

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTIN ITN MALANG KAMPUS 1 MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*

Renata Kusumadinigrum

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang
Email : reenatak@gmail.com

Abstrak, Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin ITN Malang Kampus 1”. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan kantin kampus ITN 1 Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Servqual (*Service Quality*). Metode ini untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan kepuasan konsumen. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2020. Penelitian ini dilakukan di Kantin ITN Malang kampus 1 dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada pelanggan kantin ITN Malang. Hasil analisis menggunakan metode Servqual. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kantin ITN Malang kampus 1 belum bisa memenuhi harapan / keinginan pelanggan dan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu atribut yang masuk pada kuadran utama (kuadran 1) yang meliputi atribut Ketersediaan tempat duduk (3), Fasilitas Wifi yang disediakan (4), dan Jaminan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas kantin (14).

Kata Kunci : *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, serta perekonomian yang semakin meningkat memberi imbas positif pada masyarakat, seperti peningkatan daya beli. Hal tersebut mendorong tumbuhnya para pelaku bisnis untuk melakukan suatu usaha yang inovatif diberbagai bidang baik di bidang jasa maupun di bidang produk. Salah satu usaha yang memiliki prospek yang cukup menjanjikan oleh para pelaku bisnis adalah bisnis di bidang kuliner.

Untuk menghadapi kondisi persaingan yang sangat tinggi, maka suatu bisnis harus mampu memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan agar pelanggannya merasa puas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan dicapai dan sebaliknya jika kualitas pelayanan jauh dari apa yang diharapkan pelanggan maka itu akan membuat pelanggan

merasa tidak puas dan kecewa.

Maka dari itu perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan dimensi *SERVQUAL* yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan diketahuinya tingkat kepuasan dari pelanggan maka dapat dilakukan perbaikan terhadap dimensi yang belum sesuai dengan harapan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

METODE

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2010 : 173). Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa pelanggan kantin ITN Malang Kampus 1. Dari populasi yang diambil akan menjadi responden dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2012 : 119), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Pada penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 80 responden. Menurut Husein Umar (2005 : 78), sampel yang lebih dari 30 ($n > 30$)

sudah mewakili dari responden yang ada. Dalam pengambilan sampel metode yang dipakai adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan memiliki kriteria tertentu, berikut kriterianya :

- a. Mahasiswa yang pernah mengunjungi dan membeli di kantin ITN Malang kampus 1.
- b. Bersedia menjadi responden

Metode Servqual

Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Pengukuran kualitas pelayanan dalam metode servqual dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Gregorius, 2011). Pengujian servqual dilakukan dengan bantuan *software SPSS Statistic 23 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan *algoritma machine learning*, analisis *string*, serta analisis *big data* yang dapat diintegrasikan untuk membangun *platform* data analisis. SPSS sangat populer di kalangan peneliti dan statistikawan untuk membantu melakukan perhitungan terkait analisis data.

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui adanya kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti atau mengukur sah atau tidaknya butir kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid jika butir pertanyaan kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika masing-masing

pertanyaan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Langkah-langkah pengujian analisis data servqual adalah (Sukmawati, 2008) :

- a. Mencari nilai persepsi dari setiap variabel (X_i) dan skor nilai harapan dari setiap variabel (Y_i)
- b. Menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari setiap variabel seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (Y) dan (X) :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana :

X = Nilai rata-rata tingkat persepsi

Y = Nilai rata-rata tingkat harapan

n = Jumlah responden

- c. Menghitung gap / kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$$

Dimana :

NS_i = Nilai rata-rata servqual (gap) variabel ke-i

- d. Menghitung rata-rata gap dari setiap variabel

$$NS_i = \frac{\sum NS_i}{A_i}$$

Dimana :

NS_i = Nilai rata-rata servqual (gap) variabel ke-i

A_i = Banyaknya atribut variabel ke-i

- e. Menjumlahkan hasil perhitungan nilai kepuasan tiap dimensi lalu disimpulkan dengan ketentuan, nilai kepuasan negatif (< 0) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, sebaliknya bila nilai kepuasan positif (> 0) menunjukkan kualitas pelayanan melebihi tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan bila nilai kepuasan sama dengan nol (= 0) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan pelanggan.

- f. Menggambarkan pada diagram kartesius

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji validitas kuisioner

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kuisioner Harapan

Variabel	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
Atribut 1	0,592	0,220	Valid
Atribut 2	0,486	0,220	
Atribut 3	0,397	0,220	
Atribut 4	0,509	0,220	
Atribut 5	0,583	0,220	
Atribut 6	0,686	0,220	
Atribut 7	0,443	0,220	
Atribut 8	0,537	0,220	
Atribut 9	0,514	0,220	
Atribut 10	0,472	0,220	
Atribut 11	0,669	0,220	
Atribut 12	0,356	0,220	
Atribut 13	0,359	0,220	
Atribut 14	0,417	0,220	
Atribut 15	0,696	0,220	
Atribut 16	0,743	0,220	
Atribut 17	0,531	0,220	
Atribut 18	0,595	0,220	
Atribut 19	0,356	0,220	
Atribut 20	0,391	0,220	

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 23)

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kuisioner Persepsi

Variabel	Nilai r _{hitung}	Nilai r _{tabel}	Keterangan
Atribut 1	0,444	0,220	Valid
Atribut 2	0,426	0,220	
Atribut 3	0,309	0,220	
Atribut 4	0,495	0,220	
Atribut 5	0,503	0,220	
Atribut 6	0,443	0,220	
Atribut 7	0,436	0,220	
Atribut 8	0,433	0,220	
Atribut 9	0,333	0,220	
Atribut 10	0,381	0,220	
Atribut 11	0,31	0,220	
Atribut 12	0,43	0,220	
Atribut 13	0,399	0,220	
Atribut 14	0,426	0,220	
Atribut 15	0,367	0,220	
Atribut 16	0,31	0,220	
Atribut 17	0,35	0,220	
Atribut 18	0,386	0,220	
Atribut 19	0,366	0,220	
Atribut 20	0,435	0,220	

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 23)

Uji reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	20

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 23)

Gambar 1 Uji Reliabilitas harapan

Dari gambar 1 menunjukkan hasil pengujian bahwa nilai *cronbach alpha* adalah 0,855, nilai ini sudah lebih besar dari 0,6 (Imam Ghozali, 2002 : 133). Maka hasil data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuisioner dapat dipercaya.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	20

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 23)

Gambar 2 Uji Reliabilitas Persepsi

Dari gambar 2 menunjukkan hasil pengujian bahwa nilai *cronbach alpha* adalah 0,710, nilai ini sudah lebih besar dari 0,6 (Imam Ghozali, 2002 : 133). Maka hasil data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuisioner dapat dipercaya.

Analisis tingkat kepuasan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan dengan cara menghitung nilai dari tingkat harapan, persepsi, rata-rata harapan dan rata-rata persepsi serta nilai gap setiap atribut.

Menghitung skor total masing-masing atribut pelayanan dilakukan dengan cara :

- Skor Total Persepsi

$$\sum X_i = P_1 \times 1 + P_2 \times 2 + P_3 \times 3 + P_4 \times 4 + P_5 \times 5$$

- Nilai Persepsi

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

- Skor Total Harapan

$$\sum Y_i = P_1 \times 1 + P_2 \times 2 + P_3 \times 3 + P_4 \times 4 + P_5 \times 5$$

- Nilai Harapan

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana :

- P_1 = Jumlah responden dengan jawaban sangat tidak setuju
 P_2 = Jumlah responden dengan jawaban tidak setuju
 P_3 = Jumlah responden dengan jawaban cukup setuju
 P_4 = Jumlah responden dengan jawaban setuju
 P_5 = Jumlah responden dengan jawaban sangat setuju
 n = Jumlah responden

Tabel 3 Nilai Harapan Pelanggan

Pertanyaan	Nilai Skor ($\sum X_i$)	Nilai Harapan Pelanggan (Y_i)
Atribut 1	335	4,188
Atribut 2	338	4,225
Atribut 3	346	4,325
Atribut 4	336	4,2
Atribut 5	322	4,025
Atribut 6	321	4,025
Atribut 7	450	5,625
Atribut 8	331	4,137
Atribut 9	329	4,113
Atribut 10	328	4,1
Atribut 11	323	4,037
Atribut 12	329	4,113
Atribut 13	343	4,288
Atribut 14	336	4,2
Atribut 15	323	4,038
Atribut 16	322	4,025
Atribut 17	316	3,95
Atribut 18	330	4,125
Atribut 19	322	4,025
Atribut 20	323	4,038

Tabel 4 Nilai Persepsi Pelanggan

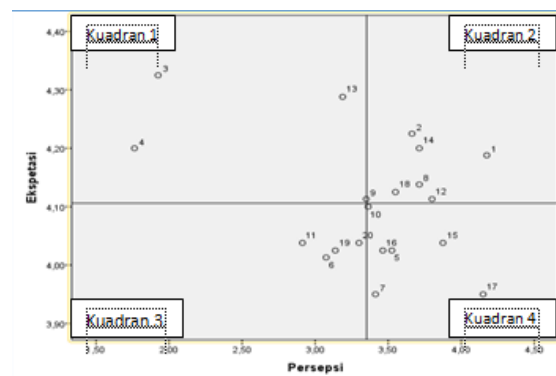
Pertanyaan	Nilai Skor ($\sum X_i$)	Nilai Persepsi Pelanggan (Y_i)
Atribut 1	334	4,175
Atribut 2	293	3,663
Atribut 3	154	1,925
Atribut 4	141	1,763
Atribut 5	282	3,525
Atribut 6	246	3,075
Atribut 7	273	3,413
Atribut 8	297	3,713
Atribut 9	268	3,35

Atribut 10	269	3,363
Atribut 11	233	2,913
Atribut 12	304	3,8
Atribut 13	255	3,188
Atribut 14	297	3,713
Atribut 15	310	3,875
Atribut 16	277	3,463
Atribut 17	332	4,15
Atribut 18	284	3,55
Atribut 19	251	3,138
Atribut 20	264	3,3

Dari hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan dengan melihat hasil perhitungan *service quality* atau GAP tiap dimensi yang menunjukkan hampir semua pernyataan bernilai negatif. Maka hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kantin ITN Malang kampus 1 belum bisa dikatakan berkualitas / memuaskan harapan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan perlunya prioritas perbaikan kualitas pelayanan agar bisa diketahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki lagi kualitasnya agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Dari analisis diagram kartesius dapat dilihat atribut-atribut mana saja yang perlu ditingkatkan lagi kualitasnya dan atribut-atribut apa saja yang perlu dipertahankan pelayanannya.

Analisis Diagram kartesius

Berguna untuk menentukan prioritas perbaikan dari atribut-atribut yang ada, sehingga perusahaan dapat memfokuskan perbaikannya pada prioritas utama.



(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 23)

Gambar 3 Diagram Cartesius

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantin ITN Malang Kampus 1 kepada pelanggan masih belum bisa memenuhi harapan atau keinginan pelanggan. Tidak terpenuhinya harapan pelanggan ditunjukkan dengan nilai kepuasan pelanggan pada lima dimensi servqual (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*)). Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan nilai servqual bernilai negatif yang dikategorikan pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga atribut-atribut pada kelima dimensi tersebut perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Dari hasil analisis diagram kartesius dapat diketahui atribut-atribut mana saja yang perlu dipertahankan, ditingkatkan dan atribut yang diprioritaskan untuk dilakukannya perbaikan agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan kantin ITN Malang kampus 1. Dan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan adalah atribut-atribut yang berada pada kuadran 1, yang meliputi atribut Ketersediaan tempat duduk, Fasilitas Wifi yang disediakan, dan Jaminan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas kantin.

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Kantin ITN Malang Kampus 1 sebaiknya memperbaiki kinerja atau kualitas pelayanan dari semua dimensi pelayanan.
2. Kepada pihak kantin mampu memperbaiki atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan di setiap dimensinya terutama atribut yang berada pada kuadran 1 (prioritas utama) yaitu Ketersediaan tempat duduk, Fasilitas Wifi yang disediakan, Jaminan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan fasilitas kantin sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Rahma Putri Nuryani, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual Di Ria Djenaka Coffee House and Resto, Malang*. Fakultas Teknologi Industri Pertanian, Universitas Brawijaya, Malang.
- Agus Riyanto. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan SPP (Special Super Penyet)*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Eva Zuraidah. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality)*. Program Studi Sistem Informasi, STMIK Nusa Mandiri, Jakarta.
- Faisal Cahya Putra. 2019. *Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Yang Diintegrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam, Yogyakarta.
- Feridina Widi Astuti, dkk. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan di PT. X Dengan Metode Service Quality*. Teknik Industri, Universitas Mercubuana, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.)*. Badan Penerbit-Undip, Semarang.
- Haryo Fauzan Wahyu. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS, Jakarta.
- Muhammad Kholil, dkk. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT. NGK Ceramics Indonesia*. Program Studi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

- Parasuraman, et al. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Researc*. Journal Of Marketing, Vol 49 No.7, New York.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1991. *Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal Of Retailing, Vol. 45 No. 5.
- Prasetyawati, dkk. 2014. *Usulan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Jurusan Teknik Industri FT UMJ*. Journal Indonesian Statistical Analysis Conference, p 87-96.
- Sri Amalia Mandati, dkk. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Restoran Simpang Luwe, Malang)*. Fakultas Teknologi Industri Pertanian, Universitas Brawijaya, Malang.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Cet ke-24. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta, Bandung.
- Sukmawati, L. 2008. *Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Malang*. Skripsi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Sukmawati. 2008. *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dengan Metode Servqual*. Hal. 3.
- Setiaji, Sondang P. 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Program Pascasarjana UMS, Surakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorus Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.