

## **ANALISIS KEPUASAN DAN KEPENTINGAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI PT.GREATWAYS ENGINEERING SERVICE DENGAN METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS,DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT**

AHMAD HASYMI KURNIAWAN  
PT. Great ways Engineering Service  
Arningmoe08@gmail.com

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the service attributes that customers expect PT. GREAT WAYS SERVICE ENGINEERING services in order to improve the previous system. The data because there is a decreased demand, the company will perform the analysis of the decline in demand, from enterprise data last 3 months there is a complaint of services performed by an employee or technician PT. GREAT WAYS ENGINEERING SERVICE, among other complaints are, hours of service are not timely, not timely report delivery, inspection is incomplete or unresolved. With respect to these problems, there search performed using Service Quality (ServQual), Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment which aims to determine the attributes and services of interest to consumer satisfaction.

**Keywords:** Service Quality(ServQual), Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan yang diharapkan konsumen PT. GREATWAYS ENGINEERING SERVICE guna untuk memperbaiki system pelayanan sebelumnya. Dikarenakan terdapat data permintaan yang menurun, perusahaan akan melakukan analisa terjadinya penurunan permintaan tersebut, dari data perusahaan 3 bulan terakhir terdapat keluhan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan atau teknisi PT. GREAT WAYS ENGINEERING SERVICE, keluhan tersebut diantara lain adalah, jam pelayanan yang tidak tepat waktu, pengiriman *report* tidak tepat waktu, inspection tidak lengkap atau tidak terselesaikan. sehubungan Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*, *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Deployment* yang bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan yang menjadi kepentingan dan kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** *Service Quality (ServQual)*, *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Deployment*

### **PENDAHULUAN**

Hubungan atau kerjasama PT.GREAT WAYS ENGINEERING SERVICE dengan para penerima jasa sudah berjalan kurang lebih 1

tahun dalam bidang pelayanan jasa *inspection*, dari data perusahaan yang ada di bawah ini terdapat penurunan atau tidak konsistensinya permintaan pelayanan *inspection* dari *customers*.

**Tabel 1** data perusahaan tentang permintaan pelayanan per-satu tahun

Bulan	Jumlah permintaan pelayanan
April 2012	30 kali
Mei 2013	30 kali
Juni 2012	13 kali
July 2012	30 kali
Agustus 2012	6 kali
September 2012	19 kali
Oktober 2012	45 kali

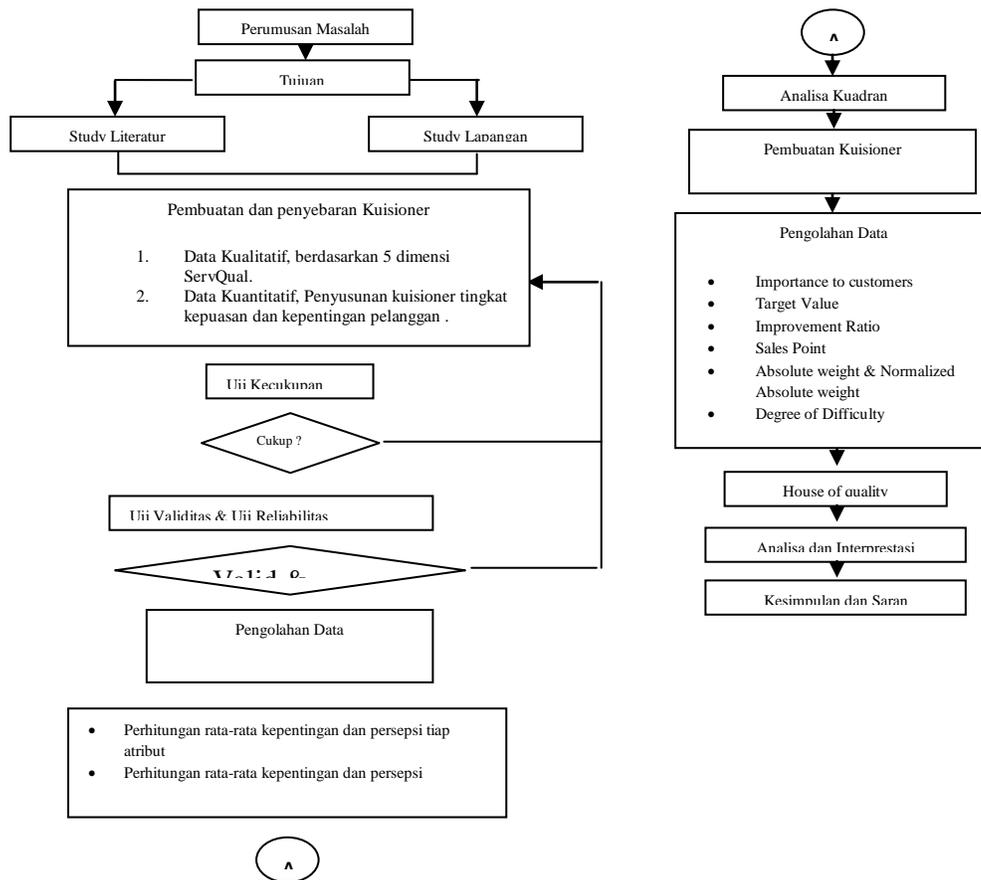
November	50 kali
Desember 2012	28 kali
January 2013	15 kali
Febuary 2013	10 kali
Maret 2013	12 kali

Sumber data: permintaan pelayanan PT.Wilmar per satu tahun

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*, *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Development*. Pendekatan *Servqual* digunakan untuk menentukan atribut serta mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dengan persepsi konsumen terhadap suatu pelayanan. Out put dari *Servqual* di integrasikan terhadap metode *Importance Performance Analysis* untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu atribut pelayanan dengan menggunakan dua

kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Dan out put dari *Importance Performance Analysis* di integrasikan kembali dalam metode *Quality Function Development* yang bertujuan untuk memudahkan dalam perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan serta dengan jelas dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Penelitian dengan beberapa metode ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan seperti yang diharapkan oleh para konsumen.

