SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MUTU PT. MITRA JAVA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MUTU PT. MITRA JAVA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*

Oleh:

Mohammad Wijayadi

11.1.03.02.0245

Dibimbing oleh :

1. Ardi Sanjaya, M.Kom
2. Patmi Kasih, M.Kom

TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2017

Artikel Skripsi
Universitas Nusantara PGRI Kediri

SURAT PERNYATAAN

ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Mohammad Wijayadi
NPM	: 11.1.03.02.0245
Telepun/HP	: 085707677785
Alamat Surel (Email)	: Djahza8@gmail.com
Judul Artikel	: Sistem Pendukung Keputusan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu PT. Mitra Java Menggunakan Metode ServQual
Fakultas – Program Studi	: Teknik – Teknik Informatika
Nama Perguruan Tinggi	: UN PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: Jalan KH. Ahmad Dahlan 76 Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;

b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 30 Januari 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Ardi Sanjaya, M.Kom NIDN. 0706118101	Patmi Kasih M. Kom. NIDN. 0701107802	Mohammad Wijayadi NPM. 11.1.03.02.0245

SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MUTU PT. MITRA JAVA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*

Mohammad Wijayadi
11.03.02.0245
Fakultas Teknik - Teknik Informatika
Djahza8@gmail.com
Ardi Sanjaya, M.Kom dan Patmi Kasih, M.Kom
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Pentingnya menjaga agar pelanggan dapat menikmati pelayanan yang dibayar sangatlah disadari oleh PT.Mitra Java, oleh karena itu PT.Mitra Java memerlukan suatu sistem yang terstrukturisasi untuk para pelanggan yang dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menyampaikan kepuasan ataupun penilaian yang berkualitas terhadap mutu PT.Mitra Java. Untuk mewujudkan hal itu PT.Mitra Java berharap ada suatu inovasi dan terobosan, untuk itu peniliti sebagai salah satu karyawan di PT.Mitra Java tergerak untuk merealisasikan sistem tersebut, sebuah Sistem Pendukung Pengambilan Keputusan pengukur kepuasan pelanggan terhadap mutu PT.Mitra Java dengan metode *service quality* yang hasilnya akan berguna sebagai pacuan untuk perusahaan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan lagi.

Pada penelitian ini adalah (1) Bagaimana mengimplementasikan metode *service quality* (ServQual) dalam sistem pendukung keputusan menentukan kepuasan pelanggan PT.Mitra Java.(2) Bagaimana nilai akurasi pembobotan disetiap kriteria yang diperlukan untuk menentukan kepuasan pelanggan PT.Mitra Java?. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengimplementasikan metode *service quality* (ServQual) dalam sistem pendukung keputusan menentukan kepuasan pelanggan PT. Mitra Java (2) Membuat sebuah aplikasi sistem pendukung keputusan pengukur kepuasan pelanggan PT.Mitra Java, dengan data dan nilai akurasi pembobotan yang terstrukturisasi, tepat, langsung, dan akurat.

Dalam proses pengukuran kualitas jasa atau mutu dalam model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta *gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Empaty*), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel presepsi berdasarkan skala likert. Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus

Telah dihasilkan sebuah sitem pendukung keputusan menentukan mutu PT. Mitra Java Multimedia dengan menggunakan metode ServQual, aplikasi ini dapat menilai seberapa jauh tingkat kepuasan pelangan terhadap PT. Mitra Java Multimedia dengan perhitungan yang tepat dan terukur.

Berdasarkan penelitian ini direkomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk (1) Perlu dilakukam uji coba untuk menyempurnakan system ini dengan metode atau nilai kompentensi yang lebih baik.

Kata kunci : Sitem Pendukung Pengambil Keputusan, Tingkat Kepuasan Mutu, Metode *Service Quality*, Delphi.

I. LATAR BELAKANG

Fenomena yang terjadi di dunia bisnis dalam era global saat kini, selalu berhadapan dengan situasi kompetisi yang semakin menajam, baik dalam pasar domestik maupun di pasar internasional. Guna memperoleh kemenangan dalam persaingan, pelaku usaha harus mampu memberikan kepuasan terhadap para pelanggannya. PT.Mitra Java sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa tv kabel, yaitu sebuah perusaahan yang menawarkan produk channel berbayar untuk dinikimati oleh para pelangganya, PT.Mitra Java harus mempunyai strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya, strategi yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, pelayanannya lebih baik, bila dibandingkan dengan apa yang dilakukan oleh pesaingnya. Apabila hal itu terjadi sebaliknya, yaitu produk dengan mutu yang jelek, harga yang mahal, pelayanan yang seenaknya, maka keadaan ini pasti memberikan ketidak kepuasan bagi pelanggan.

Pentingnya menjaga agar pelanggan dapat menikmati pelayanan yang dibayar sangatlah disadari oleh PT.Mitra Java, oleh karena itu PT.Mitra Java memerlukan suatu sistem yang terstrukturisasi untuk para pelanggan yang dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menyampaikan kepuasan ataupun penilaian yang berkualitas terhadap mutu PT.Mitra Java. Untuk mewujudkan hal itu PT.Mitra Java berharap ada suatu inovasi dan terobosan, untuk itu peniliti sebagai salah satu karyawan di PT.Mitra Java tergerak untuk merealisasikan sistem tersebut, sebuah Sistem Pendukung Pengambilan Keputusan (SPPK) pengukur kepuasan pelanggan terhadap mutu PT.Mitra Java dengan metode *service quality* (ServQual) yang hasilnya akan berguna sebagai pacuan untuk perusahaan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan lagi.

