

BAB II

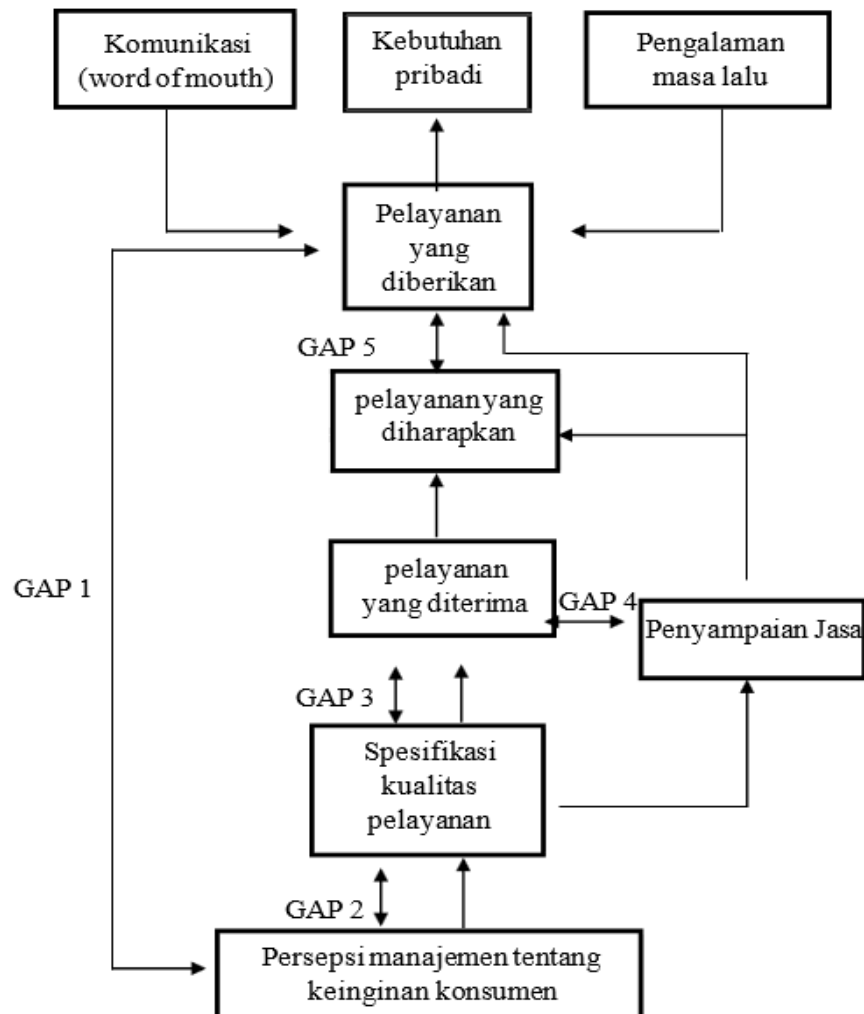
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Metode Service Quality (SERVQUAL)

Menurut (Zaithml et al., 2022) dalam buku (Hardiansyah et al., 2022) metode servqual mengindentifikasikan lima dimensi kualitas pelayanan. Dimensi tersebut meliputi bukti fisik(tangible) faktor fisik yang terlihat dan dirasakan oleh pelanggan seperti fasilitas ,tampilan visual ,dan penampilan staff. Raebilitas kemampuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan hirarki instansi, daya tanggap (responsiveness) kemampuan untuk merespon keluhan dengan cepat dan tanggap efektif, jaminan (assurance) kepercayaan, keahlian dan kemampuan dalam pelayanan yang handal, empati (emphaty) kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memberikan perhatian dan perawatan personal, dari kelima dimensi tersebut di anggap mampu untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh KCP

Gambar 2. 1 Model Konseptual Servqual



Sumber : Penelitian 2025

Untuk mengetahui hasil Servqual, urutan langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penentuan nilai persepsi (nilai kinerja) dari setiap variabel (X_i) dan skor nilai harapan dari setiap variabel (Y_i).
2. Perhitungan rata-rata ($\bar{X}$) dan ($\bar{Y}$) dengan menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari tiap variabel seluruh responden.
3. Penentuan nilai gap antara persepsi dan harapan berdasarkan persamaan

NS_i = Nilai Servqual (gap) variable ke-i. Metode SERVQUAL menggunakan kuesioner yang mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap lima dimensi di atas. Setiap dimensi dievaluasi dengan serangkaian pertanyaan di mana pelanggan diminta untuk memberi nilai dua kali:

- a. Nilai harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum menerima layanan.
- b. Nilai persepsi pelanggan setelah menerima layanan.

Ernawati & Wardana, 2020 menyatakan Setelah data dikumpulkan, skor SERVQUAL dihitung dengan mengurangkan nilai persepsi dari nilai harapan untuk setiap dimensi. Nilai negatif menunjukkan kekurangan atau ketidakpuasan pelanggan, sedangkan nilai positif menunjukkan kepuasan atau layanan yang melampaui harapan.

2.1.2 Metode IPA

Metode IPA atau Importance Performance Analysis adalah evaluasi kinerja suatu layanan atau sebuah penilaian berdasarkan tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) dari berbagai atribut yang di harapkan oleh pelanggan. Metode IPA populer dalam manajemen dan pemasaran untuk mengetahui prioritas perbaikan dan pengembangan yang perlu dilakukan oleh perusahaan (Syahputra et al., 2023). Cara menghitung IPA adalah :

Menentukan kesesuaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut yang di teliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan .

$Tk = X_i / Y_i \times 100\%$

..... **Rumus 2. 1** Menentukan Kesesuaian

Keterangan :

TK : Tingkat Kesesuaian Xi : Skor Penilaian Kinerja

Y_i : Skor Penilaian Kepentingan

Untuk menghitung kuadran yaitu menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) untuk setiap item atribut dengan rumus.

$$\bar{X} = \sum X_i / n \quad \text{..... Rumus 2. 2 Menghitung rata-rata atribut kinerja}$$

Keterangan :

X_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke- i n = Jumlah responden

Dan

$$\bar{Y} = \sum Y_i / n \quad \text{..... Rumus 2. 3 Menghitung rata-rata atribut kepentingan}$$

Keterangan :

Y_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke- i n = Jumlah responden

Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X} = \sum X_i / z \quad \text{..... Rumus 2. 4 Menghitung keseluruhan atribut}$$

Keterangan :

X_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kinerja ke- i z = Jumlah atribut

$$\bar{Y}_i = (\sum_{i=1}^k (Y_i) / n) \quad \text{..... Rumus 2. 5 Menghitung atribut kepentingan}$$

Keterangan :

Y_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kepentingan ke- i n = Jumlah atribut.

Metode IPA ini di bagi beberapa kuadran di antaranya empat kuadran yang masing-masing menunjukkan prioritas dan tindakan yang perlu dilakukan di antaranya

adalah:

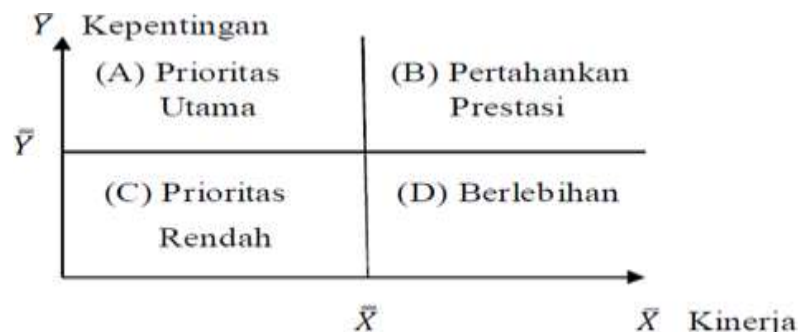
Kuadran I (Prioritas Utama) Ini tingkat kepentingan tinggi , kinerja rendah. Atribut di kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan , tetapi kinerja tidak memadai. perusahaan harus memprioritaskan perbaikan pada kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan .

Kuadran II (pertahankan prestasi) tingkat kepentingan tinggi , kinerja tinggi Atribut ini di sini penting dan telah memiliki kinerja yang baik. Perusahaan perlu menjaga kinerja kualitas ini untuk mempertahankan kepuasan pelanggan.

1. Kuadran III (prioritas rendah) tingkat kepentingan rendah . kinerja rendah Atribut ini tidak terlalu penting bagi pelanggan dan kinerja juga rendah. Karena pengaruhnya kecil terhadap kepuasan, atribut di kuadran ini tidak menjadi prioritas utama untuk perbaikan.

2. Kuadran IV (berlebihan) tingkat kepentingan rendah, kinerja tinggi Atribut ini kuadran tidak terlalu penting bagi pelanggan , tetapi kinerjanya cukup baik. Hal ini bisa menunjukkan bahwa perusahaan mengalokasikan sumber daya secara berlebihan pada area ini, sehingga perusahaan bisa mengurangi fokus atau sumber daya di sini untuk dialokasikan ke area lain yang lebih membutuhkan.

Gambar 2. 2 Rumus IPA



Sumber: Penelitian 2025

Beberapa langkah dalam menganalisis dengan metode IPA di antaranya adalah:

1. Identifikasi atribut layanan dengan menentukan atribut secara spesifik yang akan evaluasi berdasarkan pentingnya kepuasan dari pelanggan dan bagaimana saja kinerja atribut-atribut tersebut.
2. Pengumpulan data digunakan kuesioner atau survei untuk mengumpulkan keinginan pelanggan terkait tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut.
3. Pemetaan dalam kuadran IPA adalah menganalisis yang disajikan dalam bentuk kuadran kartesius dengan memetakan setiap atribut berdasarkan skor kepentingan dan kinerjanya.
4. Analisis dan tindakan perbaikan berdasarkan posisi atribut dalam kuadran , perusahaan dapat menyusun strategi untuk memperbaiki atau mempertahankan atribut sesuai dengan prioritas.

Kesimpulannya metode IPA ini adalah menentukan ukuran dari kepentingan perbaikan layanan yang diberikan. Diterima secara mendalam dikarenakan kemudahan penyajian data didampingi dengan usulan peningkatan. Kegunaan dari teknik ini memperlihatkan data item perbankan yang pengaruhnya cukup terhadap kepuasan serta kesetiaan pengguna perbankan (Awaludin & gani, 2024).

2.1.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti Mulyana & Jessica, 2023 Judul Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Bisnis dan Manajemen dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. Permasalahan adalah untuk mengetahui persepsi pengguna jasa konsultasi berdasarkan nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan dari lima dimensi yaitu tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan emphaty serta untuk mengindentifikasi faktor kualitas layanan apa yang dianggap penting terhadap kepuasan pengguna jasa konsultasi yang menggunakan

jasa konsultasi bisnis dan manajemen pada sebuah perusahaan konsultasi di Batam. Dengan Metode Servqual & IPA. Hasil penelitian berdasarkan perhitungan Servqual, rata-rata gap keseluruhan per dimensi menunjukkan bahwa hanya dimensi bukti fisik yang memenuhi harapan pengguna jasa dengan gap = 0,093 sedangkan dimensi lainnya seperti daya tanggap, keandalan, assurance, dan empathy memiliki gap negatif, yaitu -0,256, -0,233, dan -0,628. Berdasarkan perhitungan Importance-Performance Analysis (IPA), terdapat dua atribut kualitas layanan jasa konsultasi bisnis dan manajemen di Batam yang perlu ditingkatkan, yaitu:

- a) Karyawan perusahaan konsultasi di Batam perlu memberikan perhatian khusus kepada pengguna jasa .
- b) Karyawan perusahaan konsultasi di Batam perlu lebih mengutamakan kepentingan pengguna jasa dari point-point keterangan diatas menemukan masalah dari penelitian, penggunaan metode dan hasil penggunaan metode yaitu: daya tanggap, keandalan, assurance, dan empati, yang masing-masing menunjukkan gap negatif yang signifikan.

Peneliti Pranata, et al 2023 Judul Penelitian Analisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode service quality dan service blueprint pada jne cabang Yogyakarta (studi kasus: Jne Vibro Mandiri). Permasalahan pada penelitian ini adalah Dikarenakan adanya beberapa konsumen yang kurang puas akan pelayanan yang telah disediakan oleh JNE disamping banyaknya pesaing-pesaing yang bergerak dalam bidang yang sama yaitu jasa pengiriman barang, juga menjadi alternatif pilihan bagi pengguna layanan jasa ini. Penerapan Metodologi Servqual Hasil penelitian berdasarkan hasil perhitungan

service quality yang berkaitan dengan faktor produk, harga, tempat dan pelayanan. Dapat disimpulkan tingkat kepuasan dari aspek produk, harga, tempat dan pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh pihak JNE Vibro Mandiri Yogyakarta sudah mencapai harapan bahkan melebihi harapan konsumen. sehingga tidak ada aspek yang perlu di perbaiki karena semua dimensi sudah memenuhi ekspektasi.

Penelitian oleh Fauzi & Andesta, 2023 dengan judul Penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan di Enggal Nyawiji dengan Menggunakan Metode Service Quality. Permasalahan dalam penelitian ini adalah Enggal nyawiji dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masih mengalami beberapa permasalahan yaitu keluhan/komplain dari pelanggan. hasil wawancara dengan pihak UKM Enggal Nyawiji dan didukung oleh data Berdasarkan yang dihimpun oleh UKM Enggal Nyawiji yang menyatakan bahwa telah menerima 4 komplain/keluhan dari pelanggan selama bulan September sampai Oktober 2020 yang berhubungan dengan kualitas pelayanan Hasil dari penelitian ini adalah Service quality menunjukkan terdapat 15 atribut yang digunakan dalam penelitian yang menjadi harapan/ekspektasi dan persepsi pada UKM Enggal Nyawiji. Dari 15 atribut yang digunakan terdapat 13 atribut bernilai negatif. 1 atribut bernilai netral dan 1 atribut bernilai positif. Sehingga dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dengan metode service quality dinyatakan belum mencapai keinginan yang diharapkan oleh pelanggan. Hasil dari penelitian dengan menggunakan sevqual dan merekomendasikan kepada pihak UKM Enggal Nyawiji, untuk mempertahankan atribut Perhatian Petugas Pelayanan karena telah mendapatkan nilai positif, dan meningkatkan Kemampuan Teknis Petugas Pelayanan serta

mengevaluasi 13 atribut lainnya yang belum mencapai harapan bagi para pelanggan.

Penelitian oleh Awaludin, et al 2024 dengan judul Penelitian Penerapan metode servqual dalam analisis pola kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan bank x. Permasalahan pada penelitian ini mengevaluasi pola kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Bank X. Metodologi Servqual. Hasil penelitian ini secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Bank X belum sepenuhnya memenuhi harapan klien. Kemampuan Pada dimensi Keluhan user diperoleh hasil Gap bahwa keluhan user belum memuaskan dengan perolehan sebagai berikut : Keluhan pelanggan = -0,16667.dari permasalahan di atas banyaknya keluhan nasabah terkait dengan seluruh aspek pelayanan bank X dari hal tersebut diperlukan adalah perbaikan pada system layanan yang meliputi aspek penanganan keluhan, respons cepat dalam pelayanan dan dapat memahami akan kebutuhan pelanggan/nasabah.

Penelitian oleh Mardalena & Andryani, 2021 dengan judul Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). Permasalahan dari Analisis ini digunakan untuk mengetahui indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas layanan website berdasarkan instrumen yang digunakan dari metode webqual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu usebility, information quality, dan service interaction quality. Hasil dari penelitian ini kualitas layanan website Universitas Terbuka Palembang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99,99% atau <100%. Sedangkan hasil nilai rata-rata gap (GAP) memiliki nilai -0,01 yang artinya kualitas kinerja website belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Kemudian hasil Analisis kuadran IPA yang perlu ditingkatkan karena kuadran ini memiliki tingkat kinerja yang rendah, sehingga dapat mempengaruhi tingkat minat pengguna untuk mengandalkan indikator tersebut, yaitu pada kuadran prioritas pertama yaitu indikator nomor 14 informasi detail, indikator nomor 15 informasi dalam format yang sesuai dengan indikator nomor 17 website aman dari virus.

Penelitian oleh Sari & Kadafi, 2024 dengan judul Penelitian Analisis Kualitas Aplikasi Absensi Pegawai Pusaka Menggunakan Metode Servqual di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang. Permasalahan pada penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Pusaka dengan menggunakan metode Servqual dan Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi Pusaka memiliki kelebihan dalam hal keandalan dan ketanggapan, namun terdapat kekurangan pada beberapa atribut yang memerlukan perbaikan. Melalui analisis SERVQUAL, ditemukan bahwa atribut- atribut tertentu memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini adalah Performance Analysis (IPA) Didapati pengaruh kualitas aplikasi Pusaka dengan kepuasan pengguna pegawai kemenag dari kuadran II pada atribut (1, 2, 6, 7, 8, 9, 10) yaitu aplikasi Pusaka dapat diandalkan oleh pengguna yang menjadi cepat tanggap menjadikan pengguna lebih puas dengan pelayanan tersebut serta menurut pengguna sangat memahami kebutuhan pengguna dan terus berusaha meningkatkan pelayanannya sudah terpenuhi dan harus di pertahankan, sedangkan pada kuadran III terdapat atribut (3, 4, 5) yang memiliki prioritas rendah maka dari pada itu perlu dilakukan peningkatan pada atribut tersebut agar aplikasi dapat meningkatkan kepuasan yang sempurna

Penelitian oleh Saputra & Rosihan, 2023 Judul Penelitian Analisis Kualitas

Pelayanan Dengan Metode servqual dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. Permasalahan pada penelitian ini adalah Kinerja perusahaan menurun sejak tahun 2018 yaitu 3.123 pelanggan dari target 3.600, tahun 2019 target 3.600 tercapai 3.000, masa pandemi C-19 tahun 2020-2021 target yang sama tercapai 1.823 pelanggan, usai pandemi awal tahun 2022 belum ada peningkatan dengan target yang sama sampai akhir 2022 dan awal Maret 2023 tercatat 1.935 pelanggan. Metodologi penelitian Servqual dan IPA. Hasil penelitian Hasilnya digunakan sebagai data masukan untuk keperluan performance analysis (IPA) dan kemudian diketahui. Dari perhitungan CSI yang dilakukan, terlihat bahwa nilai kepuasan pelanggan adalah 95,2%, yang berada pada skala 81% hingga 100%. Artinya konsumen umumnya “sangat senang” dengan layanan mereka saat ini. Untuk nilai GAP, kita tahu bahwa atribut memiliki satu prioritas artinya tidak ada perbaikan pada sistem layanan bengkel tersebut.

Penelitian oleh Utomo & Hartatik, 2024 dengan judul penelitian Penerapan metode IPA (Kinerja Kerja Analisis) untuk mengukur Tingkat kepuasan penumpang pada kinerja terminal intermoda joyoboyo Surabaya Jawa Timur Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada Terminal Intermoda Joyoboyo, Kota Surabaya didapatkan kesimpulan bahwa kondisi di lapangan pada Terminal Intermoda Joyoboyo, Bungurasih, Kota Surabaya masih belum seluruhnya memenuhi kepuasan masyarakat pengguna layanan. Terdapat 7 (tujuh) indikator kualitas pelayanan yang masih belum terpenuhi yaitu data dimensi: 1. Keandalan (Keandalan) Pelayanan penjualan tiket di Terminal Intermoda Joyoboyo sudah baik dan cepat dengan nilai selisih sebesar -0,11 (X1.1). Informasi mengenai operasi dan peta jaringan bus dan angkutan umum sudah tersedia dan

cukup informatif dengan nilai selisih sebesar -0,01 (X1.2). 2. Tanggap (Responsif) Petugas selalu sigap membantu penumpang dengan berkebutuhan khusus dengan nilai selisih sebesar - 0,06 (X2.1). 3. Penampilan Fisik (Berwujud) Ruang tunggu di Terminal Intermoda Joyoboyo sudah cukup luas dan mencukupi dengan nilai selisih -0,01 (X3.2). 4. Kepastian (Jaminan) Fasilitas kesehatan di Terminal Intermoda Joyoboyo baik dan memadai dengan nilai selisih -0,13 (X4.2). 5. Empati (Empati) Jurnal Penelitian Sciencetech dan Pengembangan (JSCR). Vol.6, Masalah 1, Juni 2024: 343- 351351 Petugas pengamanan dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil langkah / tindakan tertentu apabila terjadi hal tersebut dengan nilai selisih -0,11 (X5.3). dari hal tersebut ada baiknya peningkatan fasilitas pada objek, keamanan, informasi, fasilitas Kesehatan dan kepedulian terhadap customer.

Penelitian oleh Jonkisz et al., 2021 Judul penelitian Servqual Metode sebagai alat "baru lama" untuk meningkatkan kualitas layanan medis: Tinjauan Pustaka. Hasil penelitian Nilai penting dari pekerjaan tambahan yang dapat digunakan dalam praktik rumah sakit adalah penggunaan peningkatan kualitas alat yang sudah ada untuk organisasi dan fungsi layanan medis yang efisien. Rumah sakit mencari solusi yang terbukti di berbagai bagian ekonomi, yang, ketika disesuaikan dengan lingkungan medis, akan memungkinkan peningkatan kualitas layanan medis yang ditawarkan. Metode SQ jelas merupakan metode yang, meskipun didasarkan pada asumsi lingkungan ekonomi, setelah diterapkan, secara efektif meningkatkan kualitas layanan medis. Dalam konteks pedoman untuk penelitian masa depan dalam penerapan metode, penulis menyarankan bahwa adalah wajar untuk mencari aplikasi individual untuk setiap spesialisasi medis.

Berbagai kebutuhan pasien, serta berbagai cara mengatur layanan medis, menentukan perlunya mengadaptasi metode ke layanan tertentu setiap saat. Metode SQ, terlepas dari reputasinya, memerlukan implementasi yang sesuai. terkait hal tersebut Adapun perbaikan secara umum meningkatkan dimensi responsiveness, realbility assurance dan empathy yang perlu menjadi perhatian karena seringkali menjadi gap negative, hal-hal yang menjadi perhatian terkait empat point di atas yaitu rutin dalam mengadakan pelatihan pelayanan pada pegawai dan implemtasi di implemtasikan secara konsisten guna mengurai gap negative.

Penelitian oleh Arghisa et al., 2021 judul penelitian Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan metode importance Performance Analysis (IPA) . masalah pada penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Bank Bengkulu Cabang Pembantu Ipuh kepada nasabah, mengetahui dimensi pelayanan yang diharapkan oleh nasabah (expected) dan yang diterima oleh nasabah (perceive) dan menguji beda (gap) antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah. Kesimpulan penelitian ini Skor kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh Bank Bengkulu Cabang Pembantu Ipuh yaitu sebesar 64,64% termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Dari 5 dimensi yang diuji terdapat satu dimensi dengan penilaian memuaskan yaitu dimensi bukti fisik, sedangkan 4 dimensi lainnya yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mendapatkan penilaian cukup memuaskan.

Penlitian oleh (Daki et al., 2009) kualitas pelayanan merupakan element vital guna menciptakan kepuasan pelanggan,yang dapat di pertahankan keuntungan bagi perusahaan. disamping itu kualitas pelayanan salah satu aspek penting bagi

industri untuk mampu bertahan di lingkungan pasar yang sangat kompetitif (Khorsisidi et al., 2022) menyatakan bahwa dalam meningkatkan daya saing pasar diiringi dengan peningkatan tingkat kualitas layanan. dengan demikian untuk bertahan dimasa mendatang perusahaan menggunakan keputusan layanan sebagai indikator kinerja (Liza erlii et al.2021).

Dengan demikian integrasi servqual dan qfd merupakan sebuah kombinasi penongkatan yang di percaya dapat meningkatkan pelayanan pelanggan berdasarkan kriteria yang berasal dari pendapat,persepsi dan penilaian para pelaku yang terlibat selama layanan. dalam penelitian ini melakukan penelitian pada layanan industri garment di jawa timur. dimana produk yang dihasilkan merupakan produk ekspor. yang dimana melayani permintaan-permintaan pasar luar negeri,industri garment di tuntut untuk pengiriman selalu tepat waktu namun pada kenyataanya ada kendala dalam pengiriman seringnya mengalami keterlambatan yang mengakibatkan selalu mendapat keluhan dari customer.

Dalam penelitian ini servqual digunakan untuk mengukur kualitas berdasarkan persamaan yaitu gap atau analisis kesenjangan dimensi yang digunakan sebagai instrumen dalam mengukur kualitas layanan. servqual memberikan informasi tentang kesenjangan tetapi servqual tidak dapat memeberikan solusi bagaimana kesenjangan dapat teratasi (Chamgos et al., 2022).

Penelitian ini menghasilkan nilai rata-rata expectation lebih besar dari pada persepsion artinya pelayanan dengan kualitas dibawah ekspektasi. apabila nilai expectation maka layanan dengan kualitas dia atas expctation. sedangkan expectation sama dengan perception artinya layanan netral atau dalam tingkat yang di harapkan. Berdasarkan servqual, ada kesenjangan antara persepsi dan

ekspektasi konsumen yaitu dengan rata-rata 3.96 dan rata-rata ekspektasi 4.36 gap rata-rata-040. Maka dapat disimpulkan bahwa atribut pelayanan di bawah ekspektasi konsumen, hal ini menunjukkan konsumen tidak puas dengan pelayanan yang ada. maka permasalahan tersebut diperlukan adanya improvmen untuk sistem pelayanan ,mengadakan trainaing centre support sistem yang memadai dan kelengkapan sarana dan parasarana yang di butuhkan.

Penelitian oleh (A.Afthanorhan et al., 2022) survey Bank Servis Exchelence (BSEM) 2021 yang dilakukan MRI dengan biro riset infobank, bank BNI mendapatkan pegharagaan sebagai bank BUMN terbaik 2021. berdasarkan kategori yang diberikan ,bank BNI belum mampu mendapatkan peringkat servis quality, keadaan ini menunjukkan bahwa nasabah masih belum puas dengan kualitas yang diberikan oleh BNI hal ini menandakan bahwa jika dilihat dari permasalahan yang terjadi pada cabang bukit tinggi. menurut otoritas jasa keuangan ,terdapat 87 brand perbankan yang beroperasi dan tersebar di seluruh sumatra barat, salah satunya adalah cabang bukit tinggi. berdasarkan data survey permasalahan yang dihadapi nasabah tidak konsisten pelayanan yang di sediakan salah satunya adalah waktu standar pelayanan customer servis di bank BNI cabang bukit tinggi dikarenakan standar yang dibutuhkan dalam melakukan transaksi dengan CS yaitu 15 menit tetapi pada kenyataannya waktu yang dibutuhkan lebih dari itu. Servis quality dan importence performa analysis merukan metode untuk mengukur tigkat kepuasan nasabah servqual merupakan instrumen untuk mengukur kepuasan nasabah pada sektor jasa termasuk perbankan sedangkam IPA adalah bagian dari teknologi riset pasar dimana sikap nasabah adalah bagian dari layanan yang akan di analisis, metode IPA dapat membantu mengidentifikasikan aspek yang membutuhkan

perbaikan segera dengan menganalisis variabel penting dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan. usulan perbaikan menggunakan metode Sevqual servis yaitu mengadakan sosialisasi penanganan nasabah complain, mengadakan rolplay sebelum layanan ,mewajibkan front liner mengikuti sistem pembelajaran terintegrasi.

Penelitian (Mumtazah et al., 2021) dalam berjudul ''kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan kota bekasi menggunakan metode servqual'' keberhasilan lembaga dalam menyelesaikan berbagai tugas diukur dari tingkat kepuasan masyarakat, menunjukkan pentingnya kegiatan lembaga ketika ada rasa kepuasan terhadap masyarakat.

Menurut (Juni manurung et al., 2022) metode servqual yang akan dilakukan yaitu menghitung rata-rata tingkat kinerja dan harapan pasien serta nilai gap yang ada pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan RSIA nabasa kepada pasien rawat inap .hasil ini rata total tingkat kinerja dan harapan tersebut dijadikan input dari metode importance performa analysis untuk menentukan atribut penelitian yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSIA nabasa melalui pemetaan diagram kartesius.

Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di klinik mata permata ,menganalisis dimensi pelayanan model SERVQUAL yang mempengaruhi pengukuran kepuasan pelanggan,memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil dan perbaikan. untuk membandingkan rata- rata antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pasien. Hasil menunjukkan nilai rata-rata servqual dan rata-rata importance performa analysis yang menunjukkan tampilan fisik sebesar 2,78 gap 1,19 kehandalan 2,81gap

1.05 daya tanggap 2,78 gap 1,25 dan jaminan sebesar 2,76 gap 1,36 kesimpulan dari hasil perhitungan gap baik per atribut maupun rata-rata per dimensi SERVQUAL dan rata-rata importance performa analysis menunjukan semua gap bernilai negatif, hal ini menunjukan bahwa kenyataan yang diterima pelanggan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. adapun hal-hal yang harus menjadi evaluasi adalah dengan meningkatkan kualitas ketrampilan SDM menyediakan fasilitas saran dan prasarana yang mendukung guna menunjang servis quality yang maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan bagian Customer servis BPJS kesehatan wilayah V Bandung dan mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan bagian customer servis BPJS kesehatan wilayah V Bandung. populasi dari penelitian ini yaitu peserta BPJS kesehatan yang pernah menyampaikan keluhan pada bagian customer servis. metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah non probability sampling dengan jumlah sampel 100 orang. Dalam suatu pelayanan terdapat lima dimensi antara lain tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy hal tersebut di percaya mampu mengatasi keluhan pelanggan atau customer (Yanto et al., 2024). Di sinilah pentingnya sistem manajemen yang baik dan pelatihan pegawai untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Reliability membangun kepercayaan, dan kepercayaan adalah pondasi dari hubungan jangka panjang antara pelanggan dan penyedia layanan. Responsiveness, yang mencakup kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan, adalah dimensi yang menunjukkan seberapa cepat pegawai dapat membantu pelanggan. Dalam dunia yang serba cepat saat ini, pelanggan sangat menghargai pelayanan yang cepat dan efisien. Misalnya, dalam industri layanan pelanggan, waktu tunggu yang lama

untuk mendapatkan bantuan dapat membuat pelanggan merasa frustrasi. Sebaliknya, jika pegawai dapat merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat, pelanggan akan merasa dihargai dan diutamakan. Ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya peduli terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik. Responsiveness dapat menjadi faktor pembeda utama dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Assurance, yang meliputi kemampuan, kesopanan, etika, dan kepercayaan, juga merupakan dimensi yang sangat penting dalam pelayanan. Pelanggan ingin merasa yakin bahwa mereka berada di tangan yang tepat. Contohnya, dalam layanan kesehatan, pasien harus merasa percaya bahwa dokter dan staf medis memiliki keahlian yang memadai dan dapat diandalkan untuk memberikan perawatan yang terbaik. Kesopanan dan etika juga berperan besar dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. Jika pegawai dapat menunjukkan profesionalisme dan sikap yang ramah, pelanggan akan lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Assurance menciptakan rasa percaya yang mendalam dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Terakhir, Empathy, atau kepedulian dalam menjalin komunikasi yang baik, adalah dimensi yang sering kali diabaikan, namun sangat penting. Pelanggan ingin merasa diperhatikan sebagai individu, bukan sekedar angka dalam sistem. Misalnya, seorang pegawai yang mendengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian dan memberikan solusi yang sesuai akan menciptakan hubungan yang lebih kuat. Dalam konteks ini, empati bukan hanya tentang memahami kebutuhan pelanggan, tetapi juga tentang menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap pengalaman mereka. Hal ini dapat menciptakan hubungan yang lebih intim dan meningkatkan

loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa dihargai, mereka lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dengan menganalisis kelima dimensi kualitas pelayanan ini secara mendalam, kita dapat memahami betapa pentingnya setiap aspek dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Setiap dimensi saling berhubungan dan berkontribusi pada keseluruhan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Misalnya, jika sebuah perusahaan memiliki fasilitas yang menarik (Tangible), tetapi tidak dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan (Reliability), pelanggan mungkin akan merasa kecewa meskipun mereka terkesan dengan tampilan fisik. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk memperhatikan semua dimensi ini secara bersamaan. Sebagai kesimpulan, kualitas pelayanan merupakan kombinasi dari berbagai dimensi yang saling melengkapi. Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy semuanya berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang menyeluruh. Penyedia layanan yang ingin sukses harus memahami dan mengelola setiap dimensi ini dengan baik. Dengan demikian, mereka tidak hanya dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam dunia bisnis saat ini, investasi dalam pelatihan dan pengembangan pegawai, peningkatan fasilitas, pesatnya perkembangan teknologi membuat persaingan semakin ketat di dunia perbankan masing-masing perbankan mengeluarkan inovasi terkini di bidang layanan transaksi, tidak terkecuali transaksi digital. Dalam hal ini bank mandiri mengeluarkan super app livin by mandiri merupakan terobosan teknologi transaksi digital bank mandiri yang menawarkan berbagai fitur transaksi di dalamnya. Pengguna livin mengalami peningkatan sebesar 55% per september 2023

manjadi 21 juta pengguna aktif. berkat inovasi yang terus dilakukan, livin by mandiri telah mampu mengelola lebih dari 2,02 milyar transaksi per akhir september 2024 dimana ini melesat menjadi 46% dibandingkan tahun sebelumnya (Fitra, 2023).

Walaupun pengguna livin by mandiri mendapat nilai positif namun dari beberapa nasabah masih ada yang mengeluhkan tentang aplikasi livin by mandiri, adapun keluhan – keluhan diantaranya adalah seringnya eror jika transaksi di tengah malam, ada fitur yang dianggap kurang aman dalam bertransaksi dan ada beberapa fitur tidak support saat digunakan. Adapun untuk menilai kepuasan nasabah menggunakan E Servqual untuk mengetahui ketimpangan /gap antara keinginan dan harapan pengguna aplikasi berdasarkan metode e servqual masih terdapat banyak keluhan yang bersifat negatif sehingga layanan tersebut kurang memenuhi kepuasan pelanggan ,sedangkan berdasarkan ,integrasi metode e servqual dan kano aplikasi penarikan tanpa kartu perlu mendapatkan prioritas untuk dilakukan dan perbaikan terlebih dahulu, sehingga nasabah tidak merasa kecewa saat melakukan transaksi.

Bank permata pernah meraih lima penghargaan dalam banking servis excellent award pada tahun 2020 dari majalah infobank dan marketing resech Indonesia (MRI) ,lima penghargaan tersebut diantaranya adalah ,best overall performance(plus digital), best walk-in Chanel,teller,convient,Branch Experience dan sms banking.sebagai bank peraih penghargaan excellent service award ,maka penting bagi bank permata untuk tetap sustainable dalam memberikan kualitas pelayanan yang jauh lebih baik lagi untuk nasabahnya.untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki agar semakin baik ,maka bank permata harus lebih dahulu

mengetahui aspek layanan apa saja yang penting bagi nasabahnya. lalu mengetahui kinerja perusahaan pada aspek-aspek layanan yang ada dengan demikian jika terjadi ketimpangan perusahaan dapat segera melakukan perbaikan agar dapat menjadi lebih baik. dengan menggunakan metode servqual manajemen bank permata dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi sebuah pelayanan, apa apa saja yang menjadi fokus dan faktor pelayanan yang perlu di perbaiki agar meningkatkan kualitas pelayanan ,serta apakah kualitas kinerja pelayanan yang diharapkan oleh nasabah sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. kualitas layanan produk merupakan seberapa jauh perbedaan kemampuan memberikan jasa kepada nasabah dan layanan yang sesungguhnya diharapkan nasabah (Ulya et al. 2020) kualitas pelayanan merupakan bentuk dalam apresiasi usaha mendapatkan tenaga kerja professional sesuai dengan tuntutan jabatan suatu pembinaan yang berkesinambungan yaitu sesuai dengan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif juga efisien (Dwiantoro et al.,2021) kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen

Dalam penelitian (Lupiyoadi et al., 2014) salah satu indikator yang paling handal dalam mempengaruhi konsumen adalah kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan jasa yang dapat memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. kualitas pelayanan itu sendiri di nilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan antara harpan yang di inginkan dan pelayanan yang diberikan hal tersebut menciptakan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima. secara umum loyalitas merupakan

perbandingan apa yang diharapkan oleh konsumen dengan kinerja yang disarankan. dalam perkembangan untuk menilai hal tersebut digunakan metode SERVQUAL. penelitian ini mengukur kualitas layanan dengan metode yang tepat untuk permasalahan dengan menggunakan Importance Performance Analisis.

Untuk menentukan harapan persepsi pelanggan toko citra harapan motor yang merupakan salah satu toko yang menjual berbagai spare part motor dari berbagai jenis motor, Adapun tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui, menguji dan menganalisis tingkat kepuasan konsumen toko citra harapan motor dengan metode IPA serta menguji dan menganalisis perbedaan antara kepuasan dan harapan. harapan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan, kualitas pelayanan dari perusahaan perbankan untuk nasabah akan dapat membantu merasa diberikan perhatian yang maksimal oleh perusahaan perbankan (Haryanto et al., 2021).

Kualitas pelayanan perusahaan perbankan untuk nasabah membuat nasabah merasa di berikan perhatian yang maksimal oleh perusahaan. Adanya kemauan untuk mengerti akan kebutuhan nasabah, untuk menanggapi complain dengan cepat, dan bisa memberikan solusi terhadap permasalahan yang di hadapi. Tanggapan cepat terhadap keluhan nasabah merupakan indikator krusial dalam pelayanan. Dalam industri perbankan, keluhan bisa bervariasi, mulai dari masalah teknis hingga ketidakpuasan produk. Ketika nasabah merasa keluhannya ditangani dengan cepat, mereka akan merasa dihargai dan lebih loyal. Misalnya, jika nasabah kesulitan mengakses layanan online, bank responsif akan segera memberikan solusi, seperti perbaikan sistem atau bantuan teknis. Dengan cara ini, nasabah melihat bank sebagai mitra yang peduli. Kesimpulannya, kualitas pelayanan di perbankan adalah

dasar penting untuk hubungan baik dengan nasabah. Dengan memahami kebutuhan, memberikan respons cepat, dan solusi yang tepat, bank dapat menciptakan pengalaman positif. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendukung keberhasilan bank jangka panjang. Di tengah persaingan yang ketat, perhatian terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin penting, dan bank yang memenuhi harapan nasabah akan unggul di pasar.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Hamdan et al 2020) diketahui bahwa popularitas minuman kekinian saat ini semakin meningkat hingga membangun model bisnis yang baru bahkan berkembang menjadi start-up menurut penelitian dari (Veronica et al, 2020) mengatakan bahwa minuman kekinian saat ini paling digemari .beberapa macam seperti milk shake,brown sugar chese tea dan lain - lain.

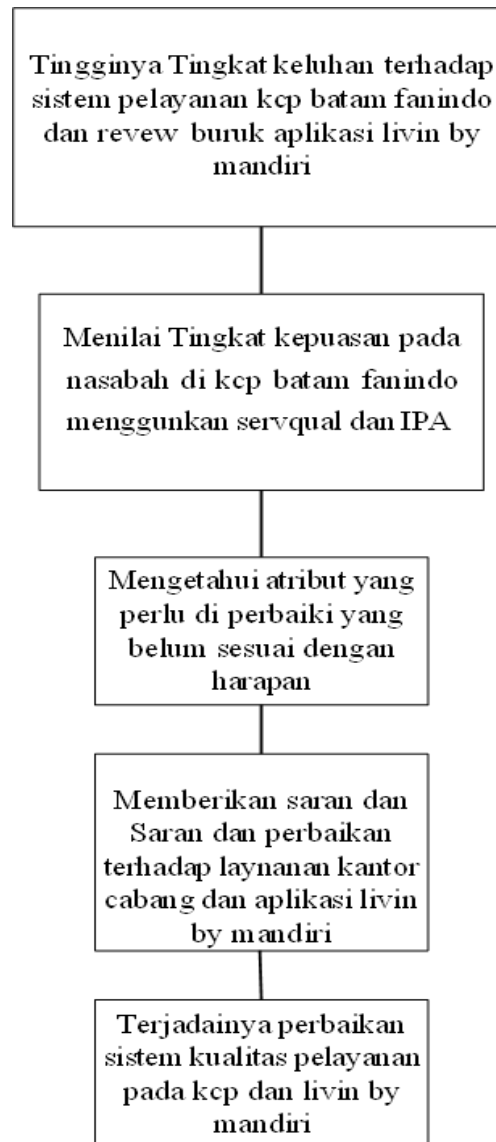
Kondisi dilapangan adalah penjual yang ikut usaha penjualan minuman kekinian tetapi mengabaikan kualitas kritis yang harus dipenuhi pada minuman.kondisi tersebut mengakibatkan penjual mengalami defisit keuntungan karena hanya mengandalkan karakteristik minuman yang ada saja tanpa memperhatikan kualitas kritis yang diinginkan konsumen.berdasarkan kondisi tersebut, maka perlu dilakukan penelitian ini untuk minuman konsumen di kota batam.

Kepuasan pelanggan merupakan definisi keadaan bahagia yang dihasilkan dari membandingkan kinerja aktual atau hasil dengan harapan mereka (Hadi et al.,2018) Harga. Produk yang memiliki kualitas setara tetapi ditawarkan dengan harga lebih rendah mungkin lebih.5. Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu untuk mendapatkan

produk cenderung akan lebih puas dengan produk tersebut. Menurut (Sperkova et al, 2018) tujuan suara pelanggan adalah untuk memberikan umpan balik dan wawasan yang berharga kepada pembisnis yang ingin lebih mendalami dan memahami perilaku pelanggannya, pelanggan dapat menilai dan mengomentari berbagai topik, termasuk produk dan layanan yang mereka beli, konten yang mereka konsumsi, dan acara yang mereka hadiri dan mereka dapat melakukannya dengan cara yang mewakili beberapa fitur produk dan layanan tersebut dalam satu kesatuan.

2.1.4 Kerangka Berfikir

Gambar 2. 3 Kerangka Berfikir



Sumber: Penelitian 2025