

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Perbaikan Teknik pada P.T Ravana Jaya dengan Metode *Service Quality*

Aldi Refi Magriza^{1*}, Deny Andesta², Hidayat³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik, Indonesia

*Koresponden email: aldirefi19@mail.com

Diterima: 31 Agustus 2022

Disetujui: 7 September 2022

Abstrak

Service quality is the leading benchmark for companies in the service industry. Good service quality will make the company competitive and will become the consumer's choice when looking for a service company. The company that is the object of research is PT Ravana Jaya which is a service company engaged in contractors. From the existing data in the company, there was a decline, this was due to several reasons, one of which was the poor service quality of PT Ravana Jaya, resulting in customers switching to other competitors. In this study, the quality of service that is the subject of the problem is measured by Service Quality (SERVQUAL) in which the method discusses the dimensions of quality, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The initial stages carried out in this research were to analyze the shortcomings contained in PT Ravana Jaya, especially in the field of service quality. After analyzing the problems that exist in the company, the researchers distributed questionnaires to customers/clients.

Kata Kunci: *customer, quality of service, service, repair, technique*

Abstract

Kualitas pelayanan jadi tolak ukur dasar untuk perusahaan dalam industri layanan atau jasa. Kualitas pelayanan yang bagus bisa menciptakan industri itu jadi berkompetisi dan bisa jadi opsi pembeli saat melakukan pencarian terkait perusahaan jasa. Perusahaan yang jadi objek risetnya ini yaitu P.T Ravana Jaya sebagai suatu perusahaan jasa yang mempunyai pergerakan dalam sektor kontraktor. Melalui data yang tersedia dalam perusahaan ada penurunan, hal itu dikarenakan pengaruh berbagai sebab misalnya dikarenakan kualitas layanan kurang bagus dari P.T Ravana Jaya, maka menyebabkan konsumen ada peralihan menuju pesaing yang lain. Pada riset ini, kualitas pelayanan sebagai suatu inti masalahnya, dilakukan pengukuran menggunakan *Service Quality* (SERVQUAL) yang mana pada metode itu menerangkan terkait berbagai dimensi kualitas yakni *Empathy, Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability*. Langkah awal yang dilaksanakan pada riset ini melalui menganalisis lebih dulu dari kelemahan atau kekurangan yang berada dalam PT Ravana Jaya khususnya terkait divisi atau bagian kualitas pelayanan. Sesudah menganalisis masalah yang ada dalam industri, sehingga periset menyebarkan kuesioner kepada konsumen atau klien.

Kata kunci: *pelanggan, service quality, pelayanan, perbaikan, teknik*

1. Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif mengharuskan dapat bersaing secara terus menerus [1]. Untuk itu upaya pemenuhan terhadap ramainya lonjakan pelanggan juga menjadi faktor berkembangnya era industri saat ini [2]. Termasuk salah satunya PT. Ravana Jaya yang mana perusahaan ini bergerak dibidang *general contractors, out sourcing, trading*, dan *service* yang menerapkan sistem *make to order* dengan bahan baku utama baja. Perkembangan bisnis pada bidang jasa atau pelayanan terutama pengujian, inspeksi, dan sertifikasi, sekarang diamati kian ketat, yang menciptakan pengusaha tidak sekadar memberi layanan terbaiknya namun pula melakukan persaingan dari segi pelayanan, harga, lokasi, suasana, sampai kemudahan bertransaksi. Hal berikut menandakan yakni bisnis pada sektor jasa jadi suatu pendukung peningkatan ekonomi dalam wilayah Gresik. Kemudian, melalui hasil mengukur ini jadi landasan perbaikan serta menyempurnakan pelayanan bagi masa mendatang agar meraih kepuasan konsumen dikarenakan kepuasan konsumen yaitu suatu faktor kesuksesan untuk tiap industri jasa.

