

Penerapan Metode *Servqual* Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Cuci Sepatu Pada Toko Doctor Lightshoes Berbasis Web

Application of the Servqual Method in Measuring the Level of Shoe Washing Customer Satisfaction at the Web-Based Doctor Lightshoes Store

Farhan Ramadhan¹, Rika Rosnelly²

^aMahasiswa Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

^bDosen Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

E-mail: adan201200@gmail.com¹ rikarosnelly@gmail.com²

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan bahagia atau tidak bahagianya seseorang sebagai hasil perbandingan antara hasil kinerja terhadap suatu jasa dengan harapannya. Kepuasan pelanggan penting untuk menilai keberhasilan suatu pekerjaan terutama pekerjaan di bidang jasa. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan nilai kinerja dengan nilai harapan yang diberikan oleh pelanggan. Doctor Lightshoes merupakan toko yang menyediakan jasa pencucian sepatu. Sistem yang akan dirancang digunakan untuk memberikan informasi mengenai sistem yang berjalan dilakukan secara komputerisasi seperti penginputan data kuesioner. Service Quality (SERVQUAL) adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa suatu usaha dan dinilai oleh setiap pelanggan. Maka pada penelitian ini dibangun *Servqual* yang menggunakan bahasa pemrograman web PHP dan database MySQL sehingga dapat dikembangkan kembali sesuai kebutuhan Doctor Lightshoes di masa yang akan datang dan diharapkan dapat menambah informasi yang lebih detail sehingga pengguna mendapatkan informasi yang lebih akurat berkaitan dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Service Quality (SERVQUAL), Doctor Lightshoes, PHP, MySQL

ABSTRACT

Customer satisfaction is a person's feeling of happiness or unhappiness as a result of a comparison between the performance results of a service and their expectations. Customer satisfaction is important to assess the success of a job, especially work in the service sector. Customer satisfaction can be measured using performance values with the expectation values given by customers. Doctor Lightshoes is a shop that provides shoe washing services. The system that will be designed is used to provide information about the running system which is done computerized, such as inputting questionnaire data. Service Quality (SERVQUAL) is a questionnaire used to measure the service quality of a business and is assessed by each customer. So in this research *Servqual* was built which uses the PHP web programming language and MySQL database so that it can be re-developed according to Doctor Lightshoes' needs in the future and it is hoped that it can add more detailed information so that users get more accurate information related to measuring the level of customer satisfaction.

Keywords: Service Quality (SERVQUAL), Doctor Lightshoes, PHP, MySQL

Info Artikel :

Disubmit: 13 Agustus 2024

Direview: 21 September 2024

Diterima : 12 Oktober 2024

Copyright © 2024 - Journal UPU. All rights reserved..

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia komputer dan internet saat ini telah tumbuh dengan sangat pesat, seiring dengan kebutuhan manusia yang semakin banyak dan semakin kompleks. Teknologi yang sangat cepat di era sekarang menjadi salah satu faktor yang memajukan suatu bidang usaha. Hal ini mendorong para ahli dan pengembang untuk semakin mengembangkan komputer agar dapat membantu kinerja manusia. Berkembangnya teknologi mulai dari *hardware* sampai kebutuhan *software* meningkat. Banyak

perusahaan mulai dari *home industry* hingga perusahaan besar menggunakan komputer yang dilengkapi dengan sistem informasi yang bertujuan untuk mempermudah pekerjaan, salah satunya yaitu pengukuran tingkat kepuasan pelanggan [1].

Toko Doctor Lightshoes merupakan toko yang bergerak dibidang jasa pencucian sepatu. Toko Doctor Lightshoes belum dikenal secara luas oleh konsumen tetapi sudah memiliki banyak pelanggan yang terdapat dari berbagai tempat di wilayah kota Medan. Permasalahan yang terjadi pada toko adalah sulit untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan yang toko berikan, sehingga pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan terbilang masih kurang optimal. Selama ini, toko Doctor Lightshoes belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, sehingga toko belum mengetahui bagaimana persepsi serta harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan cuci sepatu yang mereka berikan. toko hanya melihat kepuasan pelanggan berdasarkan minat pelanggan pada saat mengunjungi toko.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Doctor Lightshoes membutuhkan sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan agar mengetahui bagaimana pandangan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan toko. Permasalahan ini dapat di selesaikan dengan membangun sebuah aplikasi pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode *Servqual*.

Servqual suatu peralatan untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyediaan pelayanan. Metode *Servqual* merupakan metode kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam rise manajemen dan pemasaran jasa [2]. Dengan adanya metode *Servqual* maka toko Doctor Lightshoes dapat menganalisa dengan mudah kepuasan pelanggan sehingga dapat memprediksi kualitas produksi yang sesuai dengan pelanggan.

Permasalahan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang masih belum maksimal yang terjadi seperti kurang tertibnya pelayanan, kurangnya pegawainya loket dan kurang tepat waktu pengiriman barang, ini suatu permasalahan menjadi pengaruh dalam tingkat kepuasan pelanggan [3]. Hasil dari penelitian ini adalah membangun aplikasi guna untuk kemajuan, perkembangan perusahaan dan mengetahui kualitas pelayanan pada PT. POS Indonesia Cabang Belitang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas jasa yang terima [4].

