

## **IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL ANALIS KEPUASAN PENGUNJUNG UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS : SPENCER GREEN HOTEL)**

**Fatmala Kartikasari<sup>1)</sup>, Moh Ahsan<sup>2)\*</sup>**

*Teknik Informatika, Fakultas Sian & Teknologi Universitas PGRI Kanjuruhan Malang  
email : [ahsan@unikama.ac.id](mailto:ahsan@unikama.ac.id) \**

### **Abstrak**

*Spencer Green Hotel adalah salah satu hotel berbintang 3 di Kota Batu. Hotel sebagai instansi yang menyediakan pelayanan di bidang jasa berkewajiban untuk melayani pengunjung/tamu. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu hotel, memuaskan kebutuhan pengunjung dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Untuk meningkatkan pelayanan yang prima maka perlu adanya suatu sarana, pelayanan dan fasilitas untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah pengunjung Hotel*

*Faktor yang menentukan kepuasan pengunjung adalah persepsi pengunjung mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu : berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance ), empati (empathy). Dengan adanya sistem pengambilan keputusan mengenai penilaian kepuasan dengan metode servqual dapat membantu mengefisienkan proses analisa tingkat kepuasan pengunjung hotel terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.*

**Kata Kunci :** *Sistem Pendukung Keputusan; Metode Servqual; Kepuasan Pengunjung.*

### **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan sumber daya manusia (SDM) selalu diiringi dengan munculnya peralatan teknologi yang semakin canggih dan inovatif. Begitu pula sebaliknya di zaman modern ini dimana teknologi berkembang dengan pesat menjadikan SDM juga mengalami peningkatan, hal ini dikarenakan oleh adanya hubungan timbal balik antara sumber daya manusia dengan kemajuan teknologi yang semakin maju menuntut dan membantu manusia untuk dapat bekerja lebih cepat dan praktis.

Spencer Green Hotel adalah salah satu hotel berbintang 3. Sebuah hotel tentunya juga menyediakan berbagai fasilitas guna memenuhi kebutuhan para tamu. Tidak terkecuali Spencer Green Hotel yang berada di Kecamatan Bumiaji, Kota Batu. Setiap harinya Spencer Green Hotel menerima tamu dari berbagai daerah. Hotel sebagai instansi yang menyediakan pelayanan di bidang jasa berkewajiban untuk melayani pengunjung/tamu. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu hotel, memuaskan kebutuhan pengunjung dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pengunjung atau pelanggan yang puas terhadap jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali

dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pengunjung dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan.

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu sulit untuk diukur. Berbeda dengan produk fisik yang berupa barang, pelayanan selalu bervariasi dari waktu ke waktu dan bervariasi dari satu servis provider ke yang lainnya. Dalam upaya untuk mempertahankan atau memperbaiki layanan kepada pengunjung maka manajer atau pimpinan harus mengetahui apa saja layanan yang sudah baik dan kurang baik dengan memberikan kuesioner. Hasil kuesioner tersebut dapat dijadikan bahan untuk memperbaiki atau mempertahankan pelayanan yang ada. Dengan melihat kondisi tersebut menjadi dorongan untuk dibuatnya sistem pengambilan keputusan mengenai pelayanan kepuasan pengunjung dengan menggunakan pendekatan teknologi sistem informasi untuk membantu Spencer Green Hotel menentukan hasil dan menganalisa kuesioner dengan cepat dan tepat sehingga dapat segera diketahui prioritas kriteria yang memerlukan perbaikan layanan dalam rangka peningkatan kualitas layanan terhadap pengunjung.

Pengolahan data penilaian kepuasan pengunjung dengan sistem pengambilan keputusan (*Decisions Support System*) merupakan suatu solusi yang dapat dipilih. Decision Support System menurut (Raul Valverde : 2011) merupakan sistem pendukung keputusan yang dapat digambarkan sebagai sistem interaktif berbasis komputer yang dirancang untuk membantu para pengambil keputusan untuk memecahkan masalah tak terstruktur. Menggunakan kombinasi dari model, teknik analisis, dan pengambilan informasi. Sistem seperti ini dapat membantu mengembangkan dan mengevaluasi alternatif yang sesuai.

Pengukuran kualitas jasa dalam Metode Servqual ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Berdasarkan penelitian (Raden, Sugih dan Gita : 2014) yang menghasilkan sebuah pemecahan masalah usulan perbaikan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di perguruan tinggi berpendapat Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kesenjangan antar kenyataan dan harapan yang di terima oleh pelanggan. Metode yang dikembangkan pada tahun 1985 oleh Parasuraman, Barry dan Zeithaml ini memiliki 5 dimensi pokok. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut : *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati).