Kualitas jasa atau pelayanan merupakan ukuran sebgus apakah tingkatan layanan yang diberi selaras terhadap harapan konsumen. Mengacu pada penjelasan berikut, kualitas jasa bisa direalisasikan dengan memenuhi keperluan maupun keinginan konsumen dan kesesuaian penyampaian guna menyelaraskan ekspektasi konsumen [3] selaras terhadap harapan konsumen. Ref [4] sudah melaksanakan

beragam riset kepada berbagai macam jasa atau layanan, dan sukses melakukan identifikasi lima dimensi karakteristik yang dipakai para konsumen untuk menilai kualitas mencakup perlengkapan, tampilan fisik, sarana komunikasi, karyawan; 2) *Reliability* (Keandalan) yakni keterampilan memberi layanan yang dijanjikan dengan tepat, segera, serta memberi kepuasan; 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) yakni kemauan para anggota dalam menciptakan konsumen dan menyediakan layanan secara tanggap; 4) *Assurance* (Jaminan) meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, serta sifat bisa dipercaya yang dipunyai staf bebas dari risiko, bahaya, ataupun hal yang ragu; 5) *Emphaty* (Empati) mencakup kemudahan untuk melaksanakan hubungan atau relasi, berkomunikasi secara baik, atensi individu, serta paham dengan keperluan konsumen.

Metode *Service Quality* (*Servqual*) berarti metode instrumen dalam mengukur kualitas pelayanan yang dilakukan pengembangan pada rangkaian riset kepada berbagai sektor layanan, model ini pun disebut sebagai Gap. Model ini berhubungan kuat terhadap model kepuasan. Pada pemodelan *Servqual*, kualitas pelayanan berdefinisi merupakan evaluasi ataupun sikap global berhubungan terhadap superioritas jasa. Penjelasan dalam tiga dasar konseptual utama, yaitu 1) Kualitas jasa lebih sulit dinilai pembeli dibandingkan kualitas barangnya; 2) Persepsi atau pandangan kepada kualitas jasa sebagai hasilnya atas perbandingan diantara ekspektasi konsumen dengan hasil kerja aktual jasa; 3) Evaluasi kualitas tidak sekadar dilaksanakan berdasarkan hasil jasa, namun pula meliputi penilaian kepada proses menyampaikan jasanya.

2. Metode Penelitian

Tahap Pengumpulan Data

Kuesioner riset diciptakan melalui atribut riset kualitas jasa yang diasumsikan vital oleh konsumen atau pembeli dari hasil kuesioner pendahuluan dengan skala yang dipakai yakni skala Likert dan penyebaran terhadap pembeli mengacu pada lima dimensi, yakni *Reliability*, *Rensponsive*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible*. Penyusunannya berurutan selaras dengan atributnya itu, lalu melaksanakan pengambilan sampel yakni membagi kuesioner terhadap konsumennya.

Tahap Pengolahan Sampel

Evaluasi kualitas layanan mempergunakan pemodelan *Servqual* meliputi perhitungan perbedaannya diantara nilai yang diberi para konsumen bagi tiap pasang pernyataan berhubungan terhadap persepsi maupun harapan kemudian pengambilan sampel mempergunakan teknik yaitu Bernoulli, dengan pengujian kecukupan data dibutuhkan guna memberi kepastian bahwasanya yang sudah dihimpun dan ditampilkan pada pelaporan setelah uji kecukupan data sudah cukup kemudian uji validitas apakah data-data tersebut cukup valid untuk dilakukan tindakan selanjutnya dan uji reabilitas kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur

Tahap Uji validitas data

Dilakukan untuk menguji apakah tiap atribut-atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Yang mana uji validitas ini dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum (x^2) - (\sum x)^2} (N \sum (y^2) - (\sum y)^2)} \quad (1)$$

keterangan:

r	: koefisien korelasi
$\sum X$: jumlah skor item
$\sum Y$: jumlah skor total item
N	: jumlah responden

Tahap Uji reliabilitas data

Reliabilitas data dilakukan untuk menguji keandalan suatu kuesioner untuk dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00 hingga 1,00. Butir kuesioner dinyatakan reliabel jika memberikan alpha > 0,60.

3. Hasil Dan Pembahasan

Atribut layanan dimensi Service Quality

Dalam penelitian ini, pengumpulan data kualitatif yang berupa data-data yang termasuk atribut layanan yang dibutuhkan dalam sistem pelayanan di P.T Ravana Jaya dengan metode *Service Quality*

Atribut tersebut diturunkan (*breakdown*) kedalam lima dimensi kualitas layanan adalah *tangible*, *reliability*, *reponsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Atribut ini didapatkan dari ketentuan perusahaan yang dibuat sebagai atribut kuesioner yang akan dibagikan kepada pelanggan dan akan di isi oleh pelanggan

Atribut ketentuan dari perusahaan yaitu:

1. Penampilan karyawan yang rapi
2. Penampilan owner (rapi, sopan)
3. Tempat parkir luas
4. Ketepatan waktu pelayanan
5. Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi
6. Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan customer
7. Adanya pihak keamanan
8. Keramahan manajer terhadap klien
9. Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik
10. Owner dengan senang hati menerima kritik dari klien
11. Kenyamanan ruang rapat
12. *Manajer* dan *owner* saling bekerja sama untuk melayani permintaan client

Tabel 1. Atribut Layanan P.T Ravana Jaya

No.	Dimensi	Atribut
1.	Wujud (<i>tangible</i>)	Penampilan karyawan yang rapi
2.		Penampilan owner (rapi, sopan)
3.		Tempat parkir luas
4.		Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi
5.		Kenyamanan ruang rapat
6.	Keandalan (<i>reliability</i>)	Owner dengan senang hati menerima kritik dari client
7.		Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik
8.		Manajer dan owner saling bekerja sama untuk melayani permintaan klien
9.	Tanggap (<i>responsive</i>)	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan customer
10.		Ketepatan waktu pelayanan
11.	Jaminan (<i>assurance</i>)	Adanya pihak keamanan
12.	Empati (<i>emphaty</i>)	Keramahan manager terhadap client

Sumber: Data penelitian (2022)

Definisi dari atribut X1- X12 adalah sebagai berikut :

- X1 : atribut dari dimensi *tangible* yaitu Penampilan karyawan yang rapi
- X2 : atribut dari dimensi *tangible* yaitu Penampilan owner (rapi, sopan)
- X3 : atribut dari dimensi *tangible* yaitu Tempat parkir luas
- X4 : atribut dari dimensi *tangible* yaitu Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi
- X5 : atribut dari dimensi *tangible* yaitu Kenyamanan ruang rapat
- X6 : atribut dari dimensi *reliability* yaitu Owner dengan senang hati menerima kritik dari client
- X7 : atribut dari dimensi *reliability* yaitu Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik
- X8 : atribut dari dimensi *reliability* yaitu Manager dan owner saling bekerja sama untuk melayani permintaan client
- X9 : atribut dari dimensi *responsive* yaitu Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan customer
- X10 : atribut dari dimensi *responsive* yaitu Ketepatan waktu pelayanan
- X11 : atribut dari dimensi *assurance* yaitu Adanya pihak keamanan
- X12 : atribut dari dimensi *emphaty* yaitu Keramahan manager terhadap client

Tahap Pengambilan Sampel

Rumus Bernouli digunakan untuk mencari berapa kebutuhan sampel minimum yang diperlukan. Perhitungannya sebagai berikut:

Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 42 kuesioner kepada pelanggan namun 2 kuesioner salah dalam pengisian. Jadi hanya ada 40 kuesioner yang pengisiannya benar dan dianggap mewakili macam atribut. Adapun taraf kepercayaan (α) sebesar 95% dan tingkat eror yang diperbolehkan tidak lebih dari 5% maka besar sampel untuk penelitian ini :

$$\rho = \frac{\text{Jumlah kuisisioner yang besar}}{\text{Jumlah kuisisioner yang disebar}} \quad (2)$$

Maka : $P = 40/42 = 0,952$

Sehingga : $q = 1-p$
 $= 1-0,952$
 $= 0,048$

Taraf kepercayaan (α) sebesar 95% dan tingkat eror yang diperbolehkan tidak lebih dari 5% maka besar sampel untuk penelitian ini :

$$N \geq \frac{(za/2)^2 (p.q)}{e^2} = \frac{(1,96)^2 .0,952.0,048}{(0,05)^2} \quad (3)$$

$$= 3,58 = 31$$

Jadi jumlah sampel data minimum yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 32. Jumlah kuesioner yang telah dibagikan ke pasien sebanyak 40 responden sehingga telah memenuhi syarat kecukupan data Bernoulli.

Tahap Pengumpulan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan

Pengumpulan tingkat kepuasan, dan tingkat kepentingan penelitian ini adalah dengan cara menyebar kuesioner kepada pelanggan. Penyebaran kuesioner berjumlah 42 kuesioner tapi 2 kuesioner tidak kembali / hilang, sehingga total kuesioner yang terkumpul adalah 40.