Permasalahan dari penelitian ini adalah toko ingin mengetahui kualitas pelayanan terhadap pelanggan dengan cara melihat survei kepuasan pelayanan dan pembelian dari pelanggan [5]. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan karakter yang memberikan *image* atau karakter islami sesuai yang dibangun oleh toko. Hasil dari penelitian ini adalah membangun suatu sistem informasi yang berbentuk program untuk dapat membantu melihat kepuasan pelanggan [6].

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana cara pengimplementasian prosedur yang berlaku pada PT. Taspen untuk kepuasan pelanggan sehingga mampu memberikan tanggapan positif bagi para pensiunan [7]. Hasil dari penelitian ini adalah disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan lebih banyak dari sampel responden yang mengatakan tidak puas atas kinerja PT. Taspen [8].

Permasalahan dalam penelitian ini adalah klinik X ingin melihat penilaian kepuasan pelanggan secara konverhensif bagi pelayanan di bidan barang dan jasa yang mengutamakan kelayakan ke farmasian [9]. Hasil dari penelitian ini adalah membangun aplikasi e-Servqual dalam mengolah data kuisioner yang diberikan pada pasien di klink X [10].

Permasalahan dalam penelitian ini adalah toko ingin mengetahui persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang diharapkan [11]. Hasil dari Penelitian ini adalah membangun sebuah aplikasi penilaian kepuasan pelanggan untuk memberikan sebuah informasi kualitas pelayanan pelanggan pada pemilik toko Yoboseo [12]

Kemajuan dalam bidang teknologi khususnya dalam bidang teknologi informasi memicu terjadinya perubahan pola pikir manusia untuk dapat memperoleh informasi secara cepat. Kemajuan dalam teknologi informasi yang semakin meningkat didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, membuktikan bahwa kini informasi telah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan [13].

SPK ditujukan untuk membantu pengambilan keputusan-keputusan yang kurang terstruktur dan umumnya dihadapi oleh para manajer yang berada di tingkat puncak [14]. Penelitian ini dilakukan untuk

membuat suatu sistem pendukung keputusan bagi penderita obesitas khususnya dalam penentuan pemilihan menu makanan yang tepat saat dikonsumsi oleh penderita obesitas [15]

2. METODE

Di dalam melakukan penelitian diperlukan beberapa cara untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam kegiatan penelitian ini. Adapun teknik dalam pengumpulan data adalah :

1. Pengamatan (*Observation*)

Dalam metode pengamatan ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada usaha cuci sepatu Doctor Lightshoes

2. Wawancara (*Interview*)

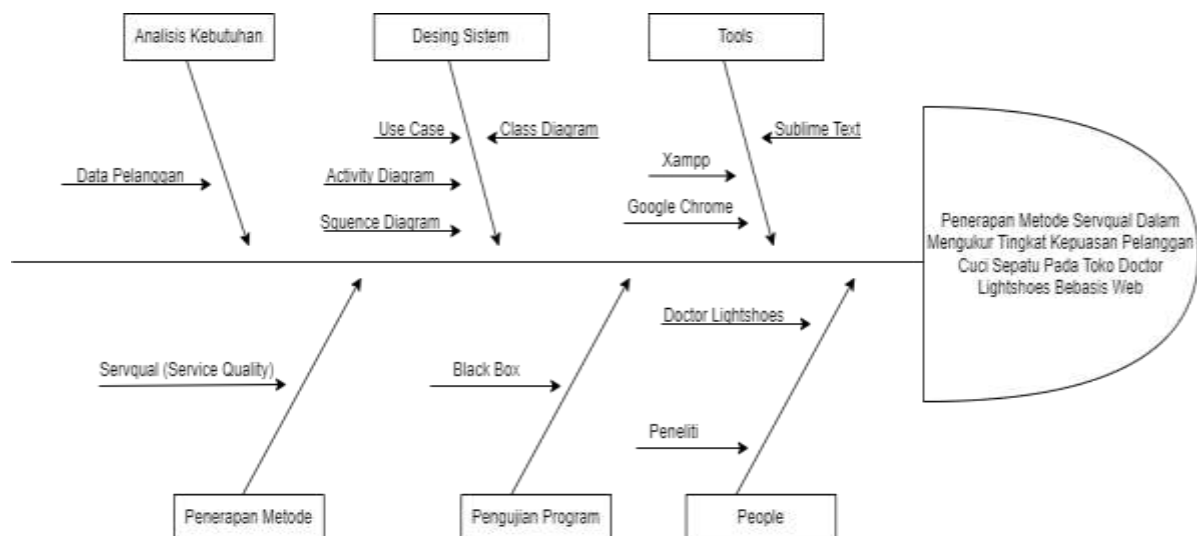
Pengumpulan data atau informasi pada metode ini dapat dilakukan dengan wawancara atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung pada Owner Doctor Lightshoes yaitu Bapak Fikri Nugroho. Adapun pertanyaan yang diajukan:

- Bagaimana mekanisme mengukur tingkat kepuasan pelanggan saat ini? Hasil dari pertanyaan tersebut memberikan jawaban: Hanya melakukan tanya jawab langsung kepada pelanggan yang datang ke toko. Seperti, bagaimana pelayanan pada toko ini, serta bagaimana kualitas jasa pada toko ini.
- Seberapa besar kemungkinan untuk merekomendasi pelayanan toko kepada pelanggan? Hasil dari pertanyaan tersebut memberikan jawaban: Tidak terlalu besar pihak toko untuk merekomendasikan pelayanan, karena toko hanya mementingkan bagaimana kualitas jasa pencucian sepatu yang diberikan untuk pelanggan.
- Masalah apa yang biasanya terjadi di toko kepada pelanggan? Hasil dari pertanyaan tersebut memberikan jawaban: Masalah yang sering muncul berkaitan dengan waktu pencucian yang tidak tepat dikarenakan banyak sepatu yang ingin dicuci.

