

# Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim

Muhammad Yusuf Bachtiar<sup>1</sup>, Elly Ismiyah<sup>2</sup>, Akhmad Wasiur Rizqi<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

Jl. Sumatera 101 kec. Kebomas, Kab. Gresik, Jawa Timur, 61121

Email: [mochammadiyar@gmail.com](mailto:mochammadiyar@gmail.com), [ismi\\_elly@gmail.com](mailto:ismi_elly@gmail.com), [akhmad\\_wasiur@umg.ac.id](mailto:akhmad_wasiur@umg.ac.id)

## ABSTRAK

Pada sektor industri, pelayanan sangatlah berpengaruh pada kehidupan setiap harinya, utamanya dalam sektor jasa transportasi. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan jasa transportasi terhadap loyalitas pelanggan. Penggunaan metode pada penelitian ini yakni Quality of Service. Situs pencarian yang digunakan oleh Koperasi Alfarizi yang bergerak di bidang persewaan jasa transportasi darat. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan selalu bernilai negatif yang berarti kurangnya pelayanan yang diberikan oleh mitra. Pada servqual deviasi terletak pada atribut-atribut yaitu ketepatan waktu operasional dengan nilai gap -0,21, ketangkasan dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan nilai gap -1,36, kendaraan dengan nilai gap -2,14, kepedulian terhadap pelanggan dengan nilai gap -1,04, pemahaman kebutuhan pelanggan oleh karyawan dengan nilai gap -2,24. Oleh karena itu, mitra perlu mengetahui bagaimana mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanannya menjadi lebih baik.

**Kata Kunci:** Servqual, transportasi, kepuasan pelanggan.

## ABSTRACT

*Service is crucial to the industrial sector's daily operations, particularly in the area of transportation services. The goal of this study was to ascertain the direct and indirect effects of customer satisfaction and service quality in transportation services on customer loyalty. The research method used is Service Quality. The research place used by Alfarizi Cooperative which is engaged in the rental of land transportation services. The findings indicate that service quality still has a negative value, indicating that partners do not offer any services. In the servqual gap, it is found in the attributes, namely the accuracy of shuttle operational time with a gap value of -0.21, dexterity in responding to customer complaints with a gap value of -1,36, Vehicle facilities with a gap value of -2.14, caring for customers with a gap value of -1.04, employee understanding of customer needs with a gap value of -2.24. Therefore partners need to know how to process and develop the quality of their services to be better.*

**Keywords:** Servqual, transportation, customer satisfaction.

## Pendahuluan

Seiring waktu, persaingan muncul di manapun. Tak sekedar pada bidang produksi, namun pada bidang jasa juga yang kian mendunia [1]. Perusahaan harus dapat memuaskan pelanggannya dengan menawarkan produk atau jasa berkualitas yang memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen [2]. Terminal Malik Ibrahim merupakan Terminal khusus untuk melayani pengunjung yang melakukan Ziarah ke Makam Maulana Malik Ibrahim. Terminal ini berada di jalan raya RE. Martadinata Kel. Lumpur, Kec. Gresik, Kab Gresik. Terminal ini dikelola oleh Koperasi Alfarizi Lumpur yang merupakan Koperasi Usaha di daerah setempat. Koperasi bisnis ini selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya dan meningkatkan daya saing mereka [3].

Koperasi Alfarizi tak pernah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan kemudian peningkatan kualitas pelayanan juga penanganan keluhan tak dilakukan secara baik [4]. Misalnya, keluhan tentang keterlambatan operasional dalam menjemput pelanggan, yang dapat mempengaruhi dan menurunkan reputasi mitra, kurangnya fasilitas tempat duduk yang layak, kurangnya simpati staf terhadap penumpang, selalu memaksakan kapasitas tempat duduk untuk elf [5]. Jika keluhan ini tidak diselesaikan, maka dapat mengakibatkan kualitas pelayanan yang buruk di mata pelanggan [6].

