

Analisis Persepsi dan Harapan Pengunjung Terhadap Pelayanan Cafe Cikal Menggunakan Metode Servqual

Analysis of Visitor Perceptions and Expectations of Cafe Cikal Services Using the Servqual Method

Sri Lestari Rahayu

Universitas Potensi Utama, Jalan KL. Yos Sudarso Km.6,5 No.3A, Medan, 20241, Indonesia

Email : aiyu.lestari13@gmail.com

ABSTRAK

Persaingan bisnis saat ini semakin meningkat sehingga membuat pemilik usaha harus bisa bersaing dengan terus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan. Kualitas layanan dan produk yang ditawarkan akan berpengaruh terhadap puas atau tidaknya konsumen. Oleh karena itu, Cafe Cikal merancang kuesioner pada sebuah website yang akan melakukan pengukuran kepuasan konsumen dengan menggunakan metode servqual. Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang menerapkan dimensi kualitas pelayanan yaitu, kehandalan (reliability), jaminan (Assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy) dan bukti langsung (tangibles). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan karyawan pada Cafe Cikal. Sistem yang dirancang untuk pengukuran tingkat kepuasan pelanggan telah menampilkan hasil kuesioner berupa perhitungan nilai Persepsi dan nilai Harapan sehingga menghasilkan nilai GAP. Berdasarkan pengumpulan data kuesioner yang dilakukan oleh 20 responden yaitu pelanggan cafe yang kemudian data kuesioner tersebut diolah menggunakan metode servqual sehingga akan terlihat hasil perhitungan kualitas dari tangible, reliability dan empathy masih kurang baik yaitu 0.45 yang menunjukkan pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan kualitas dari responsiveness dan assurance sudah baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Servqual, Persepsi, Harapan

ABSTRACT

Business competition is currently increasing so that business owners must be able to compete by continuing to make improvements to the quality of services and products offered. The quality of services and products offered will affect whether or not consumers are satisfied. Therefore, Cafe Cikal designed a questionnaire on a website that will measure consumer satisfaction using the servqual method. Measurement of customer satisfaction is carried out by making questionnaires that apply dimensions of service quality, namely, reliability, assurance, responsiveness, empathy and direct evidence (tangibles). Through this, it will be known what dimensions affect consumer expectations of the quality of employee service at Cafe Cikal. The system designed for measuring the level of customer satisfaction has displayed the results of a questionnaire in the form of a calculation of the Perception value and the Expectation value so as to produce a GAP value. Based on the collection of questionnaire data conducted by 20 respondents, namely café customers, then the questionnaire data is processed using the servqual method so that it will be seen that the quality calculation results of tangible, reliability and empathy are still not good, namely 0.45 which shows customers are not satisfied with the services provided. While the quality of responsiveness and assurance is good.

Keywords : Service, Satisfaction, Servqual, Perception, Expectation

Info Artikel :

Disubmit:

Direview:

Diterima :

Copyright © 2024 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting untuk berkembangnya suatu bisnis. Setiap instansi Cafe Cikal sebelumnya belum pernah melakukan observasi mengenai respon konsumen terhadap pelayanan karyawan seperti penampilan karyawan, sambutan yang hangat, menawarkan menu makanan dan minuman dengan jelas dan pemahaman terhadap menu yang ditawarkan serta durasi yang diterapkan dalam menyajikan makanan dan minuman yang dipesan. Tak jarang banyak pelanggan merasa kecewa dan kesal ketika menu yang dipesan sangat lambat dihidangkan yang mengakibatkan jumlah pengunjung semakin menurun. Maka dari itu diperlukan sistem aplikasi untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan cara mengisi kuesioner mengenai pelayanan pada cafe cikal. Untuk pengolahan data kuesioner, menggunakan metode Servqual.

Metode *SERVQUAL* menjadi model pengukuran kualitas jasa yang populer digunakan. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan[1]. 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 [2][3].

