

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *My Rise* Dengan Metode *Service Quality* Dan *Improvement Gap Analysis*

Andy Kurniawan¹, Said Salim Dahda², Mohammad Jufriyanto³
*Teknik Industri, Teknik, Universitas Muhammdiyah Gresik, Sumatera 101
GKB, Gresik 61121
andykurnia619@gmail.com*

ABSTRAK

My Rise merupakan layanan *internet service provider* yang dikelola oleh PT. Jinde Grup Indonesia berlokasi di Gresik dan sudah menjangkau beberapa kecamatan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan diperlukan untuk menarik keputusan pembelian atau mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan berada di level mana, maka dibutuhkan peningkatan teknik untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan. Dengan metode *Servqual* dapat dilakukan perhitungan antara rata-rata kinerja dan harapan pelayanan untuk tiap dimensi *Servqual*, seperti *Tangible*, *Assurance*, *Reability*, dan *Empathy*. Dari kuesioner oleh 167 responden didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan PT. Jinde Grup Indonesia saat ini perlu dilakukan perbaikan. Atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan berdasarkan metode IGA yaitu garansi, penampilan petugas, daya tanggap petugas, kemudahan dalam pelayanan, pemberian ganti rugi, layanan sesuai dengan kebutuhan, informasi layanan baru, kantor yang nyaman, serta kecepatan dan keramahan petugas melayani pelanggan.

Kata kunci : *Improvement Gap Analysis*, *My Rise*, *Service Quality*, PT. Jinde Grup Indonesia

ABSTRACT

My Rise is an internet service provider which is managed by PT. Jinde Group Indonesia is located in Gresik and has reached several sub-districts. The quality of service provided by the company is needed to attract purchase decisions or achieve customer satisfaction levels. To find out which level of customer satisfaction is, it is necessary to improve techniques to analyze the level of customer satisfaction. With the Servqual method, it is possible to calculate the average performance and service expectations for each Servqual dimension, such as Tangible, Assurance, Reability, and Empathy. From the questionnaire by 167 respondents, it was found that the service quality of PT. Jinde Group Indonesia currently needs improvement. Attributes that need to be repaired based on the IGA mode are warranty, appearance of officers, responsiveness of officers, ease of service, compensation, service according to needs, new service information, comfortable office, and the speed and friendliness of officers serving customers

.Keywords : *Improvement Gap Analysis*, *My Rise*, *Service Quality*, PT. Jinde Group Indonesia

Jejak Artikel

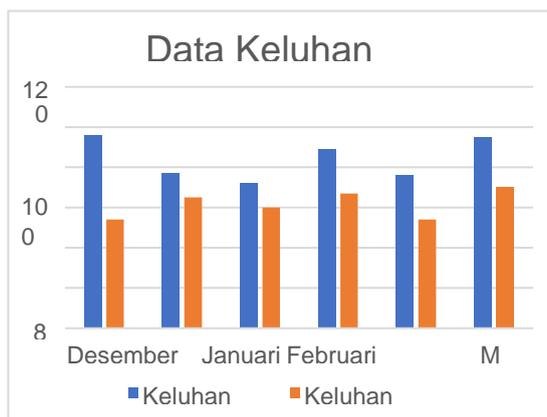
Upload artikel : 1 Desember 2021

Revisi : 15 Desember 2021

Publish : 31 Januari 2022

1. PENDAHULUAN

My Rise merupakan nama produk layanan *internet service provider* yang dikelola oleh PT. Jinde Grup Indonesia yang lokasi di Gresik dan sudah menjangkau beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Gresik. Tujuan dari bisnis ini adalah untuk menyediakan layanan internet yang terjangkau kepada semua lapisan masyarakat. Jumlah pelanggan PT. Jinde Grup Indonesia sampai akhir Februari 2021 sekitar 3000 pelanggan yang mencakup area Kecamatan Cerme, Kecamatan Benjeng, Kecamatan Balongpanggang dan Kecamatan Menganti. Dikarenakan PT. Jinde Grup Indonesia masih perusahaan baru yang belum seluruhnya menggunakan kabel fiber untuk jaringan internet yang diberikan maka beberapa pelanggan masih mengalami internet yang tidak stabil membuat pengaduan ke kantor PT. Jinde Grup Indonesia.