3. Sampel (*Sampling*)

Meneliti dan memilih data-data yang tersedia dan sesuai dengan bidang yang dipilih sebagai berkas lampiran. Data yang diperlukan adalah data pelanggan.

Dalam metode penelitian ini digunakan teknik-teknik analisis, klasifikasi masalah, terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan skripsi yang penulis buat. Langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk mencapai tujuan perancangan ditunjukkan pada Gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Diagram Fishbone

1. Analisa Kebutuhan

Kebutuhan sistem dianalisa melalui pengumpulan data yang akan digunakan sebagai data awal yang mendukung perancangan sistem serta data masukan dari sistem untuk dilakukan proses analisa kebutuhan. Data awal yang mendukung perancangan sistem berupa penyusunan hirarki faktor-faktor yang mempengaruhi analisa kebutuhan. Data masukan yang digunakan dalam hal ini adalah data pemesanan dan persediaan.

2. Design Sistem

Pada tahap ini untuk *design* sistem peneliti menggunakan pemodelan UML (*Unified Modelling Language*), karena UML menyediakan bahasa pemodelan visual yang memungkinkan bagi pengembang sistem untuk membuat cetak biru atas visi mereka dalam bentuk yang baku, mudah dimengerti serta dilengkapi dengan mekanisme yang efektif untuk berbagi (*sharing*) dan mengkomuni- kasikan rancangan mereka dengan yang lain, adapun diagram UML yang digunakan adalah :

- a. *Use Case Diagram*
- b. *Activity Diagram*
- c. *Sequence Diagram*
- d. *Class Diagram*

3. Tools

Berisi spesifikasi alat yang dirancang, komponen, peralatan uji yang digunakan dan diagram blok peralatan yang akan dirancang.

- a. Spesifikasi Software

- 1) *Notepad++*
- 2) *Xampp*
- 3) *Google Chrome*

- b. Spesifikasi Hardware

- 1) *Intel Core i3*
- 2) *RAM 4 Gb*
- 3) *Hard Drive 150 Gb*

4. Penerapan Metode

Tahap ini adalah tahap penerapan metode pada sistem yang dirancang oleh peneliti, yang dimana penerapan metode pada suatu sistem adalah untuk mempermudah proses penyelesaian dalam permasalahan yang ada, pada sistem yang dirancang oleh peneliti membuat sistem pemesanan yang menerapkan metode SERVQUAL (*Service Quality*).

5. Pengujian Program

Tahapan ini bisa dikatakan final dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, design dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi digunakan oleh *user*. Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes *fungsi* dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja.

6. People

Pada tahap sistem penunjang keputusan untuk sistem mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada Toko Doctor Lightshoes menggunakan SERVQUAL (*Service Quality*). Sudah melewati tahap *process* dan siap untuk digunakan, tidak menutup kemungkinan sistem ini mengalami perubahan ketika sudah digunakan oleh *user*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan

Permasalahan yang terjadi pada toko adalah sulit untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan yang toko berikan, sehingga pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan terbilang masih kurang optimal. Selama ini, toko Doctor Lightshoes belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, sehingga toko belum mengetahui bagaimana persepsi serta

		PENILAIAN									
No.	PERTANYAAN	KINERJA					HARAPAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	Tangible / Bukti Langsung										

1	Doctor Lightshoes telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	0	0	13	59	8	0	1	55	21	3
2	Doctor Lightshoes telah memiliki peralatan pencucian yang lengkap.	0	0	7	49	24	0	0	22	47	11
3	Doctor Lightshoes telah memiliki kualitas peralatan pencucian yang sangat bagus.	0	0	5	49	26	0	0	23	44	13
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>										
1	Karyawan Doctor Lightshoes memiliki keahlian dalam melayani pelanggan.	0	0	31	36	13	0	1	27	36	16
2	Karyawan Doctor Lightshoes memahami semua bahan sepatu yang akan dicuci.	0	0	18	43	19	0	0	24	39	17
3	Karyawan Doctor Lightshoes memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0	0	22	46	12	0	0	27	37	16
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>										
1	Karyawan Doctor Lightshoes bersedia mendengarkan keluhan dari Pelanggan.	0	0	18	52	10	0	1	53	22	4
2	Karyawan Doctor Lightshoes memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada pelanggan.	0	0	6	54	20	0	0	25	51	4
3	Karyawan Doctor Lightshoes selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan.	0	0	8	43	29	0	0	32	38	10
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>										
1	Karyawan Doctor Lightshoes selalu sabar menghadapi keluhan pelanggan.	0	0	26	49	5	0	1	53	25	1
2	Karyawan Doctor Lightshoes selalu menampilkan senyum terhadap pelanggan yang datang.	0	0	6	45	29	0	0	22	51	7
3	Karyawan Doctor Lightshoes dengan sabar memberi penjelasan mengenai jasa pencucian apa saja yang ditanyai oleh pelanggan.	0	0	5	44	31	0	0	22	44	14
E.	<i>Emphaty / Empati</i>										
1	Karyawan Doctor Lightshoes selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pelanggan sebelumnya.	0	0	17	54	9	0	0	48	29	3
2	Kesediaan karyawan Doctor Lightshoes untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0	0	5	53	22	0	0	18	57	5
3	Karyawan Doctor Lightshoes memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.	0	0	10	38	32	0	0	27	43	10