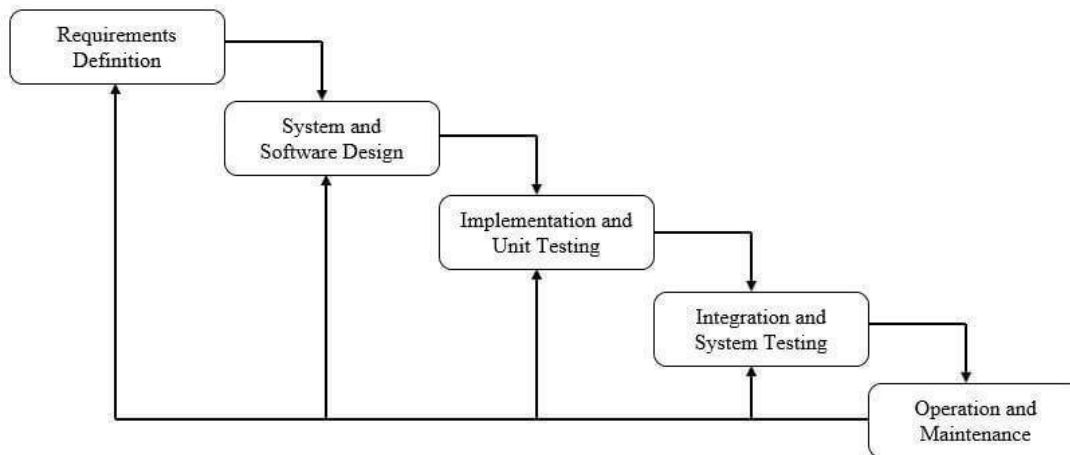
Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Penggunaan metode *Servqual* karena dapat mengukur kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan konsumen, kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Dengan menerapkan metode *Service Quality (servqual)* akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi *Servqual*, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*)[4]. Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan karyawan pada cafe cikal. *Service Quality* yang menghasilkan nilai GAP dari nilai rata-rata kenyataan dikurangkan nilai rata-rata harapan dengan menetapkan Puas atau Belum Puas nya pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan diatas, maka perlu adanya pengukuran kepuasan pelanggan pada cafe cikal agar pimpinan/ owner mengetahui bagian mana yang harus diperbaiki. Hasil dari penelitian ini berupa tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan kuesioner yang diisi pengunjung dan menerapkan metode *SERVQUAL* dalam perhitungan hasil kuesioner. Dengan adanya penelitian ini dapat diketahui seberapa tingkat kepuasan pelanggan cafe cikal. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi bagi pengembang sistem maupun pihak eksekutif pemilik bisnis untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan, manajerial ataupun strategi bisnis.

2. METODE

Dalam merancang sistem dilakukan tahap-tahap prosedur perancangan, langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan perancangan dapat dilihat pada model waterfall gambar I.1. Sesuai dengan namanya waterfall (air terjun) maka tahapan dalam model ini disusun bertingkat, setiap tahap dalam model ini dilakukan berurutan.



Gambar 1. Metode Waterfall

Pada setiap tahapan dianalogikan bak air yang mengalir dari tempat tinggi ke tempat yang lebih rendah, artinya sebuah proses baru bisa dilanjutkan setelah satu tahap awal selesai dengan sempurna. Jika pada satu tahap terjadi kesalahan maka bisa mundur ke langkah sebelumnya untuk memperbaiki kesalahan tersebut. Penjelasan tentang setiap tahapan dapat diringkas sebagai berikut :

A. Requirement

Pada Tahap ini berlangsung proses pengumpulan data secara lengkap untuk dapat dianalisis. Kebutuhan apa saja yang harus dipenuhi oleh program yang akan dibuat baik kebutuhan fungsional maupun kebutuhan non-fungsional. Salah satu cara pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan teknik wawancara. Pertanyaan yang diajukan berhubungan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan pelanggan dan prosedur untuk melayani pelanggan. Selain itu juga melakukan observasi ke lapangan untuk melihat suasana dan kondisi pada cafe cikal.

B. Design

Proses desain akan menerjemahkan syarat kebutuhan sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat kode program. Proses ini berfokus kepada : struktur data, arsitektur perangkat lunak, *representasi interface* dan detail (algoritma) *procedural*. Dokumen inilah yang akan digunakan untuk melakukan lunak menggunakan pemodelan UML yaitu *use case diagram*, dan *activity diagram*. Tahap ini membantu dalam menspesifikasikan kebutuhan *hardware* dan sistem serta mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan. Hasilnya berupa desain dari sistem yang akan dibangun serta antar muka dari aplikasi yang akan dibuat.