#### a. *Decision Support System* (DSS)

Decision Support System atau Sistem Pendukung Keputusan adalah kemampuannya untuk menyelesaikan masalah-masalah yang tidak terstruktur. Pada dasarnya sistem pendukung keputusan merupakan pengembangan lebih lanjut dari sistem manajemen terkomputerisasi yang dirancang sedemikian rupa sehingga bersifat interaktif dengan pemakainya. Sifat interaktif dimaksudkan untuk memudahkan integrasi antara berbagai komponen dalam proses pengambilan keputusan seperti prosedur, kebijakan, teknis, analisis, serta pengalaman dan wawasan manajerial guna membentuk suatu kerangka keputusan yang bersifat fleksibel. Sistem keputusan tidak bisa dipisahkan dari sistem fisik maupun sistem informasi (Eniyati, 2011).

Syafrizal (2013) memberikan model yang menggambarkan pengambilan keputusan yang terdiri dari 3 fase, sebagai berikut :

1. Kegiatan intelegen ini Merupakan kegiatan mengganti lingkungan untuk mengetahui kondisi-kondisi yang perlu diperbaiki.kegiatan ini merupakan tahapan dalam

perkembangan cara berfikir. Untuk melakukan kegiatan intelegen ini diperlukan sebuah sistem informasi, dimana informasi yang diperlukan ini didapatkan dari kondisi internal maupun eksternal sehingga seseorang manajer dapat mengambil sebuah keputusan dengan tepat.

2. Kegiatan merancang Merupakan sebuah kegiatan untuk menemukan, mengembangkan dan menganalisis sebagai alternatif tindakan yang mungkin untuk dilakukan. Tahap perancangan ini meliputi pengembangan dan mengevaluasi serangkaian kegiatan alternatif.
3. Kegiatan memilih Merupakan kegiatan memilih berbagai alternatif solusi yang telah diperoleh. Kemudian hasilnya digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Dalam hal ini perlu ditekankan bahwa keberadaan DSS bukan untuk menggantikan tugas-tugas manajer atau pimpinan, tetapi untuk menjadi sarana penunjang (*tools*) bagi mereka. DSS sebenarnya merupakan implementasi teori-teori pengambilan keputusan yang telah diperkenalkan oleh ilmu-ilmu seperti *operation research* dan *management science*. Hanya saja bedanya adalah bahwa jika dahulu untuk mencari nilai minimum, maksimum atau optimum. Saat ini komputer telah menawarkan kemampuannya untuk menyelesaikan persoalan yang sama dalam waktu relatif singkat. Keefektifan dalam mengembangkan DSS diperlukan suatu pemahaman tentang bagaimana sistem informasi ini dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan, sehingga DSS ini dapat membantu seorang manajer atau pimpinan dalam meningkatkan kinerjanya dalam mengambil suatu keputusan.

#### *b. Analisa Kepuasan*

Menurut (Kotler & Keller,2012) “*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or dissatisfaction that result from comparing a product’s perceived performance or outcome to expectations. If the performance falls short of expectations, the outcome is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied or delighted*”. Kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka pelanggan akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas.

Menurut Fandy (Tjiptono,2014) kepuasan berasal dari bahasa Latin “*Satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*Facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Enam konsep inti mengenai objek pengukuran kepuasan pelanggan :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)
2. Dimensi kepuasan pelanggan
3. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectation*)
4. Niat beli ulang (*repurchase intention*)
5. Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*).

## **2. METODE / ALGORITMA**

### **a. Metode Servqual**

Servqual merupakan model pengukuran gap kualitas pelayanan/jasa (*service quality*) yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry pada tahun 1985 dalam buku (Vincent Gaspersz ,2012). Model yang dikenal dengan istilah Gap Analysis Model ini berkaitan

erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskonfirmasi (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan/jasa akan positif dan sebaliknya (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Berdasarkan paper A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry yang berjudul "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research" yang dikutip dalam buku (Tjiptono & Chandra, 2011) telah dipaparkan secara rinci lima gap kualitas jasa yang berpotensi menjadi sumber masalah kualitas jasa. Model yang dinamakan *Servqual* (singkatan dari *Service Quality*) ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa.

#### b. Dimensi Kualitas pelayanan (Service Quality)

Lewat serangkaian diskusi kelompok terfokus yang mereka adakan sebelumnya, Parasuraman, Zeithaml, and Berry mengajukan 10 kategori Kualitas Pelayanan. Ke-10 kategori ini mereka sebut "*Service Quality Determinants.*" Yang selengkapnya kami muat sebagai berikut :

1. *Reliability* meliputi konsistensi kinerja dan keandalan. Artinya, organisasi menunjukkan pelayanan segera.
2. *Responsiveness* adalah keinginan atau kesiapan pekerja dalam menyediakan pelayanan
3. *Competence* artinya menguasai keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan guna melakukan pelayanan
4. *Access* adalah kontak yang mudah dan dekat
5. *Courtesy* meliputi keramahan, respek, tenggang rasa, dan persahabatan dalam kontak personil.
6. *Communication* artinya memastikan pelanggan beroleh informasi dalam bahasa yang bisa mereka pahami serta mendengarkan mereka.
7. *Credibility* meliputi kepercayaan, keyakinan, kejujuran.
8. *Security* adalah kemerdekaan dari bahaya, resiko, atau keraguan.
9. *Understanding/knowing the Customer* meliputi melakukan usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles* meliputi tampilan fisik pelayanan.

Metode *Servqual* digunakan untuk pengukuran kesenjangan untuk melakukan program perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hasil dari pengolahan data kuesioner akan dilakukan dengan menggunakan analisa diagram kartesius dan probabilitas kesenjangan (Gap) yang merupakan penerapan dari Metode *Servqual*.

Untuk mengetahui nilai gap tersebut digunakan persamaan berikut :

$$SQ_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$$

Keterangan:

$SQ_i$  = Nilai *gap* atribut ke-i

$\bar{X}_i$  = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

$\bar{Y}_i$  = Nilai rata-rata harapan atribut ke-i

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kebutuhan sistem yang dikembangkan adalah sebuah sistem perangkat lunak yang dapat membantu dalam pengambilan keputusan atau biasa disebut dengan DSS. Yaitu sistem pendukung keputusan kepuasan pengunjung terhadap layanan di Spencer Green Hotel menggunakan metode *Servqual*.

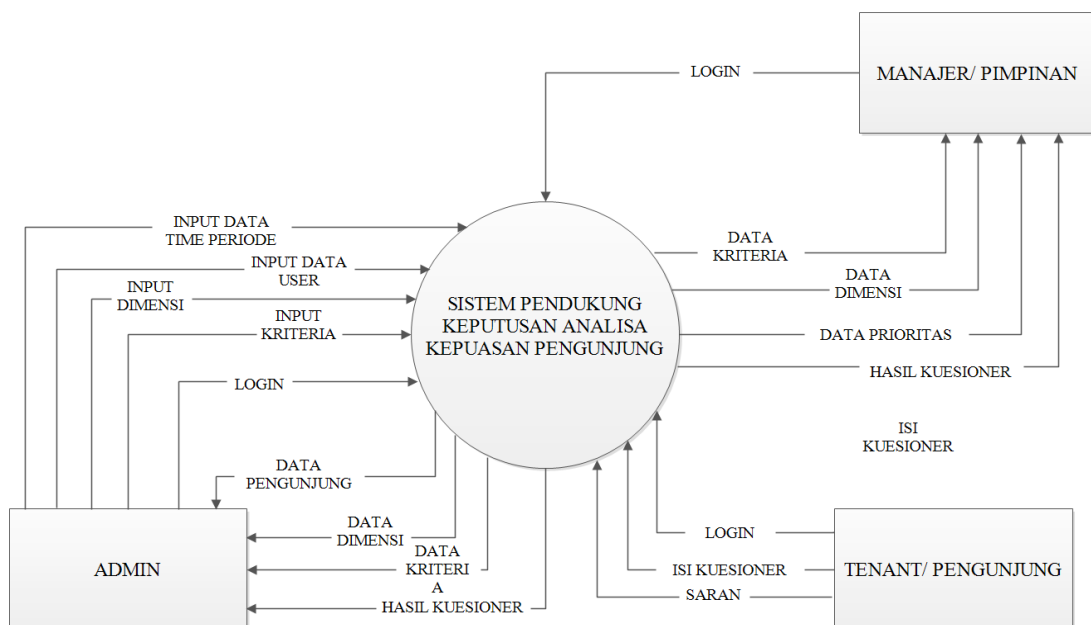
Setelah diidentifikasi masalah dan faktor-faktor yang digunakan sebagai dasar pemecahannya, maka disusun rancang bangun sistem yang akan digunakan sebagai alternatif pengambilan keputusan. Rancang bangun ini kemudian dibuat dalam sebuah perangkat lunak yang diharapkan memudahkan pemakainya untuk mengaplikasikan sistem pendukung keputusan ini.

Desain Sistem Adapun perangkat yang digunakan untuk menggambarkan suatu sistem diantaranya sebagai berikut :

1. *Context Diagram (CD)*
2. *Data Flow Diagram (DFD)*
3. *Entity Relationship Diagram (ERD)*
4. *Flowchart*

#### a. Context Diagram

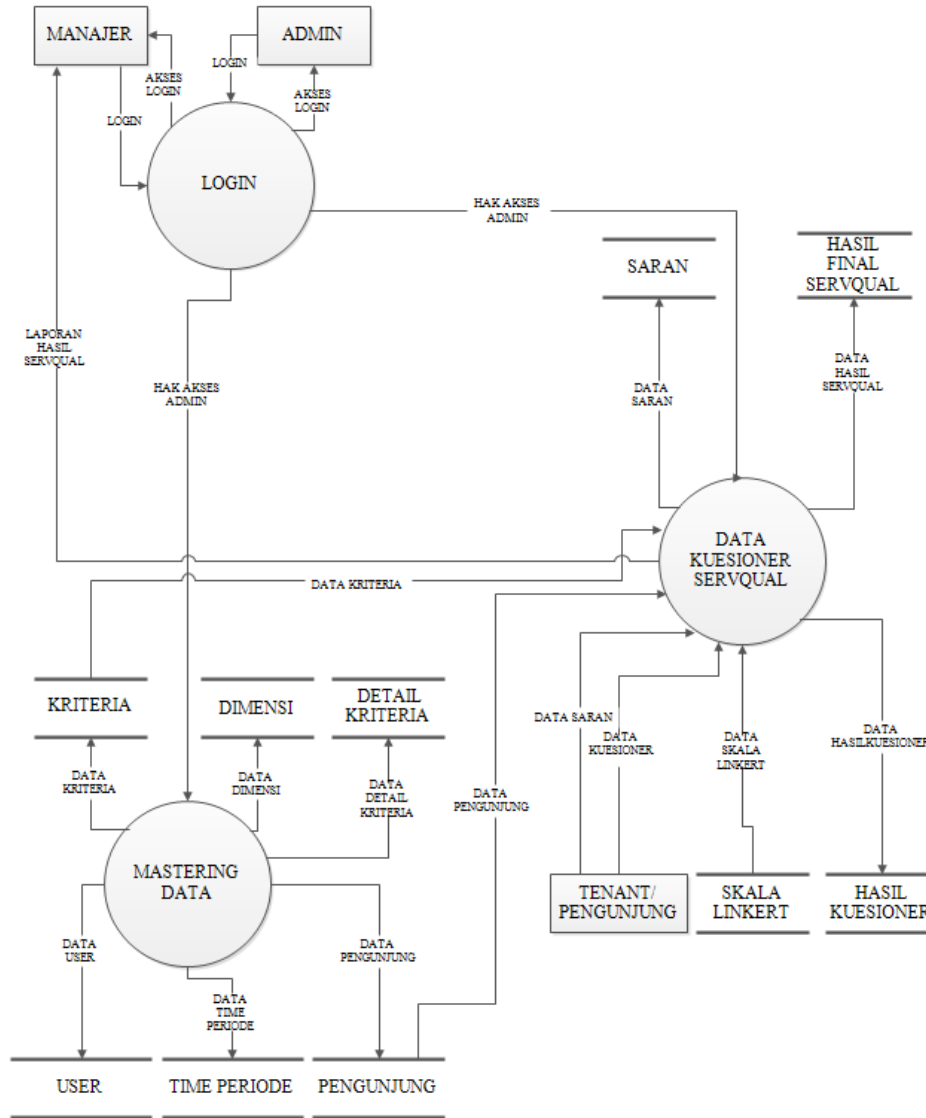
*Context Diagram* dalam DFD bisa disebut sebagai DFD level-0. Di dalam *context diagram* terdapat bagian-bagian penting yaitu beberapa entitas, proses, dan arus data. *Context Diagram* dibawah ini menerangkan bahwa gambaran secara umum yang melibatkan tiga entitas yaitu : admin/karyawan, manajer/pimpinan dan tenant/pengunjung. Berikut *context diagram* dari sistem pendukung keputusan analisa kepuasan pengunjung untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* :



Gambar 1. Context Diagram

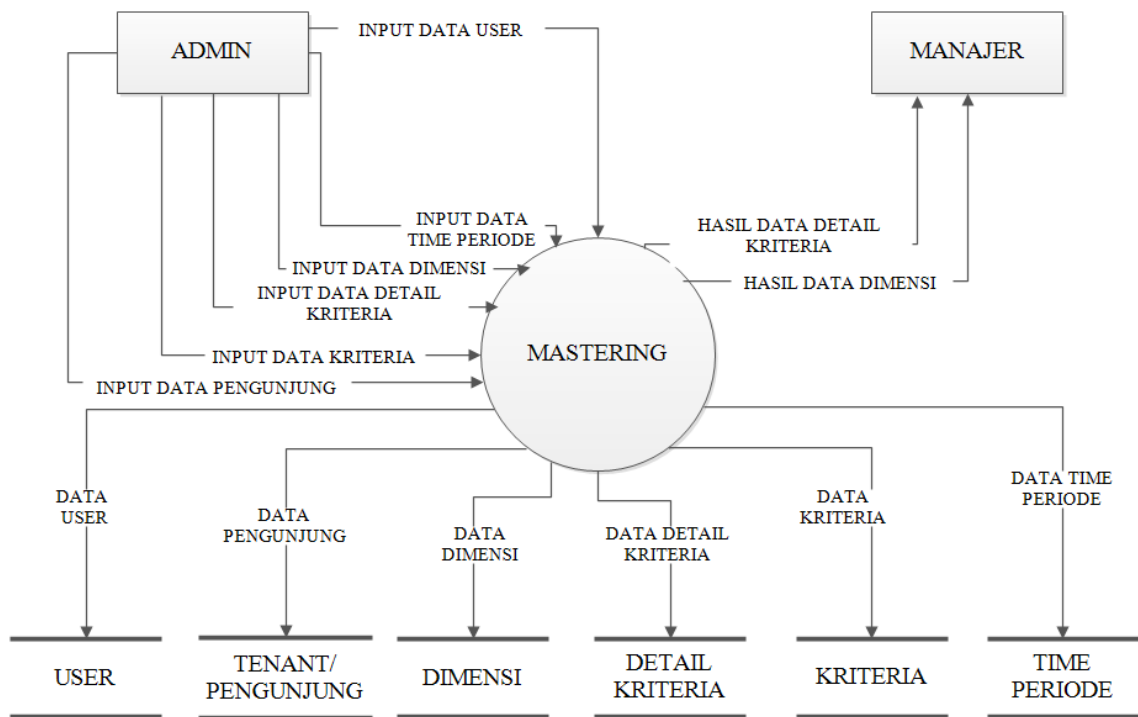
b. Data Flow Diagram level 1

Gambar 2 menjelaskan tentang *data flow diagram* level 1, dimana terdapat 3 (tiga) proses yaitu Login, Mastering, dan data kuesioner *Servqual*.



**Gambar 1. Data Flow Diagram level 1**

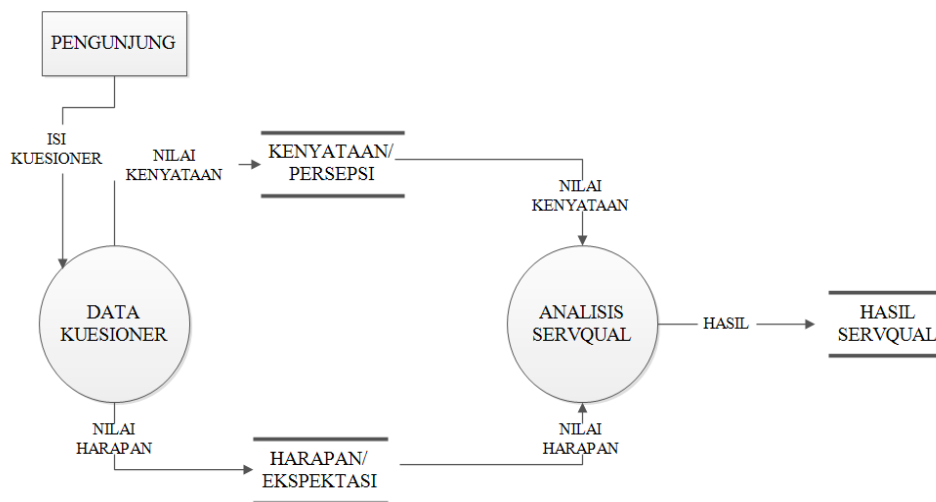
Dari data flow diagram level 2 di bawah ini menjelaskan bahwa admin dapat melakukan beberapa mastering diantaranya input data dimensi, input data kriteria, input data detail kriteria, input data time periode dan input data admin dan input data pengunjung. Sedangkan manajer dapat melakukan diantaranya input data manajer serta melihat laporan data dimensi dan detail kriteria yang terdapat di data store. Berikut data flow diagram level 2 proses mastering sistem:



**Gambar 2. DFD Level 2 (Proses Mastering)**

c. Data Flow Diagram level 3 (proses servqual)

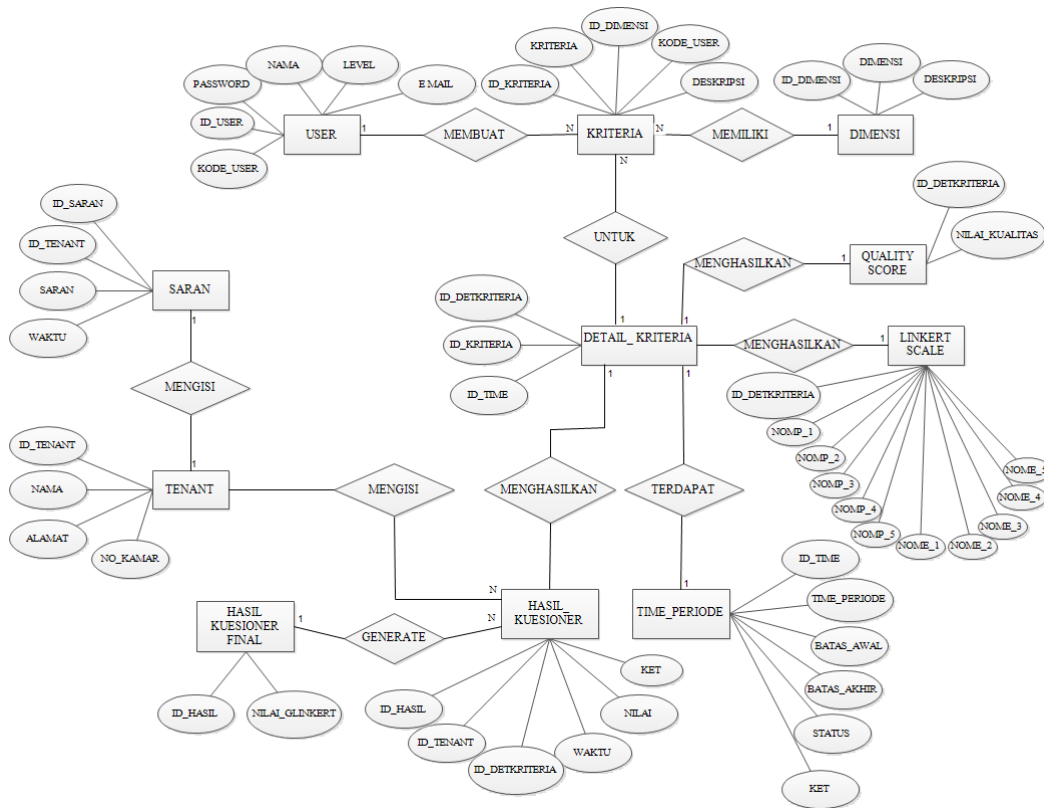
Berikut gambar Data Flow Diagram level 3 proses servqual sistem pendukung keputusan analisa kepuasan pengunjung hotel menggunakan metode Servqual.



**Gambar 3. DFD Level 3 proses servqual**

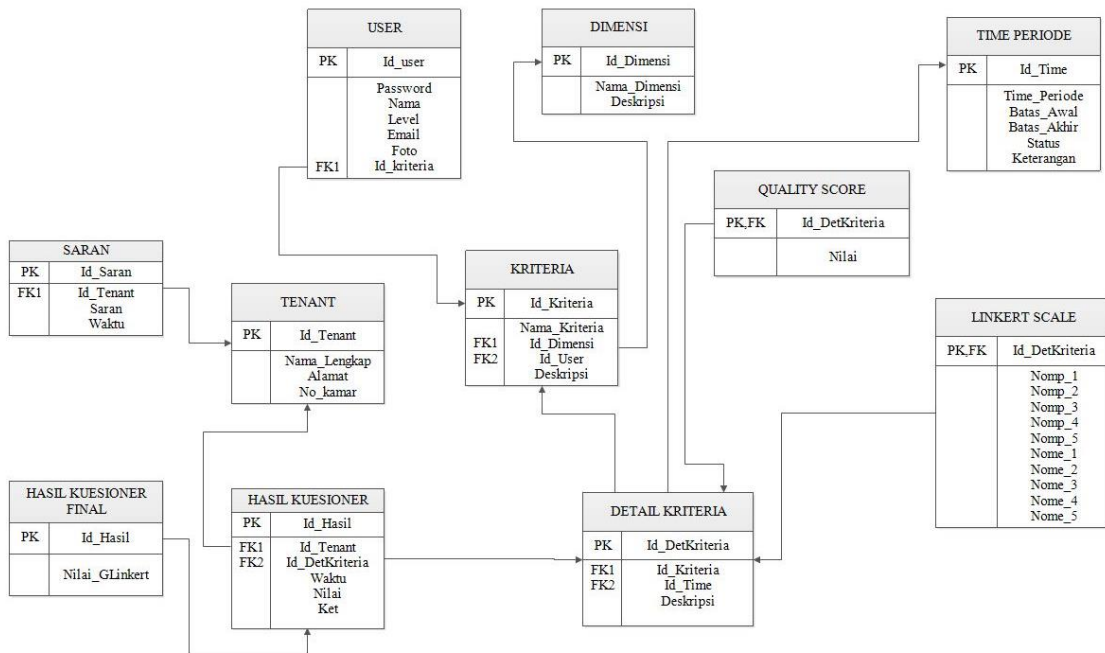
d. Entity Relational Diagram (ERD)

Dalam mengidentifikasi objek data dan hubungannya dapat dilihat dengan ERD, gambar dibawah ini menggambarkan ERD dari aplikasi kepuasan pasien sebagai berikut:



**Gambar 4. Entity Relational Diagram**

CDM ERD Sistem pendukung keputusan analisa kepuasan pengunjung



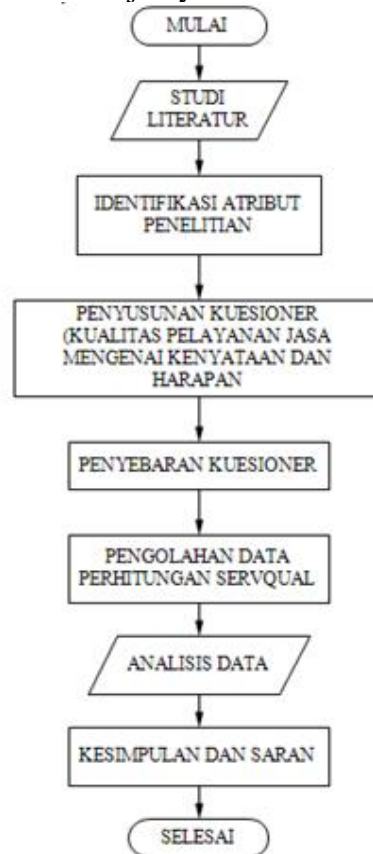
**Gambar 5. CDM ERD SPK analisa kepuasan pengunjung hotel**

Implementasi Metode Servqual Analisis Kepuasan Pengunjung Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Spencer Green Hotel)



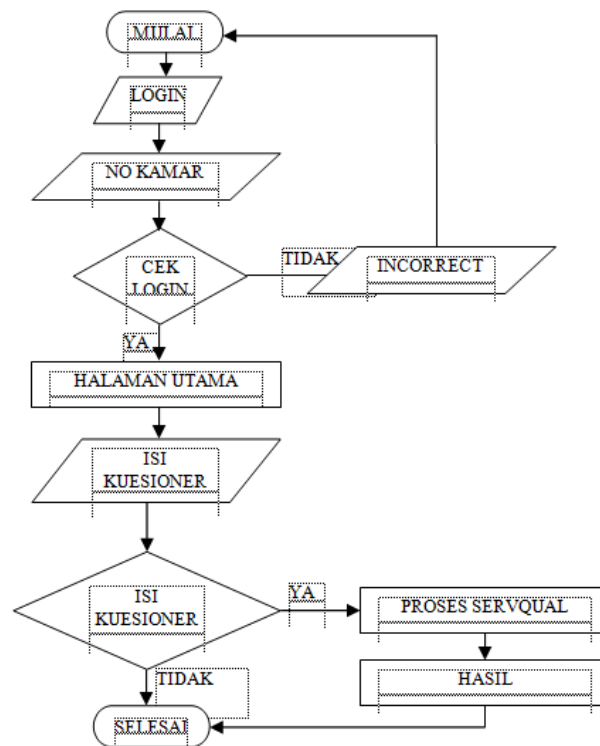
### 3.1 Implementasi Metode Servqual

Flowchart yang pertama merupakan alur dari penelitian. Dimulai dengan melakukan studi literatur dari berbagai jurnal dan sumber yang mendukung tentang penelitian ini, yang menjadi referensi dan acuan dalam penelitian, dilanjutkan dengan mengidentifikasi atribut penelitian dan menyusun kuesioner, kemudian mengumpulkan data menggunakan kuesioner, kemudian mengumpulkan data tersebut dan mengolah data tersebut menggunakan metode servqual, setelah itu menganalisis data yang sudah diolah. Alur penelitian ditutup dengan memberikan kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.



Gambar 7. Flowchat Penelitian

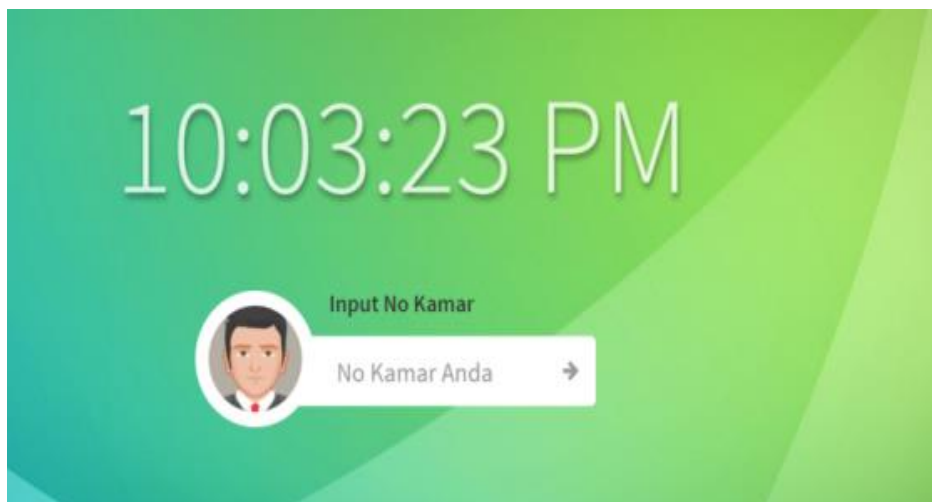
Flowchart yang kedua merupakan alur dari sistem pendukung keputusan analisa kepuasan pengunjung. Dimulai dari login pengunjung dan masuk kedalam sistem kemudian pengisian kuesioner dan di proses menggunakan metode *servqual* sampai ke hasil.



**Gambar 8. Flowchat System Pengisian Kuisisioner**

### 3.2 Hasil Pengujian Sistem

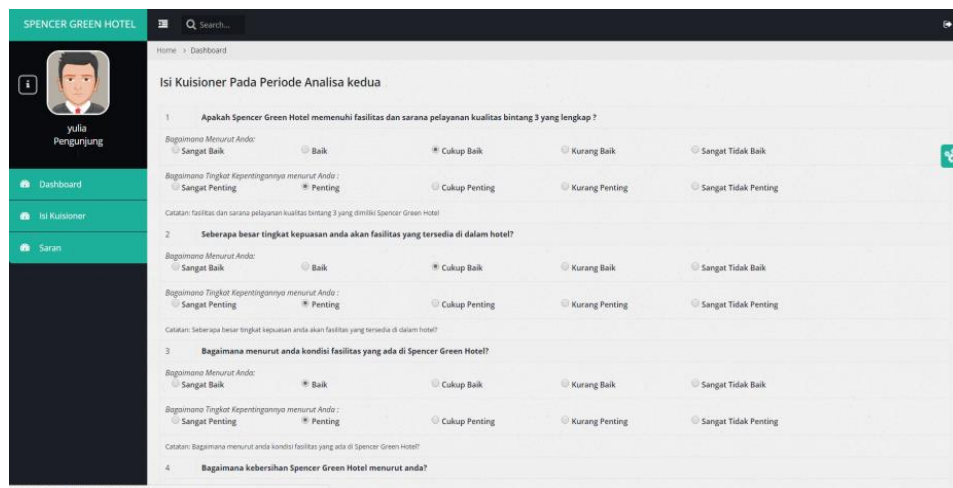
Pengujian sistem dilakukan secara bertahap di Hotel yang dilakukakan kepada manager, pengunjung dan partisipan, berikut ini halaman login sistem



**Gambar 9. Halaman Login**

Halaman untuk mengisi kuesioner. Terdapat 10 kriteria yang telah diinputkan oleh admin. Pengunjung menandai jawaban dari setiap pertanyaan. Setelah pengisian kuesioner lalu kembali ke halaman utama dengan tampilan seperti di bawah ini :

*Implementasi Metode Servqual Analis Kepuasan Pengunjung Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : Spencer Green Hotel)*



Gambar 10. Halaman Isi Kuisisioner

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pengujian sistem pada skripsi ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Telah dibuat sistem pendukung keputusan analisa kepuasan pengunjung menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL.
2. Sistem pendukung keputusan yang dibangun dapat mengolah data kuesioner yang telah di isi oleh pengunjung dengan menggunakan Metode *Servqual* dan menghasilkan suatu nilai yang menjadi ukuran untuk diprioritaskan.

Sistem yang sudah dibangun dapat mengefisienkan proses analisa tingkat kepuasan pengunjung hotel serta dapat menyimpulkan keputusan strategis yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Saran untuk pengembangan sistem lebih lanjut diantaranya sebagai berikut : Diharapkan pengembangan sistem pendukung keputusan dengan hasil yang lebih efektif dan efisien, seperti dengan menambah dan menggali lebih dalam lagi mengenai data-data dan kriteria lainnya yang berhubungan dengan analisa kepuasan pengunjung Spencer Green Hotel dan Pengembangan sistem pendukung keputusan analisa kepuasan pengunjung dengan metode lain.

#### 5. REFERENSI

Gaspersz, Vincent. 2012 “All In One Intergrated Total Quality Talen Manajement”, Penerbit Gramedia : Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012” Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas dialihbahasakan oleh Benjamin Molan”, PT Indeks : Jakarta.

Raden, Sugih, dan Liansari, Gita. 2014. ”Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perguruan Tinggi X dengan Menggunakan Metode SERVQUAL”.Teknik Industri Itenas.Bandung.

Syafizal.2013” *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Penerbit Grasindo : Bandung.

Yati, Eni,2011. “*Pengertian sisitem pendukung keputusan*”, Penerbit Gava Media : Yogyakarta