Keterangan: 1. Sangat tidak puas, 2. Tidak puas, 3. Cukup puas, 4. Puas, 5. Sangat puas

”Isi dari kinerja dan harapan adalah jumlah pengisi kuesioner”

Untuk mengetahui koefisien korelasi digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Koefisien Korelasi} = \text{Nilai Variabel} \times \text{Jumlah Responden}$$

Maka:

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 13 = 39$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 59 = 236$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 8 = 40$$

$$\text{Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 55 = 165$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 21 = 84$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 3 = 15$$

$$\text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 7 = 21$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 49 = 196$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 24 = 120$$

$$\text{Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 22 = 66$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 47 = 188$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 11 = 55$$

$$\text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 5 = 15$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 49 = 196$$

$$\text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 26 = 130$$

$$\text{Poin 3, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Harapan 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 23 = 69$$

$$\text{Harapan 4 (Puas)} = 4 \times 44 = 176$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 13 = 65$$

B. *Reliability* / *Kehandalan*

$$\text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} = 1 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 0 = 0$$

$$\text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} = 3 \times 31 = 93$$

$$\text{Kinerja 4 (Puas)} = 4 \times 36 = 144$$

$$\begin{aligned} \text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} &= 5 \times 13 = 65 \\ \text{Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} &= 1 \times 0 = 0 \end{aligned}$$

$$\text{Harapan 2 (Tidak Puas)} = 2 \times 1 = 2$$

$\text{Nilai Rata-Rata GAP} = \text{RataRata Kinerja} - \text{RataRata Harapan}$
--

$$\begin{aligned} \text{Harapan 3 (Cukup Puas)} &= 3 \times 27 = 81 \\ \text{Harapan 4 (Puas)} &= 4 \times 36 = 144 \\ \text{Harapan 5 (Sangat Puas)} &= 5 \times 16 = 80 \\ \text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} &= 1 \times 0 = 0 \\ \text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} &= 2 \times 0 = 0 \\ \text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} &= 3 \times 18 = 54 \\ \text{Kinerja 4 (Puas)} &= 4 \times 43 = 172 \\ \text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} &= 5 \times 19 = 95 \\ \text{Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} &= 1 \times 0 = 0 \\ \text{Harapan 2 (Tidak Puas)} &= 2 \times 0 = 0 \\ \text{Harapan 3 (Cukup Puas)} &= 3 \times 24 = 72 \\ \text{Harapan 4 (Puas)} &= 4 \times 39 = 156 \\ \text{Harapan 5 (Sangat Puas)} &= 5 \times 17 = 85 \\ \text{Poin 3, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} &= 1 \times 0 = 0 \\ \text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} &= 2 \times 0 = 0 \\ \text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} &= 3 \times 22 = 66 \\ \text{Kinerja 4 (Puas)} &= 4 \times 46 = 184 \\ \text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} &= 5 \times 12 = 60 \\ \text{Poin 3, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} &= 1 \times 0 = 0 \\ \text{Harapan 2 (Tidak Puas)} &= 2 \times 0 = 0 \\ \text{Harapan 3 (Cukup Puas)} &= 3 \times 27 = 81 \\ \text{Harapan 4 (Puas)} &= 4 \times 37 = 148 \end{aligned}$$

$$\text{Harapan 5 (Sangat Puas)} = 5 \times 16 = 80$$

C. *Responsiviness / Daya Tanggap*

$$\begin{aligned} \text{Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} &= 1 \times 0 = 0 \\ \text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} &= 2 \times 0 = 0 \\ \text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} &= 3 \times 18 = 54 \\ \text{Kinerja 4 (Puas)} &= 4 \times 52 = 208 \\ \text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} &= 5 \times 10 = 50 \\ \text{Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} &= 1 \times 0 = 0 \\ \text{Harapan 2 (Tidak Puas)} &= 2 \times 1 = 2 \\ \text{Harapan 3 (Cukup Puas)} &= 3 \times 53 = 159 \\ \text{Harapan 4 (Puas)} &= 4 \times 22 = 88 \\ \text{Harapan 5 (Sangat Puas)} &= 5 \times 4 = 20 \\ \text{Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas)} &= 1 \times 0 = 0 \\ \text{Kinerja 2 (Tidak Puas)} &= 2 \times 0 = 0 \\ \text{Kinerja 3 (Cukup Puas)} &= 3 \times 6 = 36 \\ \text{Kinerja 4 (Puas)} &= 4 \times 54 = 216 \\ \text{Kinerja 5 (Sangat Puas)} &= 5 \times 20 = 100 \\ \text{Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas)} &= 1 \times 0 = 0 \end{aligned}$$