Berdasarkan keluhan di atas, pemecahan masalah mitra memerlukan penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan[7]. Terdapat sejumlah strategi yang bisa dipergunakan dalam pengukuran tingkat kualitas pelayanan. Metode yang dipergunakan pada penelitian ini ialah Metode Service Quality (ServQual) [8]-[9]. Karena metode Service Quality (Servqual) memiliki keunggulan dibandingkan metode lainnya, dengan mengetahui nilai gap (Skor Kualitas Layanan) dari setiap permintaan fitur, antara lain kita dapat melihat apa harapan dan kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Kualitas layanan dicirikan oleh seberapa besar perbedaan diantara dunia nyata beserta asumsi pelanggan tentang layanannya yang diterima[10]-[11].

**Metode Penelitian**

Pada tahap awal,yaitu melakukan survei dan observasi untuk mengetahui keadaan sebenarnya dari mitra yang diteliti[12]. Melakukan wawancara dengan pemilik usaha dan meminta mereka menjelaskan permasalahan yang ada di koperasi Alfarizi[13]. Pada fase identifikasi dan perumusan masalah ini, penulis mempertimbangkan penyebab masalah[14]. Setelah penyebab masalah diketahui, peneliti menentukan tujuan penyelidikan[15].

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan mempergunakan kuesioner dengan ditujukan terhadap responden yaitu pelanggan[16]. Pengolahan data dalam penelitian ini mempergunakan metode Servqual. Metode Servqual menunjukkan atribut mana yang berpengaruh terbesar pada kepuasan pelanggan dalam perihal kualitas layanan[17]-[18]. Ketika sebuah atribut diidentifikasi, itu disesuaikan dan menyediakan, antara lain, 5 dimensi Servqual sebagai berikut[19]:

1. Responsiveness adalah kesadaran untuk membantu pelanggan dan keinginan untuk menjawab pertanyaan dari pelanggan.
2. Keamanan, yakni berbagai perihal dengan berhubungan bersama tata cara dalam melayani juga kepercayaan nasabah, serta pengetahuan dan kesopanan staf dalam pelayanan nasabah.
3. Bukti Fisik (touchability), yaitu atribut berupa fasilitas fisik, staf dan peralatan
4. Empati, yakni perhatian maupun kepedulian yang dibagikan setiap karyawan terhadap pelanggan.
5. Reliability, yaitu atribut kemampuan guna membagikan layanan sesuai janji dengan terpercaya juga akurat.

Setelah mengumpulkan data dari tanggapan kuesioner pelanggan, kami menggunakan 10 atribut in-service sebagai tolak ukur untuk menentukan masalah kualitas yang dialami mitra. 10 atribut tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Atribut Layanan Pelanggan**

No	Kode	Atribut Layanan
<b>Dimensi Fisik</b>		
1	T1	Ketersediaan Tempat Parkir bus
2	T2	Ketersediaan Ruang tunggu
<b>Dimensi Keandalan</b>		
1	R1	Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan
2	R2	Ketepatan Waktu oprasional antar jemput
<b>Dimensi Ketanggapan</b>		
1	Res 1	Pemberian Informasi yang Jelas Kepada Pelanggan
2	Res 2	Kecekatan Dalam merespon keluhan Pelanggan
<b>Dimensi Jaminan</b>		
1	A1	Jika terjadi keterlambatan dalam penjemputan akan mendapatkan 20% cashback
2	A2	Fasilitas kendaraan yang memadai
<b>Dimensi Empati</b>		
1	E1	Kepedulian Kepada Pelanggan
2	E2	Karyawan Mampu Memahami Kebutuhan Pelanggan



Penggunaan skala pengukuran pada penelitian ini ialah skala Likert dengan melakukan pengukuran perilaku, sikap, beserta persepsi berdasarkan keinginan konsumen[20]. Langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah sampel dengan menggunakan metode Slovin, dikarenakan ketika waktu mengambil sampel terdapat jumlah yang haruslah representatif supaya hasil survei bisa dilakukan generalisasi beserta perhitungannya tak membutuhkan tabel jumlah sampel, melainkan bisa diisi[21]-[22]. Melalui rumus beserta perhitungan sederhana. Rumus guna menghitung metode Slovin ialah seperti di bawah.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = unit sampel