C. Implementasi

Pada tahap ini, proses penerjemahan bentuk desain menjadi kode atau bentuk/bahasa yang dapat

dibaca oleh mesin. Tahap kode dapat dilakukan setelah tahap perencanaan sistem, analisis sistem dan desain sistem selesai. Dalam penelitian ini, sistem aplikasi pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode *servqual* dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan menggunakan *database*. Setelah aplikasi pengukuran kepuasan pelanggan berhasil dibangun, maka dilakukan pengujian untuk memastikan kehandalan sistem tersebut.

D. Testing

Pada tahap ini dilakukan pengujian aplikasi secara menyeluruh, meliputi pengujian fungsional dan pengujian ketahanan pada sistem aplikasi *website* pengukur kepuasan pengguna pada cafe cikal. Teknik pengujian yang digunakan pada perancangan ini adalah *Black box testing*. Pengujian secara *black box* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengujian aplikasi secara menyeluruh dengan pengujian program melalui *blackbox testing* dan melihat apakah sistem telah berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan target dari aplikasi yang dirancang.

E. Maintenance

Pada tahap terakhir ini dilakukan nya pemeliharaan sistem. Pemeliharaan sistem perlu dilakukan untuk memastikan aplikasi yang digunakan masih layak digunakan atau tidak, data perhitungan kuesioner yang dihasilkan akurat atau tidak. Selain itu pemeliharaan sistem juga mampu meningkatkan kemampuan kinerja sistem serta untuk keterbaruan sistem (*up to date*). Tujuan tahapan ini adalah untuk melakukan evaluasi sistem secara tepat dan efisien, menyempurnakan proses pemeliharaan sistem dengan selalu menganalisa kebutuhan informasi yang dihasilkan sistem tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Metode Servqual

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih diantara persepsi konsumen terhadap layanan yang 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.

$$Q = P - E \quad (1)$$

Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Konsumen

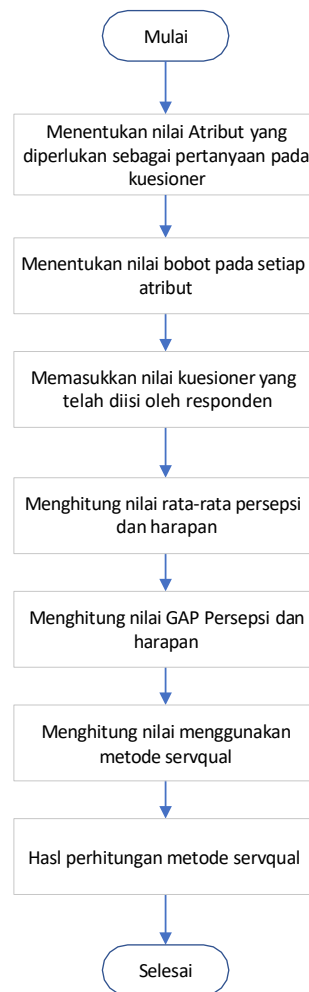
E = Harapan Konsumen atas kualitas pelayanan

P = Pelayanan sesungguhnya di terima (Kotler,2019)

Pemilik bisnis Cafe cikal ingin meningkatkan pelayanan kepada pelanggan namun sebelum melakukan itu, pemilik usaha perlu mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan karyawan, dengan menerapkan metode *Servqual* akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi *Servqual*, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi

harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Cafe cikal. Jumlah responden yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu sebanyak 20 responden. Responden merupakan pelanggan/ Pengunjung cafe cikal yang secara sukarela mengisi kuesioner.

Metode yang digunakan dalam perancangan sistem pengukuran kepuasan pelanggan adalah metode servqual untuk melakukan perhitungan hasil kuesioner. Untuk melihat proses kerja metode servqual dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. Flowchart Metode Servqual

Adapun penerapan Metode *Servqual* adalah sebagai metode untuk mengukur kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Terdapat 14 atribut yang merujuk pada 5 dimensi yang sudah ditetapkan pada metode *service quality*. Seperti pada tabel dibawah ini:

Table 1. Tabel Dimensi

Dimensi	Atribut
Tangible	Penataan ruang makan dan minum yang rapi dan bersih
	Karyawan mengenakan pakaian yang rapi

