

Implementasi Metode Service Quality (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk (Studi Khusus: PT. Medan Baja Indo)

Implementation of the Service Quality (ServQual) Method to Measure the Level of Product Sales Service Quality (Special Study: PT. Medan Baja Indo)

Prancisko Pardosi^{a,1}, Heri Gunawan^{b,2}

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

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

pranciskopardosi942@gmail.com¹, herighe@gmail.com²

ABSTRAK

Setiap pelanggan diberikan pelayanan dalam penjualan produk PT. Medan Baja Indo, segi pelayanan yang diberikan diantaranya tanggapan atau respon yang cepat dalam Tanya jawab produk, kebersihan lingkungan jual beli dan kelengkapan produk yang diberikan. Masalah yang terjadi adalah kualitas pelayanan PT. Medan Baja Indo dianggap kurang baik karena PT. Medan Baja Indo mendapatkan kritikan pada pelayanan yang diberikan dan kritikan tersebut diantaranya adalah pelayanan yang lambat, jumlah pelayanan yang sedikit dan juga dapat dilihat dari omset penjualan yang tidak stabil. Oleh karena itu diperlukan sebuah cara agar PT. Medan Baja Indo dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan penjualan produk sehingga juga dapat meningkatkan omset penjualan. Penelitian ini menggunakan metode Service Quality (ServQual) untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan penjualan produk. Dengan adanya aplikasi menggunakan metode Service Quality maka PT. Medan Baja Indo dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan penjualan produk.

Kata Kunci : Implementasi, Metode Service Quality (ServQual), Kualitas Pelayanan, Penjualan, Produk.

ABSTRACT

Every customer is given service in selling PT products. Medan Baja Indo, in terms of the service provided, includes fast responses in product questions and answers, cleanliness of the buying and selling environment and completeness of the products provided. The problem that occurs is the quality of PT's service. Medan Baja Indo is considered not good because PT. Medan Baja Indo has received criticism for the services provided and these criticisms include slow service, a small number of services and can also be seen from unstable sales turnover. Therefore, we need a way so that PT. Medan Baja Indo can measure the level of product sales service quality so that it can also increase sales turnover. This research uses the Service Quality (ServQual) method to measure the level of product sales service quality. With the application using the Service Quality method, PT. Medan Baja Indo can measure the level of product sales service quality.

Keywords : Implementation, Service Quality Method (ServQual), Service Quality, Sales, Products.

Info Artikel :

Disubmit:21 Oktober 2023

Direview:22 November 2023

Diterima :23 Desember 2023

Copyright © 2024 – UPU Journal. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

PT. Medan Baja Indo adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi dan penjualan. Produk yang dihasilkan adalah hasil olahan baja seperti Wiremesh, Pagar BRC, Kawat dan lain sebagainya. Baja merupakan material yang paling daktail seringkali digunakan dalam rekayasa material oleh para profesional. Beban gravitasi terdiri dari beban mati dan beban hidup, sedangkan beban lateral terdiri dari beban angin dan beban gempa. [1][2]. Setiap pelanggan diberikan pelayanan dalam penjualan produk PT. Medan Baja Indo, segi pelayanan yang diberikan diantaranya tanggapan atau respon yang cepat dalam Tanya jawab produk, kebersihan lingkungan jual beli dan kelengkapan produk yang diberikan.[3][4] Masalah yang terjadi adalah kualitas pelayanan PT. Medan Baja Indo dianggap kurang baik karena PT. Medan Baja Indo mendapatkan kritikan pada pelayanan yang diberikan dan kritikan tersebut diantaranya

adalah pelayanan yang lambat, jumlah pelayanan yang sedikit dan juga dapat dilihat dari omset penjualan yang tidak stabil. Oleh karena itu diperlukan sebuah cara agar PT. Medan Baja Indo dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan penjualan produk sehingga juga dapat meningkatkan omset penjualan

Teknologi komputer sudah banyak membantu kinerja manusia dalam berbagai bidang pengolahan data. [5][6]. Oleh karena itu peneliti memanfaatkan teknologi komputer untuk membuat aplikasi yang dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan penjualan produk. Namun untuk mendapatkan hasil yang tepat dibutuhkan sebuah metode yang dapat memberikan hasil yang tepat.