## METODOLOGI



Gambar 1. Flow penelitian

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, pengumpulan data kualitatif yang berupa data-data yang termasuk dalam atribut pelayanan yang dibutuhkan dalam sistem pelayanan PT. GREATWAYS ENGINEERING SERVICE dilakukan dengan metode *Servqual*. Atribut layanan tersebut

diturunkan (*breakdown*) kedalam lima dimensi kualitas pelayanan *Service Quality* yaitu: *Tangible, Reliability, responsiveness, dan Emphaty*. Dimensi Kualitas pelayanan di PT.GREATWAYS ENGINEERING dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3 Dimensi pelayanan PT. GREATWAYS ENGINEERING**

Keandalan (Reliability)	1. Tekhnisi melakukan <i>inspection</i> sesuai <i>scope</i> pekerjaan dengan benar.
	2. Hasil dari <i>inspection</i> lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i> .
	3. Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevaluasi suatu produk
	4. Kemampuan tekhnisi dalam melayanipelanggan.
	5. Pengiriman report pekerjaan tepat waktu
Tanggapan (Responsive)	6. Selalu memberitahu pelnggan tentang kapan <i>inspection</i> akan dilaksanakan.
	7. Pelayanan tepat waktu.
	8. Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari pelanggan.
	9. Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan
Jaminan (Assurance)	10. Kecepatan tekhnisi dalam merespon permintaan pelanggan
	11. Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.
	12. Bersedia melakukan <i>inspection</i> ulang jika ada kesalahan <i>inspection</i> dari pihak tekhnisi.
Empati (Empaty)	13. Attitude tekhnisi yang selalu sopan dan ramah.
	14. Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.
	15. Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>
	16. Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.
Wujud (Tangible)	17. Jam pelayanan yang fleksibel
	18. Kamera sentinel anti radiasi.
	19. Kualitas film terbaik.
	20. Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.
	21. Survey metter yang selalu ada disetiap <i>inspection</i> , untuk mengetahui jarak aman radiasi.
	22. Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .
	23. Tekhnisi bersertifikat sesuai <i>scope</i> pekerjaan.

Sumber: Lima dimensi kualitas pelayanan *ServiceQuality*

jadi jumlah data minimum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 55

kuisisioner, pada penelitian ini jumlah sample yang digunakan adalah sebanyak 77 responden

sehingga telah memenuhi syarat kecukupan Bernoulli, untuk lebih jelasnya dapat dilihat

tabel di bawah ini

**Tabel 4 jumlah sample yang digunakan dalam penelitian**

Jumlah kuisisioner yang disebar	Kuisisioner tidak kembali	Kuisisioner sah
80	3	77

**Pengumpulan data Kuantitatif**

Setelah atribut-atribut yang berhubungan dengan kualitas pelayanan diketahui dengan metode Servqual, maka langkah selanjutnya adalah bagaimana cara mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan oleh PT.GREATWAYS ENGGENEERING SERVICE.

Untuk pengisian kuisisioner pada tingkat kepentingan, responden diminta memberikan skala penilaian terhadap atribut-atribut pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingannya. Skala yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. = Sangat tidak penting
2. = Tidak penting
3. = Penting
4. = Sangat penting

Begitu juga dengan pengisian kuisisioner pada tingkat kepuasan (persepsi dan harapan), responden diminta memberikan skala nilai

terhadap atribut-atribut pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan. Skala yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. = Sangat tidak memuaskan
2. = Tidak memuaskan
3. = Memuaskan
4. = Sangat memuaskan

Untuk mengetahui bentuk kuisisioner tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada lampiran.

**Pengolahan Data**

**Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa akurat atribut kuisisioner yang telah diisi oleh responden dalam melakukan fungsi ukurnya, dilaporan ini untuk pengujian validitas menggunakan software EXCEL dengan rumus yang digunakan adalah Kolerasi Person Moment. Taraf signifikan digunakan sebesar 5% rumusnya adalah sebagai berikut(algifari,2000).

**Tabel 5. Uji Validitas**

No	Atribut	r-hitung			
		Presepsi	Harapan	Kpentingan pelanggan	r-Tabel
1	Tekhnisi melakukan <i>inspection</i> sesuai <i>scope</i> pekerjaan dengan benar.	0,270093	0,26203	0,47753	0,227
2	Hasil dari <i>inspection</i> lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i> .	0,649288	0,41081	0,479051	0,227
3	Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevaluasi suatu produk	0,500023	0,46295	0,288654	0,227
4	Kemampuan tekhnisi dalam melayani pelanggan	0,301339	0,47149	0,54976	0,227

5	Pengiriman report pekerjaan tepat waktu	0,399077	0,55488	0,426025	0,227
6	Selalu memberitahu <i>Client</i> tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan.	0,271693	0,39269	0,29406	0,227
7	Pelayanan tepat waktu.	0,324676	0,32288	0,36787	0,227
8	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari <i>Client</i> .	0,310314	0,28339	0,66961	0,227
9	Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan	0,288279	0,47626	0,67283	0,227
10	Kecepatan teknisi dalam merespon permintaan pelanggan	0,504831	0,31664	0,32058	0,227
11	Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.	0,625871	0,44945	0,56841	0,227
12	Bersedia melakukan inspection ulang jika ada kesalahan inspection dari pihak teknisi.	0,476574	0,36736	0,4613	0,227
13	Attitude teknisi yang selalu sopan dan ramah.	0,35403	0,44736	0,47157	0,227
14	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	0,416621	0,36211	0,34206	0,227
15	Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>	0,289782	0,3331	0,38185	0,227
16	Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	0,389521	0,4184	0,67283	0,227
17	Jam pelayanan yang fleksibel	0,434257	0,34697	0,62558	0,227
18	Kamera sentinel anti radiasi.	0,285982	0,43448	0,34388	0,227
19	Kualitas film terbaik.	0,233284	0,31042	0,2544	0,227
20	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	0,427899	0,2542	0,24406	0,227
21	Survey metter yang selalu ada disetiap inspection, untuk mengetahui jarak aman radiasi.	0,274898	0,39583	0,46883	0,227
22	Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .	0,335185	0,37867	0,50666	0,227
23	Tekhnisi bersertifikat sesuai <i>scope</i> pekerjaan.	0,357845	0,25715	0,46621	0,227