N = Ukuran Sampel

e = Persentase kelonggaran ketidak telitian

Hasil dari sampel responden setelah melakukan perhitungan menggunakan rumus Slovin. Setelah pengumpulan data dan pengambilan sampel selesai, Langkah selanjutnya adalah menguji ke valid-an data dengan mempergunakan SPSS[23]. Apabila tak terdapat validitas data, kembali menuju tahapan dalam menyebarkan kuesioner. Namun, jika secara ksesluruhan terdapat validitas data, lanjutkan ke tahapan pengujian reliabilitas[24]. Tahapan yang akan digunakan selanjutnya adalah analisis gap atau kesenjangan, ada sejumlah perihal yang butuh pertimbangan, diantaranya [25]:

1. Jika gap negatif (persepsi < harapan) maka layanan yang diberikan dapat disebut tidak memuaskan pelanggan.
2. Jika gap nol (persepsi = harapan) maka layanan yang diberikan dapat disebut memuaskan.
3. Jika gap positif (persepsi > harapan) maka layanan yang diberikan dapat disebut sangat memuaskan.

## Hasil dan Pembahasan

### Penentuan Jumlah Sampel

Mendapatkan sampel minimal 44 responden untuk lulus uji kewajaran data. Rumus metode Slovin digunakan seperti di bawah:

$$\frac{50}{1 + 50(5\%)^2}$$

N = 44 Responden

Melalui perhitungan sebelumnya, kebutuhan jumlah sampel penelitian adalah 44 responden.

### Uji Validitas

Pada penelitian ini uji validitas dapat dikerjakan melalui perhitungan korelasi pada kuesioner yang telah dibagikan sebelumnya. Kuesioner disebar sesuai dengan hasil perhitungan sampel minimal yaitu sampai dengan 44 kuesioner. Kemudian validitasnya diuji dengan SPSS. Data dianggap valid jika nilai r lebih besar atau sama dengan nilai r tabel yakni n = 44 df = n-2 = 42. Dengan demikian didapatkan nilai r = 0,297. Hasil uji validitas angket bisa dilihat pada r-tabel product moment terlampir pada sig 0,05 (dua sisi). Tabel uji validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

No	Atribut	Presepsi	Harapan	R.Tabel	Validitas
1	T1	0,454	0,451	0,297	Valid
2	T2	0,332	0,322	0,297	Valid
3	R1	0,376	0,354	0,297	Valid
4	R2	0,340	0,321	0,297	Valid
5	Res 1	0,384	0,377	0,297	Valid
6	Res 2	0,520	0,455	0,297	Valid
7	A1	0,453	0,398	0,297	Valid
8	A2	0,434	0,336	0,297	Valid
9	E1	0,456	0,355	0,297	Valid

10	E2	0,425	0,433	0,297	Valid
----	----	-------	-------	-------	-------

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah uji seberapa stabil instrumen dalam mengukur sesuatu. Semakin andal suatu alat pengukur, semakin stabil pembacaan instrumen tersebut. Jika memberikan nilai Cronbach alpha > 0,6 melalui hasil pengolahan data SPSS maka data tersebut dianggap reliabel. Data tabel persepsi menunjukkan Cronbach alpha sejumlah 0,780, sehingga semua atribut persepsi diklaim reliabel. Sedangkan tabel ekspektasi memperlihatkan nilai 0,755, artinya semua tabel ekspektasi juga dianggap reliabel.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

	Presepsi	Harapan
Batas reliabilitas	0,600	0,600
Nilai Cronbach Alpha	0,780	0,755

**Perhitungan Gap Servqual**

Pada hasil mengolah data, diperoleh melalui kuisioner yang dikirimkan kepada mitra diperoleh kesenjangan antara layanan yang dirasakan beserta apa harpannya pelanggan. Guna mengetahui gap yang tersedia terlebih dahulu dibuat rangkuman untuk menghitung rata-rata nilai pelayanan yang bisa dirasakan atas pelanggan, selanjutnya nilai gap dari masing-masing atribut bisa ditinjau dalam Tabel 3.

Pada hasil pengolahan data yang diperoleh dari kuisioner pada koperasi usaha ditemukan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang dirasakan bersama harapan pelanggan. Guna mengetahui gap yang tersedia, terlebih dahulu melakukan ringkasan untuk menghitung nilai rata-rata pelayanan yang dirasakan atas pelanggan. Kemudian nilai gap bagi masing-masing atribut bisa ditinjau dalam Tabel 4.

