

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *FUZZY SERVQUAL* DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS: PALEMBANG HARUM)

Dodi Kurniawan¹, Megawati², Edi Supratman³

Mahasiswa Universitas Bina Darma¹, Dosen Universitas Bina Darma^{2,3}

Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3 Palembang

Sur-el : Doykurniawan27@gmail.com@gmail.com¹, Megawaty@binadarma.ac.id²,

Edi_Supratman@binadarma.ac.id³

Abstract : Palembang harum is one of the culinary kedai in the field of typical food. In an effort to always improve the quality of service at kedai palembang harum, so research is conducted on the level of customer satisfaction with service at kedai palembang harum. Customers will determine whether the service has been able to provide satisfaction from the customer's point of view or not. . This study aims to determine the level of customer satisfaction as a service user, and identify service factors that must be improved and improved in quality based on the comparison between customer perceptions and expectations. In this case to measure customer satisfaction used method Service Quality. Approach Fuzzy Servqual it is possible to present uncertainty related to obscurity, such as information about certain elements of the problem at hand, such as customer satisfaction, level of perception, expectations and service quality.

Keywords: Fuzzy Servqual, Service Quality, Perception, Expectations

Abstrak : Palembang harum merupakan salah satu kedai kuliner dibidang makanan khas palembang. Dalam upaya untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan di kedai palembang harum, maka dilakukanlah penelitian terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di kedai palembang harum. Pelanggan akan menentukan, apakah pelayanan selama ini sudah mampu memberikan kepuasan dari sudut pandang pelanggan atau belum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa pelayanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi kualitasnya berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapan pelanggan. Dalam hal ini untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan metode Servqual (Service Quality). Pendekatan Fuzzy Servqual memungkinkan untuk mempresentasikan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran, seperti informasi mengenai elemen tertentu dari masalah yang dihadapi, seperti kepuasan pelanggan, tingkat persepsi, harapan dan kualitas pelayanan..

Kata kunci: Fuzzy Servqual, Kualitas Layanan, Persepsi dan Harapan

1. Latar Belakang

1.1 Latar belakang

Seiring dengan perkembangan bisnis yang saat ini semakin pesat, bisnis yang sukses saat ini memiliki persamaan dalam suatu hal seperti halnya mereka sangat berfokus pada pelanggan dan mempunyai komitmen yang kuat pada pemasaran. Bidang usaha tersebut memotivasi

semua orang di organisasinya untuk menghasilkan nilai yang unggul bagi pelanggan mereka, yang akhirnya dapat menghasilkan tingkat kesetiaan pelanggan.

Sesuai dengan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2014 : 282) terdapat lima dimensi kualitas jasa yaitu :

1. Realibilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff; bebas dari bahaya, risiko atau keragu – ragan.
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Palembang Harum merupakan salah satu kedai kuliner dibidang makanan khas palembang yang terletak di Jl.Merdeka Lorong Roda (tengah) no.831 26 Ilir Palembang. Dalam pengelolannya kedai palembang harum termasuk jasa kuliner makanan khusus khas palembang karena itu wajib menyediakan makanan khas palembang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, Palembang harum beroperasi setiap hari senin sampai sabtu dan buka pada pukul 09:00 sampai dengan pukul 21:00. Serta dalam penyediaanya Palembang harum memberikan pelayanan dengan cara menyambut pelanggan dengan baik serta memilihkan meja untuk duduk dan dilakukan pemesanan menu makanan dan minuman yang terdapat di kedai Palembang harum, selanjutnya pegawai kedai Palembang harum memberikan *rekomendasi*

makanan dan minuman yang paling sering dipesan pelanggan, sesudah itu pegawai kedai Palembang harum memberitahukan berapa lama pelanggan menunggu pesanan sesuai waktu yang mereka janjikan, sistem pembayaran kedai Palembang harum bisa secara langsung atau menunggu pelanggan selesai makan dan minum di kedai Palembang harum.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dalam tugas akhir ini penulis mengambil judul “ Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan *Fuzzy Servqual* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (Studi Kasus Palembang Harum) “.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan *fuzzy servqual* dalam upaya peningkatan kualias pelayanan di kedai Palembang harum?.