### Perhitungan tingkat kepentingan

Setelah dilakukan pengujian data, kemudian dilakukan perhitungan nilai tingkat untuk setiap atribut. Nilai ini didapatkan dengan merata-rata seluruh nilai dari tiap-tiap atribut yang ada dalam tingkat kepentingan.

**Tabel 6.**Tingkat Kepentingan

.No	Atribut	Kepentingan Pelanggan
1	Tekhnisi melakukan <i>inspection</i> sesuai <i>scope</i> pekerjaan dengan benar.	3,61038
2	hasil dari <i>inspection</i> lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i> .	3,40259
3	Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevakuasi suatu produk	3,28571
4	Kemampuan teknisi dalam melayani pelanggan.	3,27272
5	Pengiriman report pekerjaan tepat waktu.	3,41558
6	Selalu memberitahu <i>Client</i> tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan.	3,70129
7	Pelayanan tepat waktu.	3,57142
8	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari <i>Client</i> .	3,49350
9	Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan	3,62337
10	Kecepatan teknisi dalam merespon permintaan pelanggan / <i>Client</i> .	3,35064
11	Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.	3,50649
12	Bersedia melakukan <i>inspection</i> ulang jika ada kesalahan <i>inspection</i> dari pihak teknisi.	3,54545
13	Attitude teknisi yang selalu sopan dan ramah.	3,27272
14	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	3,36363
15	Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>	3,42857
16	Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	3,62337
17	Jam pelayanan yang fleksibel	3,49350
18	Kamera sentinel anti radiasi.	3,61039
19	Kualitas film terbaik.	3,67532
20	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan profesional.	3,01298
21	Survey meter yang selalu ada disetiap <i>inspection</i> , untuk mengetahui jarak aman radiasi.	3,59740
22	Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .	3,33766
23	Tekhnisi bersertifikat sesuai <i>scope</i> pekerjaan.	3,54545
	Jumlah	79.7402597

### Perhitungan Tingkat kepuasan

Nilai ini didapat dengan merata-rata seluruh nilai dari tiap-tiap atribut yang ada dalam tingkat kepuasan (nilai persepsi dan harapan).

**Tabel 7. Tingkat Kepuasan**

No	Atribut	Tingkat Kepuasan	
		Persepsi	Harapan
1	Tekhnisi melakukan <i>inspection</i> sesuai <i>scope</i> pekerjaan dengan benar.	3,40259	3,93506
2	Hasil <i>inspection</i> lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i>	3,46753	3,49351
3	Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevakuasi suatu produk	3,23376	3,67532
4	Kemampuan tekhnisi dalam melayani pelanggan.	3,09090	3,61039
5	Pengiriman report pekerjaan tepat waktu	3,16883	3,71429
6	Selalu memberitahu <i>Client</i> tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan.	3,25974	3,50649
7	Pelayanan tepat waktu.	2,64935	3,83117
8	Adanya tindak lanjut bila ada <i>complain</i> dari pelanggan	2,63636	3,62338
9	Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan	3,19480	3,50649
10	Kecepatan tekhnisi dalam merespon permintaan pelanggan / <i>Client</i> .	3,20779	3,68831
11	Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.	3,33766	3,54545
12	Bersedia melakukan <i>inspection</i> ulang jika ada kesalahan <i>inspection</i> dari pihak tekhnisi.	3,14285	3,80519
13	Attitude tekhnisi yang selalu sopan dan ramah.	3,25974	3,53247
14	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	2,85714	3,72727
15	Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>	3,20779	3,61039
16	Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	3,01298	3,50649
17	Jam pelayanan yang fleksibel.	2,48051	3,75325
18	Kamera sentinel anti radiasi.	3,58441	3,53247
19	Kualitas film terbaik.	3,40259	3,64935
20	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	2,89610	3,68831
21	Survey metter yang selalu ada disetiap <i>inspection</i> , untuk mengetahui jarak aman radiasi.	3,36363	3,53247
22	Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .	2,77922	3,49351
23	Tekhnisi bersertifikat sesuai <i>Scope</i> pekerjaan	3,23376	3,85714
	Jumlah	71.87013	83.81818

**Tabel 8. Perhitungan Bobot tingkat kepentingan**

No	Atribut	Bobot	
		Index	Bobot
1	Tekhnisi melakukan <i>inspection</i> sesuai <i>scope</i> pekerjaan dengan benar.	3,61038	0.0452769
2	Hasil <i>inspection</i> lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i>	3,40259	0.042671
3	Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevakuasi suatu produk	3,28571	0.0412052
4	Kemampuan tekhnisi dalam melayani pelanggan.	3,27272	0.0410423