Tahap Pengolahan data

Uji Validitas

Data-data yang telah terkumpul dilakukan uji validitas, dihitung dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS), Microsoft Excel dan lain-lain suatu atribut dikatakan valid jika nilai r-hitung yang didapat bernilai lebih besar dari pada nilai r-tabel untuk $df = N-2$. Untuk jumlah responden sebesar 40, maka $df = 40-2 = 38$. Dari responden tersebut akan diperoleh angka kritis r sebesar 0,2348 (yang didapat dari nilai r-tabel).

Uji validitas kepuasan (persepsi)

Perhitungan r hitung diperoleh dari Microsoft Excel dengan rumus = CORREL(B3:B42;\$Q\$3:\$Q\$42)
 Keterangan :

CORREL = korelasi dari dua rentang sel

Notasi B3:B42 = Nilai suatu atribut responden pertama sampai nilai satu atribut responden terakhir

Notasi Q3:Q42 = jumlah total semua atribut responden pertama sampai jumlah total semua atribut responden terakhir.

Hasil dari perhitungan uji validitas kepuasan dengan Microsoft Excel dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Uji validitas Kepuasan (persepsi)

No.	Atribut	Realita	Ekspektasi	Keterangan
1.	Penampilan karyawan yang rapi	0,3123	0,2365	Valid
2.	Penampilan owner (rapi, sopan)	0,3396	0,2348	Valid
3.	Tempat parkir luas	0,2970	0,2348	Valid
4.	Ketepatan waktu pelayanan	0,3062	0,2348	Valid
5.	Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi	0,3088	0,2348	Valid
6.	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan customer	0,2820	0,2348	Valid
7.	Adanya pihak keamanan	0,2749	0,2348	Valid
8.	Keramahan manajer terhadap klien	0,4374	0,2348	Valid
9.	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik	0,2976	0,2348	Valid
10.	Owner dengan senang hati menerima kritik dari klien	0,3258	0,2348	Valid
11.	Kenyamanan ruang rapat	0,3708	0,2348	Valid
12.	Manajer dan owner saling bekerja sama untuk melayani permintaan klien	0,3156	0,2348	Valid

Sumber : Data penelitian (2022)

Uji validitas dikatakan valid jika r hasil > r tabel maka 12 pertanyaan pada **Tabel 2** dikatakan valid
Tahap Uji Validitas Kepuasan (Harapan)

Perhitungan r hitung diperoleh dari Microsoft Excel dengan rumus:

CORREL(B3:B42;\$Q\$3:\$Q\$42)

Keterangan :

CORREL = korelasi dari dua rentang sel.

Notasi B3:B42 = Nilai suatu atribut responden pertama sampai nilai satu atribut responden terakhir.

Notasi Q3:Q72 = jumlah total semua atribut responden pertama sampai jumlah total semua atribut responden terakhir

Hasil dari perhitungan uji validitas kepuasan dengan Microsoft Excel dapat dilihat pada **Tabel 3** berikut.**Tabel 3.** Uji validitas kepuasan (harapan)

No.	Atribut	R-hasil	R-tabel	Keterangan
1.	Penampilan karyawan yang rapi	0,2721	0,2348	Valid
2.	Penampilan owner (rapi, sopan)	0,2643	0,2348	Valid
3.	Tempat parkir luas	0,2832	0,2348	Valid
4.	Ketepatan waktu pelayanan	0,2988	0,2348	Valid
5.	Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi	0,2790	0,2348	Valid
6.	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan customer	0,3451	0,2348	Valid
7.	Adanya pihak keamanan	0,297	0,2348	Valid
8.	Keramahan manajer terhadap klien	0,3021	0,2348	Valid
9.	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik	0,2520	0,2348	Valid
10.	Owner dengan senang hati menerima kritik dari klien	0,2689	0,2348	Valid
11.	Kenyamanan ruang rapat	0,2754	0,2348	Valid
12.	Manajer dan owner saling bekerja sama untuk melayani permintaan klien	0,3392	0,2348	Valid

Sumber : Data penelitian (2022)

Uji validitas dikatakan valid jika $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$ maka 12 pertanyaan **Tabel 3** dikatakan valid
Tahap Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas dapat dicari dengan cara manual persamaan sebagai berikut:

$$\alpha = (k \times r) / (1 + (k - 1)r) \quad (4)$$

Dimana :

k = jumlah variabel yang dianalisis

r = rata-rata korelasi antara variabel

Selain cara manual, pengujian reliabilitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 25.