**Tabel 4.** Analisis Gap

No	Atribut	Presepsi	Harapan	Gap
1	A1	4,23	2,53	1,07
2	T2	4,77	3,83	0,94
3	R1	4,89	4,24	0,65
4	T1	4,70	4,30	0,4
5	Res 1	4,53	4,32	0,21
6	R2	4,33	4,54	-0,21
7	E1	3,63	4,67	-1,04
8	Res 2	3,42	4,78	-1,36
9	A2	2,34	4,48	-2,14
10	E2	2,34	4,58	-2,24

Berdasarkan Tabel 4 pengolahan nilai gap diketahui bahwasanya ada 5 atribut yang bernilai di bawah nol , seperti ketepatan waktu operasional dengan nilai gap -0,21, kepedulian terhadap pelanggan dengan nilai gap -1,04, ketangkasan dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan nilai gap -1,36, kendaraan dengan nilai gap -2,14, pemahaman kebutuhan pelanggan oleh karyawan dengan nilai gap -2,24. Nilai minus tersebut berarti tingkat pelayanan yang didapat pelanggan dirasa kurang memuaskan.

**Usulan Perbaikan**

Setelah dilakukan perhitungan gap pengolahan data dengan menggunakan metode Servqual, terlihat bahwasanya ada 5 atribut yang teridentifikasi menghasilkan nilai negatif. Tunjukkan 5 sifat negatif ini untuk pelanggan. Saran perbaikan kualitas yang bisa disajikan tercantum dalam Tabel 5. Usulan perbaikan disusun melalui hasil observasi mendalam terhadap karakteristik kinerja beserta kondisi lapangan.



**Tabel 5.** Usulan Perbaikan

No	Kode	Perbaikan
1	R2	Karyawan harus memprioritaskan penumpang saat menjemput pelanggan
2	E1	Karyawan harus lebih memperhatikan masalah yang muncul dengan pelanggan.
3	Res 2	Jika menyangkut masalah yang dikeluhkan pelanggan, karyawan perlu bereaksi cepat untuk meminimalkan waktu yang tersedia.
4	A2	Staf harus lebih ramah untuk membuat pelanggan merasa nyaman dengan layanan yang diberikan.
5	E2	Tetap sopan dan harus lebih sabar saat melayani pelanggan.

### Simpulan

Sesuai dengan hasil pembahasan sebelumnya, penerapannya metode Servqual terhadap mitra teridentifikasi 10 atribut kualitas layanan pelanggan. Terdapat kesenjangan diantara harapan beserta persepsi. Perihal tersebut memperlihatkan bahwasanya pelayanannya masih kurang memberikan kepuasan juga membutuhkan saran dalam memperbaiki.

Berdasarkan hasil kegiatan tersebut, mitra bisa melakukan analisis maupun menentukan kualitas layanan untuk pelanggannya beserta memberikan saran untuk perbaikan. Pengolahan data, analisis, saran perbaikan dan umpan balik teknis dari mitra sebagai masukan untuk perbaikan diterima dengan baik oleh mitra dan kami berharap dapat membuat studi kasus lebih lanjut untuk bidang kegiatan lainnya.

Mitra sebaiknya meningkatkan fitur yang menurut pelanggan kurang memuaskan sehingga dapat memenuhi asumsi pelanggan dan dengan cepat mengatasi kekecewaan sebelumnya. Evaluasi pelayanan harus dilakukan secara berkala agar kualitas pelayanan mitra memuaskan pelanggan.