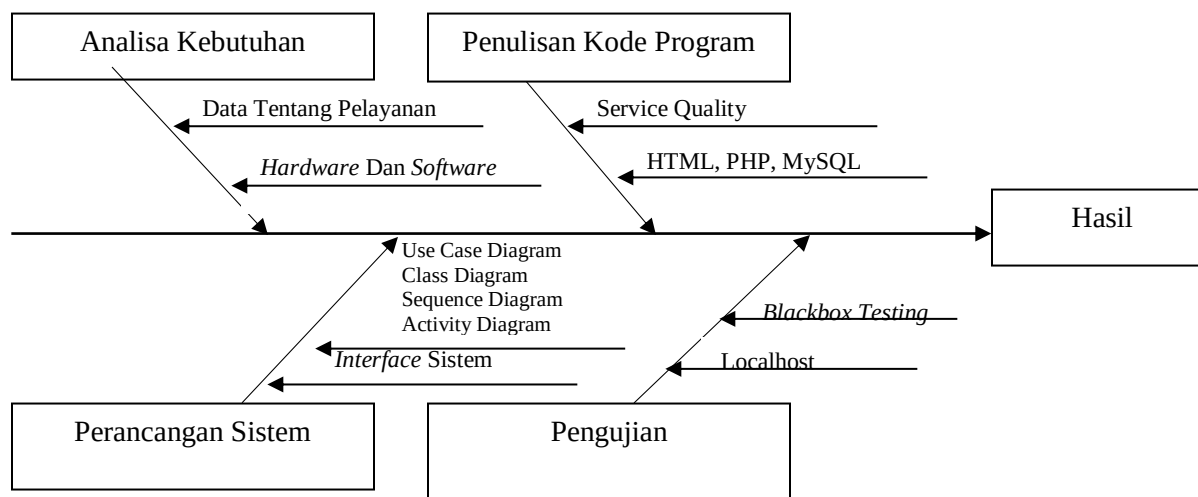
Service Quality (ServQual) merupakan metode pengendalian kualitas yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1990. *Service Quality* (ServQual) untuk menyelesaikan masalah kemampuan maka peneliti menggunakan metode *Service Quality* (ServQual) untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan penjualan produk. ServQual dibuat karena adanya dua faktor utama mengenai kualitas dari jasa, yaitu persepsi yang dimiliki pelanggan, dan layanan yang diterima pelanggan (*perceived service*) dari layanan yang diharapkan pelanggan untuk mereka terima (*expected service*). ServQual sebagai penilaian konsumen mengenai keseluruhan layanan yang baik, atau dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. [7][8].

Dengan adanya aplikasi menggunakan metode *Service Quality* maka PT. Medan Baja Indo dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan penjualan produk. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti menyimpulkan judul “Implementasi Metode *Service Quality* (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk (Studi Kasus: PT. Medan Baja Indo)”.

2. METODE

A. Metodologi Penelitian

Metode merupakan suatu cara yang sistematis untuk mengerjakan suatu permasalahan. Penelitian ini akan melalui beberapa tahapan. Tahapan dalam penelitian ini dapat di modelkan pada diagram *Fish Bone*. Adapun beberapa tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram *Fish Bone* Metodologi Penelitian

Keterangan:

1. Analisis Kebutuhan

Peneliti menganalisis kebutuhan untuk penelitian yaitu data mengenai kualitas pelayanan dan metode Service Quality, hardware dan software yang digunakan untuk penelitian ini.

2. Perancangan Sistem

Peneliti menggunakan pemodelan UML yaitu use case diagram, class diagram, activity diagram dan sequence diagram untuk perancangan sistem.

3. Penulisan Kode Program

Peneliti menggunakan pemrograman *web* untuk melakukan penulisan program dan eksekusi program.

4. Pengujian

Pengujian program menggunakan *localhost* dan pengujian teori menggunakan *blackbox testing*.

5. Hasil

Pada tahapan ini peneliti telah menyelesaikan seluruh penelitian baik teori maupun aplikasi yaitu aplikasi Implementasi Metode Service Quality (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk (Studi Kasus: PT. Medan Baja Indo).

