

---

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI CV. NUGRAHA CIPTA RAHARJA**

Oleh

Ahmad Ainul Yaqin<sup>1</sup>, Ayik Pusakaningwati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Teknik Industri, Universitas Yudharta Pasuruan

E-mail: <sup>1</sup>[ahmadyakin80@gmail.com](mailto:ahmadyakin80@gmail.com), <sup>2</sup>[Ayikpusaka1234@gmail.com](mailto:Ayikpusaka1234@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 25-08-2023

Revised: 16-09-2023

Accepted: 23-09-2023

**Keywords:**

*SERVQUAL, IPA*

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sebuah perusahaan jasa. Pengukuran kepuasan pelanggan digunakan untuk mengidentifikasi sebaik apa pelayanan yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan. Adapun subjek penelitian ini yaitu perusahaan yang bergerak di bidang jasa peminjaman scaffolding. Banyaknya pesaing usaha serupa menuntut perusahaan untuk segera berbenah diri dan memperbaiki berbagai aspek yang dianggap kurang memuaskan bagi pelanggan. Dalam proses perbaikannya, peneliti menggunakan metode Service Quality (*SERVQUAL*) serta Importance Performance Analysis (*IPA*). Sehingga dengan menggunakan kedua metode tersebut, perusahaan dapat mengetahui aspek yang dianggap kurang dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Serta perusahaan dapat memperbaiki aspek tersebut agar mampu bersaing dengan para pesaing. Hasil yang didapat adalah diketahuinya kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan telah memenuhi harapan pelanggan karena pada perhitungan nilai *Servqual* yang menunjukkan jumlah atribut *Servqual* skor positif lebih banyak daripada atribut *Servqual* negatif.

---

**PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, peningkatan kualitas pelayanan jasa menjadi sangat krusial bagi perusahaan untuk mempertahankan serta meningkatkan pangsa pasar mereka, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah dengan melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas jasa merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangkaian memenuhi kebutuhan pengguna jasa<sup>1</sup>. CV. Nugraha Cipta Raharja merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kontraktor, sub kontraktor bekisting dan rental scaffolding. Dengan semakin meningkatnya

---

<sup>1</sup> Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi* 12, no. 1 (2019): 1.

permintaan alat kotruksi, maka perusahaan perlu melakukan pengawasan pada aspek pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Kualitas pelayanan (*Service quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*Intangibility*), bervariasi (*Variability*), tidak tahan lama (*Perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*Inseparitibility*)<sup>2</sup>.

Di CV. Nugraha Cipta Raharja, beberapa persoalan terkait sistem pelayanan dinilai belum memuaskan. Seperti ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu pengerjaan akibat banyaknya antrian pada saat menyewa. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penulis terdorong untuk menyelesaikannya dengan mengambil judul Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* Di CV. Nugraha Cipta Raharja yang nantinya dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan pelayanan CV. Nugraha Cipta Raharja. Mengingat kinerja (*performance*) merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari kepuasan pengguna.

**Tabel. 1 Rekapitulasi Order Bulan Februari-Maret 2023**

BULAN	PERIODE	JUMLAH CUSTOMER	KUANTITAS BARANG
FEBRUARI	MINGGU KE-1	3	121 Set
	MINGGU KE-2	9	184 Set
	MINGGU KE-3	4	151 Set
	MINGGU KE-4	4	25 Set
MARET	MINGGU KE-1	5	80 Set
	MINGGU KE-2	7	145 Set
	MINGGU KE-3	3	42 Set
	MINGGU KE-4	5	60 Set

Sumber: Data Di CV. Nugraha Cipta Raharja

Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui data rekapitulasi order bulan februari-maret 2023 di CV. Nugraha Cipta Raharja dengan rincian sebagai berikut: minggu ke-1 jumlah customer 8 dengan total barang yang disewa sebanyak 201 set, minggu ke-2 jumlah customer 16 dengan total barang yang disewa sebanyak 329 set, minggu ke-3 jumlah customer 7 dengan total barang yang disewa sebanyak 193 set, dan minggu ke-4 jumlah customer 9 dengan total barang yang disewa 85 set.