- Harapan 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$
 Harapan 3 (Cukup Puas) = $3 \times 25 = 75$
 Harapan 4 (Puas) = $4 \times 51 = 204$
 Harapan 5 (Sangat Puas) = $5 \times 4 = 20$
- D. *Assurance* / Jaminan Kepastian
- Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$
 Kinerja 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$
 Kinerja 3 (Cukup Puas) = $3 \times 36 = 108$
 Kinerja 4 (Puas) = $4 \times 49 = 196$
 Kinerja 5 (Sangat Puas) = $5 \times 5 = 25$
- Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$
 Harapan 2 (Tidak Puas) = $2 \times 1 = 2$
 Harapan 3 (Cukup Puas) = $3 \times 53 = 159$
 Harapan 4 (Puas) = $4 \times 25 = 100$
 Harapan 5 (Sangat Puas) = $5 \times 1 = 5$
- Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$
 Kinerja 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$
 Kinerja 3 (Cukup Puas) = $3 \times 6 = 36$
 Kinerja 4 (Puas) = $4 \times 45 = 180$
 Kinerja 5 (Sangat Puas) = $5 \times 29 = 145$
- Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$
 Harapan 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$
 Harapan 3 (Cukup Puas) = $3 \times 2 = 6$
 Harapan 4 (Puas) = $4 \times 51 = 204$
 Harapan 5 (Sangat Puas) = $5 \times 7 = 35$
- E. *Emphaty* / Empati
- Poin 1, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$
 Kinerja 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$
 Kinerja 3 (Cukup Puas) = $3 \times 17 = 51$
 Kinerja 4 (Puas) = $4 \times 54 = 216$
 Kinerja 5 (Sangat Puas) = $5 \times 9 = 45$
- Poin 1, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$
 Harapan 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$
 Harapan 3 (Cukup Puas) = $3 \times 48 = 144$
 Harapan 4 (Puas) = $4 \times 29 = 116$
 Harapan 5 (Sangat Puas) = $5 \times 3 = 15$
- Poin 2, Kinerja 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$
 Kinerja 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$
 Kinerja 3 (Cukup Puas) = $3 \times 5 = 15$
 Kinerja 4 (Puas) = $4 \times 53 = 212$
 Kinerja 5 (Sangat Puas) = $5 \times 22 = 110$
- Poin 2, Harapan 1 (Sangat Tidak Puas) = $1 \times 0 = 0$
 Harapan 2 (Tidak Puas) = $2 \times 0 = 0$
 Harapan 3 (Cukup Puas) = $3 \times 18 = 54$
 Harapan 4 (Puas) = $4 \times 57 = 228$
 Harapan 5 (Sangat Puas) = $5 \times 5 = 25$

Tabel 3. Hasil Jawaban Koefiseien Korelasi Seluruh Responden

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN	
		KINERJA	HARAPAN

		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A.	<i>Tangible / Bukti Langsung</i>										
1	Doctor Lightshoes telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	0	0	39	236	40	0	0	165	84	15
2	Doctor Lightshoes telah memiliki peralatan pencucian yang lengkap.	0	0	21	196	120	0	0	66	188	55
3	Doctor Lightshoes telah memiliki kualitas peralatan pencucian yang sangat bagus.	0	0	15	196	130	0	0	69	176	65
B.	<i>Reliability / Kehandalan</i>										
1	Karyawan Doctor Lightshoes memiliki keahlian dalam melayani pelanggan.	0	0	93	144	65	0	2	81	144	80
2	Karyawan Doctor Lightshoes memahami semua bahan sepatu yang akan dicuci.	0	0	54	172	95	0	0	72	156	85
3	Karyawan Doctor Lightshoes memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	0	0	66	184	60	0	0	81	148	80
C.	<i>Responsiviness / Daya Tanggap</i>										
1	Karyawan Doctor Lightshoes bersedia mendengarkan keluhan dari Pelanggan.	0	0	54	208	50	0	2	159	88	20
2	Karyawan Doctor Lightshoes memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada pelanggan.	0	0	36	216	100	0	0	75	204	20
3	Karyawan Doctor Lightshoes selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan.	0	0	24	172	145	0	0	96	152	50
D.	<i>Assurance / Jaminan Kepastian</i>										
1	Karyawan Doctor Lightshoes selalu sabar menghadapi keluhan pelanggan.	0	0	108	196	25	0	2	159	100	5
2	Karyawan Doctor Lightshoes selalu menampilkan senyum terhadap pelanggan yang datang.	0	0	36	180	145	0	0	66	204	35
3	Karyawan Doctor Lightshoes dengan sabar memberi penjelasan mengenai jasa pencucian apa saja yang ditanyai oleh pelanggan.	0	0	15	175	155	0	0	66	176	70
E.	<i>Emphaty / Empati</i>										
1	Karyawan Doctor Lightshoes selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pelanggan sebelumnya.	0	0	51	216	45	0	0	144	116	15
2	Kesediaan karyawan Doctor Lightshoes untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0	0	15	212	110	0	0	54	228	25

3	Karyawan Doctor Lightshoes memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	0	0	30	152	160	0	0	81	172	50
---	--	---	---	----	-----	-----	---	---	----	-----	----

3. Nilai Rata-Rata GAP Terhadap Kualitas Pelayanan pelanggan

Untuk mengetahui nilai GAP dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai GAP} = \frac{\text{Nilai Koefisien Korelasi}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Maka:

A. *Tangible*/Fasilitas Fisik

$$\text{Poin 1, Kinerja} = \frac{0+0+29+236+40}{80} = 3,94$$

$$\text{Poin 1, Harapan} = \frac{0+0+165+84+15}{80} = 3,33$$

$$\text{Poin 2, Kinerja} = \frac{0+0+21+196+120}{80} = 4,21$$

$$\text{Poin 2, Harapan} = \frac{0+0+66+188+55}{80} = 3,86$$

$$\text{Poin 3, Kinerja} = \frac{0+0+15+196+130}{80} = 4,26$$

$$\text{Poin 3, Harapan} = \frac{0+0+69+176+65}{80} = 3,88$$

Untuk menghitung nilai rata-rata tiap dimensi dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Kinerja} = \frac{\text{Nilai Kinerja}}{\text{Banyaknya Atribut Variabel}}$$

$$\text{Nilai Rata-Rata Dimensi Harapan} = \frac{\text{Nilai Harapan}}{\text{Banyaknya Atribut Variabel}}$$