B. Metode Service Quality (ServQual)

Service Quality (ServQual) merupakan metode pengendalian kualitas yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1990. ServQual dibuat karena adanya dua faktor utama mengenai kualitas dari jasa, yaitu persepsi yang dimiliki pelanggan, dan layanan yang diterima pelanggan (*perceived service*) dari layanan yang diharapkan pelanggan untuk mereka terima (*expected service*). ServQual sebagai penilaian konsumen mengenai keseluruhan layanan yang baik, atau dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. [9][10].

Metode ServQual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pengukuran mutu untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa. [11][12]. Analisis diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarkan kepada konsumen, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala (*Likert*), yaitu apakah menurut nasabah hal tersebut penting untuk dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik. Misalnya contoh pertanyaan sebagai berikut:

Karyawan ramah terhadap tamu hotel vidi:

Apakah menurut anda: Tidak penting (1→5) Penting.

Bagaimana kinerjanya: Tidak penting (1→5) Baik. [13][14].

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *Service Quality* yang dikembangkan oleh Zeithaml, dkk dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor jasa. Model yang dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model* ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi. Metode ini mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*. *Service Quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). *Perceived Service* dan *Expected Service* ini digunakan dalam konsep servqual untuk menghitung gap yang ada. Berikut adalah persamaannya:

$$G = P - E \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

G = *Gap* (Kesenjangan)

P = *Perceived Service* (persepsi layanan)

E = *Expected Service* (harapan layanan). (Yanottama et al., 2020).

Lima gap kualitas layanan yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas layanan, yaitu:

1. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (knowledge gap).
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (standards gap).
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (delivery gap).
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (communication gap)
5. Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (service gap). (Hery Suliantoro, 2019).

Tahapan Metode Service Quality:

1. Menggunakan data pelanggan.
2. Penentuan Variabel Dan Atribut
3. Menentukan Skala Penilaian Responden Terhadap Kuisisioner
4. Jawaban Responden dan Transformasi
5. Nilai GAP

Tabel 1. Data Pelanggan

No.	Kode Pelanggan	Pelanggan	Wilayah
1.	KP01	CV. Bukti Logam	Binjai
2.	KP02	PT. Dinamika Furinda Nusantara	Medan
3.	KP03	PT. Dunia Sakti Logam	Medan
4.	KP04	PT. Pelita Baru	Medan
5.	KP05	PT. Harapan Raya Makmur	Medan
6.	KP06	CV. Bangunanpedia Indonesia	Medan
7.	KP07	CV. Jaya Abdi	Medan
8.	KP08	CV. Tri Martika Sejagat	Binjai
9.	KP09	CV. Lily Khairullayalli	Binjai
10.	KP10	CV. Sentosa Jaya Steel	Medan
11.	KP11	CV. Baja Makmur	Medan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan

Untuk mengimplementasikan Metode *Service Quality* (ServQual) dibutuhkan sebuah perangkat keras dan perangkat lunak agar pembuatan aplikasi dapat berjalan dengan baik. Kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak untuk membuat aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Satu unit laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. *Processor Core i3*
 - b. *RAM minimal 1 Gb*
 - c. *Hardisk minimal 80 Gb*
2. Perangkat Lunak dengan spesifikasi sebagai berikut:
 - a. Sistem Operasi Windows
 - b. Notepad++
 - c. Appserv
 - d. Web Browser
3. Uji Coba Program
 Uji coba terhadap sistem bertujuan untuk memastikan bahwa sistem sudah berada pada kondisi siap pakai. Instrumen yang digunakan untuk melakukan pengujian ini yaitu dengan menggunakan Blackbox Testing:

Tabel 2. *Blackbox Testing Form Login*

No	Form <i>Login</i>	Keterangan	Hasil
1	Data di isi dengan data yang salah kemudian admin mengklik tombol <i>login</i>	Aplikasi akan mengeluarkan pesan error	Sesuai
2	Data di isi dengan data yang benar kemudian admin mengklik tombol <i>login</i>	Aplikasi memproses data dan menampilkan <i>form</i> Menu Utama	Sesuai