Uji reliabilitas kepuasan pelanggan (persepsi)

Hasil dari uji reliabilitas kuesioner kepuasan pelanggan dengan menggunakan software SPSS yaitu dengan metode koefisien Alpha cronbac seperti ditunjukkan pada **Tabel 4.**

Tabel 4. Uji Reliabilitas kepuasan pelanggan
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded (a)	0	0,
	Total	40	100,0

Sumber : Data penelitian (2022)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,620	12

Sumber : Data penelitian (2022)

Dari hasil uji SPSS **Tabel 4** terbaca nilai Alpha sebesar 0,620 sehingga dinyatakan bahwa tingkat kepentingan reliabel karena kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6.

Uji Reliabilitas Harapan pelanggan

Hasil dari uji reliabilitas kuesioner kepuasan pelanggan dengan menggunakan software SPSS yaitu dengan metode koefisien Alpha cronbac seperti pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Uji Reliabilitas harapan pelanggan
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded (a)	0	0,
	Total	40	100,0

Sumber Data penelitian (2022)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,659	12

Sumber Data penelitian (2022)

Dari hasil uji SPSS **Tabel 5** terbaca nilai Alpha sebesar 0,659 sehingga dinyatakan bahwa tingkat kepentingan reliabel karena kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6.

Perhitungan Tingkat Kepentingan

Setelah dilakukan pengujian data kemudian dilakukan perhitungan nilai tingkat setiap atribut nilai ini didapatkan dengan merata-rata ukur setelah nilai dari tiap-tiap atribut yang ada dalam tingkat kepentingan.

Contoh perhitungan atribut X1 (Penampilan karyawan yang rapi) :

$$\frac{(1 \times 4) + (2 \times 9) + (3 \times 6) + (4 \times 11) + (5 \times 10)}{40} = 4,275 \quad (5)$$

Dari perhitungan rata-rata nilai kepentingan diperoleh **Tabel 6** sebagai berikut.

Tabel 6. Tingkat Kepentingan

No.	Atribut	Kepentingan
X1	Penampilan karyawan yang rapi	4,275
X2	Penampilan owner (rapi, sopan)	4,367
X3	Tempat parkir luas	4,345
X4	Ketepatan waktu pelayanan	4,6
X5	Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi	4,8
X6	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan customer	4,673
X7	Adanya pihak keamanan	4,714
X8	Keramahan manajer terhadap klien	4,821
X9	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik	4,924
X10	Owner dengan senang hati menerima kritik dari klien	4,358
X11	Kenyamanan ruang rapat	4,492
X12	Manajer dan owner saling bekerja sama untuk melayani permintaan klien	4,672

Sumber : Data penelitian (2022)

Tahap Perhitungan tingkat kepuasan

Nilai ini dapat dengan merata-rata ukur seluruh nilai dari tiap-tiap atribut yang ada dalam tingkat kepuasan (nilai persepsi dan harapan pelanggan), Contoh perhitungan atribut X1 (Penampilan karyawan yang rapi) :

$$\frac{\text{Nilai persepsi}}{(1 \times 0) + (2 \times 2) + (3 \times 5) + (4 \times 13) + (5 \times 20)} = \frac{40}{12} = 3,35 \quad (6)$$

$$\frac{\text{Nilai harapan}}{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 9) + (4 \times 13) + (5 \times 18)} = \frac{40}{9,5} = 4,22 \quad (7)$$

Dari perhitungan nilai persepsi dan harapan pelanggan diperoleh **Tabel 7** berikut.

Tabel 7. Tingkat kepuasan (persepsi dan harapan)

No.	Atribut	Persepsi	Harapan
X1	Penampilan karyawan yang rapi	3,35	4,22
X2	Penampilan owner (rapi, sopan)	4,85	3,61
X3	Tempat parkir luas	3,88	4,42
X4	Ketepatan waktu pelayanan	4,15	3,93
X5	Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi	4,29	4,00
X6	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan customer	3,98	4,32
X7	Adanya pihak keamanan	3,67	4,53
X8	Keramahan manajer terhadap klien	3,92	3,80
X9	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik	3,95	4,31
X10	Owner dengan senang hati menerima kritik dari klien	4,17	3,79
X11	Kenyamanan ruang rapat	4,07	3,24
X12	Manajer dan owner saling bekerja sama untuk melayani permintaan client	3,85	4,35

Sumber : Data penelitian (2022)

Tahap Perhitungan service quality (kesenjangan antara persepsi dan harapan)

Data kesenjangan kenyataan dan harapan pelanggan dibutuhkan untuk menetapkan prioritas perhatian terhadap atribut layanan yang diharapkan untuk ditingkatkan nilai kesenjangan (GAP) diperoleh dari selisih antara nilai persepsi (kenyataan) dan yang diharapkan.