Maka:

A. *Tangible* / Fasilitas Fisik

$$\text{Nilai rata-rata dimensi kinerja} = \frac{3,94+4,21+4,26}{3} = 4,13$$

$$\text{Nilai rata-rata dimensi harapan} = \frac{3,33+3,86+3,88}{3} = 3,69$$

B. *Realibility* / Kehandalan

$$\text{Nilai rata-rata dimensi kinerja} = \frac{3,78+4,01+3,88}{3} = 3,89$$

$$\text{Nilai rata-rata dimenis Harapan} = \frac{3,84+3,91+3,86}{3} = 3,87$$

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Gap Kepuasan Pelanggan

		PENILAIAN	
--	--	------------------	--

No.	PERTANYAAN	KINERJA	HARAPAN	NILAI GAP
A.	<i>Tangible / Fasilitas Fisik</i>			
1	Doctor Lightshoes telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat.	3,94	3,33	0,61
2	Doctor Lightshoes telah memiliki peralatan pencucian yang lengkap.	4,21	3,86	0,35
3	Doctor Lightshoes telah memiliki kualitas peralatan pencucian yang sangat bagus	4,26	3,88	0,38
RATA-RATA TIAP DIMENSI		4,13	3,69	0,44
B.	<i>Reliability / Keandalan</i>			
1	Karyawan Doctor Lightshoes memiliki keahlian dalam melayani pelanggan.	3,78	3,84	-0,06
2	Karyawan Doctor Lightshoes memahami semua bahan sepatu yang akan dicuci.	4,01	3,91	0,1
3	Karyawan Doctor Lightshoes memiliki komunikasi dan kerapian yang sopan.	3,88	3,86	0,02
RATA-RATA TIAP DIMENSI		3,89	3,87	0,02
C.	<i>Responsiviness/Daya Tanggap</i>			
1.	Karyawan Doctor Lightshoes bersedia mendengarkan keluhan dari Pelanggan.	3,90	3,36	0,54
2.	Karyawan Doctor Lightshoes memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik kepada pelanggan.	4,18	3,74	0,44
3.	Karyawan Doctor Lightshoes selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan.	4,26	3,73	0,53
RATA-RATA TIAP DIMENSI		4,11	3,61	0,5
D.	<i>Assurance/Jaminan Kepastian</i>			

1	Karyawan Doctor Lightshoes selalu sabar menghadapi keluhan kesah pelanggan.	3,74	3,33	0,41
2	Karyawan Doctor Lightshoes selalu menampilkan senyum terhadap pelanggan yang datang.	4,29	3,81	0,48
3	Karyawan Doctor Lightshoes dengan sabar memberi penjelasan mengenai jasa pencucian apa saja yang ditanyai oleh pelanggan.	4,33	3,90	0,43
RATA-RATA TIAP DIMENSI		4,12	3,68	0,44
E.	Emphaty/Empati			
1	Karyawan Doctor Lightshoes selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pelanggan sebelumnya.	3,90	3,44	0,46
2	Kesediaan karyawan Doctor Lightshoes untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	4,21	3,84	0,37
3	Karyawan Doctor Lightshoes memberikan perhatian individual kepada para pelanggan	4,28	3,79	0,49
RATA-RATA TIAP DIMENSI		4,13	3,69	0,44

4. Nilai Rata-Rata Gap Berdasarkan Lima Dimensi *Servqual*

Berikut adalah hasil perhitungan dari nilai rata-rata berdasarkan lima dimensi *Servqual*, untuk menghitung nilai *Servqual* dilakukan dengan cara:

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = \text{Nilai Kinerja} - \text{Nilai Harapan}$$

Maka:

- A. *Tangible* / Fasilitas Fisik
Nilai *Service Quality* (Servqual) = $4,13 - 3,69 = 0,44$
- B. *Reliability* / Keandalan
Nilai *Service Quality* (Servqual) = $3,89 - 3,87 = 0,02$
- C. *Responsiviness* / Daya Tanggap
Nilai *Service Quality* (Servqual) = $4,11 - 3,61 = 0,5$
- D. *Assurance* / Jaminan Kepastian
Nilai *Service Quality* (Servqual) = $4,12 - 3,68 = 0,44$
- E. *Emphaty* / Empati
Nilai *Service Quality* (Servqual) = $4,13 - 3,69 = 0,44$

Untuk menghitung nilai rata-rata GAP dan nilai GAP dilakukan dengan cara:

Maka:

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP Kinerja} = \frac{\text{Nilai Kinerja}}{\text{Banyaknya Dimensi Servqual}}$$

$$\text{Nilai Rata-Rata GAP Harapan} = \frac{\text{Nilai Harapan}}{\text{Banyaknya Dimensi Servqual}}$$

$$\text{Nilai rata-rata GAP} = \frac{4,13+3,89+4,11+4,12+4,13}{5} = 4,08$$

$$\text{Nilai rata-rata GAP} = \frac{3,69+3,87+3,61+3,68+3,89}{5} = 3,71$$

$$\text{Nilai rata-rata GAP} = 4,08 - 3,71 = 0,37$$

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Lima Dimensi *Service Quality*