Tabel 3. *Blackbox Testing Form Menu*

No	Form Menu Utama	Keterangan	Hasil
1	Klik Home	Aplikasi akan menampilkan <i>form</i> menu utama	Sesuai
2	Klik Pelanggan	Aplikasi akan menampilkan <i>form</i> Pelanggan	Sesuai
3	Klik Pernyataan	Aplikasi akan menampilkan <i>form</i> Pernyataan	Sesuai
4	Klik Survey	Aplikasi akan menampilkan <i>form</i> Survey	Sesuai
5	Klik Keluar	Aplikasi akan menampilkan <i>form login</i> dan menutup <i>form</i> Menu Utama	Sesuai

Tabel 4. *Blackbox Testing Form Pelanggan*

No	Form Pelanggan	Keterangan	Hasil
1	Isi data pada seluruh kotak teks dan klik tombol simpan	Aplikasi menyimpan seluruh data yang diisi di kotak teks ke dalam basis data	Sesuai
2	Klik tombol ubah	Aplikasi menampilkan <i>form</i> untuk mengubah data	Sesuai
3	Klik tombol hapus	Aplikasi menghapus isi basis data sesuai dengan data yang dipilih	Sesuai

Tabel 5. *Blackbox Testing Form Pernyataan*

No	Form Pernyataan	Keterangan	Hasil
1	Isi data pada seluruh kotak teks dan klik tombol simpan	Aplikasi menyimpan seluruh data yang diisi di kotak teks ke dalam basis data	Sesuai
2	Klik tombol ubah	Aplikasi menampilkan <i>form</i> untuk mengubah data	Sesuai
3	Klik tombol hapus	Aplikasi menghapus isi basis data sesuai dengan data yang dipilih	Sesuai

Tabel 6. *Blackbox Testing Form Survey*

No	Form Survey	Keterangan	Hasil
1	Pilih persepsi dan Harapan dan klik submit	Aplikasi menyimpan seluruh data yang diisi di kotak teks ke dalam basis data	Sesuai

Tabel 7. *Blackbox Testing Form Hasil Survey*

No	Form Hasil Survey	Keterangan	Hasil
1	Klik tombol cetak	Aplikasi menampilkan laporan hasil survey	Sesuai

Tabel 8. *Blackbox Testing Form Laporan Hasil Survey*

No	Form Laporan Hasil Survey	Keterangan	Hasil
1	Klik tombol print	Aplikasi mencetak laporan ke printer	Sesuai

B. Hasil

Tampilan hasil dari Implementasi Metode *Service Quality* (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tampilan *Form Login*

Pada Gambar 2 adalah tampilan *form login* dari Implementasi Metode *Service Quality* (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk.

PT. Medan Baja Indo
Service Quality

Metode Service Quality (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk

Silahkan Login :