1.3 Batasan masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini yaitu menggunakan data hasil kuesioner dalam mengetahui kepuasan pelanggan pada kedai Palembang harum. Metode *Fuzzy Servqual* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan palembang harum, serta hanya menggunakan *Gap 5* yang digunakan dalam penelitian ini.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi kedai Palembang harum mengenai seberapa jauh pihak kedai Palembang harum telah memberikan pelayanannya kepada pelanggan dan dapat digunakan sebagai bahan

pertimbangan dalam penyusunan rencana dan strategi pemasaran.

1.5 Tinjauan Umum

Palembang Harum merupakan kependekan dari nama almarhum kakek owner yaitu H. Abdur Rahman Udjang Malian, yang terletak di Jl.Merdeka Lorong Roda (tengah) no.831 26 ilir Palembang. Usaha ini yang merintis dan mengangkat kue-kue dan makanan khas kota Palembang yang menjadi oleh – oleh khas Palembang dengan produk kue yang sehat dan higienis. Harum akan tetap mempertahankan resep dari nenek moyang yang tanpa bahan pengawet dan pemanis buatan. Ini merupakan keunggulan kue yang di produksi disini.

1.6 Model *Servqual* (*Service Quality*)

Model kualitas jasa yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang sebagian besar didasarkan pada pendekatan *diskonfirmasi* (*Oliver, 1997*). Dalam pendekatan ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan, maka kepuasan dan kualitas jasa pun meningkat. Begitu pula sebaliknya.

Model *Servqual* meliputi analisis terhadap 5 gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa.

1. Gap pertama adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi

manajemen terhadap harapan pelanggan (*knowledge gap*).

2. Gap kedua berupa perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).
3. Gap ketiga berupa perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
4. Gap keempat berupa perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
5. Gap kelima adalah kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

1.7 Dimensi Kualitas Jasa

Pengukuran kualitas jasa dalam model *Servqual* didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya dalam dimensi – dimensi utama kualitas jasa. Pada penelitian awalnya, Parasuraman, et al. (1985) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok, yakni realibilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Namun pada penelitian berikutnya, ketiga pakar ini (Parasuraman, et al., 1988) menyempurnakan dan merangkum sepuluh dimensi tersebut. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*).

1.8 *Fuzzy Servqual*

Logika *fuzzy* merupakan salah satu komponen pembentuk *softcomputing*. Logika *fuzzy* pertama kali diperkenalkan oleh Prof. Lotfi A. Zadeh pada tahun 1965. Dasar logika *fuzzy* adalah teori himpunan *fuzzy*, peranan derajat keanggotaan sebagai penentu keberadaan elemen dalam suatu himpunan sangatlah penting. Nilai keanggotaan atau derajat keanggotaan atau *membership function* menjadi ciri utama dari penalaran dengan logika *fuzzy* tersebut. (Kusumadewi dan Purnomo, 2014:1).

1.9 Himpunan *Fuzzy*

Himpunan *fuzzy* adalah pengelompokan sesuatu berdasarkan variabel bahasa (*linguistik variable*), yang dinyatakan dengan fungsi keanggotaan, dalam semesta U . Keanggotaan suatu nilai pada himpunan dinyatakan dengan derajat keanggotaan yang nilainya antara 0.0 sampai 1.0. Himpunan *fuzzy* didasarkan pada gagasan untuk memperluas jangkauan fungsi karakteristik sedemikian hingga fungsi tersebut akan mencakup bilangan real pada interval $[0,1]$. Nilai keanggotaannya menunjukkan bahwa suatu item tidak hanya bernilai benar atau salah. Nilai 0 menunjukkan salah, nilai 1 menunjukkan benar, dan masih ada nilai-nilai yang terletak antara benar dan salah.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode penelitian

Metode yang peneliti adopsi dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan kongkrit, teramati, dan terukur,

hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan menggunakan analisis statistik. Serta penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu kejadian sejernih mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang teliti, dengan menggunakan metode analisis data sekunder dan primer pada Kedai Palembang Harum.

2.2 Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:137), metode pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang di gunakan untuk mengumpulkan data. Dalam hal ini, teknik pengumpulan data yang penulis gunakan sebagai berikut :

1. *Survey* (Pengamatan langsung) Dalam penelitian ini melakukan pengamatan langsung terhadap layanan-layanan di kedai palembang harum atau objek yang akan diteliti serta melakukan daftar – daftar pertanyaan untuk disebarkan kepada pelanggan.
2. Kuesioner dalam penelitian ini sebagai acuan untuk melakukan pengumpulan data yang akan disebarkan kepada pelanggan yang berisikan daftar pertanyaan atau pernyataan untuk diisi yang berkaitan dengan kualitas layanan.
3. Studi Pustaka Hal ini yang bertujuan untuk melakukan atau memperoleh data sebagai pendukung maupun tambahan dengan memperoleh data dengan cara tidak langsung atau disebut dengan data sekunder yaitu yang bersumber berupa literatur, buku, jurnal, dan informasi dari internet yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan

pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2.3 Pengolahan Data

Setelah data primer dan sekunder terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah tahap pengolahan data. Adapun pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *fuzzy-servqual* sebagai berikut :

1. Rekapitulasi Skor Untuk menghitung skor total dilakukan dengan cara mengalikan frekuensi responden dengan setiap bobot penilaiannya. Sedangkan menentukan nilai rata-rata skor dilakukan dengan cara : skor total / jumlah responden (n).
2. *Fuzzifikasi* adalah proses konversi nilai tegas ke nilai kabur. Pada proses akan didapat nilai triangular *fuzzy number system* (TFNs).
3. *Inferensi* adalah inferensi (penalaran). Pada penelitian ini, penalaran yang digunakan berdasarkan komposisi max-min.
4. *Defuzzifikasi* Pada proses defuzzifikasi ini, metode yang digunakan adalah metode *center average defuzzifier*. Metode ini menggunakan nilai pusat dan tinggi dari himpunan *fuzzy* untuk menentukan nilai *crisp*.

3. HASIL

Pada tahap ini peneliti melakukan pengujian serta analisis dari Network monitoring system zabbix.

1. Uji Validitas

Berdasarkan penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 97 sampel, maka nilai r tabel dicari pada taraf signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi, maka didapat nilai r tabel sebesar 0,244. Karena,

kuesioner yang disebarakan terdiri atas persepsi dan harapan dengan jumlah pertanyaan dan jumlah sampel yang sama yaitu 30 pertanyaan dan 97 sampel, maka nilai r tabel sebesar 0,1975 di atas berlaku untuk kuesioner harapan dan persepsi. Berikut adalah hasil perhitungan uji validitas untuk kuesioner persepsi dan harapan.

Correlations							
[DataSet0]							
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	score_total
Item_1	Pearson Correlation	1	.762	-.253	-.850	-.525	-.930
	Sig. (2-tailed)		.001	.308	.000	.013	.000
	N	15	15	15	15	15	15
Item_2	Pearson Correlation	.762	1	.065	-.767	-.600	-.869
	Sig. (2-tailed)	.001		.714	.000	.000	.000
	N	15	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	-.253	.065	1	-.194	-.613	-.280
	Sig. (2-tailed)	.308	.714		.308	.000	.134
	N	15	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	-.850	-.767	-.194	1	.358	.819
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.308		.052	.000
	N	15	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	-.525	-.600	-.613	.358	1	.760
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.052		.000
	N	15	30	30	30	30	30
score_total	Pearson Correlation	-.930	-.869	-.280	.819	.760	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.134	.000	.000	
	N	15	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 3.1 Uji Validitas Persepsi

Correlations							
[DataSet0]							
		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	score_total
Item_1	Pearson Correlation	1	-.095	.483	-.393	-.674	-.927
	Sig. (2-tailed)		.825	.080	.164	.008	.000
	N	14	14	14	14	14	14
Item_2	Pearson Correlation	-.095	1	-.304	.223	-.291	-.274
	Sig. (2-tailed)	.825		.109	.244	.140	.151
	N	14	29	29	29	29	29
Item_3	Pearson Correlation	.483	-.304	1	.006	-.560	-.463
	Sig. (2-tailed)	.080	.109		.974	.001	.010
	N	14	29	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	-.393	.223	.006	1	-.555	-.080
	Sig. (2-tailed)	.164	.244	.974		.001	.675
	N	14	29	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	-.674	-.291	-.560	-.555	1	.844
	Sig. (2-tailed)	.008	.140	.001	.001		.000
	N	14	29	30	30	30	30
score_total	Pearson Correlation	-.927	-.274	-.463	-.080	.844	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.151	.010	.675	.000	
	N	14	29	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 3.2 Uji Validitas Harapan

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan pada taraf signifikansi 0.05, artinya, instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih besar dari nilai kritis *product moment*. Selain itu, untuk memudahkan pengolahan data, akan dibantu dengan *software* SPSS 16. Berikut hasil uji reliabilitas untuk kuesioner persepsi dan harapan

Reliability			
[DataSet0]			
Warnings			
Scale or part of scale has zero variance and will be bypassed.			
Scale: ALL			
Case Processing Summary			
	N	%	
Cases	Valid	15	50.0
	Excluded ^a	15	50.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
97.00	.000	.000	5

Gambar 3.3 Uji Realibilitas Persepsi

Reliability			
[DataSet0]			
Warnings			
Scale or part of scale has zero variance and will be bypassed.			
Scale: ALL			
Case Processing Summary			
	N	%	
Cases	Valid	14	46.7
	Excluded ^a	16	53.3
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
97.00	.000	.000	5

Gambar 4.4 Uji Realibilitas Harapan

3. Menghitung Nilai Skor Total

Langkah awal pengolahan data pada penelitian ini adalah melakukan rekapitulasi hasil penilaian kuesioner yang berisi masing masing 30 atribut pertanyaan persepsi dan harapan. Berikut adalah hasil rekapitulasi penilaian responden terhadap kuesioner persepsi dan harapan.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Penilaian Kuisioner Persepsi dan Harapan

No	Dimensi	Atribut Pertanya	Persepsi					Harapan					
			Angka pilihan pada kuesioner					Angka pilihan pada kuesioner					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	BUKTI FISIK	1		3	26	44	24		5	24	33	40	
		2	3	21	35	24	14		5	30	34	28	
		3		32	29	21	11	4	15	4	28	33	17
		4		4	25	53	15		1	21	35	40	
		5		3	34	44	16	1	4	18	35	39	
		6	1	7	33	43	13		6	29	35	27	
2	KEHANDALAN	7		7	42	37	11	1	7	21	42	26	
		8		10	18	52	17	1	10	18	33	35	
		9	1	9	24	37	26	2	7	18	36	34	
		10		3	29	43	22		7	20	35	35	
		11	1	6	36	42	12		11	15	44	27	
		12		1	14	42	40		2	12	30	53	
3	KETANGGAPAN	13	2	4	35	37	19		9	16	37	35	
		14	2	4	22	47	22		9	19	37	32	
		15		6	23	38	30		3	26	30	38	
		16		4	28	40	25		4	18	33	42	
		17		15	30	40	12	1	1	22	39	34	
		18	2	1	30	39	25		7	17	34	39	
4	JAMINAN	19	1	8	19	38	31	1	7	17	33	39	
		20	1	6	28	38	24		8	18	29	42	
		21		3	16	45	33	1	4	16	32	44	
		22	3	5	28	36	25	2	11	15	30	39	
		23		5	27	40	25	1	4	19	31	42	
		24		4	16	49	28		4	19	29	45	
5	EMPATI	25		6	30	44	17	2	5	24	27	39	
		26		23	13	27	21	13	17	6	20	25	29
		27	2	7	35	40	13		5	25	44	23	
		28		9	28	40	20		7	16	45	29	
		29	1	4	26	47	19	1	4	21	30	41	
		30	1	4	21	48	23	2	5	14	30	46	

Berdasarkan hasil rekapitulasi penilaian kuesioner yang telah disebar maka langkah selanjutnya adalah menghitung skor total dan rata-rata skor untuk setiap atribut pertanyaan. Untuk menghitung skor total dilakukan dengan cara mengalikan frekuensi responden dengan setiap bobot penilaiannya. Sedangkan menentukan nilai rata-rata skor dilakukan dengan cara skor total dibagi jumlah responden. Untuk jelasnya, kita ambil sampel penilaian persepsi dan harapan.

Tahapan selanjutnya adalah menghitung nilai fuzzifikasi dari penilaian kuesioner persepsi dan harapan.

Tabel 3.2 Rekapitulasi perhitungan fuzzifikasi penilaian persepsi

No	Dimensi	A/P	X	Persepsi											
				1		2		3		4		5			
				0.19685	0.561	0.19685	0.561	0.19685	0.561	0.19685	0.561	0.19685	0.561		
1	BUKTI FISIK	1	532												
		2	535												
		3	524												
		4	331												
		5	327												
		6	362												
2	KEHANDALAN	7	354												
		8	328												
		9	330												
		10	387												
		11	380												
		12	425												
3	KETANGGAPAN	13	369												
		14	336												
		15	335												
		16	389												
		17	331												
		18	387												
4	JAMINAN	19	331												
		20	388												
		21	411												
		22	371												
		23	388												
		24	404												
5	EMPATI	25	324												
		26	281												
		27	317												
		28	331												
		29	341												
		30	331												

Tabel 3.3 Rekapitulasi perhitungan fuzzifikasi penilaian harapan

No	Dimensi	A1	x	Harapan																			
				sangatTidakPus		TidakPus		CukupPus		Pus		sangatPus											
				0	0,25	0,5	0,75	1	1,25	1,5	1,75	2	2,25	2,5	2,75	3	3,25	3,5	3,75	4			
1	BUKTI FISIK	1	4,52																				
		2	3,85																				
		3	3,34																				
		4	4,15																				
		5	3,85																				
2	KEHANDALAN	6	3,88																				
		7	3,94																				
		8	3,96																				
		9	4,02																				
		10	3,90																				
3	KETANGGAPAN	11	4,39																				
		12	4,02																				
		13	4,35																				
		14	4,06																				
		15	4,02																				
4	JAMINAN	16	4,02																				
		17	4,07																				
		18	4,08																				
		19	4,05																				
		20	4,08																				
5	EMPATI	21	4,12																				
		22	4,17																				
		23	4,07																				
		24	4,09																				
		25	4,04																				

4. Inferensi

Pada proses *inferensi* (penalaran) terdiri atas tahap menentukan aturan nilai pembatas masing-masing himpunan di setiap variabel dan menentukan nilai prediket.

Tabel 3.4 Rekapitulasi nilai prediket (α) penilaian Persepsi

AP	Nilai Prediket (α)				
	Sangat Tidak Pius	Tidak Pius	Cukup Pius	Pius	Sangat Pius
1				0,44	0,22
2				0,68	
3		0,02	0,65		
4				0,58	0,09
5				0,66	0,00
6				0,84	
7				0,95	
8				0,62	0,04
9				0,59	0,07
10				0,51	0,15
11				0,87	
12					0,66
13				0,75	
14				0,53	0,14
15				0,40	0,26
16				0,48	0,18
17				0,99	
18				0,51	0,15
19				0,43	0,24
20				0,59	0,07
21				0,18	0,48
22				0,64	0,03
23				0,50	0,17
24				0,28	0,39
25				0,68	
26			0,50	0,17	
27				0,91	
28				0,69	
29				0,58	0,09
30				0,46	0,21

Tabel 3.5 Rekapitulasi nilai prediket (α) penilaian Harapan

AP	Nilai Prediket (α)				
	Sangat Tidak Pius	Tidak Pius	Cukup Pius	Pius	Sangat Pius
1				0,11	0,55
2				0,50	0,17
3				0,79	
4				0,10	0,57
5				0,11	0,47
6				0,53	0,14
7				0,50	0,17
8				0,42	0,25
9				0,39	0,28
10				0,32	0,35
11				0,47	0,20
12				0,00	0,84
13				0,32	0,35
14				0,40	0,26
15				0,25	0,42
16				0,11	0,55
17				0,24	0,43
18				0,22	0,44
19				0,26	0,40
20				0,22	0,44
21				0,10	0,57
22				0,39	0,28
23				0,17	0,50
24				0,09	0,58
25				0,35	0,32
26				0,92	
27				0,50	0,17
28				0,35	0,32
29				0,21	0,46
30				0,11	0,55

5. Defuzzifikasi

Setelah nilai w didapat, maka langkah selanjutnya adalah menentukan nilai pusat. Nilai pusat merupakan rata-rata nilai pembatas yang kita tetapkan. Nilai pembatas mengacu pada item penilaian kuesioner yang berkisar dari nilai 1-5 sehingga nilai pembatas untuk *defuzzifikasi* ini juga menggunakan skala nilai 1-5.

Tabel 3.6 Defuzzifikasi penilaian kinerja dan harapan

No	Dimensi	AP	Defuzzifikasi	
			Persepsi	Harapan
			3	4
1	BUKTI FISIK	1	3,84	4,33
		2	3,50	3,75
		3	2,47	5,45
		4	3,63	4,35
		5	3,51	4,21
2	KEHANDALAN	6	3,50	3,71
		7	3,50	3,75
		8	3,57	3,88
		9	3,61	3,92
		10	3,73	4,02
3	KETANGGAPAN	11	3,50	3,79
		12	4,50	4,50
		13	3,50	4,02
		14	3,71	3,90
		15	3,90	4,12
4	JAMINAN	16	3,77	4,33
		17	3,50	4,14
		18	3,73	4,16
		19	3,86	4,10
		20	3,61	4,16
5	EMPATI	21	4,23	4,35
		22	3,55	3,92
		23	3,75	4,25
		24	4,08	4,37
		25	3,50	3,98
		26	2,75	4,79
		27	3,50	3,75
		28	3,50	3,98
		29	3,63	4,19
		30	3,81	4,33

6. Menentukan Skor Servqual

Setelah didapatkan hasil *defuzzifikasi* untuk setiap atribut pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah menentukan nilai *servqual* dengan cara menentukan nilai *gap*, menentukan bobot dan menentukan *gap* terbobot yang menjadi hasil akhir skor *servqual*.

Tabel 3.7 Nilai *Servqual* berdasarkan atribut kualitas pelayanan

No	Dimensi	AP	Defuzzifikasi		Gap	Bobot	Gap Rata-rata (1/30)	Rank
			Persepsi (P)	Harapan (H)				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	BUKTI FISIK	1	3,84	4,33	-0,495	0,033	-0,016	27
		2	3,50	3,75	-0,253	0,033	-0,008	19
		3	2,47	5,45	-2,973	0,033	-0,099	30
		4	3,63	4,35	-0,722	0,033	-0,024	29
		5	3,51	4,21	-0,701	0,033	-0,023	28
		6	3,50	3,71	-0,211	0,033	-0,008	16
2	KEHANDALAN	7	3,50	3,75	-0,253	0,033	-0,008	18
		8	3,57	3,88	-0,309	0,033	-0,010	15
		9	3,61	3,92	-0,309	0,033	-0,010	24
		10	3,73	4,02	-0,289	0,033	-0,004	11
		11	3,50	3,79	-0,294	0,033	-0,010	21
		12	4,50	4,50	0,000	0,033	0,000	1
3	KETANGGAPAN	13	3,50	4,02	-0,521	0,033	-0,010	22
		14	3,71	3,90	-0,186	0,033	-0,003	7
		15	3,90	4,12	-0,227	0,033	-0,002	4
		16	3,77	4,33	-0,557	0,033	-0,004	11
		17	3,50	4,14	-0,644	0,033	-0,016	32
		18	3,73	4,16	-0,433	0,033	-0,004	13
4	JAMINAN	19	3,86	4,10	-0,247	0,033	-0,002	5
		20	3,61	4,16	-0,557	0,033	-0,007	21
		21	4,23	4,35	0	0,033	0,000	1
		22	3,55	3,92	-0,371	0,033	-0,006	20
		23	3,75	4,25	-0,495	0,033	-0,004	12
		24	4,08	4,37	-0,289	0,033	0,000	1
5	EMPATI	25	3,50	3,98	-0,479	0,033	-0,008	24
		26	2,75	4,79	-2,034	0,033	-0,002	5
		27	3,50	3,75	-0,253	0,033	-0,010	28
		28	3,50	3,98	-0,479	0,033	-0,009	26
		29	3,63	4,19	-0,557	0,033	-0,006	18
		30	3,81	4,33	-0,515	0,033	-0,003	8
Skor Gap <i>Servqual</i> Keseluruhan							-0,321	

Berdasarkan pengolahan data di atas, maka dapat diketahui 27 atribut bernilai negatif. Atribut yang bernilai negatif artinya kinerja kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan, sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat di tentukan dengan cara menghitung rata-rata skor nilai *servqual* (*gap* terbobot) dari seluruh atribut kualitas layanan. Berikut adalah perhitungannya:

$$\text{Skor Gap } \textit{Servqual} \text{ Keseluruhan} = -0,321/30 = -0,010$$

Maka, berdasarkan perhitungan di atas maka tingkat kualitas layanan bernilai -0,010 yang maksudnya pelanggan masih mempersepsikan kualitas layanan secara negatif dan belum sesuai dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

4 Kesimpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada Kedai Palembang Harum, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Untuk mengukur dan mendapatkan nilai kualitas pelayanan dapat digunakan metode *Fuzzy Service Quality (SERVQUAL)*, dengan cara mengukur tingkat persepsi dan harapan pelanggan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi dimensi *SERVQUAL*, kemudian skor nilai persepsi dikurangkan dengan skor nilai harapan. Selisih nilai antara persepsi dan harapan inilah yang kemudian disebut dengan istilah *Gap*. Dimana apabila *Gap* bernilai *negative* (-) berarti kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan pelanggan atau disebut juga belum mampu memuaskan keinginan pelanggan. Hal tersebut dapat kita ketahui dari nilai *Gap* secara keseluruhan yang bernilai *negative* (-0,010).
2. Kualitas layanan dari setiap atribut kualitas layanan berdasarkan hasil akhir skor *servqual* untuk setiap atribut kualitas layanan, maka dapat disimpulkan bahwa

terdapat 27 kualitas layanan yang harus menjadi prioritas perbaikan karena nilai akhir bernilai negatif. Hal ini dimaksudkan bahwa 27 atribut yang harus menjadi prioritas perbaikan kinerjanya belum memenuhi standar atau belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Berikut adalah rekapitulasi berdasarkan rangking beserta nilai *servqual*.

2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor-faktor atau atribut yang harus dilakukan perbaikan bagi pihak Kedai Palembang Harum dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya Kedai Palembang Harum terlebih dahulu hal-hal apa saja yang akan diperbaiki atribut mana yang dirasa perlu secepatnya dilakukan perbaikan agar tidak terjadi kesalahan perbaikan yang mungkin dapat menimbulkan keluhan-keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

Harum, P. (t.thn.). *Harum Kue Oleh-oleh Khas Palembang*. Palembang: Wirausaha Baru Bank Indonesia.

Hasyim, M., & Listiawan, T. (2014). Penerapan Aplikasi IBM SPSS Untuk Analisis Data Bagi Pengajar Pondok Hidayatul Mubtadi'in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru. *J-ADIMAS Volume 2*, 33.

Kotler, & Keller. (2012). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Kusumadewi, & Purnomo. (2010). *Aplikasi Logika Fuzzy*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.

Kusumadewi, S., & Purnomo, H. (2014). *Aplikasi logika Fuzzy*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.

Oliver. (1997). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Parasuraman, e. a. (1985). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Putra, R., Suprayogi, A., & Kahar, S. (2013). Aplikasi SIG Untuk Penentuan Daerah Quick Count Pemilihan Kepala Daerah (Studi Kasus : Pemilihan Walikota Cirebon 2013, Jawa Barat}. *Jurnal Geodesi Undip*, 3.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian*. Bandung: ALFABETA.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Westbrook, & Reilly. (1983). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.