Penggunaan metode *Service quality (Servqual)* dianggap cukup untuk menganalisis tingkat kualitas penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa. Menurut<sup>3</sup>, terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*),

<sup>2</sup> Heru Winarno and Tb Absror (Universitas Serang Raya), "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering," *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik* 1, no. 2 (2017): 162.

<sup>3</sup> Ch. Desi Kusmindari 3 Achmad Ariyanto 1, Renilaili, 2, "KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS" (2019): 134-141.

ketanggapan (*responsivines*), jaminan (*asurance*), dan empati (*emphaty*).

Adapun metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan <sup>4</sup>. Metode IPA merupakan metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut <sup>5</sup>. Selain itu, dapat diketahui pula bahwa atribut kinerja yang buruk dan keluhan pengguna, dari situ dapat ditentukan langkah perbaikan yang direncanakan, dimulai dari atribut yang dianggap penting namun buruk kinerjanya, agar pelanggan tetap menggunakan jasa CV. Nugraha Cipta Raharja.

## LANDASAN TEORI

### Jasa

Jasa adalah tindakan atau kegiatan yang tidak berwujud, tetapi dapat diidentifikasi, dirancang dan diimplementasikan untuk memenuhi permintaan dan kepuasan pelanggan. Jasa dapat diartikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu <sup>6</sup>.

1. Pelayanan apa yang harus ditawarkan kepada pelanggan, pemasar harus mensurvei pelanggan untuk mengetahui pelayanan utama yang ditawarkan, seperti memberi potongan harga, pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan.
2. Pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan memiliki tingkat yang bagaimana, karena pelanggan tidak hanya menginginkan pelayanan tertentu, tetapi pelayanan dalam jumlah dan kualitas yang memadai. Bisnis harus membandingkan layanan mereka dengan layanan pesaing mereka dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, seperti memiliki memiliki layanan umpan balik dan keluhan.
3. Dalam bentuk apa layanan yang harus ditawarkan. Pemberi layanan jasa juga harus membuat keputusan tentang bentuk pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan.

### Kualitas Jasa

Kualitas jasa merupakan konsep abstrak yang sulit dipahami. Karena kualitas layanan tidak berwujud, heterogen dan produksi dan penggunaan pada saat yang bersamaan. Definisi kualitas pelayanan menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta penyerahan tepat waktu sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan pelanggan. Pelanggan akan membandingkan harapan pelanggan dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan berupa pemberian pelayanan yang memuaskan. Bila harapan terpenuhi oleh pelayanan perusahaan,

---

<sup>4</sup> Chandra Lukita, Sudadi Pranata, and Kiran Agustin, "Metode *Servqual* Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *Jurnal Digit* 9, no. 2 (2020): 167.

<sup>5</sup> Muhammad Jazuli and Didi Samanhudi, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI PT. XYZ" 01, no. 01 (2020): 67–75.

<sup>6</sup> Hafizhul Khair and Anita Silvianita, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ATAS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN LION AIR ( STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TELKOM TAHUN 2016 ) ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF LION AIR FLIGHT SERVICE USERS ( STUDY ON TELKOM UNIVERSIT" 3, no. 2 (2016): 1980–1985.

maka jasa tersebut dikatakan memiliki kualitas yang baik dan akan dapat memuaskan pelanggan<sup>7</sup>.

### **Dimensi Kualitas Jasa**

Melalui serangkaian penelitian, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menyusun lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan instansi, serta penampilan karyawan.
2. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap instansi dan instansi bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. Empati (*empathy*), instansi memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### **Metode Servqual**

*Servqual* atau *service quality* ditemukan oleh peneliti Parasuraman, Berry dan Zeithaml pada tahun 1988. Metode *Servqual* merupakan metode yang memperlihatkan perbedaan antara harapan dari pelanggan terhadap kinerja yang diberikan oleh perusahaan<sup>8</sup>.