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN		NILAI GAP
		KINERJA	HARAPAN	
A.	<i>Tangible</i> / Fasilitas Fisik	4,13	3,69	0,44
B.	<i>Reliability</i> / Kehandalan	3,89	3,87	0,02
C.	<i>Responsiviness</i> / Daya Tanggap	4,11	3,61	0,5
D.	<i>Assurance</i> / Jaminan Kepastian	4,12	3,68	0,44
E.	<i>Emphaty</i> / Empati	4,13	3,89	0,44
TOTAL		4,08	3,71	0,37
TOTAL RATA - RATA GAP		0,37		

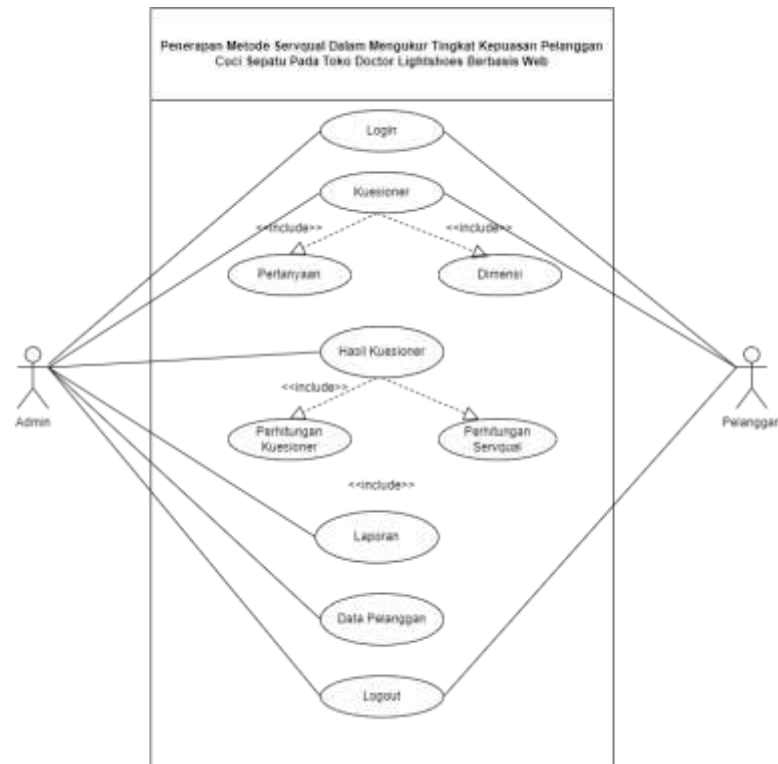
Tabel 6. Nilai Kepuasan

No.	Nilai	Penjelasan
1	0% - 40%	Sangat Tidak Puas
2	41% - 60%	Tidak Puas
3	61% - 80%	Cukup Puas
4	81% - 90 %	Puas
5	91% - 100%	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel5 dan Tab6 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat tidak puas terhadap dimensi kepuasan pelanggan pada toko Doctor Lightshoes dengan nilai Gap sebesar 0,37 atau 37% (Sangat Tidak Puas).

Tahap ini dilakukan perancangan terhadap sistem yang diusulkan. Adapun perancangan dari sistem ini dapat digambarkan dengan *Unified Modelling Language* (UML) yang meliputi *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Sequence Diagram*.

Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhanfungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada Doctor Lightshoes digambarkan seperti pada Gambar 2. berikut.



Gambar 2. Use Case Diagram

B. Hasil

1. Tampilan Menu Hasil Perhitungan Kuesioner

Tampilan ini merupakan tampilan hasil perhitungan kuesioner. Halaman ini berisi data yang diisi oleh pelanggan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 3:

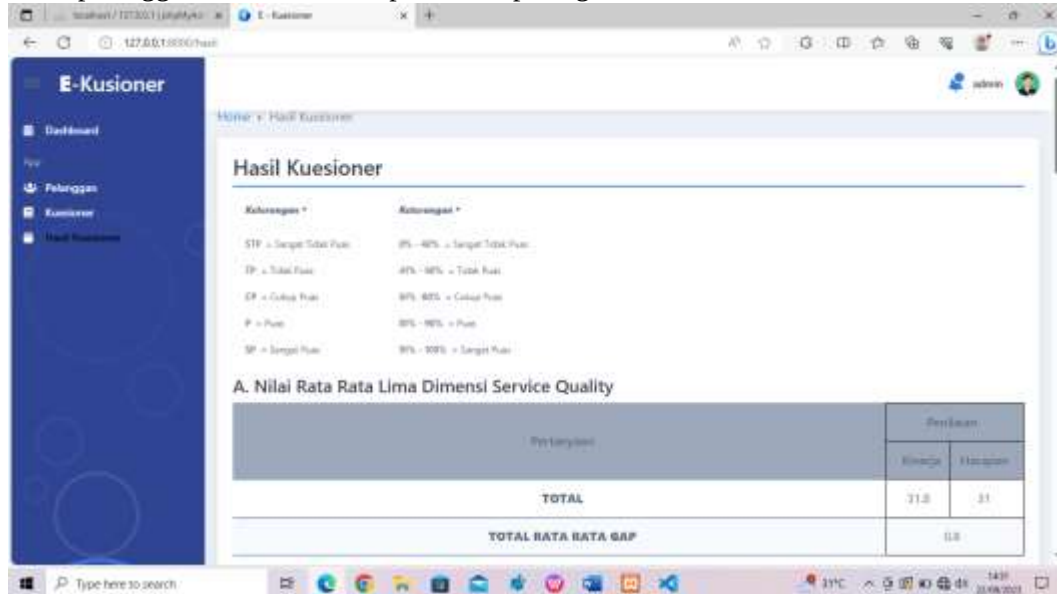
No	Pertanyaan	Korelasi					Hasil				
		STP	TP	CP	R	TP	STP	TP	CP	R	TP
1	Doctor Lightshoes telah memiliki ruangan yang bersih dan terawat ?	0	0	12	-48	100	0	6	12	8	135
2	Doctor Lightshoes telah memiliki peralatan pencucian yang lengkap ?	0	0	12	-64	80	1	6	9	12	130
3	Doctor Lightshoes telah memiliki kualitas peralatan pencucian yang sangat bagus ?	0	0	13	-48	95	0	4	15	16	125

A. Tangible / Bukti Langsung

Gambar 3. Tampilan Menu Hasil Perhitungan Kuesioner

2 Tampilan Menu Hasil Perhitungan *Servqual*

Tampilan ini merupakan tampilan hasil perhitungan *Servqual*. Halaman ini berisi data yang diisi oleh pelanggan. Halaman ini dapat dilihat pada gambar 4. :



Kategori	Nilai Rata Rata	Target
STP - Sangat Tidak Puas	40% - 60%	Sangat Tidak Puas
TP - Tidak Puas	60% - 80%	Tidak Puas
CP - Cukup Puas	80% - 90%	Cukup Puas
P - Puas	90% - 95%	Puas
SP - Sangat Puas	95% - 100%	Sangat Puas

Dimensi	Rata Rata	
	Kategori	Nilai
TOTAL	71.8	31
TOTAL RATA RATA SAP	0.8	

Gambar 4. Tampilan Menu Hasil Perhitungan *Servqual*

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang penulis dapat simpulkan dari Penerapan Metode *Servqual* (*Service Quality*) untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan ialah antara lain sebagai berikut:

1. Sudah adanya aplikasi yang mendukung toko Doctor Lightshoes untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Aplikasi ini dibangun dengan Metode *Servqual* (*Service Quality*) sehingga dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
3. Dengan menggunakan metode *Servqual* (*Service quality*) dapat membantu pimpinan untuk mengambil tindakan selanjutnya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan demi memuaskan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Vivit Arfika, 2022, *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Teuku Umar Dengan Menggunakan Metode Servqual*
- [2] Muhammad Yusuf Bachtiar, 2022, *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim*

- [3] Oki Widhi Nugroho, 2023, *Penerapan Metode Servqual Pada Analisis Kualitas Layanan Jasa Notaris (Studi Kasus: Kantor Notaris MT Cibitung, Jawa Barat)*
- [4] Nurhaliza, 2021, *Penerapan Metode Servqual Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penduduk Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan*
- [5] Rifai, Iqbal, 2021, *Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Servqual Berbasis Web (Studi kasus CV. Rezeki Pancing)*
- [6] Hulu, Aturkian, 2021, *Mengukur Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Pada Babershop Arie Berbasis Web*
- [7] Priwandani, Marisa, 2020, *Penerapan Metode Servqual Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pelayanan Penjualan Mainan Anak Pada Kidz Station Mall Cambridge Medan*
- [8] Ulfa, Aulia, 2019, *Penerapan Metode Servqual Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Program K13 Pada Mas PAB-2 Helvetia*
- [9] Nur Lutfiayan, 2023, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Aplikasi JKN Mobile dengan Menggunakan Metode Servqual Di Klinik Bering*
- [10] Janis, J. W., Mamahit, D. J., Sugiarto, B. A., Rumagit, A. M., Elektro, T., Sam, U., & Manado, R. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Online Sistem Pemesanan Jasa Tukang Bangunan Berbasis Lokasi. *Jurnal Teknik Informatika*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.35793/jti.15.1.2020.29023>
- [11] Kaban, R., Yunita, W., & Faradillah, Y. (2019). Aplikasi Pemesanan Tiket Bus Berbasis Android (Study Kasus : Pt . Als Terminal Pasar X Tanjung Beringin). *Jurnal Manajemen ...*, 32(1). <https://ejournal.stieibbi.ac.id/index.php/jmb/article/view/54>
- [12] Khaliq, R. (2019). *Importance Performance Analysis Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry. Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(34), 47-64.
- [13] Matondang, N. W., Sari, R. E., & Sari, R. N. (2022, August). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Karyawan Yang Berprestasi Pada PT. Charoen Pokhpan Medan Dengan Menggunakan Metode SMART Berbasis Web. In *SISITI: Seminar Ilmiah Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* (Vol. 11, No. 1, pp. 54-65).
- [14] Sari, R. E. (2017, November). Pemilihan Alternatif Kualitas Kayu Terbaik Untuk Kerajinan Meubel Dengan Metode TOPSIS. In *Seminar Nasional Informatika (SNIf)* (Vol. 1, No. 1, pp. 211-216).
- [15] Prayetno, D., Sinaga, M. D., & Sari, R. E. (2018, July). Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Kadar Minyak Mentah Kelapa Sawit Dengan Metode Topsis. In *Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* (Vol. 1, No. 1, pp. 704-709).