Gambar 1. Data Keluhan Pelanggan

Dari data di atas dapat diketahui bahwa banyaknya keluhan dari pelanggan sehingga perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting guna menciptakan kualitas terbaik untuk konsumen sendiri. Namun untuk memahami kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen sendiri tidaklah mudah. Sehingga perusahaan harus memaksimalkan kegiatan pelayanan ke arah yang lebih berkualitas untuk memaksimalkan keinginan pelanggan.

Dengan keluhan yang dihadapi PT. Jinde Grup Indonesia seperti jaringan tidak

stabil, kecepatan internet lambat, pelayanan yang kurang ramah hingga lambatnya penanganan jika terjadi masalah. Yang mana dapat diketahui dengan jelas apa yang diharapkan oleh pelanggan belum terpenuhi. Serta cara untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dengan membandingkan antara harapan (*expectation*) dan performansi (*perceived*) pelanggan dari suatu layanan jasa yang telah didapatkan. Dengan metode Servqual dapat dilakukan perhitungan antara rata-rata kinerja (persepsi) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pelayanan untuk tiap dimensi Servqual, seperti *Tangibles*, *Assurance*, *Reability*, *Responsiveness* dan *Emphaty*.

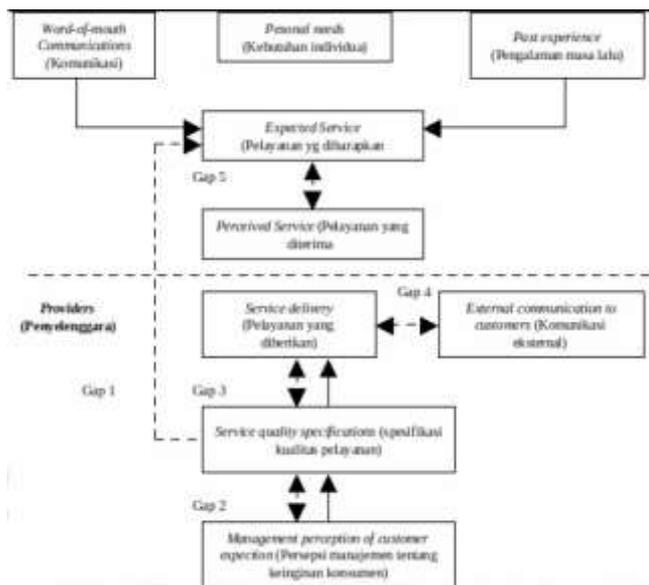
Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan judul di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT. Jinde Grup Indonesia, atribut apa saja yang diprioritaskan dalam usulan perbaikan di PT. Jinde Grup Indonesia, bagaimana usulan dalam peningkatan kualitas pelayanan PT. Jinde Grup Indonesia.

Kajian Teoritis

Kepuasan pelanggan adalah “persepsi pelanggan harapannya telah terpenuhi atau terlampaui” (Tjiptono, 2002). Sedangkan menurut Kotler dan Armstrong mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah “tingkatkan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli” (Kotler dkk, 2007).

Service Quality

Menurut (Tjiptono, 2002) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang memiliki suatu hubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang melebihi suatu harapan. Menurut (Parasuraman, 1985) mengemukakan bahwa kualitas layanan atau *service quality* merupakan elemen kritis dari persepsi pelanggan akan produk jasa yang diterimanya. Khususnya dalam sebuah produk yang murni di bidang jasa, *service quality* akan menjadi sebuah elemen lebih dominan dalam penilaian pelanggan.