5	Pengiriman report pekerjaan tepat waktu	3,41558	0.04283388
6	Selalu memberitahu <i>Client</i> tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan.	3,70129	0.046417
7	Pelayanan tepat waktu.	3,57142	0.044788
8	Adanya tindak lanjut bila ada complain dari pelanggan	3,49350	0.04544
9	Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan	3,62337	0.04202
10	Kecepatan teknisi dalam merespon permintaan pelanggan / <i>Client</i> .	3,35064	0.043974
11	Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.	3,50649	0.044463
12	Bersedia melakukan inspection ulang jika ada kesalahan inspection dari pihak teknisi.	3.54545	0.041042
13	Attitude teknisi yang selalu sopan dan ramah.	3,27272	0.042182
14	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	3,36363	0.043
15	Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>	3,42857	0.043811
16	Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	3,62337	0.04544
17	Jam pelayanan yang fleksibel.	3,49350	0.043811
18	Kamera sentinel anti radiasi.	3,61039	0.045277
19	Kualitas film terbaik.	3,67532	0.046091
20	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	3,01298	0.037785
21	Survey metter yang selalu ada disetiap inspection, untuk mengetahui jarak aman radiasi.	3,59740	0.045114
22	Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .	3,33766	0.041857
23	Tekhnisi bersertifikat sesuai <i>Scope</i> pekerjaan	3,54545	0.044463
	Jumlah	79.7402597	1

**Tabel 9. Perhitungan Servqual (kesenjangan antara persepsi dan Harapan)**

No	Atribut	Tingkat Kepuasan		GAP
		Persepsi	Harapan	
1	Tekhnisi melakukan <i>Inspection</i> dengan benar.	3,40259	3,93506	-0,532
2	hasil dari inspection lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i> .	3,46753	3,49351	-0,205
3	Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevakuasi suatu produk	3,23376	3,67532	-0,441
4	Kemampuan teknisi dalam melayani pelanggan.	3,09090	3,61039	-0,519
5	Pengiriman report pekerjaan tepat waktu	3,16883	3,71429	-0,545
6	Selalu memberitahu <i>Client</i> tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan.	3,25974	3,50649	-0,246
7	Pelayanan tepat waktu.	2,64935	3,83117	-0,118
8	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari <i>Client</i>	2,63636	3,62338	-0,987
9	Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan	3,19480	3,50649	-0,311
10	Kecepatan teknisi dalam merespon permintaan pelanggan / <i>Client</i> .	3,20779	3,68831	-0,480
11	Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.	3,33766	3,54545	-0,207

12	Bersedia melakukan inspection ulang jika ada kesalahan inspection dari pihak teknisi.	3,14285	3,80519	-0,662
13	Attitude teknisi yang selalu sopan dan ramah.	3,25974	3,53247	-0,272
14	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	2,85714	3,72727	-0,870
15	Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>	3,20779	3,61039	-0,402
16	Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	3,01298	3,50649	-0,493
17	Jam pelayanan yang fleksibel	2,48051	3,75325	-1,272
18	Kamera sentinel anti radiasi.	3,58441	3,53247	0,051
19	Kualitas film terbaik.	3,40259	3,64935	-0,246
20	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	2,89610	3,68831	-0,792
21	Survey meter yang selalu ada disetiap inspection, untuk mengetahui jarak aman radiasi.	3,36363	3,53247	-0,168
22	Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .	2,77922	3,49351	-0,714
23	Tekhnis bersertifikat sesuai <i>Scope</i> pekerjaan	3,23376	3,85714	-0,623

**Tabel 10. Analisa Weighted Average Servqual Score**

No	Atribut			
		Gap	Bobot	Score
1	Tekhnisi melakukan <i>inspection</i> dengan benar	-0,532	0,0452769	-0,0241
2	hasil dari inspection lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i> .	-0,205	0,042671	-0,0087
3	Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevaluasi suatu produk	-0,441	0,0412052	-0,0182
4	Kemampuan teknisi dalam melayani pelanggan.	-0,519	0,0410423	-0,0213
5	Pengiriman report pekerjaan tepat waktu	-0,545	0,0428338	-0,0233
6	Selalu memberitahu <i>Client</i> tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan.	-0,246	0,046417	-0,0114
7	Pelayanan tepat waktu.	-0,118	0,044788	-0,0053
8	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari <i>Client</i>	-0,987	0,04544	-0,4484
9	Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan	-0,311	0,04202	-0,0131
10	Kecepatan teknisi dalam merespon permintaan pelanggan / <i>Client</i>	-0,480	0,043974	-0,0211
11	Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.	-0,207	0,044463	-0,0092
12	Bersedia melakukan inspection ulang jika ada kesalahan inspection dari pihak teknisi.	-0,662	0,041042	-0,0180
13	Attitude teknisi yang selalu sopan dan ramah.	-0,272	0,042182	-0,0114
14	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	-0,870	0,043	-0,0374
15	Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>	-0,402	0,043811	-0,0176
16	Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	-0,493	0,04544	-0,0224
17	Jam pelayanan yang fleksibel	-1,272	0,043811	-0,0557

18	Kamera sentinel anti radiasi.	0,051	0.045277	0,0023
19	Kualitas film terbaik.	-0,246	0.046091	-0,0113
20	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan profesional.	-0,792	0.037785	-0,03
21	Survey meter yang selalu ada disetiap inspection, untuk mengetahui jarak aman radiasi.	-0,168	0.045114	-0,0075
22	Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .	-0,714	0.041857	-0,03
23	Tekhnis bersertifikat sesuai <i>Scope</i> pekerjaan	-0,623	0.044463	-0,0277