Dimensi	Atribut
Reliability	Kemampuan karyawan dalam menguasai informasi tentang Makanan dan minuman (menu) yang ditawarkan
	Menawarkan jenis menu yang lengkap
	Harga menu yang sangat terjangkau
	Selalu mengadakan harga promo pada hari-hari tertentu
Responsiveness	Karyawan melayani pesan pelanggan dengan cepat
	Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan
	karyawan selalu merespon kebutuhan pelanggan
Assurance	Makanan dan Minuman terjaga kebersihannya
	Makanan dan minuman yang ditawarkan masih segar/fresh
	Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan makanan dan minuman yang diberikan
Empaty	Karyawan memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah
	karyawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik

2. Pengambilan nilai/bobot Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Pelanggan Terhadap Kriteria Kualitas Pelayanan. Seperti pada tabel dibawah ini:

Table 2. Tabel Bobot

Kategori	Jawaban	Bobot
Harapan (<i>Expectation</i>)	Sangat Tidak Puas (STP)	1
	Tidak Puas (TP)	2
	Cukup Puas (CP)	3
	Puas (P)	4
	Sangat Puas (SP)	5
Persepsi (<i>Perception</i>)	Sangat Tidak Puas (STP)	1
	Tidak Puas (TP)	2
	Cukup Puas (CP)	3
	Puas (P)	4
	Sangat Puas (SP)	5

3. Menghitung bobot harapan dan persepsi

Berikut merupakan tabel nilai pembobotan untuk nilai persepsi dan harapan. Seperti pada tabel 3 dan tabel 4 dibawah ini:

Table 3. Tabel Nilai Persepsi

Atribut	Nilai Persepsi				
	STP	TP	CP	P	SP
Penataan ruang makan dan minum yang rapi dan bersih	0	0	3	6	11
Karyawan mengenakan pakaian yang rapi	0	0	1	7	12
Kemampuan karyawan dalam menguasai informasi tentang Makanan dan minuman (menu) yang ditawarkan	0	1	3	8	8

Atribut	Nilai Persepsi				
	STP	TP	CP	P	SP
Menawarkan jenis menu yang lengkap	0	2	3	9	6
Harga menu yang sangat terjangkau	0	0	1	9	10
Selalu mengadakan harga promo pada hari-hari tertentu	0	0	0	5	15
Karyawan melayani pesan pelanggan dengan cepat	0	0	0	6	14
Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan	0	2	3	7	8
karyawan selalu merespon kebutuhan pelanggan	0	2	4	7	7
Makanan dan Minuman terjaga kebersihannya	0	0	1	8	11
Makanan dan minuman yang ditawarkan masih segar/fresh	0	2	5	5	8
Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan makanan dan minuman yang diberikan	0	0	7	4	9
Karyawan memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	0	1	3	8	8
karyawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik	0	1	4	9	6

Table 4. Tabel Nilai Harapan

Atribut	Nilai Harapan				
	STP	TP	CP	P	SP
Penataan ruang makan dan minum yang rapi dan bersih	0	0	3	6	11
Karyawan mengenakan pakaian yang rapi	0	0	1	7	12
Kemampuan karyawan dalam menguasai informasi tentang Makanan dan minuman (menu) yang ditawarkan	0	1	3	8	8
Menawarkan jenis menu yang lengkap	0	2	3	9	6
Harga menu yang sangat terjangkau	0	0	1	9	10
Selalu mengadakan harga promo pada hari-hari tertentu	0	0	0	5	15
Karyawan melayani pesan pelanggan dengan cepat	0	0	0	6	14
Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan	0	2	3	7	8
karyawan selalu merespon kebutuhan pelanggan	0	2	4	7	7
Makanan dan Minuman terjaga kebersihannya	0	0	1	8	11
Makanan dan minuman yang ditawarkan masih segar/fresh	0	2	5	5	8
Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan makanan dan minuman yang diberikan	0	0	7	4	9
Karyawan memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	0	1	3	8	8
karyawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik	0	1	4	9	6

Berikut ini merupakan nilai rata-rata persepsi dan harapan serta nilai GAP terhadap pelayanan yang diterima oleh konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan dan perhitungan metode *Service Quality* dilihat pada Tabel 5

Rumus Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan

Persepsi = $(1*STP+2*TP+3*CP+4*P+5*SP)/\text{jumlah konsumen}$

Harapan = $(1*STP+2*TP+3*CP+4*P+5*SP)/\text{jumlah konsumen}$

Rumus Metode Service Quality

P = Persepsi – Harapan

Berikut merupakan data kuesioner yang telah diisi nilai kenyataan dan harapannya.