Gambar 2. Gap Model Kualitas Jasa

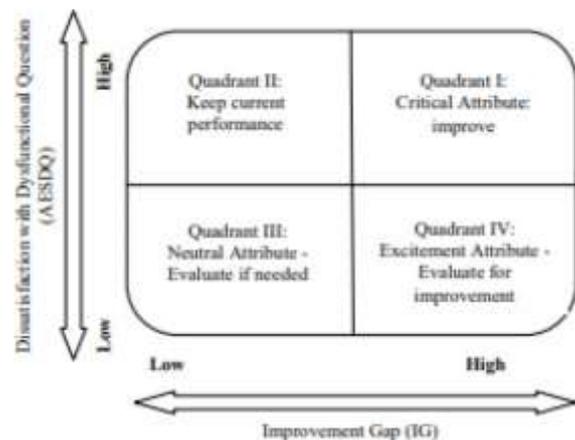
Improvement Gap Analysis

Improvement Gap Analysis merupakan metode yang memiliki kesamaan dengan metode Importance Performance Analysis, yaitu model analisis kuadran pada kualitas jasa. Improvement Gap Analysis (IGA) memadukan antara model Kano dengan metode Importance Performance Analysis. Adanya kekurangan pada kedua metode dan model tersebut, Improvement Gap Analysis memadukannya dengan konsep yang berbeda untuk menilai suatu kualitas jasa. Pada metode ini tidak diperlukan suatu perusahaan pesaing guna menilai suatu kualitas jasa yang ditawarkan. Selain itu metode tersebut dapat menggambarkan bagaimana respon dari responden jika atribut penilaian yang ada dilakukan perbaikan atau improve (Picolo dkk, 2016).

Terdapat dua bagian pada kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan (Tontini dkk, 2010) yaitu :

	How do you feel if:	Extremely Dissatisfied	Very Dissatisfied	Dissatisfied	Slightly Dissatisfied	Neutral	Slightly Satisfied	Satisfied	Very Satisfied	Extremely Satisfied
Functional Question	The service is handled on time?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dysfunctional Question	The service is not handled on time?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Current Satisfaction	Rate your current satisfaction with:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	The punctuality of the service?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Gambar 3. Contoh Kuesioner IGA



Gambar 4. Kuadran IGA

Keterangan:

Kuadran I

Atribut dengan nilai AG yang tinggi dan nilai ketidakpuasaan yang tinggi pada pertanyaan disfungsional (AESDQ) dan dianggap penting untuk ditingkatkan.

Kuadran II

Atribut dengan nilai EASDQ yang tinggi dan nilai IG yang rendah. Penjelasan bahwa atribut tersebut tidak perlu ditingkatkan lebih lanjut, tetapi perusahaan harus berhati-hati agar tidak menurunkan performansi dari atribut ini yang dapat menyebabkan ketidakpuasaan konsumen yang besar.

Kuadran III

Atribut dengan nilai IG yang rendah dan memiliki ketidakpuasaan yang rendah terhadap pertanyaan disfungsional (AESDQ) dan dianggap atribut netral. Penjelasan adalah bahwa ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasaan konsumen.

Kuadran IV

Atribut dengan nilai IG yang tinggi dan nilai ketidakpuasaan yang rendah pada pertanyaan disfungsional (AESDQ) dianggap atribut excitement. Dengan penjelasan bahwa atribut tersebut tidak akan mempengaruhi ketidakpuasaan konsumen yang besar bila tidak ada, namun akan meningkatkan kepuasan konsumen yang besar bila ada.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan dapat

terstruktur dengan baik. Agar di dalam penyusunan didapatkan data yang objektif dan ilmiah, maka diperlukan cara atau langkah-langkah tertentu yang dapat dipakai sebagai pedoman dalam menyelidiki dan membahas persoalan yang dihadapi.

Objek pada penelitian ini di PT. Jinde Grup Indonesia yang berlokasi di Jalan Berlian Biru Kav. 45 No. 51 Pondok Permata Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat di wilayah Dusun Betiring Desa Banjarsari Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik yang menggunakan jaringan *My Rise*. Dan penelitian ini dilakukan pada hari kerja.

Tabel 1. Kuisisioner

No	Atribut
Bukti Fisik (Tangible)	
1	Peralatan yang mendukung layanan berfungsi dengan baik
2	Meiliki kantor yang nyaman
3	Penampilan petugas rapi
4	Fasilitas kantor penyedia layanan nyaman
Keandalan (Reliability)	
5	Layanan diberikan tepat waktu
6	Proses registrasi mudah dan cepat
7	Akses layanan stabil
8	Layanan sesuai kebutuhan pelanggan
9	Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan
Daya Tanggap (Responsiveness)	
10	Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat
11	Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya
12	Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus
13	Keluhan terhadap masalah layanan diselesaikan sampai tuntas
Jaminan (Assurance)	
14	Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan
15	Pelanggan dengan mudah menyampaikan keluhan jika terjadi suatu masalah
16	Tidak ada gangguan pada sistem layanan
17	Kemudahan dalam menghubungi petugas layanan bila terjadi masalah
Empati (Empathy)	
18	Adanya garansi kepada pelanggan
19	Keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan

20	Petugas layanan berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan
21	Pelanggan dapat informasi apabila ada layanan baru
22	Tersedia tempat kritis dan saran

Sumber : Ulkhaq, 2017

Kerangka Peyelesaian Masalah

Penelitian ini dimulai dengan studi lapangan yaitu melihat langsung permasalahan yang terjadi seperti apa. Kemudian dilanjutkan ke studi literatur untuk mempelajari dasar-dasar metode yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai dasar untuk penyusunan kuisisioner. Setelah hasil dari kuisisioner didapatkan maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dengan metode *service quality* dan *improvement gap analysis*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis *Service Quality* (SERVQUAL)

Analisa kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat kepuasan yang merupakan kesenjangan (GAP) antara persepsi/ kinerja 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. Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel.

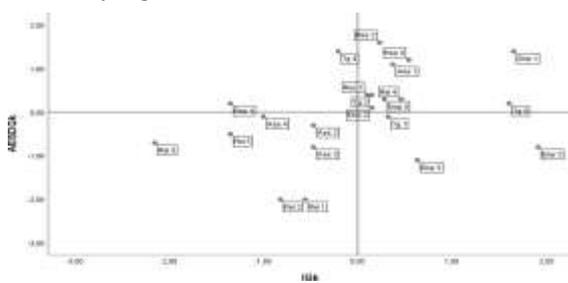
Tabel 2. GAP Servqual

Kode	Atribut	Gap
Rel 3	Akses layanan stabil	-1,77
Ass 3	Tidak ada gangguan pada sistem pelayanan	-1,45
Rel 1	Layanan diberikan tepat waktu	-1,31
Tg 3	Penampilan petugas rapi dan menarik	-1,29
Res 1	Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat	-1,29
Emp 1	Adanya garansi kepada pelanggan	-1,28
Res 2	Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya	-1,27
Ass 1	Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan	-1,25

Ass 2	Pelanggan dengan mudah menyampaikan keluhan jika terjadi suatu masalah	-1,25
Tg 2	Penyedia layanan mempunyai kantor yang nyaman	-1,25
Res 3	Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus	-1,25
Emp 5	Tersedia tempat kritik dan saran	-1,25
Ass 4	Kemudahan dalam menghubungi petugas layanan bila terjadi masalah	-1,24
Emp 2	Keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan	-1,23
Tg 4	Fasilitas kantor penyedia layanan nyaman	-1,22
Rel 4	Layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	-1,22

Analisis Impromevent Gap Analysis (IGA)

Dari pengolahan data menggunakan *Improvement Gap Analysis* yang selanjutnya diolah dengan menggunakan diagram kartesius terdapat sepuluh atribut yang masuk ke dalam kuadran I, dua atribut yang masuk kuadran II, tujuh atribut yang masuk dalam kuadran III dan tiga atribut yang masuk dalam kuadran IV.



Gambar 6. Matrik IGA

Usulan Perbaikan

Tabel 3. Usulan Perbaikan

No	Atribut	Usulan Perbaikan
1	Adanya garansi kepada pelanggan	PT. Jinde Grup Indonesia sebaiknya memberikan garansi kepada pelanggan apabila terjadi kerusakan yang berasal bukan dari pemakaian pelanggan
2	Penampilan petugas rapi dan Menarik	Dibuatkan SOP terkait masalah penggunaan seragam yang baik

3	Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus	Dilakukan pelatihan secara berkala agar petugas layanan tetap memiliki informasi yang mumpuni
4	Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya	Sebaiknya PT. Jinde Grup Indonesia menyediakan <i>Customer Service</i> yang dapat menjawab keluhan pelanggan

4. KESIMPULAN

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Jinde Grup Indonesia masih kurang memuaskan. Dapat dilihat dari tingginya gap tiap atribut pelayanan dalam analisis *service quality* yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh pelanggan. Untuk mengatasi gap tersebut maka PT. Jinde Grup Indonesia harus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya yang menjadi prioritas dalam kuadran I yang didapatkan dari dengan metode *improvement gap analysis*.