Tabel 11. Penentuan Prioritas

No	Atribut	Tingkat Kepuasan		Bobot
		Persepsi	Harapan	
1	Tekhnisi melakukan <i>inspection</i> dengan benar.	3.40259	3,93506	0,045276
2	hasil dari <i>inspection</i> lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i> .	3.46753	3.49351	0.042671
3	Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevaluasi suatu produk	3.23376	3.67532	0.041205
4	Kemampuan teknisi dalam melayani pelanggan.	3.09090	3.61039	0.041042
5	Pengiriman report pekerjaan tepat waktu	3.16883	3.71429	0.042833
6	Selalu memberitahu <i>Client</i> tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan.	3.25974	3.50649	0.046417
7	Pelayanan tepat waktu.	2.64935	3.83117	0.044788
8	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari <i>Client</i>	2.63636	3.62338	0.04544
9	Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan	3.19480	3.50649	0.04202
10	Kecepatan teknisi dalam merespon permintaan pelanggan / <i>Client</i> .	3.20779	3.68831	0.043974
11	Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.	3.33766	3.54545	0.044463
12	Bersedia melakukan <i>inspection</i> ulang jika ada kesalahan <i>inspection</i> dari pihak teknisi.	3.14285	3.80519	0.041042
13	Attitude teknisi yang selalu sopan dan ramah.	3.25974	3.53247	0.042182
14	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	2.85714	3.72727	0.043
15	Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>	3.20779	3.61039	0.043811
16	Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	3.01298	3.50649	0.04544
17	Jam pelayanan yang fleksibel	2.48051	3.75325	0.043811
18	Kamera sentinel anti radiasi.	3.58441	3.53247	0.045277
19	Kualitas film terbaik.	3.40259	3.64935	0.046091
20	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan profesional.	2.89610	3.68831	0.037785
21	Survey meter yang selalu ada disetiap <i>inspection</i> , untuk mengetahui jarak aman radiasi.	3.36363	3.53247	0.045114
22	Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .	2.77922	3.49351	0.041857
23	Tekhnis bersertifikat sesuai <i>Scope</i> pekerjaan	3.23376	3.85714	0.044463

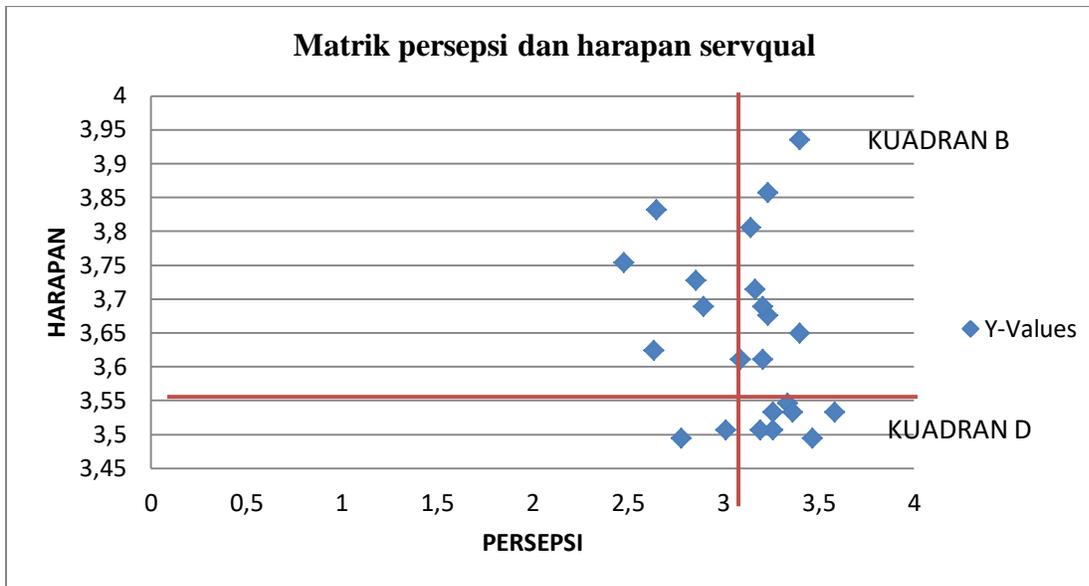
**Tabel 12. perhitungan gabungan rata – rata persepsi**

No	Atribut	Tingkat	Kepuasan	Rata-rata
		Persepsi	Bobot	
1	Tekhnisi melakukan <i>Inspection</i> dengan benar.	3,40259	0,045279	0,154
2	Hasil dari <i>inspection</i> lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i> .	3.46753	0.042671	0.148
3	Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevakuasi suatu produk.	3.23376	0.0412052	0.133
4	Kemampuan tekhnisi dalam melayanipelanggan.	3.09090	0.0410423	0.127
5	Pengiriman report pekerjaan tepat waktu.	3.16883	0.0428338 8	0.136
6	Selalu memberitahu <i>Client</i> tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan.	3.25974	0.046417	0.151
7	Pelayanan tepat waktu.	2.64935	0.044788	0.119
8	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari <i>Client</i>	2.63636	0.04544	0.120
9	Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan	3.19480	0.04202	0.134
10	Kecepatan tekhnisi dalam merespon permintaan pelanggan / <i>Client</i> .	3.20779	0.043974	0.141
11	Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.	3.33766	0.044463	0.148
12	Bersedia melakukan <i>inspection</i> ulang jika ada kesalahan <i>inspection</i> dari pihak tekhnisi.	3.14285	0.041042	0.129
13	Attitude tekhnisi yang selalu sopan dan ramah.	3.25974	0.042182	0.138
14	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	2.85714	0.043	0.123
15	Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>	3.20779	0.043811	0.141
16	Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	3.01298	0.04544	0.137
17	Jam pelayanan yang fleksibel	2.48051	0.043811	0.109
18	Kamera sentinel anti radiasi.	3.58441	0.045277	0.162
19	Kualitas film terbaik.	3.40259	0.046091	0.157
20	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	2.89610	0.037785	0.109
21	Survey metter yang selalu ada disetiap <i>inspection</i> , untuk mengetahui jarak aman radiasi.	3.36363	0.045114	0.152
22	Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .	2.77922	0.041857	0.116
23	Tekhnis bersertifikat sesuai <i>Scope</i> pekerjaan.	3.23376	0.044463	0.144
	Jumlah rata – rata			3.127

