtiumm.vol13.no1.22-30.
- [14] K. Winarso and M. Jufriyanto, "Analisis Kualitas Pelayanan Internet Indihome Pada Pt. X Dengan Pendekatan Part Least Square," *Matrik*, vol. 20, no. 1, p. 77, 2019, doi: 10.30587/matrik.v20i1.1017.