Contoh GAP pada perhitungan atribut: Penampilan karyawan yang rapi

$$GAP = 3,35 - 4,22 = -0,87$$

Selengkapnya kondisi kesenjangan setiap atribut layanan di perusahaan P.T Ravana Jaya

Tabel 8. Nilai Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan

No	Atribut	Persepsi	Harapan	GAP
X1	Penampilan karyawan yang rapi	3,35	4,22	-0,87
X2	Penampilan owner (rapi, sopan)	4,85	3,61	1,24
X3	Tempat parkir luas	3,88	4,42	-0,54
X4	Ketepatan waktu pelayanan	4,15	3,93	0,22
X5	Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi	4,29	4,00	0,29
X6	Kesabaran karyawan dalam melayani permintaan customer	3,98	4,32	-0,34
X7	Adanya pihak keamanan	3,67	4,53	-0,86
X8	Keramahan manajer terhadap klien	3,92	3,80	0,12
X9	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik	3,95	4,31	-0,36
X10	Owner dengan senang hati menerima kritik dari klien	4,17	3,79	0,93
X11	Kenyamanan ruang rapat	4,07	3,24	0,83
X12	Manajer dan owner saling bekerja sama untuk melayani permintaan client	3,85	4,35	-0,5

Sumber : Data penelitian (2022)

3.3 Analisis data

Pada penelitian pengumpulan data, ruang lingkup penelitian dibatasi pada kinerja dan fasilitas sehingga didapat 12 atribut tingkat pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan terhadap pelayanan P.T Ravana Jaya , atribut pelayanan kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality*.

Tahap Analisis Tingkat Kepentingan

Analisis kebutuhan pasien berdasarkan tingkat kepentingan akan dikaitkan dengan hasil analisa kebutuhan pasien berdasarkan tingkat kesenjangan kualitas. Urutan terkecil merupakan urutan teratas yang membutuhkan koreksi untuk selengkapnya bisa dilihat pada **Tabel 9**.

Tabel 9. Urutan tingkat kepentingan

No.	Atribut	Tingkat kepentingan
X1	Penampilan karyawan yang rapi	4,275
X3	Tempat parkir luas	4,345
X10	Owner dengan senang hati menerima kritik dari klien	4,358
X2	Penampilan owner (rapi, sopan)	4,367
X11	Kenyamanan ruang rapat	4,492
X4	Ketepatan waktu pelayanan	4,6
X12	Manajer dan owner saling bekerja sama untuk melayani permintaan klien	4,672
X6	Kesabaran karyawan dalam melayani customer	4,673
X7	Adanya pihak keamanan	4,714
X5	Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi	4,8
X8	Keramahan manajer terhadap klien	4,821
X9	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik	4,924

Sumber : Data penelitian (2022)

Tahap Analisis Service Quality

Analisis kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat kepuasan, yang merupakan kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan konsumen adalah suatu kebutuhan yang harus dikoreksi oleh pihak manajemen. Tingkat perbaikan diperoleh dari atribut yang bernilai negatif yang mengidentifikasi keinginan konsumen yang belum terpenuhi. Sedangkan atribut layanan yang sudah bernilai positif mengidentifikasi keinginan konsumen yang sudah terpenuhi dapat dilihat pada **Tabel 10**.