Table 5. Tabel Dimensi

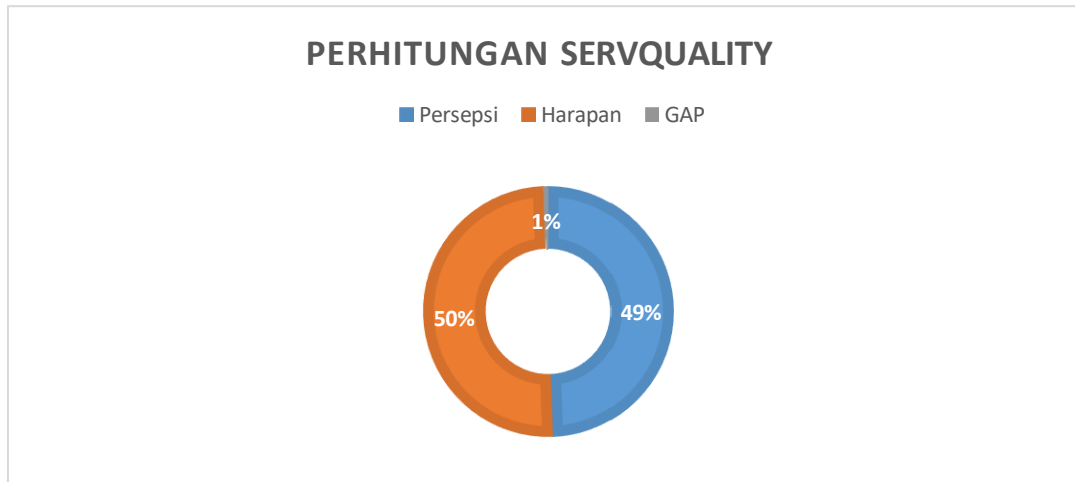
<i>Dimensi</i>	<i>Atribut</i>	<i>Persepsi</i>	<i>Harapan</i>	<i>GAP</i>
Tangible	Penataan ruang makan dan minum yang rapi dan bersih	4,4	4,5	0,1
	Karyawan mengenakan pakaian yang rapi	4,55	4,55	0
	Kemampuan karyawan dalam menguasai informasi tentang Makanan dan minuman (menu) yang ditawarkan	4,15	4,05	-0,1
Reliability	Menawarkan jenis menu yang lengkap	3,95	3,75	-0,2
	Harga menu yang sangat terjangkau	4,45	4,45	0
	Selalu mengadakan harga promo pada hari-hari tertentu	4,75	4,6	-0,15
Responsiveness	Karyawan melayani pesan pelanggan dengan cepat	4,7	4,4	-0,3
	Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan	4,05	3,95	-0,1
	karyawan selalu merespon kebutuhan pelanggan	3,95	4,1	0,15
Assurance	Makanan dan Minuman terjaga kebersihannya	4,5	4,45	-0,05
	Makanan dan minuman yang ditawarkan masih segar/fresh	3,95	4,1	0,15
	Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan makanan dan minuman yang diberikan	4,1	4,1	0
Empaty	Karyawan memperlakukan pelanggan dengan baik, sopan dan ramah	4,15	4,15	0
	karyawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik	4	4,05	0,05
Total		59,65	59,2	0,45

Setelah melakukan perhitungan diatas dengan menggunakan metode Servqual dengan mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Cafe cikal. Adapun keterangan nilai kepuasan (Dependen, Y) seperti tabel dibawah ini:

Table 6. Nilai Kepuasan

Keterangan	Hasil	Nilai
Persepsi > Harapan	Sangat Puas	0.8 s/d 0.10
Persepsi = Harapan	Puas	0.6 s/d 0.7
Persepsi < Harapan	Tidak Puas	< 0.5

Maka hasil dari perhitungan metode service quality diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan tidak puas terhadap kualitas pelayanan cafe cikal karena persepsi lebih kecil dari harapan, dengan nilai kepuasan (dependen, Y) adalah 0,45 atau nilai kepuasan < 0,5. Hasil perbandingan dapat dilihat pada grafik yang ada dibawah ini:



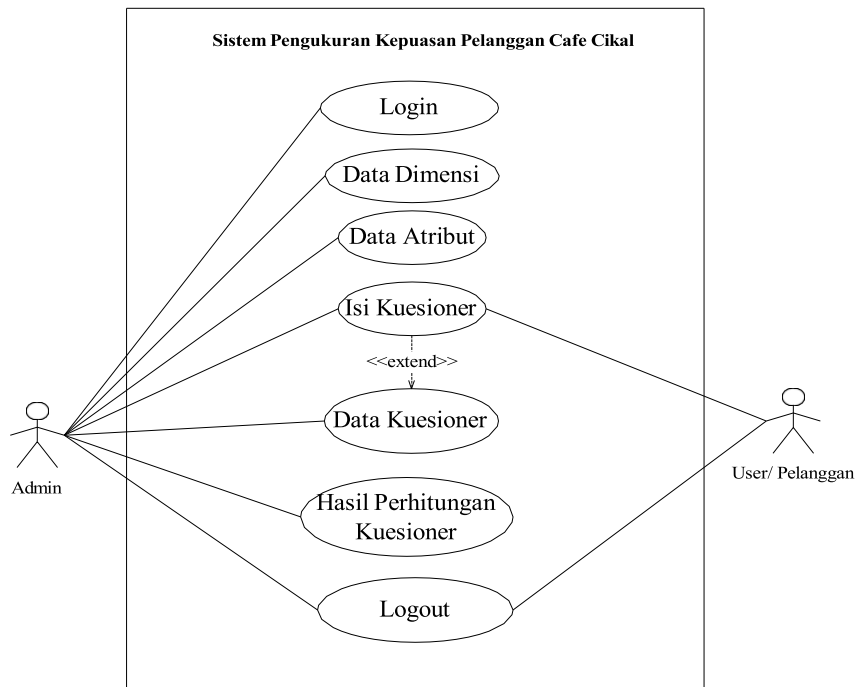
Gambar 3. Perhitungan Servquality

Pada gambar 3 yang ada diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan sebesar 49%, harapan pelanggan sebesar 50%. GAP atau selisih dari persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan adalah sebesar 1%.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5 bahwa dapat disimpulkan nilai terendah pada atribut **“Menawarkan jenis menu yang lengkap”** dengan nilai 0,2 oleh karena itu pimpinan harus membanyak menu makanan yang ditawarkan ke pelanggan. Selanjutnya atribut terendah berikutnya adalah atribut **“Selalu mengadakan harga promo pada hari-hari tertentu”** yaitu dengan nilai -0.15 oleh karena itu Pimpinan harus mengadakan promo-promo pada hari-hari besar seperti paket keluarga, paket *buy 1 get 1 free*, paket hemat atau promo lainnya yang dapat menarik pelanggan untuk berkunjung ke cafe cikal.

B. Usecase Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Use case diagram adalah bagian dari *UML (Unified Modelling Language)* yang menunjukkan hubungan pengguna sistem dengan sistem tersebut. *Usecase* diagram digunakan untuk menggambarkan secara ringkas siapa yang menggunakan sistem dan apa saja yang bisa dilakukannya. Berikut adalah *usecase* diagram untuk sistem pengukuran kepuasan pelanggan pada Cafe Cikal. Yang terdiri dari 2 aktor yaitu Admin dan Pengunjung/ *User*. Admin dapat mengelola data dimensi, data atribut dan dapat melakukan perhitungan tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan user/ pelanggan hanya bisa mengisi kuesioner saja.



Gambar 3. Usecase Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan

C. Tampilan Hasil

a. Tampilan Halaman Utama

Berikut merupakan tampilan halaman utama admin yang akan mengelolah data Dimensi, data atribut, pertanyaan kuesioner dan perhitungan kuesioner dengan menggunakan metode *servqual*.



Gambar 4. Halaman Utama

b. Tampilan Form kuesioner

Berikut merupakan tampilan form kuesioner yang diisi pengguna/pelanggan untuk setiap atribut. Pada form tersebut berisikan pertanyaan yang sudah disesuaikan dengan 5 dimensi dari metode servqual. Pengguna akan memilih Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP) berdasarkan atribut atau pertanyaan yang diajukan.

Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan

ISI PENILAIAN ANDA

Menu > Penilaian

Nama : Putri Salsabila

Kode

K1

Nama Dimensi

Tangible

Penataan ruang makan dan minum yang rapi dan bersih

☐ STP ☐ TP ☐ CP ☐ P ☐ SP

Karyawan mengenakan pakaian yang rapi

☐ STP ☐ TP ☐ CP ☐ P ☐ SP

Gambar 5. Form Kuesioner

c. Tampilan Hasil Kuesioner

Pada halaman ini menampilkan hasil kuesioner yang telah diolah dengan menggunakan metode servqual. Sistem akan menampilkan nilai GAP yang akan dijadikan acuan untuk menentukan pelanggan merasa Puas atau tidak puas. Keterangan Puas atau tidak Puas didapat berdasarkan perhitungan yang sudah dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*.



Kode	Atribut Dimensi	Persepsi	Harapan	GAP *	Keterangan
K1	Penataan ruang makan dan minum yang rapi dan bersih	4.4	4.5	0.1	BELUM PUAS
K2	Karyawan mengenakan pakaian yang rapi	4.55	4.55	0	BELUM PUAS
K3	Kemampuan karyawan dalam mengasai informasi tentang Makanan dan minuman (menu) yang ditawarkan	4.15	4.05	-0.1	BELUM PUAS
K4	Menawarkan jenis menu yang lengkap	3.95	3.75	-0.2	BELUM PUAS
K5	Harga menu yang sangat terjangkau	4.45	4.45	0	BELUM PUAS

Gambar 6. Hasil Kuesioner

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di cafe cikal untuk mengukur kepuasan pelanggan pada cafe cikal, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Sistem yang dirancang untuk pengukuran tingkat kepuasan pelanggan telah menampilkan hasil kuesioner berupa perhitungan nilai Persepsi dan nilai Harapan sehingga menghasilkan nilai GAP.
2. Hasil kuesioner pada sistem yang dirancang berupa Hasil nilai GAP yang akan mempengaruhi apakah pelanggan merasa PUAS atau BELUM PUAS terhadap pelayanan yang diberikan oleh cafe cikal.
3. Berdasarkan pengumpulan data kuesioner yang dilakukan oleh 20 responden yaitu pelanggan cafe yang kemudian data kuesioner tersebut diolah menggunakan metode *servqual* maka hasil yang didapat yaitu 0.45 yang menunjukkan pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Hasil perhitungan metode *servqual* dapat dijadikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan yang akan dilakukan oleh pimpinan/ *owner* berdasarkan nilai atribut yang terendah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan finansial terhadap penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Astuti, D., Salisah, F.N., Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual, Studi Kasus Lejel Home Shopping Pekanbaru, Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi UIN Suska Riau, Vol. 2, No. 1, 2016

<https://upu-journal.potensi-utama.org/index.php/itjournal> | redaksijurnalupu@gmail.com

- [2] Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi*, 4(2).
- [3] S. Nugrahani and R. Budirahaju, “Aplikasi Metode (Qfd) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Permohonan Sim Pada Satlantas Kabupaten Jombang,” *EKUITAS (Jurnal Ekon. dan Keuangan)*, vol. 1, no. 4, 2018, doi: 10.24034/j25485024.y2017.v1.i4.2055
- [4] Gunawan, S. (2022, January). Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website E-Learning Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka). In *MDP Student Conference* (Vol. 1, No. 1, pp. 526-537).
- [5] Handono, F,W, 2018. Dengan judul “Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada CV Jia Pradana dengan metode Servqual”, p-ISSN : 2460-3562
- [6] Purnama, A, 2017. Dengan Judul “Peningkatan tingkat kepuasan dosen terhadap kualitas pelayanan pelatihan jurnal berkualitas melalui metode servqual”, *Jurnal Manajemen*.Volume XXI, No. 03
- [7] Putra, A, D. 2018. Dengan Judul “Analisa Kepuasan Pelanggan Event Organizer XYZ menggunakan Metode *Service Quality*”, ISSN: 1907-2430, Vol. XIII Nomor 2
- [8] Rahmiati, Z, 2017. Dengan Judul “Sistem analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan belajar mengajar pada PSTI UNRAM dengan menggunakan metode *service quality*”, ISSN:2657-0327, *JTIKA*, Vol. 1, No. 1
- [9] Setyoningrum, N, R 2018. Dengan Judul “Analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi ujian akhir semester (SIUAS) menggunakan metode *Service Quality* (servqual)”, *Bangkit Indonesia*, Vol. VII, No.2