*SERVQUAL* ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa. Pengukuran kualitas jasa sangat penting untuk mengetahui "posisi" kualitas dari perusahaan tersebut.

### **Metode Importance Performance Analysis**

Metode ini menjelaskan tentang konsep *Loyalty* pelanggan. Model ini menggunakan 2 (dua) model variabel untuk menentukan kepuasan pelanggan variabel tersebut adalah *Expectation* dan *Perceived Performance*. *Expectation* atau ekspektasi adalah harapan dari pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan *Perceived Performance* atau persepsi performansi adalah persepsi pelanggan terhadap penampilan, kinerja dari produk/produsen.

IPA adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut pelanggan dan

---

<sup>7</sup> Muhammad Syafrizal and Azmi Siregar, "Analisa Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis" (2022): 0-5.

<sup>8</sup> I Putu Astya Prayudha et al., "Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan Dengan Pendekatan Servqual Dan IPA" 20, no. 2 (2021).

bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut.

Langkah Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* Score pengukuran performansi organisasi = persepsi x tingkat kepentingan. Langkah ini mengimplikasikan bahwa semakin besar *score*, semakin utama pula prioritasnya. Metode *Importance Performance Analysis* dapat dimulai dengan (Hidayatullah, 2006):

1. Identifikasi atribut awal
  - a. Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut.
  - b. Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut.
2. Menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisis kuadran.
  - a. Menghitung jumlah kuesioner yang masuk.
  - b. Menguji keandalan dan kesahihan butir dengan alat bantu Microsoft excel
  - c. Menentukan tingkat kesesuaian responden.
  - d. Menentukan skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan dan tingkat kepentingan.
  - e. Menentukan  $\bar{X}$  yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan atas seluruh faktor atau atribut dan  $\bar{Y}$  yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
  - f. Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius.

### Gambar. 1 Diagram Kartesius

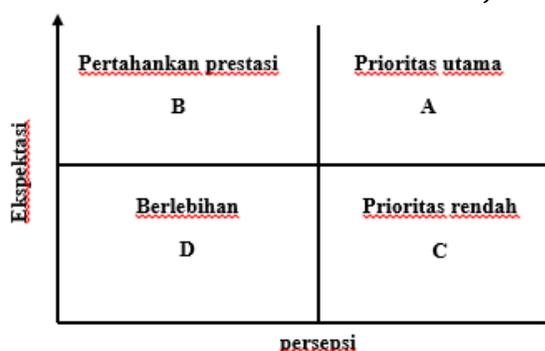
Interpretasi dari diagram kartesius di atas adalah:

a. Kuadran A (Concentrate Here)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus, sehingga performance variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

b. Kuadran B (Keep Up the Good Work)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya, sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut



unggul di mata pelanggan.

c. Kuadran C (Low Priority)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang

termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

d. Kuadran D (Possibly Overkill)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Identifikasi Awal Atribut**

Identifikasi atribut penelitian dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan atribut-atribut kepuasan pelanggan CV. Nugraha Cipta Raharja yang menjadi faktor pengaruh kepuasan pelanggan. Identifikasi variabel dilakukan dengan studi pustaka dan menyusun dan menyebarkan kuesioner. Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan atribut-atribut awal mengenai pelayanan yang diberikan. Studi pustaka dilakukan dengan mencari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kepuasan pelanggan, melalui penelusuran melalui internet.

### **Uji Validitas**

Pada tahap ini dilakukan awal data hasil kuesioner yaitu keharusan kuesioner bersifat valid dan reliabel. Syarat alat ukur dikatakan valid apabila koefisien korelasi antara skor item dengan total skor atribut adalah lebih besar dari nilai kritis. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul-betul valid dan mampu mengukur konsep yang akan diukur dalam penelitian ini.

### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul-betul reliabel dalam arti bahwa alat pengumpul data tersebut tetap konsisten untuk mengukur suatu gejala yang sama dari beberapa responden. Koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00-1.00.

### **Pengolahan Data Dengan *Servqual***

Sebelum kita menghitung score *Servqual*, maka kita terlebih dahulu menghitung rata-rata score dari tiap atribut dari ekspektasi dan persepsi. *Servqual* score negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan *Servqual* score positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan.

### **Pengolahan Data Dengan *Importance Performance Analysis***

*Importance Performance Analysis* (Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja), membandingkan antara expectation (kepentingan) dengan perceived performance (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan pelanggan suatu perusahaan (Hidayatullah, 2006). Analisis ini dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh pelanggan CV. Nugraha Cipta Raharja dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Identifikasi Data**

Identifikasi data bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut yang akan digunakan

dalam penelitian. Dalam penentuannya, peneliti menggunakan sistem kuesioner untuk mengetahui kinerja perusahaan. Adapun kuesioner dibagikan kepada beberapa pelanggan yang telah menggunakan jasa perusahaan.

**Tabel. 2 Pengelompokan Atribut Kepuasan Pelanggan**

Atribut Kepuasan Pelanggan	
Tangibles	
A1	Bangunan kantor yang terlihat indah dan bersih
A2	Kenyamanan ruangan
A3	CV. Nugraha Cipta Raharja memiliki peralatan yang lengkap
A4	Penampilan karyawan rapih dan bersih
A5	Kelengkapan dan kelayakan fasilitas tambahan seperti toilet dan mushola
A6	Adanya tempat parkir yang aman dan nyaman
A7	Tersedianya tempat sampah di dalam dan di luar ruangan
A8	Layanan <i>free wifi</i>
Empati	
B1	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan <i>customer</i>
B2	Karyawan bersifat sopan dan ramah
B3	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran
B4	Penampilan karyawan yang <i>good looking</i>
B5	Pelayanan yang rata tanpa memandang usia
Reliability	
C1	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu
C2	Karyawan memberikan informasi kepada <i>customer</i> sebelum pelayanan diberikan
C3	Karyawan bersedia menanggapi keluhan <i>customer</i>
C4	Prosedur pelayanan yang tidak rumit
C5	Penambahan waktu sewa barang
C6	Keramahan pelayanan terhadap <i>customer</i>
C7	Reward bagi pengguna yang aktif
C8	Jam layanan operasional
Responsive	
D1	Karyawan tanggap melayani <i>customer</i>
D2	Karyawan menerima dan melayani dengan baik
D3	Karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat
D4	Karyawan melakukan tindakan sesuai prosedur
D5	Peningkatan kenyamanan pelayanan
Assurance	
E1	Karyawan bersifat cekatan serta menghargai <i>customer</i>
E2	Keamanan barang titipan di dalam maupun luar ruangan
E3	Kenyamanan pelayanan di dalam maupun di luar ruangan
E4	Barang yang di sewakan dalam keadaan baik dan bagus

Sumber: Data Diolah

Atribut yang telah disiapkan selanjutnya diberikan kepada 40 orang responden berupa

kuesioner. Kuesioner yang telah diisi oleh 40 responden, selanjutnya dikumpulkan menjadi satu untuk dilakukan pengolahan data. Dari hasil kuesioner yang telah disebar ke 40 orang, maka didapatkan nilai seperti pada tabel. 3.