**Tabel 13. Perhitungan gabungan rata – rata harapan**

No	Atribut	Tingkat Kepuasan		Rata-rata
		Harapan	Bobot	
1	Tekhnisi melakukan <i>Inspection</i> dengan benar.	3.93506.	0.0452769	0.177
2	Hasil dari <i>inspection</i> lengkap berdasarkan <i>request</i> dari <i>client</i> .	3.49351	0.042671	0.149
3	Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevakuasi suatu produk.	3.67532	0.0412052	0.151
4	Kemampuan tekhnisi dalam melayanipelanggan.	3.61039	0.0410423	0.148
5	Pengiriman report pekerjaan tepat waktu.	3.71429	0.04283388	0.159
6	Selalu memberitahu <i>Client</i> tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan.	3.50649	0.046417	0.163
7	Pelayanan tepat waktu.	3.83117	0.044788	0.172
8	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari <i>Client</i>	3.62338	0.04544	0.165
9	Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan	3.50649	0.04202	0.147
10	Kecepatan tekhnisi dalam merespon permintaan pelanggan / <i>Client</i> .	3.68831	0.043974	0.142
11	Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi.	3.54545	0.044463	0.158
12	Bersedia melakukan <i>inspection</i> ulang jika ada kesalahan <i>inspection</i> dari pihak tekhnisi.	3.80519	0.041042	0.156
13	Attitude tekhnisi yang selalu sopan dan ramah.	3.53247	0.042182	0.149
14	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	3.72727	0.043	0.160
15	Mengutamakan kepentingan terbaik <i>Client</i>	3.61039	0.043811	0.158
16	Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.	3.50649	0.04544	0.159
17	Jam pelayanan yang fleksibel	3.75325	0.043811	0.164
18	Kamera sentinel anti radiasi.	3.53247	0.045277	0.160
19	Kualitas film terbaik.	3.64935	0.046091	0.168
20	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	3.68831	0.037785	0.139
21	Survey metter yang selalu ada disetiap <i>inspection</i> , untuk mengetahui jarak aman radiasi.	3.53247	0.045114	0.159
22	Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya <i>inspection</i> .	3.49351	0.041857	0.146
23	Tekhnis bersertifikat sesuai <i>Scope</i> pekerjaan.	3.85714	0.044463	0.172
	Jumlah			3.643

Dari hasil penjumlahan total perhitungan rata – rata gabungan persepsi dan harapan kita dapatkan nilai titik tengah adalah (3,1 : 3,6) dan koordinat dimensi Servqual.



**Gambar 2** matriks persepsi dan harapan servqual

Dari gambar di atas terlihat bahwa :

Atribut yang masuk dalam kuadran A:

- Pelayanan tepat waktu (7) (2,64 ; 3,83)
- Jam pelayanan yang fleksibel (17) (2,48 ; 3,75)
- Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet. (14) (2,85 ; 3,72)
- Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.(20) (2,89 ; 3,68 )
- Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari *Client*. (8) (2,63 ; 3,62)

Atribut yang masuk dalam kuadran B:

- Tekhnisi melakukan *inspection* dengan benar. (1) (3,40 ; 3,93)
- Tekhnis bersertifikat sesuai *Scope* pekerjaan. (23) (3,23 ; 3,85)
- Bersedia melakukan *inspection* ulang jika ada kesalahan *inspection* dari pihak tekhnisi. (12) (3,14 ; 3,80)
- Pengiriman report pekerjaan tepat waktu. (5) (3,16 ; 3,71)
- Kecepatan tekhnisi dalam merespon permintaan pelanggan (10)
- Tekhnisi Mempertahankan catatan bebas kesalahan dalam mengevakuasi suatu produk. (3) (3,23 ; 3,67)
- Kualitas film terbaik.(19) (3,40 ; 3,64)
- Kemampuan tekhnisi dalam

melayanipelanggan. (4) (3,09 ; 3,61)

- Mengutamakan kepentingan terbaik *Client*. (15) (3,20 ; 3,61)

Atribut yang masuk dalam kuadran C:

- Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan. (16) (3,01 ; 3,50)
- Terdapat papan radiasi, tali bariket, sinyal lampu untuk mengetahui adanya *inspection*. (22) (2,77 ; 3,49)

Atribut yang masuk dalam kuadran D:

- Keamanan dalam melakukan pekerjaan bagi pekerja lainnya dengan memberikan sinyal lampu, bariket dan papan radiasi (11) (3,33 ; 3,54)
- Survey meter yang selalu ada disetiap *inspection*, untuk mengetahui jarak aman radiasi. (21) (3,36 ; 3,53)
- Attitude tekhnisi yang selalu sopan dan ramah. (13) (3,25 ; 3,53)
- Kamera sentinel anti radiasi. (18) (3,58 ; 3,53)
- Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan. (9)
- Selalu memberitahu *Client* tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan. (6) (3,25 ; 3,50)
- Hasil dari *inspection* lengkap berdasarkan *request* dari *client*. (2)

**Pembuatan Rumah Kualitas**

**Tabel 14. Tabel Matriks Kebutuhan Konsumen (Whats)**

Customer Requirement (Whats)	Pelayanan tepat waktu
	Jam pelayanan yang flexibel
	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.
	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari <i>Client</i> .
	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.