### Daftar Pustaka

- [1] A. Saryoko and S. H. Sukmana, "Pengukuran Layanan Pada Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode Servqual," vol. XXI, no. 2, pp. 157–166, 2019, doi: 10.31294/p.v20i2.
- [2] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual," vol. 6, no. 1, 2021.
- [3] C. Lukita, S. Pranata, K. Agustin, K. Cirebon, K. Mahasiswa, and I. P. Analysis, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa," vol. 9, no. 2, pp. 167–177, 2019.
- [4] D. Wibisono and Program, "METODE SERVQUAL DAN QFD Deny Wibisono Jl . Nangka No . 58 C Tanjung Barat , Jagakarsa , Jakarta Selatan," vol. 10, no. 1, pp. 57–74, 2018.
- [5] D. S. Irawati, D. Pibriana, P. Studi, S. Informasi, U. Multi, and D. Palembang, "Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021.
- [6] D. Y. Ulpa, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual," vol. 2, no. 1, pp. 38–48, 2021.
- [7] E. Saputri and D. Syamsuar, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi," vol. 14, no. 1, pp. 27–32, 2020.
- [8] E. Firdian and P. Budi, "Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT . PLN ( Persero ) Unit Pelayanan Jaringan ( UPJ ) Dinoyo Malang," vol. 13, no. September, pp. 51–61, 2012.
- [9] E. Zuraidah, "Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual ( Service Quality )," vol. 5, no. 2, pp. 136–141, 2018.
- [10] F. P. Sihotang, D. Pibriana, P. Studi, S. Informasi, T. Online, and K. Layanan, "Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual," vol. 6, no. 2, pp. 147–162, 2020.
- [11] H. Amrullah, A. Fudholi, M. M. Farmasi, U. G. Mada, F. Farmasi, and U. G. Mada, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir Analysis of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services Using Servqual Method Based on Accreditation Stat," vol. 16, no. 2, pp. 193–201, 2020, doi:

- 10.22146/farmaseutik.v16i2.53647.
- [12] N. L. A. K. Y. Sarja, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," pp. 19–25.
- [13] R. F. M. Kalijogo, "Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA) Volume 21 Nomor 03 Tahun 2019," vol. 21, 2019.
- [14] R. Alfatiyah, "Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment ( Qfd ) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Rini Alfatiyah Dosen Teknik Industri Universitas Pamulang," vol. 1, pp. 1–7, 2018.
- [15] S. Anjayati, "Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual".
- [16] N. A. Luthfiana, "Pengaruh Promosi Penjualan dan E-service Quality Terhadap Minat Beli Ulang ( Studi pada Pembeli di Marketplace Shopee )," pp. 1–7, 2019.
- [17] Triyadi, "Effect of Promotion and Service Quality on Customer Satisfaction at PT . Surya Karya Prima in Jakarta," vol. 7, no. 1, pp. 65–72, 2020.
- [18] H. Muharam, H. Chaniago, E. Endraria, and A. Bin Harun, "E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis," *J. Minds Manaj. Ide dan Inspirasi*, vol. 8, no. 2, p. 237, 2021, doi: 10.24252/minds.v8i2.23224.
- [19] R. Hasby, D. W. Irawanto, and A. S. Hussein, "The Effect Of Service Quality And Brand Image On Loyalty With Perception Of Value As A Mediation Variable," no. 30, pp. 705–713, 2018.
- [20] M. D. D. Akhmadi and E. Martini, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo," *J. Mitra Manaj. (JMM Online)*, vol. 4, no. 5, pp. 708–720, 2020.
- [21] S. W. Pamungkas and E. Pramono, "Analisis Quality of Service (QoS) Pada Jaringan Hotspot SMA Negeri XYZ," *e-Jurnal JUSITI (Jurnal Sist. Inf. dan Teknol. Informasi)*, vol. 7–2, no. 2, pp. 142–152, 2018, doi: 10.36774/jusiti.v7i2.249.
- [22] J. Kolonio and D. Soepono, "Effect of Service Quality, Trust, and Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty on Cv. Marine Fiberglass Facilities," *J. EMBA*, vol. 7, no. 1, pp. 831–840, 2019.
- [23] I. W. Santika and K. A. S. Pramudana, "Peran Mediasi E-Satisfaction Pada Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Situs Online Travel Di Bali," *INOBIS J. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 1, no. 3, pp. 278–289, 2018, doi: 10.31842/jurnal-inobis.v1i3.35.
- [24] Megasari Gusandra Saragih, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pelanggan Situs Toko Online Brodo," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 15, no. 3, pp. 238–251, 2019, doi: 10.26487/jbmi.v15i3.4543.
- [25] F. Ulum and R. Muchtar, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay," *J. Tekno Kompak*, vol. 12, no. 2, p. 68, 2018, doi: 10.33365/jtk.v12i2.156.

### Lampiran