**Tabel. 3 Hasil Kuesioner**

No	Atribut Kepuasan Pelanggan	Nilai Kepuasan Pelanggan
A1	Bangunan kantor yang terlihat indah dan bersih	3,65
A2	Kenyamanan ruangan	4,18
A3	CV. Nugraha Cipta Raharja memiliki peralatan yang lengkap	3,5
A4	Penampilan karyawan rapih dan bersih	4
A5	Kelengkapan dan kelayakan fasilitas tambahan seperti toilet dan mushola	3,53
A6	Adanya tempat parkir yang aman dan nyaman	4,08
A7	Tersedianya tempat sampah di dalam dan di luar ruangan	3,7
A8	Layanan <i>free wifi</i>	3,95
B1	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan <i>customer</i>	3,93
B2	Karyawan bersifat sopan dan ramah	3,88
B3	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	3,78
B4	Penampilan karyawan yang <i>good looking</i>	3,95
B5	Pelayanan yang rata tanpa memandang usia	3,85
C1	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu	3,68
C2	Karyawan memberikan informasi kepada <i>customer</i> sebelum pelayanan diberikan	3,93
C3	Karyawan bersedia menanggapi keluhan <i>customer</i>	3,85
C4	Prosedur pelayanan yang tidak rumit	4
C5	Penambahan waktu sewa barang	3,98
C6	Keramahan pelayanan terhadap <i>customer</i>	3,73
C7	Reward bagi pengguna yang aktif	3,68
C8	Jam layanan operasional	3,75
D1	Karyawan tanggap melayani <i>customer</i>	3,95
D2	Karyawan menerima dan melayani dengan baik	4
D3	Karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat	3,05
D4	Karyawan melakukan tindakan sesuai prosedur	3,93
D5	Peningkatan kenyamanan pelayanan	4,1
E1	Karyawan bersifat cekatan serta menghargai <i>customer</i>	4,05
E2	Keamanan barang titipan di dalam maupun luar	3,63

	ruangan	
E3	Kenyamanan pelayanan di dalam maupun di luar ruangan	3,78
E4	Barang yang di sewakan dalam keadaan baik dan bagus	2,83

Sumber: Data Diolah

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan diolah sudah valid atau tidak. Sebelum hasil kuesioner (ekspektasi) diolah lebih lanjut, perlu dilakukan pengujian terhadap hasil yang diperoleh. Uji validitas yang dilakukan adalah validitas konstruk, dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antara skor tiap atribut untuk setiap responden dengan skor total jawaban dari masing-masing responden.

Metode yang dilakukan untuk uji validitas adalah menggunakan *Product Moment Pearson*. Hasil perhitungannya dinyatakan dengan korelasi Pearson, dimana korelasi pearson ini mengukur adanya hubungan linier antar atribut. Jika atribut tidak valid, r hitung lebih kecil dari r tabel, maka tidak diikutkan lagi dalam analisa selanjutnya. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft excel. Dengan jumlah responden sebanyak 40, maka  $df = 40 - 2 = 38$ , sehingga r tabel adalah 0.3044. seperti pada tabel. 4.

**Tabel. 4 Nilai Validasi dan Nilai R Tabel**

Atribut	Nilai Validasi	Nilai R tabel	Atribut	Nilai Validasi	Nilai R tabel
A1	0,539	0,3044	C3	0,556	0,3044
A2	0,509	0,3044	C4	0,524	0,3044
A3	0,526	0,3044	C5	0,527	0,3044
A4	0,522	0,3044	C6	0,524	0,3044
A5	0,517	0,3044	C7	0,511	0,3044
A6	0,523	0,3044	C8	0,504	0,3044
A7	0,527	0,3044	D1	0,541	0,3044
A8	0,527	0,3044	D2	0,511	0,3044
B1	0,531	0,3044	D3	0,496	0,3044
B2	0,547	0,3044	D4	0,519	0,3044
B3	0,520	0,3044	D5	0,503	0,3044
B4	0,522	0,3044	E1	0,530	0,3044
B5	0,524	0,3044	E2	0,514	0,3044
C1	0,519	0,3044	E3	0,513	0,3044
C2	0,518	0,3044	E4	0,525	0,3044

Sumber: Data Diolah

Perhitungan selanjutnya dapat dilihat pada Tabel. 4 menunjukkan hasil dari uji validitas untuk kuesioner Servqual. R kritis tabel didapat dengan memasukan nilai  $n = 40$ ,  $df = n - 2 = 38$ , dan tingkat signifikansi 5%, sehingga diperoleh nilai r kritis = 0,3044. Dari Tabel. 4 dapat dilihat bahwa seluruh hasil dari uji validitas dianggap valid karena berada di atas dari nilai R Tabel.

### Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas dilakukan untuk menunjukan sejauh mana suatu hasil pengukuran

relatif konsisten dalam mengukur konsep yang akan diukur. Metode yang digunakan dalam menentukan tingkat reliabilitas adalah koefisien Alpha Cronbach. Perhitungan dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS for windows version 21. Hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien Alpha Cronbach untuk kuesioner data didapat nilai  $\alpha = 0,527$ . Data tersebut dikatakan reliabel jika nilai  $\alpha$  karena lebih besar dari 0,324 sebagai nilai dari hasil perhitungan standar atribut.

**Tabel. 5 Nilai Reliability**

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0,527	0,324	30

Sumber: Data Diolah

### **Pengolahan Data Servqual**

Skor Servqual (kualitas jasa) selain menunjukkan kualitas jasa sebuah instansi juga menunjukkan kepuasan pengguna dalam instansi tersebut. Servqual skor (-) negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan Servqual skor (+) positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan.

Pada perhitungan nilai Servqual yang menunjukkan jumlah atribut Servqual skor positif lebih banyak daripada atribut Servqual negatif. Pada tabel 4.4 dapat diketahui atribut-atribut yang bernilai skor positif antara lain yaitu atribut, A1, A2, A4, A5, A6, A7, A8, B1, B2, B3, B4, B5, C2, C3, C4, C5, C6, C7, D1, D2, D4, D5, E1, E2, dan E3. Sedangkan untuk atribut Servqual skor negatif berjumlah 5 atribut yaitu, A3, C1, C8, D3, dan E5.

Telah disebutkan diatas jika skor nilai Servqual positif lebih banyak daripada nilai skor negatif, ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh CV. Nugraha Cipta Raharja. Untuk lebih jelasnya score Servqual dapat dilihat pada tabel. 6.

**Tabel. 6 Hasil Servqual**

<b>Atribut</b>	<b>Nilai Ekspektasi</b>	<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Servqual Score</b>	<b>Atribut</b>	<b>Nilai Ekspektasi</b>	<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Servqual Score</b>
A1	3,65	3,30	0,35	C3	3,85	3,65	0,20
A2	4,18	4,00	0,18	C4	4,00	3,70	0,30
A3	3,50	3,65	-0,15	C5	3,98	3,45	0,53
A4	4,00	3,65	0,35	C6	3,73	3,50	0,23
A5	3,53	3,45	0,08	C7	3,68	3,25	0,43
A6	4,08	3,70	0,38	C8	3,75	4,10	-0,35
A7	3,70	3,50	0,20	D1	3,95	3,60	0,35
A8	3,95	3,45	0,50	D2	4,00	3,40	0,60
B1	3,93	3,60	0,33	D3	3,05	3,50	-0,45
B2	3,88	3,35	0,53	D4	3,93	3,65	0,28
B3	3,78	3,50	0,28	D5	4,10	3,80	0,30
B4	3,95	3,65	0,30	E1	4,05	3,75	0,30
B5	3,85	3,40	0,45	E2	3,63	3,45	0,18