USERNAME

PASSWORD

SUBMIT

Survey

Address
Medan, Indonesia

Email
fransisco@gmail.com

Phone Number
+62 812-6333-5374

Universitas Potensi Utama. © 2023. Haluan Design By: Prancisko

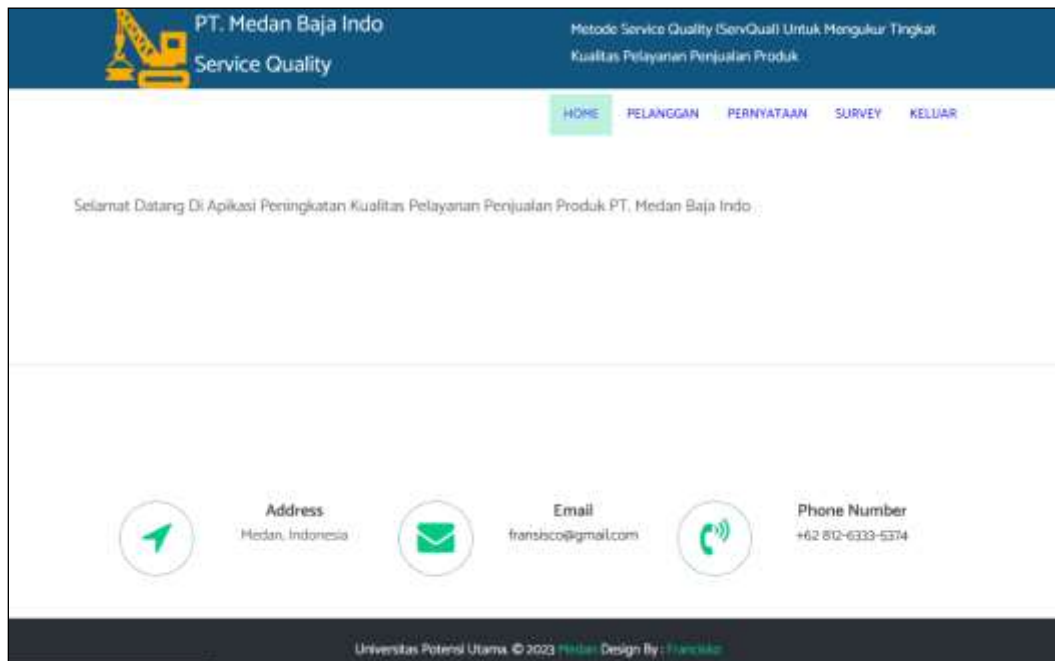
Gambar 2. Tampilan *Form Login*

Data di isi dengan data yang salah kemudian admin mengklik tombol login maka aplikasi akan mengeluarkan pesan error. Data di isi dengan data yang benar kemudian admin mengklik tombol login maka aplikasi memproses data dan menampilkan form Menu Utama. *Textbox* sandi lama di

isi dengan sandi lama dan *textbox* sandi baru di isi dengan sandi baru maka aplikasi akan mengganti isi database sandi lama menjadi sandi baru.

2. Tampilan *Form* Menu

Pada Gambar 3 adalah tampilan *form* menu dari Implementasi Metode *Service Quality* (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk. Pada *form* menu terdapat tombol home, tombol pelanggan, tombol pernyataan dan tombol survey.



Gambar 3. Tampilan *Form* Menu

Untuk menampilkan *form* pelanggan maka pengguna harus melakukan klik pelanggan maka aplikasi akan menampilkan *form* pelanggan, untuk menampilkan *form* pelanggan maka pengguna harus melakukan klik pernyataan maka aplikasi akan menampilkan *form* pernyataan, untuk menampilkan *form* pelanggan maka pengguna harus melakukan klik Survey maka aplikasi akan menampilkan *form* survey, untuk menampilkan *form* pelanggan maka pengguna harus melakukan klik hasil survey maka aplikasi akan menampilkan *form* hasil survey, untuk menampilkan *form* pelanggan maka pengguna harus melakukan klik Exit maka aplikasi akan menampilkan *form* login dan menutup *form* Menu.

3. Tampilan *Form* Pelanggan

Pada Gambar 4 adalah tampilan *form* Pelanggan dari Implementasi Metode *Service Quality* (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk. Pada *form* pelanggan terdapat tombol simpan, ubah dan tombol hapus.

ID PELANGGAN	NAMA/PERUSAHAAN	ALAMAT	NO TELP	Aksi
14				[Add] [Edit] [Delete]
18	CV. Pertama Sulma Berchano	Bisa		[Add] [Edit] [Delete]
19	CV. Bina Rata	Bisa		[Add] [Edit] [Delete]
15	CV. Baja Makmur	Medan		[Add] [Edit] [Delete]
10	CV. Sentosa Jaya Mandiri	Medan		[Add] [Edit] [Delete]
9	CV. Uly Khakulipati	Bisa		[Add] [Edit] [Delete]
8	CV. Triamika Sejahtera	Bisa		[Add] [Edit] [Delete]
7	CV. Jaya Abadi	Bisa		[Add] [Edit] [Delete]
6	CV. Bangunpanda Indonesia	Medan		[Add] [Edit] [Delete]
5	CV. Ronggo Risa Makmur	Medan		[Add] [Edit] [Delete]

Gambar 4. Tampilan *Form* Pelanggan

Untuk memulai pengelolaan data maka pengguna dapat melakukan Isi data pada seluruh kotak teks dan klik tombol simpan, maka aplikasi menyimpan seluruh data yang diisi di kotak teks ke dalam basis data. Klik tombol ubah, maka aplikasi menampilkan *form* untuk mengubah data. Klik tombol hapus, maka aplikasi menghapus isi basis data sesuai dengan data yang dipilih.