**Tabel 15. Tabel Respon Tekhnis (How)**

Technical Descriptor (Hows)	Menambah alat transportasi
	Menambah jumlah alat – alat inspection dan menambah jumlah tekhnisi
	Memberikan fasilitas handphone setiap ketua group tekhnisi.
	Memberikan garansi re - inspection
	Membuat baju kerja yang seragam sesuai bidang pekerjaan dan berstandart

**Hubungan Antara Matriks Kebutuhan konsumen (Whats) dan Respon Tekhnis (How).**

Matriks kebutuhan konsumen adalah sebuah harapan atau pertanyaan

-  kuat = 9
-  Sedang = 3
-  Lemah = 1

dari konsumen dan untuk respon teknis adalah jawaban dari pertanyaan matriks kebutuhan konsumen. Dengan skala hubungan sebagai berikut:

Gambar *correlations* antara *Whtas* dan *How* dapat dilihat pada tabl dibawah ini:

	Menambah alat transportasi	Menambah jumlah alat – alat inspection dan menambah jumlah tekhnisi	Memberikan fasilitas handphone setiap ketua group tekhnisi.	Memberikan garansi re - <i>inspection</i>	Membuat baju kerja yang seragam sesuai bidang pekerjaan dan berstandart
Pelayanan tepat waktu	⊙	⊙	⊙	▲	▲
Jam pelayanan yang flexibel	○	⊙	⊙	▲	▲
Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	▲	▲	⊙	▲	▲
Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari <i>Client</i> .	○	○	⊙	⊙	▲
Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	▲	○	▲	▲	⊙

**Gambar 3.** *correlations* antara *Whtas* dan *How*

**Hubungan Antar Matriks How**

Hubungan antar teknik atau *correlations* merupakan proses yang berguna untuk mengidentifikasi persyaratan teknik, mana saja yang saling berhubungan atau saling bertentangan satu sama lainnya. Untuk symbol *correlations* seperti di bawah ini, Hubungan antar matriks hows dapat dilihat pada gambar 4.8.2.

-  = Strong Positive Correlation
-  = Positive Correlation
-  = Negative Correlation
-  = Strong Negative Correlation

Menambah alat transportasi	▶	1	
Menambah jumlah alat – alat inspection dan menambah jumlah teknisi	▶	2	
Memberikan fasilitas handphone setiap ketua group teknisi.	▶	3	
Memberikan garansi re - inspection	▶	4	
Membuat baju kerja yang seragam sesuai bidang pekerjaan dan berstandart	X	5	

**Pengolahan data House of Quality**

**Tabel 16. Importance to Customers**

No.	Atribut Layanan	Tingkat Kepentingan
1	Pelayanan tepat waktu	3,57142 = 4
2	Jam pelayanan yang flexibel	3,49350 = 3
3	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	3,36363 = 3
4	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari Client.	3,49350 = 3
5	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	3,01298 = 3

**Tabel 17. Target Value**

No.	Atribut Layanan	Target Value
1	Pelayanan tepat waktu	3,83117 = 4
2	Jam pelayanan yang flexibel	3,75325 = 4
3	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	3,72727 = 4
4	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari Client.	3,62338 = 4
5	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	3,68831 = 4

**Tabel 18. Improvement Ratio atau Scale-up Factor**

No.	Atribut Layanan	Scale up Factor / IR
1	Pelayanan tepat waktu	1,45
2	Jam pelayanan yang flexibel	1,51
3	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	1,30
4	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari Client.	1,37
5	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	1,27

**Tabel 19. Sales Point**

No.	Atribut Layanan	Sales Point
1	Pelayanan tepat waktu	1,5
2	Jam pelayanan yang flexibel	1,5

3	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	1.5
4	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari Client.	1.5
5	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	1.2

**Tabel 20. Absolute weight & Normalized Raw weight**

No.	Atribut Layanan	Absolute Weight
1	Pelayanan tepat waktu	7,76
2	Jam pelayanan yang flexibel	7,91
3	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	6,55
4	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari Client.	7,17
5	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	4,59
	Total	33,98

**Tabel 21 Normalized Absolute Weight**

No.	Atribut Layanan	Normalized Raw Weight
1	Pelayanan tepat waktu	0,22
2	Jam pelayanan yang flexibel	0,23
3	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	0,19
4	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari Client.	0,21
5	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	0,14

### Degree of Difficulty

Matriks ini berisi tingkat kesulitan yang mungkin di alami oleh pihak manajemen dalam melakukan kebijakan tertentu sehubungan dengan tuntutan konsumen. Semakin besar nilai tingkat kesulitan suatu respon teknis, semakin sulit kebijakan tersebut diterapkan. Didalam *Degree of Difficulty* terdapat *target value*, nilai tersebut sebagai patokan seberapa besar target perusahaan dalam menyikapi

tingkat kesulitan suatu respon teknis. Skala untuk menentukan tingkat kesulitan dan target value

- 1 = sangat sulit
- 2 = cukup sulit
- 3 = cukup mudah
- 4 = mudah
- 5 = sangat mudah

**Tabel 22 Degree of Difficulty & Target Value**

		Degree of Technical Difficulty	Target Value
Technical Descriptor (Hows)	Menambah alat transportasi.	4	4
	Menambah jumlah alat – alat inspection dan menambah jumlah teknisi	4	3
	Memberikan fasilitas handphone setiap ketua group teknisi	4	4
	Memberikan garansi re - inspection	4	5
	Membuat baju kerja yang seragam sesuai bidang pekerjaan dan berstandart	5	5

**Absolute Weight and Percent**

Pada tahap ini dilakukan penentuan prioritas Absolute Weight and Percent atas tindakan teknis yang dapat dilakukan pihak perusahaan yang berdasarkan kepentingan konsumen dengan memperhatikan kemampuannya. Bobot Absolute dalam kepentingan hanya melibatkan nilai korelasi antara Whats dan Hows terhadap tingkat kepentingan. Tabel Absolute Weight and Percent dapat dilihat pada tabel 13

**Relative Weight and Percent**

Relative Weight and Percent adalah Bobot Absolute kebutuhan dalam perhitungan nilai hubungan antara Whats dan Hows dikalikan dengan Bobot Absolute pada kebutuhan konsumen. Relative Weight and percent dapat dilihat pada tabel 4.9.7

**Tabel . 23 Absolute Weight and percent dan Relative Weight and percent**

		Absolute Weight and percent	Relative Weight and percent
Technical Descriptor (Hows)	Menambah alat transportasi	59.472	126.22
	Menambah jumlah alat – alat inspection dan menambah jumlah teknisi	86.454	182.86
	Memberikan fasilitas handphone setiap ketua group teknisi	128.292	269.10
	Memberikan garansi re - inspection	44.876	91.34
	Membuat baju kerja yang seragam sesuai bidang pekerjaan dan berstandart	41.028	70.70

**Hasil Penilaian Kompetitor Berdasarkan Respon Tekhnis**

Hasil penilaian kompetitor untuk respon tekhnis ini berdasarkan keputusan manajemen

perusahaan, dikarenakan untuk tekhnis pengembangan dari kebutuhan konsumen manajemen perusahaan lebih menguasai dalam memahami kebutuhan konsumen. Untuk hasil

penilaian dapat dilihat pada tabel 14

**Tabel 24. Hasil Penilaian Kompetitor Berdasarkan Respon Tekhnis**

No.	Atribut Layanan	PT. GES	PT. NTECH	PT. PTS	NILAI SASARAN
1	Menambah alat transportasi	4	3	4	4
2	Menambah jumlah alat – alat inspection dan menambah jumlah tekhnisi	3	4	3	3
3	Memberikan fasilitas handphone setiap ketua group tekhnisi	4	4	4	4
4	Memberikan garansi re - inspection	5	4	4	5
5	Membuat baju kerja yang seragam sesuai bidang pekerjaan dan berstandart	5	3	3	5

**Hasil Penilaian Kompetitor Berdasarkan konsumen**

Hasil penilaian kompetitor untuk konsumen ini

berdasarkan dari penyebaran kuisisioner tuntutan konsumen atau *Voice of Customers*.

**Tabel 25. Hasil Penilaian Kompetitor Berdasarkan tuntutan konsumen**

No.	Atribut Layanan	PT. GES	PT. NTECH	PT. PTS	NILAI SASARAN
1	Pelayanan tepat waktu	4	4	4	5
2	Jam pelayanan yang flexibel	3	3	3	5
3	Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	4	4	3	5
4	Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari Client.	4	3	3	5
5	Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	5	4	3	5

**KESIMPULAN**

**Atribut Pelayanan Yang Diharapkan Konsumen.**

Dari 23 atribut pelayanan perusahaan yang disusun menggunakan metode servqual, yang menjadi harapan konsumen terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas kebutuhan pelanggan, atribut tersebut antara lain, pelayanan tepat waktu, jam pelayanan yang flexibel, memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan via telpon dan internet, adanya tindak lanjut bila ada complain dari client, tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.

**Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen.**

**Atribut tingkat kepentingan konsumen yang nilainya tertinggi adalah:**

- Selalu memberi tahu client tentang kapan pelayanan akan dilaksanakan (3,70129).
- Kualitas film terbaik (3,67532).
- Memberikan solusi atas keluhan yang dialami pelanggan (3,6233).
- Tekhnisi yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan (3,6233).
- Kamera sentinel anti radiasi (3,61039).

**Atribut tingkat kepuasan konsumen yang nilainya tertinggi adalah:**

- Jam pelayanan yang flexibel (-1,272)
- Adanya tindak lanjut bila ada complain dari client (-0,987).
- Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan via telpon dan internet (-0,870)
- Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional (-0,792).

- Bersedia melakukan inspection ulang jika ada kesalahan inspection dai pihak tekhnsi (-0,662).

**Usulan Perbaikan Pelayanan**

Usulan perbaikan layanan dalam penelitian ini berbentuk usulan atribut respon tekhnsi yang mengacu pada kebutuhan konsumen atau Voice of Customers, untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel 15

**Tabel 26. Usulan Perbaikan Pelayanan**

Voice of Customers	Respon Tekhnis
Pelayanan tepat waktu	Menambah alat transportasi
Jam pelayanan yang flexibel	Menambah jumlah alat – alat inspection dan menambah jumlah tekhnsi
Memudahkan pelayanan komunikasi untuk mendapatkan jasa pelayanan dengan Via Telepon dan Internet.	Memberikan fasilitas handphone setiap ketua group tekhnsi
Adanya tindak lanjut bila ada komplain dari Client.	Memberikan garansi re - inspection
Tekhnisi yang memiliki penampilan rapi, berseragam dan professional.	Membuat baju kerja yang seragam sesuai bidang pekerjaan dan berstandart

**DAFTAR PUSTAKA**

Griffin dan Houser (Ulrich & Eppinger 1995), (dalam penelitian Picnic Coolers Zeithmal dan Binter (2003:86-7), *Personal Factors Customers*.

Griffin dan Houser (Ulrich & Eppinger 1995), (dalam penelitian Picnic Coolers ).

Hawkins et, al (2004:474), *Situational Factor Customers*.

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management* (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). Jakarta : PT. Indeks.

Martilla dan James (1997), *Perception And Priority Custumers*.

Martinez, (2003), *Information Service Factors*.

Parasuraman, A, Zeithaml, Valeri A, dan Berry, Leonard L. 1990, *DeleveringQuality Service Balancing Customer Preception and Expectation*. New York : The Free Press.

Payne, (2000) *Intangibility, Servqual & Satification*.

Tony Wijaya (2011), *Manajemen Kualitas Jasa; Desain Servqual Qfd , IPa dan Kano*, Penerbit PT. Indeks JKT.

Wyckof dalam Lovelock Kutipan Tjiptono, (2005), *Preceived Service.Service Delevery*.