Saran

Saran yang diberikan untuk PT. Jinde Grup Indonesia harus memperbaiki kinerja atribut-atribut jasa yang dianggap penting oleh pelanggan guna meningkatkan indeks kepuasan pelanggan terutama yang berada di kuadran I yang berjumlah 10 atribut. Sehingga pelanggan tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Jinde Grup Indonesia. Dan PT. Jinde Grup Indonesia harus mempertahankan kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pelanggan terutama di kuadran IV, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Jinde Grup Indonesia. Untuk pengujian berikutnya sebaiknya menggunakan metode lain untuk mengetahui *output* dari metode tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Alimansyah., Lipneldi., Dian, F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. Vol 1 No 2

Djarwanto, PS. (1994). Pokok-Pokok Analisis Laporan Keuangan. BPFE, Cetakan I, Yogyakarta.

Hakim, L., & Sari, M. R. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT.

- Tiki Lubuk Linggau Menggunakan Metode Servqual. *Jusim*, Vol 3, No 2.
- Hartanto, Edwin. (2017). Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel X Dengan Metode *SERVQUAL* dan IGA. Irawan, H. (2003). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kesumayansyah, H., & Yuwono, M. A. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di SF Digital Photo Service. *Analisis Kepuasan Pelanggan, Jurnal Sinergi Mercubuana*, Vol19, No 1.
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1.
- Kurniawan, A. H. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kepentingan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Di PT. Greatway Engineering Service Dengan Metode Servqual. *Matrik UMG*, Vol 13, No 2.
- Kurniawan, Didik., Wardana, Wisnu., & Ito, Nikko Agustino. (2016). Pengabungan Dua ISP Guna Menstabilkan Koneksi Internet Dengan Metode Failover. Universitas Lampung
- Lupriyadi, R., & Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Marluthy, Ayu.& Halilah, Ii (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. Politeknik Negeri Bandung
- Martillia, J. A., & James, J. C. (1997). Importance Performance Analysis. *American Marketing Association*.
- Mintarto, Rudi., (2017). Analisa Kualitas Pelayanan Pada Ritel Dengan Pendekatan Retail Quality Scale (RSQS), Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Improvement Gap Analysis (IGA). Universitas Islam Indonesia.
- Muttaqin, Fadhlan., Hidayat, Rahmat. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Indihome pada Generasi Z di Kota Bandung 2018. Universitas Telkom.
- Nurmalasari. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Pada Akademi Kebidanan Aisiyah Pontianak. *Khatulistiwa Informatika*, Vol 2 No 2.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1996). Reassessment of Expectation as a Comparison Standart in Measure Service Quality : Impllication for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol 58.
- Putra, Cahya. (2019). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Yang diintergrasikan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Universitas Islam Indonesia.
- Risky, Muhammad Faisol. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Pelayanan PDAM Giri Tirta Unit Suci. *Universitas Muhammadiyah Gresik*.
- Setyawan, W., Sutoni, A., & Nashrun, Z. E. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Di Kantor PDAM Kabupaten Cianjur). *Industrial Servicess*. Vol 3, No 1a.
- Singaribun, M. (2006). Metode Penelitian Survei. Jakarta. LP3ES. Suiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating Servqual And Kano's Model Into QFD for Service Excellence development. *Managing Service Quality*. Vol 11, No 6.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Jogjakarta : Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Servqual And Satification*. Yogyakarta : Andi, Edisi 3.
- Tontini, G. & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*. 20(6). 565-584. Ulkhaq, M. M., Barus M. P. Br. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL : Studi Kasus Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Regional I Sumatera. *Sistem dan Manajemen Industri*, Vol a No 2.
- Umar, Husein. (2001). Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum. Wijaya, R., Lokajaya, I. N., & Khoiroh, S. M. (2018) Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan peningkatan Performa Analisis (IPA) Di CV. Erdy Service Surabaya. *Dinamika Manajemen*, Vol 6, No3
- Winanda, A. P., & Sriyanto. (2015). Analisis Kualitas pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (*Service Quality*) Dan IPA (*Importance Performance Analysis*) Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken, *Fokus Manajemen Bisnis* Vol 5, No 2.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Media Purnama Enggining. *Manajemen Industri Dan Logistik*,

Vol 1, No 2.

Wulan, S. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Tanjungkarang. *Manajemen Dan Bisnis*, Vol 1, No 2.