4. Tampilan *Form* Pernyataan

Pada Gambar 5 adalah tampilan *form* Pernyataan dari Implementasi Metode *Service Quality* (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk. Pada *form* pernyataan terdapat tombol simpan, ubah dan tombol hapus.

PERNYATAAN	Aksi
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Ketersediaan Pernyataan Pelayanan Dengan Jenis Pelajarannya ?	[Add] [Edit] [Delete]
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kemudahan Proses Pelayanan Di Suku Ir ?	[Add] [Edit] [Delete]
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Ketersediaan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	[Add] [Edit] [Delete]
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan ?	[Add] [Edit] [Delete]
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Ketersediaan Produk Pelayanan Sesuai Yang Tertera dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan ?	[Add] [Edit] [Delete]
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan ?	[Add] [Edit] [Delete]
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Ketersediaan Dan Keramahan	[Add] [Edit] [Delete]
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana Dan Peralatan ?	[Add] [Edit] [Delete]
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Perhatian/Pengawasan Pengguna Pelayanan ?	[Add] [Edit] [Delete]

Gambar 5. Tampilan *Form* Pernyataan

Untuk memulai pengelolaan data maka pengguna dapat melakukan Isi data pada seluruh kotak teks dan klik tombol simpan, maka aplikasi menyimpan seluruh data yang diisi di kotak teks ke dalam basis data. Klik tombol ubah, maka aplikasi menampilkan *form* untuk mengubah data. Klik tombol hapus, maka aplikasi menghapus isi basis data sesuai dengan data yang dipilih.

5. Tampilan *Form* Survey

Pada Gambar 6 adalah tampilan *form* Survey dari Implementasi Metode Service Quality (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk. Pada *form* produk terdapat tombol simpan, ubah dan tombol hapus.

PT. Medan Baja Indo
Service Quality

Metode Service Quality (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk

Isi Pengisian Berikut :

ID PELANGGAN

Pilih Jawaban:

Atribut	Persepsi	Harapan
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya ?		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Saat Ini ?		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Dalam Menjabarkan Pelayanan		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kejelasan Biaya/Tarif Dalam Pelayanan ?		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Sesuai Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan ?		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan ?		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kejujuran Dan Keramahan		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana ?		
Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Peningkatan Persepsi Pengguna Pelayanan ?		

Gambar 6. Tampilan *Form* Survey

Untuk memulai survey data maka pengguna dapat melakukan pemilihan persepsi dan Harapan dan klik submit maka aplikasi menyimpan seluruh data yang diisi di kotak teks ke dalam basis data.

6. Tampilan *Form* Hasil Survey

Pada Gambar 7 adalah tampilan *form* Hasil Survey dari Implementasi Metode Service Quality (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk. Pada *form* pelanggan terdapat tombol simpan, cetak, ubah dan tombol hapus.

Hasil Survey	
ID Pelanggan	0
Nilai	73
Hasil	Sangat Puan

Gambar 7. Tampilan *Form* Hasil Survey

7. Tampilan *Form* Laporan Hasil Survey

Pada Gambar 8 adalah tampilan *form* Laporan Hasil Survey dari Implementasi Metode *Service Quality* (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk.

Print
Total: 1 sheet of paper

Printer:
Canon MP280 series Printer

Copies:
1

Layout:
☒ Portrait
☐ Landscape

Pages:
☒ All
☐ e.g. 1-3, 5, 11-13

Color:
Color

Print **Cancel**

LAPORAN SURVEY PELAYANAN

TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PENJUALAN PRODUK

TANGGAL	PELAYANAN	TOTAL NILAI
15-09-2023	CV. Bakti Logistik	13 (Tidak Puan)
15-09-2023	PT. Dinarika Farinda Nusantara	19 (Tidak Puan)
15-09-2023	PT. Dunia Sakti Logistik	17 (Tidak Puan)
15-09-2023	PT. Pelin ori	12 (Sangat Tidak Puan)
15-09-2023	CV. Hengas Raya Makmur	18 (Tidak Puan)
15-09-2023	CV. Bangunmedia Indonesia	18 (Sangat Tidak Puan)
15-09-2023	CV. Jaya Abadi	18 (Sangat Tidak Puan)
15-09-2023	CV. Transmika Sejati	21 (Sangat Tidak Puan)
15-09-2023	CV. Lily Khairudiyah	19 (Sangat Tidak Puan)
15-09-2023	CV. Sersua Jaya Steel	37 (Cukup Puan)
15-09-2023	CV. Baga Makmur	26 (Kurang Puan)
15-09-2023	CV. Binjai Baga	53 (Puan)
15-09-2023	CV. Partana Industri Belitang	58 (Puan)

Medan, 15 September 2023

Gambar 8. Tampilan *Form* Laporan Hasil Survey

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan aplikasi Implementasi Metode *Service Quality* (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk maka PT. Medan Baja Indo dapat mengukur tingkat kualitas pelayanan penjualan produk.
2. Dengan menggunakan data hasil survey maka metode ServQual dapat diimplementasikan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan penjualan produk.
3. Dengan menggunakan pemrograman *web* dengan bahasa pemrograman HTML, PHP dan menggunakan MySQL, maka dapat membuat aplikasi Implementasi Metode *Service Quality* (ServQual) Untuk Mengukur Tingkat Kualitas Pelayanan Penjualan Produk (Studi Kasus: PT. Medan Baja Indo).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberikan kesempatan pada penulis agar menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis berharap karya ilmiah dapat diambil ilmu dan manfaatnya.

REFERENSI

- [1] Mahardika, S. (2020). Analisa Rekayasa Sifat Mekanik Baja Aisi 4140 Dengan Variasi Suhu Tempering Untuk Meningkatkan Keuletan Dan Kekerasan Material. *Jurnal Mekanova: Mekanikal, Inovasi dan Teknologi*, 6(1), 64-69.
- [2] Winardi, Y., Fadelan, F., Munaji, M., & Krisdiantoro, W. N. (2020). Pengaruh elektroda pengelasan pada Baja AISI 1045 dan SS 202 terhadap struktur mikro dan kekuatan tarik. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin Undiksha*, 8(2), 86-93.
- [3] Winardi, Y., Fadelan, F., Munaji, M., & Krisdiantoro, W. N. (2020). Pengaruh elektroda pengelasan pada Baja AISI 1045 dan SS 202 terhadap struktur mikro dan kekuatan tarik. *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin Undiksha*, 8(2), 86-93.
- [4] Otanius, L., Odaligoziduhu, H., & Palindungan, L. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(1), 70-76.
- [5] Tarigan, R. S. (2022). *KEBERMANFAATAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI PADA DUNIA PENDIDIKAN DI INDONESIA*.
- [6] Musril, H. A., Jasmienti, J., & Hurrahman, M. (2020). Implementasi Teknologi Virtual Reality Pada Media Pembelajaran Perakitan Komputer. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 9(1), 83-95.
- [7] Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 150-155.
- [8] Riduansyah, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan pada layanan tes kesehatan di klinik mulawarman health center universitas mulawarman dengan menggunakan metode *service quality* (Servqual). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 4(1), 28-36.

- [9] Lukmandono, L. (2022, March). Analisis Layanan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Fuzzy Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. In Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan (Vol. 2, pp. 78-85).
- [10] Theresiawati, T., Zaidiah, A., Astriratma, R., & Seta, H. B. (2021). Analisis Kualitas Layanan E-Learning Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 23(1), 46-59.
- [11] Sanyuan, F. (2022). Analisis perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (Servqual) di PT. Bestindo Cakra Utama. *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 3(2), 80-89.
- [12] Yasra, R., & Jihad, J. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Komputer di Universitas Ibnu Sina Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 4(02), 75-84.
- [13] Billyarta, G. W., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41-62.
- [14] Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Fraktal: Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, 1(1), 68-78.
- [15] Kirana, I. O., Nasution, Z. M., & Wanto, A. (2019). Proyeksi indeks pembangunan manusia di indonesia menggunakan metode statistical parabolic dalam menyongsong revolusi industri 4.0. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 16(2), 202-212.