Tabel 10. Urutan kesenjangan tingkat kualitas layanan

No	Atribut	Persen	Harapan	GAP
X7	Adanya pihak keamanan	3,67	4,53	-0,86
X4	Ketepatan waktu pelayanan	4,15	3,93	0,22
X8	Keramahan manajer terhadap klien	3,92	3,80	0,12
X5	Fasilitas perusahaan sangat bersih dan rapi	4,29	4,00	0,29
X6	Kesabaran karyawan dalam melayani customer	3,98	4,32	-0,34
X12	Manajer dan owner saling bekerja sama untuk melayani permintaan klien	3,85	4,35	-0,5
X1	Penampilan karyawan yang rapi	3,35	4,22	-0,87
X2	Penampilan owner (rapi, sopan)	4,85	3,61	1,24
X3	Tempat parkir luas	3,88	4,42	-0,54
X9	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik	3,95	4,31	-0,36
X10	Owner dengan senang hati menerima kritik dari klien	4,17	3,79	0,93
X11	Kenyamanan ruang rapat	4,07	3,24	0,83

Sumber : Data penelitian (2022)

Dari 12 atribut terdapat 6 atribut yang bernilai negatif yang mengidentifikasi keinginan konsumen yang belum terpenuhi sehingga perlunya perbaikan terhadap atribut layanan tersebut.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan di PT. Ravana Jaya dengan metode *service quality* sebagai berikut: atribut / daftar pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner diperoleh dari ketentuan perusahaan sehingga kuesioner tersebut dapat menggambarkan kondisi terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Dari hasil kuisisioner yang disebarkan mendapat 12 atribut diantaranya: (a) *Tangible* ada 5 atribut, (b). *Reliability* ada 3 atribut, (c) *Responsive* ada 2 atribut, (d) *Assurance* ada 1 atribut, (e)

Empathy. Ada 1 atribut yang mana tingkat kepentingan paling tinggi menurut pelanggan pada jasa perbaikan P.T Ravana Jaya adalah karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dengan nilai 4,924.

5. Referensi

- [1] Ani, Efi, "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama," jurnal ilmiah cano ekonomos Vol.5, No 1, 2016
- [2] E. S Muhlisoh. "Analisis Kepuasan pelanggan di kantor Kebutuhan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality," Jurnal saintech Vol.29, No 1, 2019
- [3] Fristiohady A, Pemuda YD. Ihsan S, Ruslin R, Bafadal M, Nurwati N, "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat jalan di puskesmas Puwatu kota Kendari menggunakan Metode Service Quality," Jurnal surya medika Vol.6, No 1, 2020
- [4] Hanna, Zita Saaggaf, "Pengaruh dimensi Service Quality terhadap kepuasan tamu Hotel, dan Dampaknya terhadap Behavior intention (Studi Kasus pada Hotel Aston Kuningan Siutes-Jakarta)," Jurnal Ilmiah, 2016
- [5] Mas'ud, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Service Quality (Studi Kasus Pada Tiga Apotek)," Majalah Ilmu Kefarmasian, Vol. 6, No 2, 2009
- [6] Parwati, N., Arif N.Y, "Analisis kualitas pelayanan pada rumah sakit ibu dan anak XYZ," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Universitas Al Azhar Indonesia*, Vol.1, No 1, 2013
- [7] Prananda, Yahda. Rahmawi. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan," *J. Optimasi Sistem Industri*, Vol. 12, No.1. 2019
- [8] Pratiwi, D., Wahyono, Sampurno, "Analisis Kepuasan pasien Farmasi rawat jalan menggunakan Metode Service Quality (Studi di Rumah Sakit Swasta X Jakarta) Manajemen dan Pelayanan Farmasi," Vol. 3, No 1, 2013
- [9] S. Wibowo and N. Muflihah, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang," *J. Penelit. Bid. Inov. Pengelolaan Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 61–68, 2022
- [10] Sunarto, "Analisis Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit Daerah Di Propinsi DIY," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol.5, No 1, 2010
- [11] Sri Suci Yuniar, Sugih Arijanto, and Gita Permata Liansariusulan, "Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT. X," *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol. 02, No.02, 2014
- [12] Mohammad Ahsanul Ramadhon, Deny Andesta, and Hidayat, "Evaluasi Servqual Menggunakan Metode IPA dan Analisis GAP di Departemen X (Studi Kasus: PT. X)," *J. Penelitian Engineering (JPE)*, Vol. 19, No. 2, 2021
- [13] Alfi Syahri Lubis and Nur Rahmah Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam," *Journal of Business Administration*, Vol 1, No 2, 2017
- [14] Riduansyah, Anggriani Profita, and Willy Tambunan, "Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)," *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, Vol. 4, No. 1, 2020
- [15] S. S. Yuniar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality," *J. Online Institute Teknologi Nasional*, Vol 02, No 02, 2014.