

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode Servqual (*Service Quality*) dan FSQ (*Fuzzy Service Quality*) Studi Kasus Swalayan Maju Bersama

Analysis of Service Quality Using Methods the Servqual (Service quality) and FSQ (Fuzzy Service Quality) Swalayan Maju Bersama Case Study

Andre Farhan^{a,1}, Marwan^{b,2}

^aProgram Studi Teknik Industri UPU, KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3A, Medan, 20241, Indonesia
andre1861991@gmail.com¹, Marwan2192@gmail.com²

ABSTRAK

Swalayan Maju Bersama adalah perusahaan yang bergerak didalam bidang ritel yang menawarkan barang barang kebutuhan rumah tangga bagi masyarakat permasalahan yang terjadi adalah banyaknya kekurangan yang belum diketahui dari maju bersama Dalam kualitas pelayanannya,oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui kekurangan dari kualitas pelayanan dengan 5 dimensi.model penelitian ini yaitu kuantitatif yaitu melibatkan pelanggan dalam memberikan penilaian,variabel dependen dan independen, metode pengumpulan data observasi,kuesioner,studi pustaka,dokumentasi.hasil analisis ini dimensi yang menjadi perbaikan dalam kualitas pelayanan yaitu tangible, reability, responsive, assurance, empathy.

Kata Kunci : *Tangible, Reability, Responsive, Assurance, Empathy*

ABSTRACT

Swalayan Maju Bersama is a company operating in the retail sector that offers household goods for the community. The problem that occurs is that there are many unknown shortcomings of Maju Bersama in terms of service quality, therefore the aim of this research is to determine the shortcomings of service quality with 5 The dimensions of this research model are quantitative, namely involving customers in providing assessments, dependent and independent variables, observation data collection methods, questionnaires, literature studies, documentation. The results of this analysis are the dimensions that improve service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Keywords : *Tangible, Rehability , Responsiveness, Assurance, Empathy*

Info Artikel :

Disubmit:04 Desember 2023

Direview:08 Januari 2024

Diterima :01 Februari 2024

Copyright © 2024 – Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Swalayan Maju Bersama sebagai perusahaan yang bergerak di bidang ritel yang menawarkan barang- barang kebutuhan rumah tangga bagi masyarakat. Swalayan Maju Bersama mulai berbenah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik di mata konsumen, hal itu dilakukan dengan harapan kepuasan konsumen terpenuhi sehingga mampu bersaing dengan perusahaan Ritel sejenis lainnya. (Frieyadi, F.,& Alramuri, D. 2017).

Pentingnya pemahaman mengenai konsumen dapat dilihat dalam definisi pemasaran. Pemasaran adalah aktivitas manusia yang diarahkan untuk memeuni kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran[1]. Dari definisi tersebut ada dua hal penting. Pertama pemasar berusaha memuaskan kebutuhan dan keinginan oranglain. Kedua, pemasaran melibatkan studi tentang pertukaran dalam mana orang saling menyerahkan sumberdaya. Agar menjadi pemasar yang berhasil mereka harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan dan kebutuhan konsumen. (Chesy Apriliyana Gultom & Nita Marikena 2021).

Perkembangan bisnis ritel semakin pesat dan diwarnai dengan banyaknya persaingan. Persaingan ini menyebabkan para pebisnis dituntut untuk semakin baik kinerjanya dan memiliki

produktifitas yang tinggi. Dalam bisnis ritel, swalayan maju bersama masih belum mengetahui secara pasti harapan pelanggan.

Hal tersebut membuat pihak manajemen harus ekstra memberikan pelayanan terbaik, tetapi masih ada keluhan yaitu berupa lama waktu mengantri, kebersihan, pelayanan tepat waktu, sikap dari karyawan, dan sebagainya. Maka dari itu butuh penelitian tentang kualitas pelayanan sebagai acuan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. (ARFAH HUSNIAH, S. I. T. I. 2016).

Dalam mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan metode Service Quality (SERVQUAL). Metode tersebut digunakan untuk mengetahui kesenjangan persepsi dari harapan konsumen. Metode SERVQUAL ini digabungkan dengan logika FUZZY. Logika Fuzzy digunakan sebagai usaha untuk mengurangi ketidaktepatan responden dalam memberikan nilai. Metode fuzzy digunakan untuk membantu responden memberikan nilai yang lebih objektif. Konsep logika Fuzzy mudah dipahami karena kesederhanaannya. (Friedyadie, F., & Alramuri, D. 2017).

2. METODE

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel dengan menggunakan angka yang didapat dari pengumpulan data kuesioner kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Swalayan Maju Bersama. (Yuli Setiawannie(2022). penelitian ini dilakukan pada Swalayan Maju Bersama Glugur yang beralamat di Jl. Kol. Yos Sudarso No.338, Glugur Kota, Medan Barat, Medan City, North Sumatra.

Instrumen-instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner dari variabel kualitas pelayanan yang diukur dalam lima dimensi yaitu :

- a. Bukti fisik (*Tangible*): Penampilan dan kerapian karyawan dan kebersihan, kenyamanan saat berbelanja
- b. Keandalan (*Reliability*): kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah dan pelayanan secara tepat waktu.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*): lama waktu mengantri dan kecepatan waktu pelayanan saat mengantri
- d. Jaminan (*Assurance*): karyawan bersikap sopan dan keramahan karyawan saat berbelanja
- e. Empati (*Emphaty*): keadilan dalam pelayanan dan tanggapan terhadap saran dan keluhan

2. Software Ms. Excel

Untuk menghitung nilai fuzzyfikasi menggunakan *Software Ms.Excel*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, langkah pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data dengan kuesioner. Data didapat pada periode observasi penyebaran kuesioner melalui *software* di bulan juni 2023 untuk mengetahui kualitas pelayanan. Pada tahap servqual menentukan variabel-variabel yang ditentukan dalam 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. (Ginting, Y. Y. 2022) Penentuan dilakukan berdasarkan kualitas yang sudah diberikan Swalayan Maju Bersama kepada pelanggan. Berikut kriteria penilaiannya yang sudah diberikan Swalayan Maju Bersama kepada pelanggan. Berikut kriteria penilaiannya

1. Kriteria penilaian dan skor dari harapan/ekspektasi adalah sebagai berikut:

- a. Sangat Kurang (SK) = 1
- b. Kurang (K) = 2
- c. Cukup (C) = 3
- d. Baik (B) = 4

- e. Sangat Baik (SB)= 5
- 2. Kriteria penilaian dan skor dari persepsi adalah sebagai berikut:
 - a. Sangat Kurang (SK) = 1
 - b. Kurang (K) = 2
 - c. Cukup (C) = 3
 - d. Baik (B) = 4
 - e. Sangat Baik (SB)= 5

Tabel 1. Tabel Tabulasi Kinerja

No	A1	A2	B1	B2	C1	C2	D1	D2	E1	E2
1	4	4	2	1	1	1	2	1	3	2
2	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1
3	3	4	2	1	2	1	1	1	1	1
4	4	4	2	1	2	1	2	2	2	2
5	4	3	2	1	2	1	2	2	2	2
6	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2
7	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1
8	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1
9	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2
10	4	4	2	2	1	2	1	2	1	1
11	4	4	1	2	1	2	1	1	2	1
12	3	4	1	2	1	2	1	1	1	1
13	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1
14	4	4	3	1	1	1	1	1	1	2
15	4	4	3	1	2	1	1	2	1	1
16	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1
17	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1
18	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1
19	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1
20	4	4	1	1	2	1	1	2	1	2
TOTAL	77	76	40	30	26	24	24	26	26	27

Tabel 2 Tabel Tabulasi Harapan

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	D1	D2	E1	E2
1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4
5	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4
6	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4
7	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4
8	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
9	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4
10	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
12	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
13	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
14	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
15	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
16	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
17	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
18	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
19	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
20	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
TOTAL	70	68	59	68	74	67	71	70	56	74

B. Metode SERVQUAL**- Perhitungan Validitas dan Realibitas**

Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan dari sebuah kuesioner. Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 20 responden. Berikut ini adalah sample rumus untuk uji validitas dan reabilitas kinerja dan harapan yaitu:

Tabel 3. Tabel Validitas dan Realibitas

NO	KODE	ATRIBUT LAYANAN	KINERJA		HARAPAN		GAP (KINERJA - HARAPAN)
			JUMLAH	RATA - RATA	JUMLAH	RATA - RATA	
Dimensi Fisik (<i>Tangible</i>)							

1	A1	Penampilan dan Kerapian Karyawan	77	3,85	70	3,5	0,35
2	A2	Kebersihan dan Kenyamanan	76	3,8	68	3,4	0,4
TOTAL			76,5	3,8	69	3,5	0,4
Kehandalan (<i>Reliability</i>)							
3	B1	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah	40	2	59	2,95	-0,95
4	B2	Pelayanan secara tepat waktu	30	1,5	68	3,4	-1,9
TOTAL			35	1,8	63,5	3,2	-1,4
Ketanggapan/<i>Responsiveness</i>							
5	C1	Lama Waktu untuk Mengantri	26	1,3	74	3,7	-2,4
6	C2	Kecepatan Waktu Pelayanan	24	1,2	67	3,35	-2,15
TOTAL			25	1,3	70,5	3,5	-2,3
Jaminan/<i>Assurance</i>							
7	D1	Karyawan bersikap sopan	24	1,2	71	3,55	-2,35
8	D2	Keramahan Karyawan	26	1,3	70	3,5	-2,2
TOTAL			25	1,3	70,5	3,5	-2,3
Empati/<i>Emphaty</i>							
9	E1	Keadilan dalam Pelayanan	26	1,3	56	2,8	-1,5
10	E2	Tanggapan terhadap Saran dan Keluhan	27	1,35	74	3,7	-2,35
TOTAL			26,5	1,3	65	3,3	-1,9

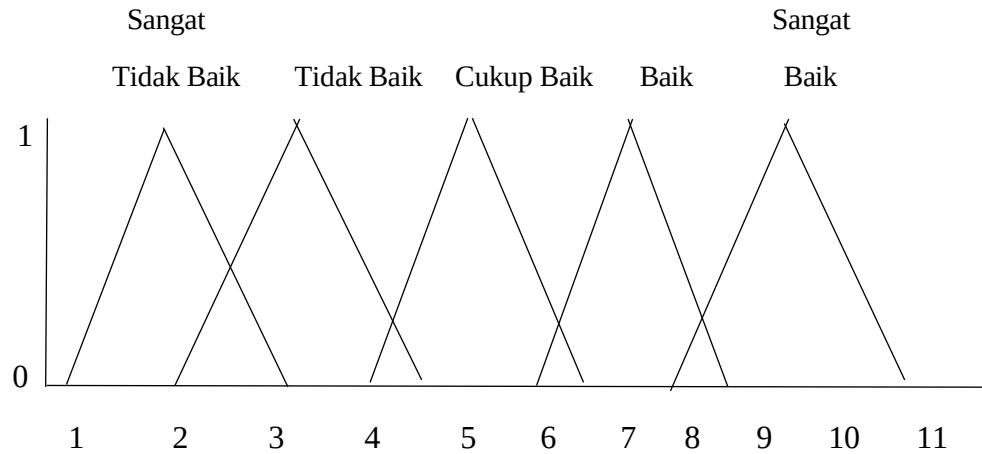
Tabel 4. Hasil dari Servqual

DIMENSI KUALITAS	KINERJA		HARAPAN		GAP
	JUMLAH	RATA – RATA	JUMLAH	RATA - RATA	
<i>Tangibles</i>	76,5	3,8	69	3,4	0,4
<i>Reliability</i>	35	1,8	63,5	3,2	-1,4
<i>Responsiveness</i>	25	1,3	70,5	3,5	-2,3
<i>Assurance</i>	25	1,3	70,5	3,5	-2,3
<i>Empaty</i>	26,5	1,3	65	3,3	-1,9

C. Metode FUZZY SERVQUAL

- Penentuan Fuzzy Set

Penentuan Fuzzy Set ini dilakukan untuk menentukan skor dari jawaban responden berdasarkan beberapa kriteria, yaitu Sangat Tidak Baik, Tidak Baik, Cukup Baik, Baik, Sangat Baik. (Friedyadie, F., & Alramuri, D. 2017) Berikut ini adalah cara penentuan fuzzy set dengan grafik dibawah ini :



Gambar 1. Grafik penentuan nilai fuzzy set

D. Fuzzyfikasi

Pada tahap ini perhitungan fuzzyfikasi dilakukan untuk mendapatkan nilai batas bawah (c), batas tengah (a), dan batas atas (b) yang merupakan nilai dari *Triangular Fuzzy Number* (TFN) . (KUSWANTO, BUDI 2016) . Untuk menghitung nilai fuzzyfikasi dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &\text{Batas bawah(c)} \\
 &= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\
 &\text{Batas tengah (a)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k} \\
 &\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}
 \end{aligned}$$

Gambar 2. Rumus Fuzzy Set

Keterangan :

b_i = Rata – rata nilai *Fuzzy Set* per tingkat
 kepentingan n = Jumlah responden per tingkat
 kepentingan

Berikut adalah bentuk perhitungan fuzzyfikasi untuk tingkat persepsi pada variabel pernyataan A1 – E2 secara manual yaitu :

1. Fuzzyfikasi Kinerja

Batas Bawah (c)

$$\begin{aligned}
 &= (1 \times 0) + (3 \times 17) + (5 \times 3) + \\
 &\quad \frac{(7 \times 0) + (9 \times 0) \ 0 + 17 + 3 +}{0 + 0} \\
 &= 0 + 51 + 15 + 0 + 0 \\
 &\quad \frac{20}{20}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= 66 \\
 &\quad \frac{20}{20}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= (1 \times 0) + (3 \times 16) + (5 \times 4) + \\
 &\quad \frac{(7 \times 0) + (9 \times 0) \ 0 + 16 + 4 +}{0 + 0} \\
 &= 0 + 48 + 20 + 0 + 0 \\
 &\quad \frac{20}{20}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= 68 \\
 &\quad \frac{20}{20}
 \end{aligned}$$

$$= 3,4$$

$$\begin{aligned}
 &= (1 \times 0) + (3 \times 0) + (5 \times 5) + (7 \times 10) + (9 \times 5) \\
 &\quad \frac{0 + 0 + 5 + 10 + 5}{0 + 0 + 25 + 70 + 045} \\
 &\quad \frac{20}{20}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= 140 \\
 &\quad \frac{20}{20}
 \end{aligned}$$

$$= 7$$

$$\begin{aligned}
 &= (1 \times 0) + (3 \times 0) + (5 \times 0) + \\
 &\quad \frac{(7 \times 10) + (9 \times 10) \ 0 + 0 + 0 +}{10 + 10} \\
 &= 0 + 0 + 0 + 70 + 90 \\
 &\quad \frac{20}{20}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= 160 \\
 &\quad \frac{20}{20}
 \end{aligned}$$

$$= 8$$

Fuzzyfikasi Harapan

Batas Bawah (c)

$$\begin{aligned}
 &= (1 \times 0) + (3 \times 10) + (5 \times 10) + \\
 &\quad \frac{(7 \times 0) + (9 \times 0) + 0 + 10 + 10 +}{0 + 0} \\
 &= 0 + 30 + 50 + 0 + 0 \\
 &\quad \frac{20}{20} \\
 &= 80 \\
 &\quad \frac{20}{20} \\
 &= 4
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= (1 \times 0) + (3 \times 8) + (5 \times 12) + \\
 &\quad \frac{(7 \times 0) + (9 \times 0) + 0 + 8 + 12 +}{0 + 0} \\
 &= 0 + 24 + 60 + 0 + 0 \\
 &\quad \frac{20}{20} \\
 &= 84 \\
 &\quad \frac{20}{20} \\
 &= 4,2
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= (1 \times 0) + (3 \times 3) + (5 \times 13) + \\
 &\quad \frac{(7 \times 4) + (9 \times 0) + 0 + 3 + 13 +}{4 + 0} \\
 &= 0 + 9 + 65 + 28 + 0 \\
 &\quad \frac{20}{20} \\
 &= 102 \\
 &\quad \frac{20}{20} \\
 &= 5,1
 \end{aligned}$$

Perhitungan tersebut dilakukan untuk mencari nilai *Triangular Fuzzy number* (TFN) Persepsi pada pernyataan A1 – E2. Untuk perhitungan selanjutnya dapat dilakukan dengan cara yang sama. (INDRIANI, M. 2017) Berikut ini adalah hasil dari fuzzyfikasi Kinerja dan Harapan dengan menggunakan *software Ms. Excel* yaitu :

Tabel 5. Hasil Fuzzyfikasi Kinerja

KODE	TFN		
	C	a	B
A1	3,3	4,8	6,3

A2	3,4	4,9	6,4
B1	7	8,5	10
B2	8	9,5	11
C1	8,4	9,9	11,4
C2	8,6	10,1	11,6
D1	8,6	10,1	11,6
D2	8,4	9,9	11,4
E1	8,4	9,85	11,4
E2	8,3	9,8	11,3

Tabel 6. Hasil Fuzzyfikasi Harapan

KODE	TFN		
	C	a	B
A1	4	5,5	7
A2	4,2	5,7	7,2
B1	5,1	6,6	8
B2	4,2	5,7	7,2
C1	4,6	5,1	6,6
C2	4,3	5,8	7,3
D1	3,9	5,4	6,9
D2	4	5,5	7
E1	5,4	6,1	8,4
E2	3,6	5,1	5,6

1. Defuzzyfikasi
Tahap selanjutnya adalah menghitung nilai Defuzzyfikasi dari kinerja dan harapan. Defuzzyfikasi ini dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif. Berikut adalah Tabel dari Hasil Perhitungan defuzzyfikasi Kinerja dan Harapan :

Tabel 7. Hasil Defuzzyfikasi Kinerja

NO	KODE	TFN			Defuzzykasi	Rank
		C	A	B		
1	A1	3,3	4,8	6,3	5,6	10
2	A2	3,4	4,9	6,4	5,7	9
3	B1	7,0	8,5	10,0	9,3	8
4	B2	8,0	9,5	11,0	10,3	7
5	C1	8,4	9,9	11,4	10,7	3
6	C2	8,6	10,1	11,6	10,9	1
7	D1	8,6	10,1	11,6	10,9	2
8	D2	8,4	9,9	11,4	10,7	4
9	E1	8,4	9,9	11,4	10,6	5

10	E2	8,3	9,8	11,3	10,6	6
----	----	-----	-----	------	------	---

Tabel 8. Hasil Defuzzyfikasi Harapan

NO	KODE	TFN			Defuzzykasi	Rank
		C	A	b		
1	A1	4,0	5,5	7,0	6,3	6
2	A2	4,2	5,7	7,2	6,5	4
3	B1	5,1	6,6	8,0	7,3	1
4	B2	4,2	5,7	7,2	6,5	5
5	C1	4,6	5,1	6,6	5,9	9
6	C2	4,3	5,8	7,3	6,6	3
7	D1	3,9	5,4	6,9	6,2	8
8	D2	4,0	5,5	7,0	6,3	7
9	E1	5,4	6,1	8,4	7,3	2
10	E2	3,6	5,1	5,6	5,4	10

- Hasil Perhitungan Nilai GAP Per Variabel Pernyataan
 Nilai gap per variabel pernyataan didapat berdasarkan selisih dari nilai persepsi dan nilai harapan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Swalayan Maju Bersama Glugur. Untuk melihat hasil perhitungan nilai gap per variabel pernyataan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 9. Hasil GAP Per Variabel Pernyataan

DIMENSI	KODE	DEFUZZYFIKASI KINERJA	DEFUZZYFIKASI HARAPAN	GAP	RANK
<i>Tangibles</i>	A1	5,6	6,3	-0,7	9
	A2	5,7	6,5	-0,8	10
<i>Reliability</i>	B1	9,3	7,3	2,0	8
	B2	10,3	6,5	3,8	6
<i>Responsiveness</i>	C1	10,7	5,9	4,8	2
	C2	10,9	6,6	4,3	5
<i>Assurance</i>	D1	10,9	6,2	4,7	3
	D2	10,7	6,3	4,4	4
<i>Emphaty</i>	E1	10,6	7,3	3,4	7
	E2	10,6	5,4	5,2	1

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa rata-rata hasil gap dari kinerja dan harapan memiliki 2 nilai negatif, dan ada 8 variabel pernyataan yang memiliki nilai positif yaitu

variabel B1 – E2. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan Maju Bersama belum merasa puas dengan 2 variabel

pernyataan tersebut, dan 8 variabel yang sudah mencapai tingkat kepuasan pelanggan Swalayan Maju Bersama.

2. Hasil Perhitungan Nilai GAP berdasarkan Lima Dimensi *Servqual*
Dari hasil perhitungan gap antar dimensi *servqual* maka di dapatkan hasil nilai gap dan *rank* sebagai berikut :

Tabel 10. Hasil GAP Lima Dimensi *Servqual*

DIMENSI	DEFUZZYFIKASI KINERJA	DEFUZZYFIKASI HARAPAN	GAP	RANK
<i>Tangibles</i>	5,6	6,4	-0,8	5
<i>Reliability</i>	9,8	6,9	2,9	4
<i>Responsiveness</i>	10,8	6,9	3,9	3
<i>Assurance</i>	10,8	6,2	4,6	1
<i>Emphaty</i>	10,6	6,2	4,4	2

Setelah dilakukan pengolahan data tiap dimensi, dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hanya 1 dimensi yang memiliki nilai negatif. Yang menempati peringkat pertama adalah dimensi Assurance dengan nilai gap 4,6, kemudian peringkat kedua dimensi Emphaty dengan nilai gap 4,4, peringkat ketiga dimensi Responsiveness dengan nilai gap 3,9, peringkat keempat ada dimensi Reliability dengan nilai gap 2,9, dan kelima ada dimensi Tangible dengan nilai gap -0,8. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa 1 dimensi belum memenuhi harapan dari pelanggan Swalayan Maju Bersama.(Putra, Kurnia 2023).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu :

1. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Servqual* menunjukkan bahwa atribut pada Swalayan Maju Bersama yaitu:
 - a. Atribut *Reliability* yaitu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah dan pelayanan secara tepat waktu dengan nilai gap -1,4.yang harus ditingkatkan lebih baik
 - b. Atribut *Responsiveness* yaitu lama waktu mengantri dan kecepatan waktu pelayanan dengan nilai gap -2,3.yang menjadi target perbaikan dan perhatian lebih dari perusahaan
 - c. Atribut *Assurance* yaitu karyawan bersikap sopan dan keramahan karyawan dengan nilai gap -2,3.yang menjadi target utama dalam perbaikan kualitas pelayanan dan perhatian lebih dari perusahaan
 - d. Dan atribut *Emphaty* yaitu keadilan dalam pelayanan dan tanggapan terhadap saran dengan nilai gap -1,9. Yang harus diperhatikan lebih oleh perusahaan dan harus ditingkatkan

2. Dari hasil perbaikan dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual* menunjukkan yaitu:
 - a. atribut *Tangible* yaitu Penampilan dan Kerapian Karyawan dan Kebersihan dan Kenyamanan dengan nilai gap -0,8.yang harus ditingkatkan oleh perusahaan

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua peneliti yang selama ini selalu memberikan dukungan kepada peneliti hingga berada pada tahap ini. Kemudian peneliti ucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia melakukan bimbingan kepada peneliti. Dan terakhir ucapan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberikan peneliti kesempatan dalam pembuatan penelitian ini

REFERENSI

- [1] ARFAH HUSNIAH, S. I. T. I. (2016). Perancangan sistem pendukung keputusan untuk mengukur kepuasan pelanggan pada PT Agri First Indonesia menggunakan metode Fuzzy Servqual.
- [2] Yuli Setiawannie.(2022). Analisa Penerapan Metode Theory Of Constraint Untuk Mengoptimalkan Stasiun Kerja Di PT. XYZ
- [3] Astuti, SP, Wilasari, W., & Utami, DE (2012). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Penelitian Dengan Fuzzy Servqual Dan Dimensi Carter. *Jurnal Riset Internasional Studi Bisnis* , 2 (1).
- [4] Frieyadie, F., & Alramuri, D. (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual untuk Menilai Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 14(2), 111-116.
- [5] Ginting, Y. Y. (2022). *Analisis Kepuasan Nasabah pada Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Service Quality dan Quality Function Deployment (QFD) di PT. Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)
- [6] INDRIANI, M. (2017). Penerapan metode Fuzzy Servqual (Service Quality) dalam pengukuran kepuasan pelanggan pada PT Cahaya Bintang Selatan
- [7] Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serele Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- [8] KUSWANTO, BUDI (2016) Penerapan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas layanan (studi kasus di bengkel mobil pt. arina parama jaya)
- [9] Putra, Kurnia (2023) analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan toko butape malang dengan metode fuzzy servqual dan fuzzy-ipa (studi kasus toko bu tapemalang)
- [10] Chesy Apriliyana Gultom & Nita Marikena (2021). Analisis Strategi Pemasaran Produk Sarung Tangan Berdasarkan Perilaku Konsumen dengan Metode Random Sampling Pada PT. Intan Hevea Industri