C1	3,68	3,70	-0,02	E3	3,78	3,50	0,28
C2	3,93	3,75	0,18	E4	2,83	3,27	-0,44

Sumber: Data Diolah

### Pengolahan IPA (*Importance Performance Analysis*)

Setelah diketahui score Servqual selanjutnya dilakukan analisis kepentingan-kinerja. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan CV. Nugraha Cipta Raharja berdasarkan harapan mengenai tingkat kepentingan (ekspektasi) dan kinerja (persepsi) menurut pengguna. Selain itu, juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi tindakan apa yang harus dilakukan oleh CV. Nugraha Cipta Raharja berkaitan dengan posisi atribut. Sebelum menjabarkan kedalam diagram kartesius, terlebih dahulu mengetahui tingkat kepentingan-kinerja yang didapat dari rata-rata dari ekspektasi atau tingkat kepentingan dari masing-masing responden tiap atribut (Y) dan rata rata dari persepsi atau kinerja dari masing-masing responden tiap atribut (X). Data tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram kartesius, sehingga akan diketahui letak kuadran dari masing-masing atribut. Data nilai tingkat kepentingan-kinerja dan letak kuadran masing-masing atribut dapat dilihat pada tabel. 2. Sedangkan diagram kartesius hasil penjabaran dapat dilihat pada gambar. 7.

**Tabel. 7 Hasil Pengelompokan IPA**

Atribut	Atribut Kepuasan Pelanggan	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi	Letak Kuadran
A1	Bangunan kantor yang terlihat indah dan bersih	3,65	3,30	D
A2	Kenyamanan ruangan	4,18	4,00	A
A3	CV. Nugraha Cipta Raharja memiliki peralatan yang lengkap	3,50	3,65	C
A4	Penampilan karyawan rapih dan bersih	4,00	3,65	A
A5	Kelengkapan dan kelayakan fasilitas tambahan seperti toilet dan mushola	3,53	3,45	D
A6	Adanya tempat parkir yang aman dan nyaman	4,08	3,70	A
A7	Tersedianya tempat sampah di dalam dan di luar ruangan	3,70	3,50	D
A8	Layanan <i>free wifi</i>	3,95	3,45	B
B1	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan <i>customer</i>	3,93	3,60	A
B2	Karyawan bersifat sopan dan ramah	3,88	3,35	B
B3	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	3,78	3,50	D
B4	Penampilan karyawan yang <i>good locking</i>	3,95	3,65	A
B5	Pelayanan yang rata tanpa memandang usia	3,85	3,40	B
C1	Karyawan memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu	3,68	3,70	C
C2	Karyawan memberikan informasi kepada <i>customer</i> sebelum pelayanan diberikan	3,93	3,75	A
C3	Karyawan bersedia menanggapi keluhan <i>customer</i>	3,85	3,65	A

C4	Prosedur pelayanan yang tidak rumit	4,00	3,70	A
C5	Penambahan waktu sewa barang	3,98	3,45	B
C6	Keramahan pelayanan terhadap <i>customer</i>	3,73	3,50	D
C7	Reward bagi pengguna yang aktif	3,68	3,25	D
C8	Jam layanan operasional	3,75	4,10	C
D1	Karyawan tanggap melayani <i>customer</i>	3,95	3,60	A
D2	Karyawan menerima dan melayani dengan baik	4,00	3,40	B
D3	Karyawan melakukan tindakan secara cepat dan tepat	3,05	3,50	D
D4	Karyawan melakukan tindakan sesuai prosedur	3,93	3,65	A
D5	Peningkatan kenyamanan pelayanan	4,10	3,80	A
E1	Karyawan bersifat cekatan serta menghargai <i>customer</i>	4,05	3,75	A
E2	Keamanan barang titipan di dalam maupun luar ruangan	3,63	3,45	D
E3	Kenyamanan pelayanan di dalam maupun di luar ruangan	3,78	3,50	D
E4	Barang yang di sewakan dalam keadaan baik dan bagus	2,83	3,27	D

Sumber: Data Diolah

Cara membuat diagram kartesius adalah, membagi suatu bagan menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X, Y dimana, X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja kepuasan pengguna atas seluruh atribut, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Perhitungan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kinerja kepuasan pengguna atas seluruh atribut  $\sum Xi$  menggunakan persamaan yaitu:

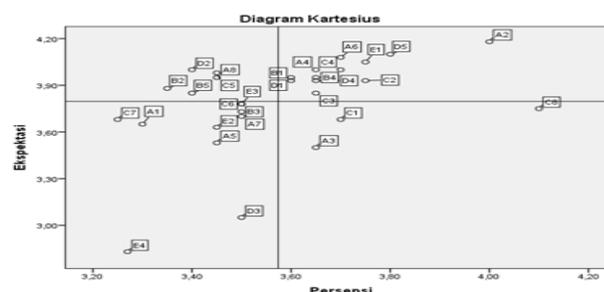
$$\sum Xi = 1, K = A 1 + A 2 + A3 \dots E4 = 3.797$$

Sedangkan perhitungan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut menggunakan persamaan 2.12 yaitu:

$$\sum Yi = 1 K = A 1 + A 2 + A3 \dots E4 = 3,574$$

Dimana K = banyaknya atribut/ fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya, tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius, seperti pada gambar. 2.

**Gambar. 2 Diagram Kartesius**



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan pada bab 4, maka dapat diketahui bahwasannya terdapat 30 atribut yang mempengaruhi penilaian terhadap kinerja kualitas pelayanan jasa di CV. Nugraha Cipta Raharja, setelah dilakukan perhitungan pada 30 atribut tersebut hasilnya terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan, terutama atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang terdapat dalam kuadran A, yaitu bangunan kantor (A1), kelengkapan dan kelayakan fasilitas perusahaan (A5), tersedianya tempat sampah di luar perusahaan (A7), respon baik dalam menerima kritik dan saran (B3), keramahan pelayanan terhadap *customer* (C6), reward bagi pengguna aktif (C7), karyawan melakukan tindakan sigap dan tepat (D3), keamanan barang titipan di dalam maupun di luar ruangan (E2), kenyamanan pelayanan di dalam maupun di luar ruangan (E3), barang yang disewakan dalam keadaan baik dan bagus (E4).

Pada perhitungan nilai *Servqual* yang menunjukkan jumlah atribut *Servqual* skor positif lebih banyak daripada atribut *Servqual* negatif. Pada tabel 4.4 dapat diketahui atribut-atribut yang bernilai skor positif antara lain yaitu atribut, A1, A2, A4, A5, A6, A7, A8, B1, B2, B3, B4, B5, C2, C3, C4, C5, C6, C7, D1, D2, D4, D5, E1, E2, dan E3. Sedangkan untuk atribut *Servqual* skor negatif berjumlah 5 atribut yaitu, A3, C1, C8, D3, dan E5.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Achmad Ariyanto 1, Renilaili, 2, Ch. Desi Kusmindari 3. "KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS" (2019): 134–141.
- [2] Jazuli, Muhammad, and Didi Samanhudi. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI PT . XYZ" 01, no. 01 (2020): 67–75.
- [3] Khair, Hafizhul, and Anita Silvianita. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ATAS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN LION AIR ( STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TELKOM TAHUN 2016 ) ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF LION AIR FLIGHT SERVICE USERS ( STUDY ON TELKOM UNIVERSIT" 3, no. 2 (2016): 1980–1985.
- [4] Lukita, Chandra, Sudadi Pranata, and Kiran Agustin. "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon." *Jurnal Digit* 9, no. 2 (2020): 167.
- [5] Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan." *Opsi* 12, no. 1 (2019): 1.\
- [6] Prayudha, I Putu Astya, Made Sudarma, Ida Bagus, and Alit Swamardika. "Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan Dengan Pendekatan Servqual Dan IPA" 20, no. 2 (2021).
- [7] Syafrizal, Muhammad, and Azmi Siregar. "Analisa Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis" (2022): 0–5.
- [8] Winarno, Heru, and Tb Absror (Universitas Serang Raya). "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering." *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik* 1, no. 2 (2017): 162.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN