

---

---

## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN JARINGAN INTERNET DI CV ROZITECH MULTIMEDIA INDONESIA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS*

D. Medika Juniarto<sup>1</sup>, Elly Ismiyah<sup>2</sup>, Moh. Jufriyanto<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia

E-mail : [deltamedikajuniarto@gmail.com](mailto:deltamedikajuniarto@gmail.com)

### ABSTRAK

Kemajuan internet saat ini menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindarkan dari mulai kalangan pelajar, mahasiswa, dosen dan sebagainya mulai mengenal dan menggunakan internet. Hal ini menggambarkan bahwa semakin banyak kebutuhan akan jasa internet semakin banyak kebutuhan jasa layanan internet bermunculan sehingga persaingan jasa penyedia internet semakin ketat, salah satunya adalah CV. Rozitech Multimedia Indonesia. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan diperlukan untuk menarik keputusan pembelian atau mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan berada pada level mana, maka dibutuhkan peningkatan teknik untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan. Dengan metode *Servqual* dapat dilakukan perhitungan antara rata-rata kinerja (persepsi) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pelayanan untuk tiap dimensi *Servqual*, seperti *Tangible*, *Assurance*, *Reability*, *Responsivene* dan *Empathy*. Dari kuesioner oleh 95 responden didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan CV Rozitech Multimedia Indonesia saat ini perlu dilakukan perbaikan. Atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan berdasarkan metode IPA adalah Layanan diberikan tepat waktu, Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan cepat, Daya tanggap petugas memahami setiap kebutuhan pelanggan, Tersedia tempat kritik dan saran.

**Kata kunci** : CV. Rozitech Multimedia Indonesia, *Importance Peformance Analysis* (IPA), *Sevice Quality* (*Servqual*)

### ABSTRACT

*The progress of the internet is now an unavoidable need, starting with students, students, lecturers and so on starting to know and use the internet. This illustrates that the more the need for internet services, the more needs for internet services appear so that the competition for internet service providers is getting tougher, one of which is CV. Rozitech Multimedia Indonesia. 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 can be calculated between the average performance (perception) and the average score of service importance (expectations) for each *Servqual* dimension, such as *Tangible*, *Assurance*, *Reability*, *Responsivene* and *Empathy*. From the questionnaire by 95 respondents, it was found that the service quality of CV Rozitech Multimedia Indonesia currently needs to be improved. Attributes that need to be improved based on the IPA method are services provided on time, responsiveness of service personnel to serve complaints quickly, responsiveness of officers to understand every customer need, available place for criticism and suggestions.*

**Keywords** : CV. Rozitech Mulyimedia indonesia, *Importance Peformance Analysis* (IPA), *Sevice Quality* (*Servqual*)

---

### Jejak Artikel

Upload artikel : 19 Juni 2022

Revisi : 29 Juni 2022

Publish : 28 Juli 2022

---

### 1. PENDAHULUAN

Kemajuan dalam bidang teknologi dan informasi sangat berpengaruh dan tidak dapat dihindari pada kehidupan saat ini. Salah satu elemen kemajuan teknologi yang sangat

menonjol pada masa sekarang ini yaitu teknologi internet. Teknologi internet mempunyai peranan penting dalam semua sektor kegiatan manusia dimana internet

memberikan keunggulan seperti efisiensi biaya dan kecepatan informasi.

Kemajuan internet saat ini menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindarkan dari mulai kalangan pelajar, mahasiswa, dosen dan sebagainya mulai mengenal dan menggunakan internet. Hal ini menggambarkan bahwa semakin banyak kebutuhan akan jasa internet semakin banyak kebutuhan jasa layanan internet bermunculan sehingga persaingan jasa penyedia internet semakin ketat, salah satunya adalah CV Rozitech Multimedia Indonesia berlokasi di Jalan Poros Desa Leran Kecamatan Manyar Kabupaten adalah salah satu penyedia jasa layanan internet dengan jangkauan area Desa Leran, Desa Peganden dan Desa Banjarsari, jumlah pelanggan sekitar 2100 rumah sampai akhir september 2021

**Tabel 1.** Jumlah Pelanggan Jaringan Internet

| No               | Wilayah         | Total |
|------------------|-----------------|-------|
| 1                | Desa Leran      | 965   |
| 2                | Desa Peganden   | 630   |
| 3                | Desa Banjarsari | 505   |
| Jumlah Pelanggan |                 | 2100  |

Sumber : Data pelanggan jaringan internet CV Rozitech Multimedia Indonesia sampai akhir bulan September 2021

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya CV Rozitech Multimedia Indonesia harus terus berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan jaringan internet yang stabil dan mudah dijangkau, dikarenakan jaringan internet yang diberikan belum seluruhnya menggunakan kabel fiber, maka beberapa pelanggan masih mengalami internet tidak stabil seperti turunya kecepatan internet, internet tidak dapat terhubung, dan putusnya modem dengan jaringan internet. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas jaringan internet dsri pelsnggsn jaringan CV Rozitech Multimedia Indonesia, terlebih dahulu harus dianalisa apakah layanan yang dilakukan saat ini sesuai dengan harapan pengguna jaringan internet. Pelayanan yang berkualitas diberikan oleh perusahaan diperlukan untuk menarik keputusan pembelian atau mencapai tingkat kepuasan pelanggan (Marluthy, 2019).

Untuk membantu menganalisa masalah

pelayanan yang menjadi dasar prioritas perbaikan dalam memenuhi kepuasan pelanggan servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui faktor kualitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan atau dilakukan perbaikan (Fandi Tjiptono 2012). Pada metode servqual dapat dilakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi servqual, yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Ginting dan Halim, 2012). dengan melakukan identifikasi atribut untuk mendapatkan atribut-atribut mengenai kepuasan pengguna jaringan internet. Identifikasi atribut dilakukan melalui studi pustaka dengan mencari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kepuasan pengguna jaringan internet yang dapat dilihat pada tabel 2

**Tabel 2.** Atribut Tingkat Kualitas Pelayanan dari studi pustaka

| No | Dimensi               | Atribut   | Sumber       |
|----|-----------------------|---|--------------|
| 1  | <i>Tangible</i>       | Penampilan petugas rapi dan menarik                         | Ulkhq (2017) |
| 2  | <i>Realiability</i>   | Layanan diberikan tepat waktu                               | Ulkhq (2017) |
| 3  |                       | Layanan sesuai kebutuhan pelanggan                          | Ulkhq (2017) |
| 4  |                       | Harga yang di berikan sesuai dengan yang di Janjikan        | Ulkhq (2017) |
| 5  | <i>Responsiveness</i> | Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya    | Ulkhq (2017) |
| 6  | <i>Assurance</i>      | Tidak ada gangguan pada sistem layanan bila terjadi masalah | Ulkhq (2017) |
| 7  | <i>Empathy</i>        | Pelanggan dapat Informasi apabila ada layanan baru          | Ulkhq (2017) |
| 8  |                       | Tersedia tempat kritis dan saran                            | Ulkhq (2017) |

Untuk membandingkan antara expectation (harapan) dengan peformance (kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Importance Peformance Analysis* (IPA) (Hidayatullah, 2006). *Importance Performance Analysis* (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan

penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Penerapan teknik ini dimulai dengan identifikasi atribut-atribut yang relevan terhadap situasi pilihan yang diminati. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian, yaitu perbandingan skor kinerja perusahaan (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*). Tingkat kesesuaian ini nantinya akan menentukan urutan maupun prioritas faktor-faktor yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Nasution, 2005:63). Selanjutnya dari hasil analisis masalah pelayanan ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan jaringan internet di CV Rozitech Multimedia Indonesia.

## 2. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini dilakukan di CV. Rozitech Multimedia Indonesia yang berlokasi di Jalan Poros Desa Leran, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik adalah salah satu perusahaan penyedia jasa layanan internet. Penelitian ini dilakukan pada bulan september 2021 – november 2021. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan jaringan internet CV Rozitech Multimedia Indonesia, yaitu sebanyak 2.100 orang. Untuk menentukan besarnya jumlah sampel mengacu pada rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran untuk ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau dibutuhkan sebesar 10%

Berdasarkan rumus pengambilan sampel diatas maka sampel penelitian dapat di hitung sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{2100}{1 + 2100(0,1)^2} = 95,4 = 95$$

Jadi dari hasil perhitungan tersebut sampel yang diambil adalah 95 orang.

Setelah di dapatkan atribut dari studi pustaka dengan mencari atribut-atribut kepuasan pelanggan ke penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kepuasan pelanggan jaringan internet yang dapat dilihat pada tabel.2, maka dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner tahap 1 dengan melakukan wawancara terhadap konsumen CV Rozitech Multimedia Indonesia untuk mengetahui apakah atribut dari penelitian terdahulu yang telah ada telah mencukupi atau perlu diversi ulang dengan jumlah responden untuk kuesioner tahap 1 penelitian ini adalah sebanyak 30 responden, sesuai dasar statistik bahwa jumlah sampel minimum adalah lebih besar dari atau sama dengan 30 ( $n \geq 30$ ). Karena jumlah sampel lebih besar dari 30 akan memberikan lebih besar peluang untuk menghasilkan distribusi normal, sebagai salah satu asumsi yang mesti dipenuhi dalam analisa (statistika). Selain itu, pada kuesioner awal ini hanya dilakukan identifikasi variabel responden sehingga cukup terwakili dengan  $n \geq 30$ . Maka pada tahap I ini kuesioner yang disebar sebanyak 30 buah. Dari penyebaran kuesioner tahap 1 akan didapatkan atribut- atribut kepuasan konsumen yang menjadi faktor pengaruh bagi konsumen. Setelah didapatkan atribut dari studi pustaka dan dari kuisisioner hasil wawancara seperti pada tabel 3.

**Tabel 3** Tabel Atribut Tingkat Kualitas Pelayanan dari studi pustaka dan dari kuisisioner hasil wawancara

| No | Atribut   | Sumber        |           |
|----|---|---------------|-----------|
|    |   | Ulkhag (2017) | Wawancara |
|    | <b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>                                |               |           |
| 1  | Peralatan yang mendukung untuk proses layanan berfungsi dengan baik |               | √         |
| 2  | Kantor yang digunakan untuk pelayanan terasa nyaman                 |               | √         |
| 3  | Penampilan petugas rapi dan   | √             |           |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    | menarik   |   |   |
|    | <b>Keandalan (Reliability)</b>  |   |   |
| 4  | Akses internet cepat (sesuai paket yang digunakan)  |   | √ |
| 5  | Layanan yang diberikan tepat waktu  | √ |   |
| 6  | Layanan sesuai kebutuhan pelanggan  | √ |   |
| 7  | Harga yang di berikan sesuai dengan yang di janjikan  | √ |   |
|    | <b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>  |   |   |
| 8  | Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan cepat                                  |   | √ |
| 9  | Daya tanggap Petugas dalam menjelaskan kendala sangat bagus                                 |   | √ |
| 10 | Daya tanggap petugas memahami setiap kebutuhan pelanggan                                    |   | √ |
| 11 | Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya                                    | √ |   |
|    | <b>Jaminan (Assurance)</b>  |   |   |
| 12 | Kemudahan mendapat pelayanan dalam menghubungi <i>customer service</i> jika terjadi masalah |   | √ |
| 13 | Adanya garansi kepada pelanggan saat melakukan perbaikan atau pemasangan wifi               |   | √ |
| 14 | Tidak ada gangguan pada sistem layanan bila terjadi masalah                                 | √ |   |
|    | <b>Empati (Empathy)</b>   |   |   |
| 15 | Petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian                                |   | √ |
| 16 | Petugas ramah saat melayani pelanggan   |   | √ |
| 17 | Pelanggan dapat informasi apabila ada layanan baru  | √ |   |
| 18 | Tersedia tempat kritis dan saran  | √ |   |

Maka dilakukan penyusunan dan

penyebaran kuesioner. Kuesioner ini akan menyelesaikan mengenai kesejangan (gap) antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima, kesenjangan tersebut ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan. kesejangan (gap) ini merujuk pada penelitian terdahulu dari sumber *Parasurama, Zeithmal & Berry, 1996*. Sampel dalam penelitian ini yang diambil adalah sebanyak 95 orang pelanggan aktif yang menggunakan jaringan internet dari CV Rozitech Multimedia Indonesia dengan menggunakan skor penilain untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4.** Skor Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat kepuasan

| Tingkat Kepentingan  | Skor | Tingkat Kepuasan  |
|----------------------|------|-------------------|
| Sangat Penting       | 5    | Sangat Baik       |
| Penting              | 4    | Baik              |
| Cukup                | 3    | Cukup             |
| Tidak Penting        | 2    | Tidak Baik        |
| Sangat Tidak Penting | 1    | Sangat Tidak Baik |

Sumber : (Nurmalasari,2014).

Setelah dilakukan tahap penyusunan dan penyebaran kuesioner harapan dan kenyataan, selanjutnya dilakukan uji kecukupan data. Adapun uji kecukupan data yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Setelah kuisisioner diisi oleh responden langkah selanjutnya dilakukan uji validitas untuk mengetahui bahwa data dari setiap atribut telah valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pertanyaan dalam kuesioner tersebut tidak valid. jika data valid maka selanjutnya masuk ke uji reliabilitas, sedangkan jika data tidak valid maka kuisisioner harus diperbaiki dan disebar ulang ke responden.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah data dinyatakan valid, jika hasil uji reliabilitas dinyatakan *reliabel*, jika hasil perhitungan memiliki koefisien keandalan sebesar  $\alpha = 0,05$  atau lebih (Singaribun, 2006). Maka proses selanjutnya masuk ke pengolahan data dan jika data tidak *reliabel* maka data yang tidak *reliable* dihilangkan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Pengumpulan Data

Setelah dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner tahap 1 dengan mengambil 30 responden didapatkan atribut dari studi pustaka dan kuesioner dari hasil wawancara yang dapat dilihat pada tabel 3.1 yang sudah disetujui oleh pemilik atau owner dari CV Rozitech Multimedia Indonesia yang dapat dilihat pada lampiran 3, maka dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner tahap 2 dengan mengambil 95 responden pelanggan aktif jaringan internet dari CV Rozitech Multimedia Indonesia yang mengalami keluhan seperti turunya kecepatan internet atau sinyal lemah dan lambatnya penanganan apabila ada kerusakan pada unit. Kuesioner tahap ini terdiri dari data umum mengenai tingkat persepsi dan ekspektasi dengan menggunakan contoh penilain pada tabel 4. setelah di dapat nilai sampel hasil penyebaran kuesioner dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui data valid dan reliabel.

#### 3.2. Uji Validitas Uji Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Sebelum nilai sampel hasil kuesioner diolah lebih lanjut, perlu dilakukan pengujian uji validitas terhadap hasil yang diperoleh. Uji validitas yang dilakukan adalah dengan menghitung koefisien korelasi antara skor tiap atribut untuk setiap responden dengan skor total jawaban dari masing-masing responden, perhitungan dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *Microsoft excel*. Perhitungan selanjutnya yaitu :

##### 1. Menentukan nilai $r_{tabel}$

$$Df = n - 2$$

Df = 95 - 2 = 93, dan tingkat signifikan 5 % sehingga di peroleh nilai

$$r_{tabel} = 0,201$$

##### 2. Menentukan $r_{hitung}$

Nilai  $r_{hitung}$  diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan software SPSS. Dalam perhitungan manual uji validitas seperti contoh perhitungan

berikut ini:

$$r = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X * \Sigma Y)}{\sqrt{[N * \Sigma X^2 - \Sigma X^2][N * \Sigma Y^2 - \Sigma Y^2]}}$$

$$r = \frac{95(29548) - (395 * 7017)}{\sqrt{[95 * 16977^2 - 395^2][95 * 524905^2 - 7017^2]}}$$

$$r = \frac{35345}{\sqrt{3257690340}}$$

$$r = \frac{35345}{57076,18}$$

$$r = 0,619$$

3. Pengambilan keputusan dapat dilihat pada tabel 5 dan tabel 6

Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka atribut atau item kuisioner dinyatakan valid

Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka atribut atau item kuisioner dinyatakan tidak valid

**Tabel 5.** Validitas Kuesioner Servqual  
Presepsi

| No | Kode    | Atribut  | R hitung | R tabel | Keterangan |
|----|---------|--|----------|---------|------------|
|    |         | <b>Bukti Fisik (Tangible)</b>                                      |          |         |            |
| 1  | TANG 01 | Memiliki kantor yang nyaman  | 0,619    | 0,201   | Valid      |
| 2  | TANG 02 | Penampilan petugas rapi dan menarik                                | 0,650    | 0,201   | Valid      |
| 3  | TANG 03 | Peralatan yang mendukung untuk poses layanan berfungsi dengan baik | 0,522    | 0,201   | Valid      |
|    |         | <b>Keandalan (Reliability)</b>                                     |          |         |            |
| 4  | REL01   | Layanan diberikan tepat waktu                                      | 0,612    | 0,201   | Valid      |
| 5  | REL02   | Layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan                          | 0,472    | 0,201   | Valid      |
| 6  | REL03   | Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan                 | 0,273    | 0,201   | Valid      |
| 7  | REL04   | Akses internet cepat (sesuai paket yang digunakan)                 | 0,600    | 0,201   | Valid      |
|    |         | <b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>                               |          |         |            |

|    |       |  |       |           |       |
|----|-------|--|-------|-----------|-------|
| 8  | RES01 | Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya                             | 0,545 | 0,20<br>1 | Valid |
| 9  | RES02 | Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan cepat                           | 0,580 | 0,20<br>1 | Valid |
| 10 | RES03 | Daya tanggap petugas dalam menjelaskan kendala sangat bagus                          | 0,643 | 0,20<br>1 | Valid |
| 11 | RES04 | Daya tanggap petugas memahami setiap kebutuhan pelanggan                             | 0,658 | 0,20<br>1 | Valid |
|    |       | <b>Jaminan (Assurance)</b>   |       |           |       |
| 12 | ASS01 | Tidak ada gangguan pada sistem layanan bila terjadi masalah                          | 0,719 | 0,20<br>1 | Valid |
| 13 | ASS02 | Kemudahan mendapat pelayanan dalam menghubungi customer service jika terjadi masalah | 0,581 | 0,20<br>1 | Valid |
| 14 | ASS03 | Adanya garansi kepada pelanggan saat melakukan perbaikan atau pemasangan wifi        | 0,728 | 0,20<br>1 | Valid |
|    |       | <b>Empati (Empathy)</b>  |       |           |       |
| 15 | EMP01 | Pelanggan dapat Informasi apabila ada layanan baru                                   | 0,737 | 0,20<br>1 | Valid |
| 16 | EMP02 | Tersedia tempat kritis dan saran   | 0,545 | 0,20<br>1 | Valid |
| 17 | EMP03 | Petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian                         | 0,730 | 0,20<br>1 | Valid |
| 18 | EMP04 | Petugas ramah  | 0,725 | 0,20      | Valid |

|  |  |                         |  |   |  |
|--|--|-------------------------|--|---|--|
|  |  | saat melayani pelanggan |  | 1 |  |
|--|--|-------------------------|--|---|--|

Sumber : Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS

**Tabel 6.** Validitas Kuesioner Servqual Ekspetasi

| No | Kode   | Atribut  | R hitung | R tabel   | Keterangan |
|----|--------|--|----------|-----------|------------|
|    |        | <b>Bukti Fisik (Tangible)</b>                                      |          |           |            |
| 1  | TANG01 | Meiliki kantor yang nyaman   | 0,600    | 0,20<br>1 | Valid      |
| 2  | TANG02 | Penampilan petugas rapi dan menarik                                | 0,576    | 0,20<br>1 | Valid      |
| 3  | TANG03 | Peralatan yang mendukung untuk poses layanan berfungsi dengan baik | 0,525    | 0,20<br>1 | Valid      |
|    |        | <b>Keandalan (Reliability)</b>                                     |          |           |            |
| 4  | REL01  | Layanan diberikan tepat waktu                                      | 0,707    | 0,20<br>1 | Valid      |
| 5  | REL02  | Layanan sesuai kebutuhan pelanggan                                 | 0,502    | 0,20<br>1 | Valid      |
| 6  | REL03  | Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan                 | 0,497    | 0,20<br>1 | Valid      |
| 7  | REL04  | Akses internet cepat (sesuai paket yang digunakan)                 | 0,358    | 0,20<br>1 | Valid      |
|    |        | <b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>                               |          |           |            |
| 8  | RES01  | Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya           | 0,629    | 0,20<br>1 | Valid      |
| 9  | RES02  | Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan               | 0,682    | 0,20<br>1 | Valid      |

|    |       |   |       |           |       |
|----|-------|---|-------|-----------|-------|
|    |       | cepat   |       |           |       |
| 10 | RES03 | Daya tanggap petugas dalam menjelaskan kendala sangat bagus                                 | 0,625 | 0,20<br>1 | Valid |
| 11 | RES04 | Daya tanggap petugas memahami setiap kebutuhan pelanggan                                    | 0,724 | 0,20<br>1 | Valid |
|    |       | <b>Jaminan (Assurance)</b>  |       |           |       |
| 12 | ASS01 | Tidak ada gangguan pada sistem layanan bila terjadi masalah                                 | 0,585 | 0,20<br>1 | Valid |
| 13 | ASS02 | Kemudahan mendapat pelayanan dalam menghubungi <i>customer service</i> jika terjadi masalah | 0,703 | 0,20<br>1 | Valid |
| 14 | ASS03 | Adanya garansi kepada pelanggan saat melakukan perbaikan atau pemasangan wifi               | 0,471 | 0,20<br>1 | Valid |
|    |       | <b>Empati (Empathy)</b>   |       |           |       |
| 15 | EMP01 | Pelanggan dapat Informasi apabila ada layanan baru  | 0,710 | 0,20<br>1 | Valid |
| 16 | EMP02 | Tersedia tempat kritis dan saran  | 0,633 | 0,20<br>1 | Valid |
| 17 | EMP03 | Petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian                                | 0,514 | 0,20<br>1 | Valid |
| 18 | EMP04 | Petugas ramah saat melayani pelanggan   | 0,613 | 0,20<br>1 | Valid |

Sumber : Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam perhitungan manual uji reliabilitas seperti contoh perhitungan berikut ini :

1. Perhitungan varians dari tiap pertanyaan dengan menggunakan rumus :

$$\Sigma s_t^2 = \frac{\Sigma x^2 - \frac{(\Sigma x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan :

$S^2$  = Standar deviasi dari tes

$(\Sigma x)^2$  = Kuadrat jumlah skor yang diperoleh

$\Sigma x^2$  = Jumlah kuadrat skor yang diperoleh

$N$  = Banyaknya subjek atau pertanyaan

$$\Sigma s_t^2 = \frac{29807^2 - \frac{(395)^2}{95}}{95} = 0,55$$

Cara yang sama di lakukan pada perhitungan untuk pertanyaan selanjutnya, hingga pertanyaan ke-18. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7.** Hasil Rekapitulasi Varians

| Pertanyaan | $S^2 =$ Varians |
|------------|-----------------|
| 1          | 0,55            |
| 2          | 0,59            |
| 3          | 0,46            |
| 4          | 0,55            |
| 5          | 0,39            |
| 6          | 0,21            |
| 7          | 0,55            |
| 8          | 0,48            |
| 9          | 0,50            |
| 10         | 0,59            |
| 11         | 0,60            |
| 12         | 0,66            |
| 13         | 0,52            |
| 14         | 0,67            |
| 15         | 0,68            |
| 16         | 0,47            |
| 17         | 0,67            |
| 18         | 0,66            |
| Total      | 9,8             |

2. Selanjutnya dilakukan perhitungan varians total dengan mengambil nilai  $\Sigma x^2$  dan  $(\Sigma x)^2$

$$s_t^2 = \frac{29807^2 - \frac{(7017)^2}{95}}{95} = 5128$$

3. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan rumus :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( 1 - \frac{\Sigma \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r = Koefisien reliabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

$\Sigma \sigma_t^2$  = Total varian butir

$\sigma_t^2$  = Total varian total

$$r = \left( \frac{18}{18-1} \right) * \left( 1 - \frac{9,8}{5128} \right) = 0,903$$

Uji reliabilitas menggunakan program SPSS yang dapat dilihat pada tabel 7 dan tabel 8 dengan melakukan uji statistik koefisien reliabilitas Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila koefisien Cronbach Alpha > 0,60 (Ghozali, 2013: 48).

**Tabel 7.** Reliabilitas Kuesioner *Servqual* Persepsi SPSS

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,903                   | 18         |

**Tabel 8.** Reliabilitas Kuesioner *Servqual* Ekspetasi SPSS

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,890                   | 18         |

Pada tabel menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas memiliki nilai koefisien Cronbach Alpha cukup besar karena nilainya > 0,60. Berdasarkan pengujian uji validitas dan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa seluruh item telah valid dan

reliabel, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap pengolahan data.

### 3.3. Pengolahan Data

#### 3.3.1 Perhitungan *Service Quality* (*Servqual*)

1. Perhitungan Tingkat Kepuasan

Nilai ini didapat dengan merata-rata seluruh nilai dari tiap-tiap atribut nilai Presepsi dan Ekspetasi dengan contoh perhitungan :

Nilai Presepsi :

$$\frac{(1x1) + (1x2) + (12x3) + (49x4) + (32x5)}{95} = 4,15$$

Nilai Ekspetasi :

$$\frac{(0x1) + (1x2) + (5x3) + (32x4) + (57x5)}{95} = 4,52$$

**Tabel 9.** Perhitungan Tingkat Kepuasan

| No | Kode    | Atribut  | Ekspetasi |           | Presepsi |           |
|----|---------|--|-----------|-----------|----------|-----------|
|    |         |  | Jumlah    | Rata-rata | Jumlah   | Rata-rata |
|    |         | <b>Bukti Fisik (Tangible)</b>                                      |           |           |          |           |
| 1  | TANG 01 | Memiliki kantor yang nyaman  | 430       | 4,52      | 395      | 4,15      |
| 2  | TANG 02 | Penampilan petugas rapi dan menarik                                | 424       | 4,46      | 386      | 4,06      |
| 3  | TANG 03 | Peralatan yang mendukung untuk poses layanan berfungsi dengan baik | 426       | 4,48      | 407      | 4,28      |
|    |         | <b>Keandalan (Reliability)</b>                                     |           |           |          |           |



|    |       |   |     |      |     |      |
|----|-------|---|-----|------|-----|------|
|    |       | )   |     |      |     |      |
| 4  | REL01 | Layanan diberikan tepat waktu                               | 436 | 4,58 | 372 | 3,91 |
| 5  | REL02 | Layanan sesuai kebutuhan pelanggan                          | 423 | 4,45 | 388 | 4,08 |
| 6  | REL03 | Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan          | 416 | 4,37 | 396 | 4,16 |
| 7  | REL04 | Akses internet cepat (sesuai paket yang digunakan)          | 440 | 4,63 | 424 | 4,46 |
|    |       | <b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>                        |     |      |     |      |
| 8  | RES01 | Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya    | 430 | 4,52 | 401 | 4,22 |
| 9  | RES02 | Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan cepat  | 436 | 4,58 | 384 | 4,04 |
| 10 | RES03 | Daya tanggap petugas dalam menjelaskan kendala sangat bagus | 428 | 4,50 | 401 | 4,22 |

|    |       |   |     |      |     |      |
|----|-------|---|-----|------|-----|------|
| 11 | RES04 | Daya tanggap petugas memahami setiap kebutuhan pelanggan                                | 436 | 4,58 | 385 | 4,05 |
|    |       | <b>Jaminan (Assurance)</b>  |     |      |     |      |
| 12 | ASS01 | Tidak ada gangguan pada sistem layanan bila terjadi masalah                             | 436 | 4,58 | 399 | 4,20 |
| 13 | ASS02 | Kemudahan mendapatkan pelayanan dalam menghubungi customer service jika terjadi masalah | 442 | 4,65 | 401 | 4,22 |
| 14 | ASS03 | Adanya garansi kepada pelanggan saat melakukan perbaikan atau pemasangan wifi           | 420 | 4,42 | 379 | 3,98 |
|    |       | <b>Empati (Empathy)</b>   |     |      |     |      |
| 15 | EMP01 | Pelanggan dapat Informasi apabila ada layanan baru                                      | 408 | 4,29 | 364 | 3,83 |
| 16 | EMP02 | Tersedia tempat kritis dan  | 442 | 4,65 | 383 | 4,03 |

|    |       |  |     |      |     |      |
|----|-------|--|-----|------|-----|------|
|    |       | saran  |     |      |     |      |
| 17 | EMP03 | Petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian | 417 | 4,38 | 380 | 4,00 |
| 18 | EMP04 | Petugas ramah saat melayani pelanggan                        | 413 | 4,34 | 373 | 3,92 |

Sumber : Pengolahan data menggunakan perangkat lunak Microsoft excel

## 2. Perhitungan Gap

Berikut ini akan ditampilkan hasil pengolahan data kuesioner dengan metode *service quality* berupa data tingkat persepsi dan ekspektasi pada masing-masing atribut. Berikut merupakan contoh perhitungan nilai gap pada atribut peralatan yang mendukung layanan berfungsi dengan baik.

$$GS = PS - ES$$

$$= 4,15 - 4,52 = -0,37$$

Dimana :

PS (*Perception Score*) = Rata-rata persepsi

ES (*Expectation Score*) = Rata-rata ekspektasi

Berikut ini adalah hasil rekapitulasi perhitungan gap tiap atributnya.

**Tabel 10.** Nilai Gap *Servqul*

| No | Kode | Atribut                         | Rata-rata Persepsi | Rata-rata Ekspektasi | Gap   | rank |
|----|------|---------------------------------|--------------------|----------------------|-------|------|
|    |      | <b>Bukti Fisik (Tangibible)</b> |                    |                      |       |      |
| 1  | TANG | Memiliki                        | 4,15               | 4,52                 | -0,37 | 12   |

|   |         |  |      |      |       |    |
|---|---------|--|------|------|-------|----|
|   | 01      | kantor yang nyaman   |      |      |       |    |
| 2 | TANG 02 | Penampilan petugas rapi dan menarik                                | 4,06 | 4,46 | -0,40 | 9  |
| 3 | TANG 03 | Peralatan yang mendukung untuk poses layanan berfungsi dengan baik | 4,28 | 4,48 | -0,20 | 17 |
|   |         | <b>Keandalan (Reliability)</b>                                     |      |      |       |    |
| 4 | REL01   | Layanan diberikan tepat waktu                                      | 3,91 | 4,58 | -0,67 | 1  |
| 5 | REL02   | Layanan sesuai kebutuhan pelanggan                                 | 4,08 | 4,45 | -0,37 | 13 |
| 6 | REL03   | Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan                 | 4,16 | 4,37 | -0,21 | 16 |
| 7 | REL04   | Akses internet cepat (sesuai paket yang digunakan)                 | 4,46 | 4,63 | -0,17 | 18 |
|   |         | <b>Daya Tanggap (Responsiv)</b>                                    |      |      |       |    |

|    |       |   |      |      |       |    |
|----|-------|---|------|------|-------|----|
|    |       | <i>ness)</i>  |      |      |       |    |
| 8  | RES01 | Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya    | 4,22 | 4,52 | -0,30 | 14 |
| 9  | RES02 | Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan cepat  | 4,04 | 4,58 | -0,54 | 3  |
| 10 | RES03 | Daya tanggap petugas dalam menjelaskan kendala sangat bagus | 4,22 | 4,50 | -0,28 | 15 |
| 11 | RES04 | Daya tanggap petugas memahami setiap kebutuhan pelanggan    | 4,05 | 4,58 | -0,53 | 4  |
|    |       | <b>Jaminan (Assurance)</b>                                  |      |      |       |    |
| 12 | ASS01 | Tidak ada gangguan pada sistem layanan bila terjadi masalah | 4,20 | 4,58 | -0,38 | 10 |
| 13 | ASS02 | Kemudahan mendapat pelayana                                 | 4,22 | 4,65 | -0,43 | 7  |

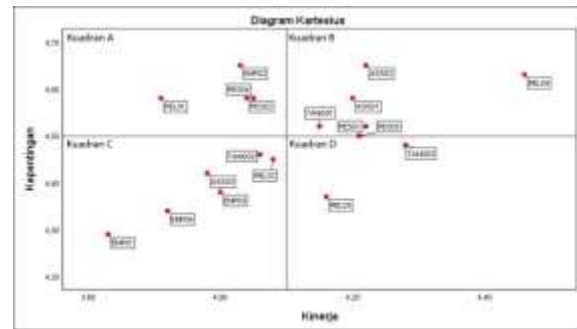
|    |       |   |      |      |       |    |
|----|-------|---|------|------|-------|----|
|    |       | n dalam menghubungi <i>customer service</i> jika terjadi masalah              |      |      |       |    |
| 14 | ASS03 | Adanya garansi kepada pelanggan saat melakukan perbaikan atau pemasangan wifi | 3,98 | 4,42 | -0,44 | 6  |
|    |       | <b>Empati (Empathy)</b>   |      |      |       |    |
| 15 | EMP01 | Pelanggan dapat Informasi apabila ada layanan baru                            | 3,83 | 4,29 | -0,46 | 5  |
| 16 | EMP02 | Tersedia tempat kritis dan saran  | 4,03 | 4,65 | -0,62 | 2  |
| 17 | EMP03 | Petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian                  | 4,00 | 4,38 | -0,38 | 11 |
| 18 | EMP04 | Petugas ramah saat melayani pelanggan   | 3,92 | 4,34 | -0,42 | 8  |

Sumber : Pengolahan data menggunakan perangkat lunak Microsoft excel

Nilai gap negatif mengindikasikan bahwa harapannya tidak terpenuhi dikarenakan setiap atribut memiliki nilai negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan CV. Rozitech Multimedia Indonesia belum memuaskan.

### 3.3.2 Perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Setelah diketahui *score servqual* selanjutnya dilakukan analisis kepentingan-kinerja. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi atribut kualitas pelayanan jaringan internet berdasarkan harapan mengenai tingkat kepentingan (ekspektasi) dan kinerja (persepsi) menurut pengguna. Sebelum menjabarkan kedalam diagram kartesius, terlebih dahulu mengetahui tingkat kepentingan-kinerja yang didapat dari rata-rata dari ekspektasi atau tingkat kepentingan dari masing-masing responden Untuk menjabarkan tiap atribut kedalam diagram kartesius data yang diperlukan adalah nilai rata-rata Persepsi dan nilai rata-rata Ekspektasi dari seluruh responden yang telah diketahui pada tabel 10 serta menunjukkan hasil X dan Y yang menjadi perpotongan dua buah garis untuk membagi kuadran menjadi 4 bagian, kemudian selanjutnya dari hasil rata-rata tersebut di buatlah diagram kartesius untuk melihat atribut mana saja yang menempati kuadran A, kuadran B, kuadran C, Kuadran D titik-titik yang terletak di masing-masing kuadran diperoleh dari rata-rata performance(x) dan rata-rata importance(y). Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), dimana X merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor performance dibagi banyaknya atribut pertanyaan dan Y adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor importance dibagi banyaknya atribut pertanyaan, sehingga akan diketahui letak kuadran dari masing-masing atribut. penelitian ini menggunakan *software SPSS* sebagai aplikasi pembantu dalam menggambar diagram kartesius dan dihasilkan seperti gambar 1 :



**Gambar 4.1** Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius

Sumber : pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS

Dari Uraian diagram kartesius diatas yang masuk kedalam kuadran A yaitu prioritas utama dimana responden merasakan atribut tersebut sangat penting tetapi merasakan tidak puas terhadap *performance* CV Rozitech Multimedia Indonesia. Adapun atribut tersebut adalah :

- 1) REL01 : Layanan diberikan tepat waktu (-0,67)
- 2) RES02 : Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan cepat (-0,54)
- 3) RES04 : Daya tanggap petugas memahami setiap kebutuhan pelanggan (-0,54)
- 4) EMP02 : Tersedia tempat kritis dan saran (-0,62)

Sedangkan pada kuadran B pengguna jaringan internet menganggap atribut pada kuadran ini sangat penting dan sangat memuaskan sehingga atribut ini wajib untuk dipertahankan. atribut-atribut ini antara lain :

- 1) TANG01 : Memiliki kantor yang nyaman (-0,37)
- 2) REL04 : Akses internet cepat (sesuai paket yang digunakan) (-0,17)
- 3) RES01 : Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya (-0,30)
- 4) RES03 : Daya tanggap petugas dalam menjelaskan kendala sangat bagus (-0,28)
- 5) ASS01 : Tidak ada gangguan pada sistem layanan bila terjadi masalah (-0,38)
- 6) ASS02 : Kemudahan mendapat pelayanan dalam menghubungi *customer service* jika terjadi masalah (-0,43)

Pada kuadran C menunjukkan beberapa

atribut yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga pengguna bersikap biasa-biasa saja, atribut yang ada pada kuadran C antara lain :

- 1) TANG02 : Penampilan petugas rapi dan menarik (-0,40)
- 2) REL02 : Layanan sesuai kebutuhan pelanggan (-0,37)
- 3) ASS03 : Adanya garansi kepada pelanggan saat melakukan perbaikan atau pemasangan wifi (-0,44)
- 4) EMP01 : Pelanggan dapat Informasi apabila ada layanan baru (-0,46)
- 5) EMP03 :Petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian (-0,38)
- 6) EMP04 : Petugas ramah saat melayani pelanggan (-0,42)

Sedangkan pada kuadran terakhir yaitu kuadran D terdapat atribut yang menunjukkan faktor yang kurang penting namun pengguna sangat puas antara lain :

- 1) TAMG03 : Peralatan yang mendukung untuk poses layanan berfungsi dengan baik Fasilitas kantor penyedia layanan nyaman (-0,20)
- 2) REL03 : Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (-0,21)

Untuk pengelompokan atribut pelayanan dengan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* sesuai letak diagram dapat dilihat tabel 11.

**Tabel 11.** Letak kuadran Atribut

| No | Kode   | Atribut  | Letak Kuadran Atribut |
|----|--------|--|-----------------------|
|    |        | <b>Bukti Fisik (Tangible)</b>                                      |                       |
| 1  | TANG01 | Meiliki kantor yang nyaman   | B                     |
| 2  | TANG02 | Penampilan petugas rapi dan menarik                                | C                     |
| 3  | TANG03 | Peralatan yang mendukung untuk poses layanan berfungsi dengan baik | D                     |
|    |        | <b>Keandalan (Reliability)</b>                                     |                       |
| 4  | REL01  | Layanan diberikan tepat waktu                                      | A                     |
| 5  | REL02  | Layanan sesuai kebutuhan pelanggan                                 | C                     |

|    |       |   |   |
|----|-------|---|---|
| 6  | REL03 | Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan  | D |
| 7  | REL04 | Akses internet cepat (sesuai paket yang digunakan)  | B |
|    |       | <b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>  |   |
| 8  | RES01 | Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya                                    | B |
| 9  | RES02 | Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan cepat                                  | A |
| 10 | RES03 | Daya tanggap petugas dalam menjelaskan kendala sangat bagus                                 | B |
| 11 | RES04 | Daya tanggap petugas memahami setiap kebutuhan pelanggan                                    | A |
|    |       | <b>Jaminan (Assurance)</b>  |   |
| 12 | ASS01 | Tidak ada gangguan pada sistem layanan bila terjadi masalah                                 | B |
| 13 | ASS02 | Kemudahan mendapat pelayanan dalam menghubungi <i>customer service</i> jika terjadi masalah | B |
| 14 | ASS03 | Adanya garansi kepada pelanggan saat melakukan perbaikan atau pemasangan wifi               | C |
|    |       | <b>Empati (Empathy)</b>   |   |
| 15 | EMP01 | Pelanggan dapat Informasi apabila ada layanan baru  | C |
| 16 | EMP02 | Tersedia tempat kritis dan saran  | A |
| 17 | EMP03 | Petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian                                | C |
| 18 | EMP04 | Petugas ramah saat melayani pelanggan   | C |

#### 4. KESIMPULAN

Dilihat dari hasil analisa dan pengolahan data, maka sesuai dengan tujuan penelitian dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

Semua atribut kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan pada CV Rozitech

Multimedia Indonesia kinerjanya belum memuaskan, hal ini dapat diketahui dari lima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai kesenjangan (*gap*) negatif dimana rata-rata *gap score* dari nilai tertinggi sampai terkecil. REL01 : Layanan diberikan tepat waktu (-0,67), EMP02 : Tersedia tempat kritis dan saran (-0,62), RES02 : Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan cepat (-0,54), RES04 : Daya tanggap petugas saat melayani kebutuhan pelanggan (-0,53), EMP01 : Pelanggan dapat informasi apabila ada layanan baru (-0,46), ASS03 : Adanya garansi kepada pelanggan saat melakukan perbaikan atau pemasangan wifi (-0,44), ASS02 : Kemudahan mendapat pelayanan dalam menghubungi *customer service* jika terjadi masalah (-0,43), EMP04 : Petugas ramah saat melayani pelanggan (-0,42), TANG02 : Penampilan petugas rapi dan menarik (-0,40), ASS01 : Tidak ada gangguan pada sistem layanan bila terjadi masalah (-0,38), EMP03 : Petugas dalam memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian (-0,38), TANG01 : Memiliki kantor yang nyaman (-0,37), REL02 : Layanan sesuai kebutuhan pelanggan (-0,37), RES01 : Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya (-0,30), RES03 : Daya tanggap petugas dalam menjelaskan kendala sangat bagus (-0,28), REL03 : Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan (-0,21), TANG03 : Peralatan yang mendukung untuk proses layanan berfungsi dengan baik (-0,20), REL04 : Akses internet cepat (sesuai paket yang digunakan) (-0,17)

Yang menjadi penunjang dalam perbaikan kualitas pelayanan dari matrik IPA diperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas pelayanan yaitu atribut pada Kuadran A terdiri dari :

- Layanan diberikan tepat waktu (REL01)
- Daya tanggap petugas layanan melayani keluhan dengan cepat (RES02)
- Daya tanggap petugas memahami setiap kebutuhan pelanggan (RES04)
- Tersedia tempat kritik dan saran (EMP01)

Usulan perbaikan yang diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdapat 4 prioritas kualitas pelayanan adalah Perusahaan sebaiknya melakukan training

kepada setiap karyawan mengenai bagaimana cara melayani pelanggan dengan cepat dan tepat. Perusahaan diharapkan memberikan training untuk menambah skill karyawan agar dapat menangani keluhan karyawan dengan cepat. Perusahaan sebaiknya memberikan briefing dan training pada karyawan tentang cara melayani pelanggan dengan tepat waktu. Perusahaan sebaiknya memberikan kotak tempat kritik dan saran agar apa yang pelanggan keluhkan bisa tersampaikan ke perusahaan dan buat evaluasi perusahaan kedepannya.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Ketut, S. (2012). Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja Dan Kualitas Pelayanan). *Dinamika Manajemen*, Vol 3, No 1.
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). *Menejemen Pemasaran*. Edisi 1.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martillia, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance Performance Analysis*. *American Marketing Association*.
- Muttaqin, Fadhlan., Hidayat, Rahmat. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Indihome pada Generasi Z di Kota Bandung 2018. Universitas Telkom.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality and its Implication For Future Research. *Journal of Marketing*, Vol 49.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1996). Reassessment of Expectation as a Comparison Standar in Measure Service Quality : Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol 58.
- 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.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandora, G. (2011). *Servqual And Satifaction* . Yogyakarta: Andi, Edisi 3.
- Ulkhah, M. M., Barus M. P. Br. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL : Studi Kasus Layanan Indihome PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Regional 1 Sumatera. *Sistem dan Manajemen Industri*, Vol a No 2.
- 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
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Imporance Performance Analysis (IPA) Pada PT Media Purnama Engineering. *Manajemen Industri Dan Logistik*, Vol 1, No 2.
- Winanda, A. P., & Sriyanto. (2015). Analisis Kualitas pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (*Service Quality*) Dan IPA (*Importance Perfromance Analysis*) Studi Kasus Restoran Olive Fried Chiken, *Fokus Manajemen Bisnis* Vol 5, No 2.
- Ramadhon, M., Andesta, D., & ., H. (2022, July 6). Evaluasi Servqual Menggunakan Metode IPA dan Analisis GAP di Departemen X (Studi Kasus: PT. X). *Jurnal Penelitian Enjiniring*, 25(2), 99-105. Retrieved from <https://cot.unhas.ac.id/journals/index.php/jpe/article/view/1404>