

INTEGRASI SERVQUAL DAN AHP UNTUK EVALUASI KUALITAS LAYANAN DEKRANASDA

A. Aviv Mahmudi

Program Studi Manajemen-S1 STIE YPPI Rembang

Jl. Raya Rembang-Pamotan KM. 4 Rembang

Email: viva.althaf@gmail.com

Info Artikel :	ABSTRACT
Sejarah Artikel : Menerima : 21 Des 2020 Revisi : 29 Des 2020 Diterima : 13 Jan 2021 Online : 15 Jan 2021 Keyword : <i>AHP, Dekranasda, Service Quality, Customers.</i>	<i>Achieving superior service quality is the main concern of all service providers, so that service providers are urged to provide high quality customer-oriented services. The purpose of this study was to analyze the quality of customer service at Dekranasda Rembang, using the Servqual and Analytical Hierarchy Process (AHP) methods. Servqual is used to see customer perceptions and expectations on the five dimensions of servqual including Physical Evidence (Tangibles), guarantee (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance) and Empathy (Emphaty). While AHP is used to weight each dimension and criteria. The results showed that there were 10 service criteria that had to be improved immediately by Dekranasda, so as to improve customer quality.</i>
	INTISARI
Kata Kunci: <i>AHP, Dekranasda, Kualitas layanan, Pelanggan.</i>	Mencapai kualitas layanan yang unggul menjadi perhatian utama bagi semua penyedia layanan, sehingga penyedia layanan dituntut untuk menyediakan layanan dengan kualitas tinggi yang berorientasi pada pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis kualitas layanan pelanggan pada Dekranasda Kabupaten Rembang, dengan menggunakan metode Servqual dan analytical Hierarchy Procces (AHP). Servqual digunakan untuk mengetahui persepsi dan harapan pelanggan pada kelima dimensi servqual diantaranya Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>) dan Empati (<i>Emphaty</i>). Sedangkan AHP digunakan untuk pembobotan masing-masing dimensi dan kriteria. Hasil penelitian menunjukkan ada 10 kriteria layanan yang harus segera dilakukan perbaikan oleh Dekranasda, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelanggan.

1. PENDAHULUAN

Pada era teknologi maju yang semakin kompetitif, memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai hal aspek kehidupan manusia, yang mengarah pada peningkatan harapan orang. Pelanggan mencari barang dengan kualitas lebih baik serta layanan yang memuaskan. Oleh karena itu, pasar dunia telah menjadi semakin kompetitif. Faktor terpenting untuk mengatasi persaingan adalah memberikan kualitas yang lebih baik. Banyak perusahaan yang berusaha meningkatkan jumlah pelanggannya dengan meningkatkan pelanggan kepuasan dengan layanan dan produk yang lebih baik (Yazdi, 2015). Untuk tujuan ini, perusahaan wajib melakukannya menilai kualitas layanan mereka. Secara umum, kepuasan pelanggan sebanding dengan kualitas layanan yang ditawarkan (Hosseini dan Keshavarz, 2017).

Layanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang biasanya tidak bersifat *intangible*, terjadi dalam interaksi antara pelanggan dan karyawan layanan dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia layanan (Shirouyehzad et al, 2013). Mengukur kepuasan pelanggan merupakan salah satu tantangan terbesar dalam melakukan layanan yang berkualitas. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan klien, oleh karena itu mengukur kesenjangan antara pelanggan dan persepsi penyedia layanan tentang kualitas layanan akan membantu mengidentifikasi kualitas layanan yang sebenarnya dalam perusahaan (Juanzon, 2019).

Layanan sangat diperlukan bagi perusahaan untuk terus memperkuat posisi pasar dan kaitannya dengan pesaing. *Servqual* merupakan salah satu metode untuk pengukuran kualitas layanan yang didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan yaitu: *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Singh, 2016). Setiap organisasi/perusahaan diharapkan selalu melakukan perbaikan kualitas layanan pada pelanggan dengan tujuan untuk dapat selalu berkembang (Hosseini dan Keshavarz, 2017). Identifikasi dimensi dan indikator terpenting dari setiap permasalahan layanan juga mampu peringkatkan berdasarkan dari skala keterpentingan (Yazdi, 2015).

Ada beberapa metode untuk mengevaluasi kualitas layanan. *Servqual (service quality)* merupakan suatu pendekatan kualitas layanan yang membandingkan persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu (Parasuraman, 1985 et al). Pada penelitian ini analisis *servqual (service quality)* digunakan secara kualitatif untuk mengidentifikasi poin-poin penting layanan pelanggan sehingga membantu UKM Produk Kerajinan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Dimensi *Servqual* merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja layanan

Beberapa penelitian pemanfaatan *servqual* untuk kualitas layanan diantaranya pendekatan *Fuzzy Servqual* digunakan untuk melakukan penilaian kualitas layanan rumah sakit, dengan melakukan perhitungan skor persepsi, harapan dan kesenjangan (Behdioglu et al, 2017). *Servqual* juga digunakan untuk mengukur/mengevaluasi kualitas layanan kesehatan berkelanjutan dan kepuasan pasien pada rumah sakit di Zonguldak/Turki (Pekkaya et al, 2017). Kombinasi QFD (*Quality Function Deployment*) dan *servqual* juga dilakukan untuk menganalisis hubungan dengan pelanggan. Kedua kombinasi tersebut mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dari perspektif kepuasan pelanggan, sedangkan untuk bobot kebutuhan pelanggan menggunakan metode (AHP). Efektifitas ketiga metode tersebut menghasilkan keakuratan analisis data sehingga dapat digunakan untuk dasar dalam menetapkan saran dan rekomendasi layanan perbaikan kualitas perbankan (Gao dan Zhou, 2018).

AHP adalah metode pengambilan keputusan multi kriteria (MCDM) yang membantu pengambil keputusan dalam menghadapi masalah kompleks dengan menggunakan beberapa kriteria yang saling bertentangan dan subjektif (Lupo, 2013). AHP terbukti memiliki keakuratan yang baik dalam menentukan kualitas (Darmanto, 2014). Metode AHP juga lebih cepat dalam proses pengambilan keputusan dibandingkan perhitungan secara manual sehingga bisa lebih efisien dan memiliki tingkat keakuratan data yang baik (Rahman, 2019).

Penerapan AHP dan *servqual* juga telah terbukti efektif dalam penilaian kepuasan pelanggan, *servqual* digunakan untuk mengetahui sejauh mana terjadinya kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan yang berdampak pada terwujudnya kepuasan pelanggan. Sedangkan metode AHP digunakan untuk memberikan atribut variable dimensi *servqual* berdasarkan tingkat kepentingan atribut (Suciani, 2016). Penerapan AHP yang dikomparasikan dengan *servqual* juga telah memberikan indikasi yang jelas bagi perusahaan dalam penilaian kualitas layanan sehingga dapat membantu pengambilan keputusan bagi manajerial untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan atau meningkatkan jumlah pusat layanan (Zhu et al, 2011).

Berdasarkan uraian sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan metodologi berbasis *servqual* dengan tujuan untuk mengidentifikasi layanan yang berkualitas pada pelanggan, sedangkan metode AHP diadopsi sebagai alat untuk memperkirakan bobot kepentingan dari dimensi dan atribut layanan.

2. METODE PENELITIAN

a. Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah Dekranasda (Dewan Kerajinan Nasional Daerah) Kabupaten Rembang Jawa Tengah. Dekranasda merupakan *showroom* untuk memamerkan dan menjual produk UKM di Kabupaten Rembang diantaranya Batik Tulis Lasem dan produk kerajinan tangan lainnya.

b. Metode Pengumpulan Data

Data Primer, diperoleh langsung dari pengelola/manajemen UKM Dekranasda Kabupaten Rembang dari hasil wawancara serta kuesioner dengan pihak manajemen dan juga 29 pemilik UKM dan pelanggan UKM produk Kerajinan. Serta data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber tertulis yaitu sumber buku dan artikel ilmiah.

c. Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah pelanggan yang telah membeli produk kerajinan pada Dekranasda Kabupaten Rembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sedangkan penentuan responden menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertemuan antara peneliti saat pelanggan membeli produk kerajinan, sejumlah 100 responden.

d. Metode Analisis data

Pada tahap pengolahan data, semua data yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

1) Metode *Servqual*

Metode *servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode *servqual* terdapat lima faktor utama atau dimensi *servqual* yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

- a) Bukti langsung (*tangibles*); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b) Keandalan (*reliability*); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c) Daya tanggap (*responsiveness*); yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d) Jaminan (*assurance*); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguraguan
- e) Empati (*empathy*); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Untuk kuesioner sebagaimana Tabel 1, berikut:

Tabel 1. Hasil Tabulasi Kuesioner

Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	
1	Dekranasda memiliki lokasi yang strategis (X1.1)
2	Dekranasda memiliki ruang kantor yang bersih (X1.2)
3	Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman (X1.3)
4	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman (X1.4)

5	Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan profesional (X1.5)
6	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi (X1.6)
Keandalan (Reliability)	
7	Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan (X2.1)
8	Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya (X2.2)
9	Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan (X2.3)
10	Karyawan menginformasikan kepada pelanggan tentang produk-produknya (X2.4)
11	Pelayanan pengaduan cepat dan handal (X2.5)
12	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan (X2.6)
Daya Tanggap (Responsiveness)	
13	Karyawan selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan (X3.1)
14	Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat (X3.2)
15	Karyawan selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat (X3.3)
16	Karyawan siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan (X3.4)
17	Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien (X3.5)
18	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan (X3.6)
Jaminan (Assurance)	
19	Kemampuan karyawan dapat dipercaya (X4.1)
20	Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan (X4.2)
21	Karyawan terampil dalam melayani pelanggan (X4.3)
22	Karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan pelanggan (X4.4)
23	Karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan (X4.5)
24	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi (X4.6)
Empati (Empathy)	
25	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan (X5.1)
26	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan (X5.2)
27	Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan (X5.3)
28	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan (X5.4)
29	Karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan (X5.5)
30	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status social (X5.6)

2) Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)

Metode AHP digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pada pelanggan Dekranasda dengan melakukan pembobotan pada lima dimensi servqual serta pada butir-butir pernyataan. AHP yang diusulkan oleh Thomas L. Saaty pada awal tahun 1970-an, AHP merupakan salah satu metode analisis pengambilan keputusan yang populer. AHP memungkinkan memecahkan permasalahan dan menghasilkan solusi untuk menangani permasalahan yang kompleks (Juanzon, 2019). Dalam mengolah data dengan metode AHP dapat dilakukan dengan cara berikut (Awasthi et al, 2018):

- a) Penentuan Prioritas
- b) Untuk setiap kriteria dan alternatif, perlu dilakukan perbandingan berpasangan (*pairwise comparisons*). Nilai-nilai perbandingan relatif kemudian diolah untuk menentukan peringkat alternatif dari seluruh alternatif.
- c) Perhitungan konsistensi logis, perhitungan konsistensi logis dapat dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:
 - (1) Mengalikan matriks dengan prioritas bersesuaian
 - (2) Menjumlahkan hasil perkalian per baris
 - (3) Hasil penjumlahan tiap baris dibagi prioritas bersangkutan dan hasilnya dijumlahkan.
 - (4) Hasil dari Langkah (3) dibagi jumlah elemen, akan didapat λ_{max} .
 - (5) Indeks konsistensi $(CI) = (\lambda_{max} - n) / (n - 1)$
 - (6) Rasio Konsistensi = CI / RI , dimana RI adalah indeks random konsistensi. Jika rasio konsistensi = 0,1 maka hasil perhitungan dapat dibenarkan.
 - (7) Nilai RI merupakan nilai random indeks yang dikeluarkan oleh Oarkridge Laboratory yang berupa Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Nilai *Random Indeks*

Ukuran Matriks	2	3	4	5	6	7	8	9	10
IR	0,00	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,51

Sumber: Saaty (1994)

3. HASIL DAN ANALISA

Survei *servqual* menyentuh kepuasan pelanggan dengan melihat layanan proses, serta hasil yang diharapkan dalam layanan yang disediakan, terhadap persepsi layanan yang diterima pelanggan yang meliputi: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) organisasi layanan. *Grading* yang paling standar dari *servqual* survei adalah ukuran gap dimana hasilnya menunjukkan area layanan organisasi harus diperbaiki (Kumar et al, 2008).

Dimensi *reliability* (keandalan) yang mencerminkan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang diharapkan dan akurat. Dimensi *responsiveness* meliputi kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Dimensi *assurance* merupakan indikasi dari pengetahuan dan kesopanan dari pemberi layanan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. Dimensi *empathy* meliputi perhatian secara personal kepada pelanggan (Udo, 2011).

Hasil tabulasi kuisisioner pendahuluan kemudian dijadikan acuan dalam menyusun berbagai instrumen dalam dimensi kualitas pelayanan. Hasil Tabulasi dapat dilihat pada Tabel 1 dengan kebaikan yakni terdapat keseragaman skor (*variability of scorer*) sebagai konsekuensi dari penggunaan skala yang berkisar antara 1 sampai 5.

Uji Instrumen

Pengambilan data dari 100 sampel penelitian dengan data 50 sampel penelitian yang bisa digunakan untuk uji validas dan uji reliabilitas. Uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan 50 responden. Uji instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil dari uji validitas dan uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

a. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan. Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,7. Semakin tinggi nilai *cronbach's alpha* berarti semakin tinggi tingkat reliabilitas alat ukur yang digunakan. Berikut hasil reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Standar	Ket
Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,714	0,70	Reliabel
Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,852	0,70	Reliabel
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	0,804	0,70	Reliabel
Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,873	0,70	Reliabel
Variabel Empati (<i>Emphaty</i>)	0,701	0,70	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas Tabel 3 di atas, maka dapat diketahui bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari standarisasi reliabel yaitu 0,70.

b. Uji Validitas

Dalam uji validitas, untuk mengetahui kuisisioner yang digunakan valid atau tidak adalah dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} maka

kuseioner adalah valid (Ghozali, 2011). Adapun besarnya nilai r_{tabel} diperoleh dari Tabel r dengan terlebih dahulu mencari nilai df. Dalam penelitian ini nilai df adalah sebesar 48 yang diperoleh dengan menggunakan rumus yaitu: $df=n-2$, di mana n adalah jumlah sampel yang digunakan untuk uji instrumen, sehingga $df=50-2$ adalah 48.

1) Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)

Hasil uji validitas variabel kemasan adalah sebagaimana tersaji pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Validitas Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,622	0,2787	Valid
2	0,530	0,2787	Valid
3	0,486	0,2787	Valid
4	0,794	0,2787	Valid
5	0,625	0,2787	Valid
6	0,689	0,2787	Valid

Berdasarkan Tabel 4, maka dapat diketahui bahwa pernyataan pada variabel Bukti Fisik (*tangibles*) adalah semua valid karena nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} .

2) Uji Validitas Variabel Keandalan (*Reliability*)

Hasil uji validitas variabel keandalan adalah sebagaimana tersaji pada Tabel 5

Tabel 5. Hasil Validitas Variabel Keandalan (*Reliability*)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
7	0,712	0,2787	Valid
8	0,831	0,2787	Valid
9	0,895	0,2787	Valid
10	0,620	0,2787	Valid
11	0,612	0,2787	Valid
12	0,875	0,2787	Valid

Berdasarkan Tabel 5, maka dapat diketahui bahwa pernyataan pada variabel keandalan (*reliability*) adalah semua valid karena nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} .

3) Uji Validitas Variabel Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Hasil uji validitas variabel daya tangkap adalah sebagaimana tersaji pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Validitas Variabel Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
13	0,750	0,2787	Valid
14	0,574	0,2787	Valid
15	0,852	0,2787	Valid
16	0,707	0,2787	Valid
17	0,819	0,2787	Valid
18	0,551	0,2787	Valid

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat diketahui bahwa pernyataan pada variabel daya tangkap (*responsiveness*) adalah semua valid karena nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} .

4) Uji Validitas Variabel Jaminan (*Assurance*)

Hasil uji validitas variabel Jaminan adalah sebagaimana tersaji pada Tabel 7

Tabel 7. Hasil Validitas Variabel Jaminan (*Assurance*)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
19	0,664	0,2787	Valid
20	0,646	0,2787	Valid
21	0,569	0,2787	Valid
22	0,720	0,2787	Valid
23	0,658	0,2787	Valid
24	0,666	0,2787	Valid

Berdasarkan Tabel 7, maka dapat diketahui bahwa pernyataan pada variabel jaminan (*assurance*) adalah semua valid karena nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} .

5) Uji Validitas Variabel Empati (*Emphaty*)

Hasil uji validitas variabel empati adalah sebagaimana tersaji pada Tabel 8

Tabel 8. Hasil Validitas Variabel Empati (*Emphaty*)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
25	0,581	0,2787	Valid
26	0,786	0,2787	Valid
27	0,516	0,2787	Valid
28	0,560	0,2787	Valid
29	0,683	0,2787	Valid
30	0,564	0,2787	Valid

Berdasarkan Tabel 8, maka dapat diketahui bahwa pernyataan pada Variabel empati (*emphaty*) adalah semua valid karena nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} .

Perhitungan Nilai Gap Kualitas Pelayanan UKM Dekranasda

Nilai gap dari perhitungan kualitas pelayanan di UKM Dekranasda dihitung berdasarkan nilai rata-rata dari skor persepsi dan skor harapan nasabah. Hasil perhitungan gap dapat dilihat pada Tabel 8. Berdasarkan nilai keseluruhan negatif kecuali daya tangkap (*responsiveness*). Nilai negatif tersebut menunjukkan kurang berkualitas dan kurang memuaskan. Nilai positif menunjukkan perhitungannya untuk kualitas pelayanan berkualitas dan memuaskan.

Tabel 9. Rekapitulasi Perhitungan Gap Kualitas Pelayanan

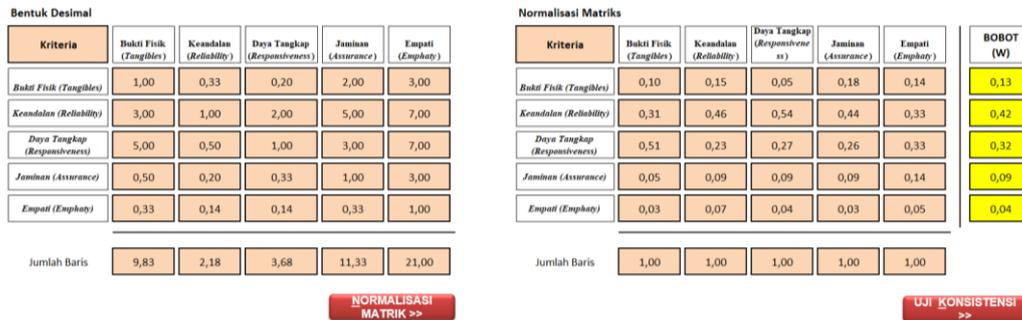
No	Dimensi	Nilai Rata-Rata		Gap	Keterangan
		Persepsi (X)	Harapan (Y)		
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	4,013	4,273	-0,259	Kurang berkualitas dan kurang memuaskan
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	4,153	4,364	-0,210	Kurang berkualitas dan kurang memuaskan
3	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	4,227	4,121	0,105	Berkualitas dan memuaskan
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	4,253	4,364	-0,110	Kurang berkualitas dan kurang memuaskan
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	4,190	4,242	-0,052	Kurang berkualitas dan kurang memuaskan

Pembobotan AHP

Metode pembobotan AHP dilakukan untuk menilai tingkat kepentingan dari variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dekranasda Kabupaten Rembang terhadap pelanggan. Pembobotan dilakukan oleh 4 (empat) unsur yang memahami tentang Dekranasda, diantaranya Dinindagkop Kabupaten Rembang, Forum Komunikasi UMKM Rembang, FEDEP Rembang, Ketua Klaster Batik Tulis Lasem Rembang. Berdasarkan metode AHP, tahapan pertama yang dilakukan adalah menentukan bobot masing-masing dimensi *servqual*. Pemberian bobot dilakukan dengan sistem matriks perbandingan berpasangan. setiap kriteria memiliki tingkat kepentingan yang berbeda, sehingga bobot yang diberikan juga tentu berbeda. Pembobotan ini dilakukan dengan melakukan perbandingan berpasangan pada 5 (lima) dimensi *servqual* yaitu Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Matriks perbandingan berpasangan sebagaimana Gambar 1.

Kriteria	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Empati (<i>Emphaty</i>)
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	1/3	1/5	2	3
Keandalan (<i>Reliability</i>)	3	1	2	5	7
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	5	1/2	1	3	7
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1/2	1/5	1/3	1	3
Empati (<i>Emphaty</i>)	1/3	1/7	1/7	1/3	1

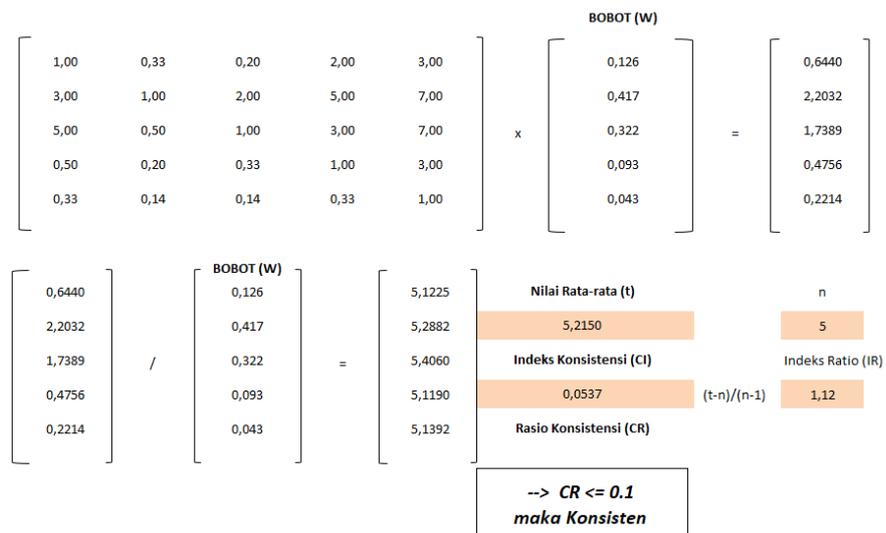
Selanjutnya dilakukan penjumlahan matriks banding berpasangan selanjutnya untuk normalisasi matriks dilakukan dengan cara membagi masing-masing angka di setiap kolom dengan jumlah kolom masing-masing dan dilanjutkan dengan menghitung nilai rata-rata di masing-masing baris. Rata-rata baris ini memberikan tingkat preferensi dari kelima dimensi. *Priority Vector* (kolom paling kanan) menunjukkan bobot dari masing-masing kriteria.



Gambar 2. Normalisasi Matriks

Membuat peringkat alternatif dari matriks *pairwise* masing-masing dimensi dengan menentukan eigenvector setiap dimensi. Cara yang digunakan sama ketika membuat peringkat prioritas di atas. Langkahnya dengan menentukan matriks *pairwise comparisons* masing-masing alternatif, menentukan nilai *eigenvector* masing-masing alternatif, menentukan peringkat alternatif, peringkat alternatif dapat ditentukan dengan mengalikan nilai *eigenvector* alternatif dengan nilai *eigenvector* kriteria. Langkah selanjutnya melakukan pengecekan konsistensi logis untuk semua elemen dikelompokkan secara logis dan diperingatkan secara konsisten sesuai dengan suatu kriteria yang logis.

Matriks bobot yang diperoleh dari hasil perbandingan secara berpasangan tersebut harus mempunyai hubungan kardinal dan ordinal. Perhitungan Rasio Konsistensi dilakukan ini digunakan untuk memastikan bahwa rasio konsistensi (CR) ≤ 0,1. Jika nilai CR > 0,1 maka matriks perbandingan berpasangan harus dihitung ulang. Hasil perhitungan rasio konsistensi dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Uji Konsistensi

Dari perhitungan di atas, nilai CR < 0,1 sehingga perhitungan rasio konsistensi dari perhitungan kriteria dapat diterima. Selanjutnya adalah menghitung nilai CR dari masih masing komponen *servqual*, Perhitungan dilakukan dengan cara yang sama dengan penghitungan kriteria yaitu

menghitung perbandingan berpasangan, menghitung matriks nilai, menjumlahkan setiap baris, setelah itu dapat dihitung nilai rasio konsistensinya. Intensitas setiap kriteria memiliki nilai yang identik sehingga perhitungan intensitas hanya dilakukan satu kali. Dengan menggunakan rumus yang sama dengan perhitungan kriteria, diperoleh tabel-tabel perhitungan intensitas sebagaimana Tabel 10 berikut.

Tabel 10. Bobot Sub Kriteria Pada Variabel Dimensi *Servqual*

No.	Variabel	Bobot	No.	Variabel	Bobot
1.	X1.1	0,44	1	X3.4	0,10
2.	X1.2	0,17	17.	X3.5	0,16
3.	X1.3	0,18	18.	X3.6	0,04
4.	X1.4	0,05	19.	X4.1	0,14
5.	X1.5	0,09	20.	X4.2	0,35
6.	X1.6	0,08	21.	X4.3	0,23
7.	X2.1	0,38	22.	X4.4	0,06
8.	X2.2	0,11	23.	X4.5	0,13
9.	X2.3	0,09	24.	X4.6	0,10
10.	X2.4	0,05	25.	X5.1	0,31
11.	X2.5	0,13	26.	X5.2	0,13
12.	X2.6	0,24	27.	X5.3	0,08
13.	X3.1	0,09	28.	X5.4	0,10
14.	X3.2	0,42	29.	X5.5	0,16
15.	X3.3	0,19	30.	X5.6	0,21

Nilai *Servqual* Terbobot

Pada tahap ini akan dilakukan perhitungan nilai *servqual* terbobot, dimana nilai *Service Quality* adalah nilai yang diperoleh dari selisih persepsi responden terhadap kualitas layanan yang diterima dengan harapan responden terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Dekranasda Kabuapten Rembang. Jika suatu kriteria memiliki selisih positif, hal ini menunjukkan bahwa pihak penyedia jasa telah mampu memberikan jasa sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan apabila suatu kriteria memiliki selisih negatif berarti bahwa pihak penyedia jasa belum mampu memenuhi harapan pelanggan terhadap kriteria kualitas layanan tersebut. Selanjutnya nilai *servqual* terbobot dapat diperoleh dengan mengalikan nilai *Servqual* tanpa bobot terhadap bobot kriteria. Pada Tabel 11 ditampilkan hasil nilai *servqual* terbobot yang diperoleh.

Tabel 11. Nilai *Servqual* Terbobot

No.	Variabel	Bobot Dimensi	Bobot Sub Kriteria	Servqual	Servqual Terbobot
1	X1.1	0,13	0,44	-0,744	-0,327
2	X1.2		0,17	-0,324	-0,055
3	X1.3		0,18	-0,002	0,000
4	X1.4		0,05	-0,313	-0,016
5	X1.5		0,09	0,127	0,011
6	X1.6		0,08	-0,302	-0,024
7	X2.1	0,42	0,38	-0,284	-0,108
8	X2.2		0,11	-0,465	-0,051
9	X2.3		0,09	0,189	0,017
10	X2.4		0,05	0,005	0,000
11	X2.5		0,13	-0,373	-0,048
12	X2.6		0,24	-0,335	-0,080
13	X3.1	0,32	0,09	0,016	0,001
14	X3.2		0,42	0,047	0,020
15	X3.3		0,19	-0,031	-0,006
16	X3.4		0,1	0,218	0,022
17	X3.5		0,16	0,089	0,014
18	X3.6		0,04	0,293	0,012
19	X4.1	0,09	0,14	-0,155	-0,022
20	X4.2		0,35	-0,205	-0,072

21	X4.3		0,23	-0,115	-0,026
22	X4.4		0,06	-0,184	-0,011
23	X4.5		0,13	0,249	0,032
24	X4.6		0,1	-0,253	-0,025
25	X5.1	0,04	0,31	-0,033	-0,010
26	X5.2		0,13	-0,371	-0,048
27	X5.3		0,08	-0,184	-0,015
28	X5.4		0,1	0,107	0,011
29	X5.5		0,16	-0,011	-0,002
30	X5.6		0,21	0,176	0,037

Analisis Service Quality Terbobot

Servqual Terbobot Kriteria-kriteria kualitas layanan yang segera harus diperbaiki adalah kriteria yang mempunyai *gap* terbobot lebih besar dari nilai *gap* rata-rata, seperti terlihat pada Tabel 12. Pada Tabel 12 terlihat bahwa terdapat 10 (sepuluh) variabel penilaian yang memiliki nilai *servqual* terbobot lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-ratanya. Oleh karena itu, ke sepuluh kriteria tersebut harus segera mendapatkan perhatian dan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dekranasda Kabupaten Rembang.

Tabel 11. Nilai *Servqual* Terbobot

No.	Variabel	Bobot Sub Kriteria	Servqual	Servqual Terbobot
1	X2.6	0,24	-0,744	-0,178
2	X2.1	0,38	-0,324	-0,123
3	X3.5	0,16	-0,313	-0,050
4	X3.1	0,09	-0,302	-0,027
5	X2.4	0,05	-0,284	-0,014
6	X1.4	0,05	-0,465	-0,023
7	X4.3	0,23	-0,373	-0,086
8	X3.2	0,42	-0,335	-0,141
9	X5.5	0,16	-0,031	-0,005
10	X1.5	0,09	-0,155	-0,014

Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan yang harus segera dilakukan oleh pihak Dekranasda Kabupaten Rembang sebagaimana analisis *servqual* terbobot diantaranya karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, meningkatkan komunikasi serta memberikan informasi semua produk yang dijual dengan baik sehingga pelanggan terpacu untuk memberi produk pada Dekranasda Kabupaten Rembang. Dekranasda diharapkan meningkatkan kemampuan karyawan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan. Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, saat ini pengunjung dan pelanggan Dekranasda masih kurang puas dengan adanya produk yang ditawarkan, sehingga kurang menarik untuk dikunjungi ulang, Dekranasda harus memberikan layanan lebih baik dan meningkat.

Rekomendasi berikutnya adalah karyawan harus merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien, diantaranya dengan pemberian informasi harga, jenis produk yang dijual, spesifikasi produk, terutama produk batik. Karyawan diharapkan mampu memberikan jenis motif-motif batik dan makna dari motif tersebut. Peningkatan kesabaran dan perhatian pelayanan terhadap pelanggan juga perlu ditingkatkan melalui upaya untuk mengawal setiap pelanggan dalam melakukan transaksi produk. Dekranasda diharapkan menggunakan media teknologi informasi untuk peningkatan pemasaran dan informasi produk sehingga pelanggan dapat mengakses produk-produk dengan baik. Sarana dan prasarana juga harus ditingkatkan diantaranya ruang tunggu yang nyaman, penataan produk yang lebih variatif dan menarik.

4. KESIMPULAN

Kriteria-kriteria pelayanan dalam dimensi *servqual* memiliki 10 *gap* tertinggi untuk segera diperbaiki, semua *gap* memiliki nilai negati yang berarti tingkat harapan pelayanan terhadap pelanggan lebih tinggi terhadap persepsi yang diterimanya. Hal ini mendesak untuk dilakukan

upaya-upaya perbaikan layanan pada 10 (sepuluh) kriteria tersebut, dengan tidak mengesampingkan peningkatan pelayanan pada kriteria-kriteria yang lainnya.

Kualitas layanan yang paling tinggi dan mendesak diperbaiki adalah karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, Peningkatan informasi produk pada pelanggan, serta peningkatan sarana dan prasarana pada Dekranasda Kabupaten Rembang.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Awasthi A, Sayyadi R, Khabbazian A, 2018, A combined approach integrating gap analysis, QFD and AHP for improving logistics service quality, *Int. J. Logistics Systems and Management*, Vol. 29, No. 2.
- Behdioglu B, Acar E and Burhan HA., 2017, Evaluating service quality by fuzzy SERVQUAL: a case study in a physiotherapy and rehabilitation hospital, *Total Quality Management & Business Excellence*, ISSN: 1478-3363 (Print) 1478-3371 (Online)
- Darmanto E, 2014, Penerapan Metode Ahp(Analythic Hierarchy Process)Untukmenentukan Kualitas Gula Tumbu, *Jurnal SIMETRIS*, Vol. 5, No. 1, ISSN:2252-4983
- Gao C and Zhou Y, 2018, Research on quality of banking services based on QFD and SERVQUAL model, *Int. J. Services Operations and Informatics*, Vol. 9, No. 4, 20
- Shirouyehzad H**, Hosseinzadeh Lotfi, F.H, Arabzad M, Dabestani R, 2013, An AHP/DEA ranking method based on service quality approach: a case study in hotel industry, *Int. J. Productivity and Quality Management*, Vol. 11, No. 4.
- Hosseini MH., Keshavarz E, 2017, Using fuzzy AHP and fuzzy TOPSIS for strategic analysis measurement of service quality in banking industry, *Int. J. Applied Management Science*, Vol. 9, No. 1, 2017
- Juanzon JBP, 2019, Expectations and Perceptions in Engineering Consulting Project Management Quality Services: A Gap Analysis Using AHP Method and SERVQUAL Model, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 10, No. 1.
- Kumar, S., Strandlund, E., dan Thomas, D. (2008). Improved service system design using Six Sigma DMAIC for major US consumer electronics and appliance retailer. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 36(12), 970-994
- Shirouyehzad H, Farhad
- Lupo T, 2013, Strategic Analysis of Transit Service Quality Using Fuzzy AHP Methodology, *European Transport \ Trasporti Europei*, Issue 53, Paper n° 5, ISSN 1825-3997
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan Berry, L. L., (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50
- Pekkaya M, Imamoglu OP., dan Koca H, 2017, Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital, *International Journal Of Healthcare Management*, ISSN: 2047-9700 (Print) 2047-9719 (Online),
- Rahman R, 2019, Penerapan Metode AHP Untuk Menentukan Kualitas Pakaian Jadi di Industri Garment, *Jurnal Informatika*, Vol.6 No.1 April 2019, pp. 1-8, ISSN: 2355-6579, E-ISSN: 2528-2247.
- Singh A.K, 2016, Competitive service quality benchmarking in airline industry using AHP", *Benchmarking: An International Journal (Emerald)*, Vol. 23
- Syafitri LS, Herlawati, 2016, Penilaian Kualitas Pelayanan Digital LoungeMenggunakan Metode Servqual dan Analitical Hierarchy Process, *Bina Insani Ict Journal*, Vol.3, No.1, Juni 2016, 73–84, ISSN:2355-3421 (Print) ISSN:2527-9777 (Online).
- Udo, G. J. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*.
- Yazdi A.K, 2015, Designing a mathematical model for indicators of service quality in the tourism industry based on SERVQUAL and Rembrandt methods, *Int. J. Productivity and Quality Management*, Vol. 15, No. 4, 2015
- Zhu JC, Ramanathan R., and Ramanathan U., 2011, Measuring Service Quality using SERVQUAL and AHP: an application to a Chinese IT company and comparison, *Int. J. Services and Operations Management*, Vol. 8, No. 4.