Metode *service quality* (ServQual) adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. *Service quality* (ServQual) merupakan metode pengambilan keputusan yang fleksibel, s*ervice quality* (ServQual) lebih banyak digunakan karena kesederhanaanya dalam merespon kebutuhan pembuat keputusan dan caranya menganalisa respon. Analisa yang terlibat adalah transparan sehingga metode ini memberikan

pemahaman masalah yang tinggi dan dapat diterima oleh pembuat keputusan.

II. METODE SERVICE QUALITY

1. Pengukuran Metode Servqual

Pengukuran kualitas jasa atau mutu dalam model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta *gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Tangibles,Reliability,Responsivin ess,Assurance,Empaty*), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel presepsi berdasarkan skala likert. Skor Servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, et al.,1990) dalam (Tjiptono,2005).

SKOR.*SERVQUAL* = SKOR PERSEPSI – SKOR HARAPAN

Metode Servqual dilakukan pada pengolahan data dengan tujuan untuk mengukur dimensi-dimensi servqual pada penilaian mutu PT Mitra Java, Skor *gap* kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan :

1) Item-by-item nalysis, misal *P1 – H1, P2 – H2*, dst. Dimana P = Persepsi dan H = harapan.

2) Dimensi-by-dimensi analysis, contoh: *(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) – (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)* dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

3) Perhitungan ukuran tunggal kualitas mutu/*gap servqual* yaitu *(P1 + P2 + P3+...+P22/22) – (H1 + H2 + H3+...+H22/22)*

4) Untuk menganilsa kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (*Bester field* dalam Teguh, 2005)

5) Kualitas (Q) = $\frac{Persepsi\ \ P}{Harapan\ \ H}$

Jika kualitas (Q) ≥ 1, maka kualitas pelayanan dikatakan Sangat Puas

Kualitas (Q) ≥ 0.80, maka kualitas mutu dikatakan Puas

Kualitas (Q) ≥ 0.60, maka kualitas mutu dikatakan Cukup Puas

Kualitas (Q) ≥ 0.40, maka kualitas mutu dikatakan Kurang Puas

Kualitas (Q) ≥ 0.20, maka kualitas mutu dikatakan Tidak Puas

a. Pembobotan Metode *Service Quality*

Selanjutnya menghitung *gap* yaitu harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh

pelanggan. Penghitungan harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa dengan pembobotan skala likert, skor pembobotan skala likert adalah *Sangat Puas* yang diberi bobot 5, *Puas* yang diberi bobot 4, *Cukup Puas* yang diberi nilai 3, *Kurang Puas* yang diberi bobot 2, *Tidak Puas* yang diberi bobot 1. (kusmara jiwantara,2012:5)

b. Penghitungan bobot Persepsi dan Harapan pelanggan mengenai pelayanan mutu dihitung dengan persamaan sebagai berikut :

$$yi = TP\ x\ 1 + KP\ x\ 2 + CP\ x\ 3 + P\ x\ 4 + SP\ x\ 5$$

Keterangan :

yi = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variable ke – i

TP = jumlah orang yang memilih tidak puas

KP = jumlah orang yang memilih kurang puas

CP = jumlah orang yang memilih cukup puas

P = jumlah orang yang memilih puas

SP = jumlah orang yang memilih sangat puas

1,2,3,4,5 = Skor untuk skala likert

1) Untuk rata-rata jawaban responden pada pernyataan Persepsi dan Harapan dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut

$$Xi = \frac{xi}{n}$$

Keterangan :

Xi = rata-rata jwaban responden untuk pernyataan kenyataan atribut ke–*i*

xi = jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke – *i*

n = jumlah responden

2) Perhitungan Nilai *Gap*

Nilai *gap* adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan pengguna jasa yang diperoleh dari pernyataan kualitas pelayanan jasa/mutu tentang harapan pelanggan terhadap pelayanan yang ingin dirasakan dan nilai rata-rata persepsi pelayanan yang dirasakan pelanggan pada kondisi sebenarnya. Untuk mengetahui nilai *gap* tersebut digunakan persamaan berikut : $SQi = Xi - Yi$

Keterangan :

SQi = Nilai *gap* atribut ke-i

Xi = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-*i*

Yi = Nilai rata-rata harapan atribut ke-*i*

gap ini akan digunakan untuk menentukan kualitas mutu pelayanan per atribut ke *i* PT. Mitra Java, semakin besar *gap* yang dihasilkan dari sebuah perhitungan Servqual *gap* ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari *gap* atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya, semakin kecilnya suatu *gap* (*gap* tersebut mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

3) Perhitungan Kualitas Mutu Jasa Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Perhitungan rata-rata jawaban antara harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan lima dimensi Parasuraman's Servqual Model yang terdiri atas *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik).

Perhitungan rata-rata jawaban per dimensi nilai *gap* untuk Persepsi dan Harapan :

$$XDi = \frac{XVi}{n}$$

Keterangan :

XD_i = rata-rata dimensi atribut ke-*i* untuk persepsi dan harapan.

XVi = jumlah nilai rata-rata atribut pernyataan per dimensi ke-*i* untuk persepsi dan harapan.

n = jumlah pernyataan per dimensi.

4) Menentukan hasil seluruh nilai kedalam kategori

Kualitas (Q) = $\frac{Persepsi\ (P)}{Harapan\ (H)}$

a) Kategori A (Sangat Puas)

Nilai servqual yang menunjukan (Q) ≥ 1

b) Kategori B (Puas)

Nilai servqual menunjukan (Q) ≥ 0.80

c) Kategori C (Cukup Puas)

Nilai servqual menunjukan (Q) ≥ 0.60

d) Kategori D (Kurang Puas)

Nilai servqual yang menunjukan (Q) ≥ 0.40

e) Kategori E (Tidak Puas)

Nilai servqual yang menunjukan (Q) ≥ 0.20

III. HASIL DAN KESIMPULAN

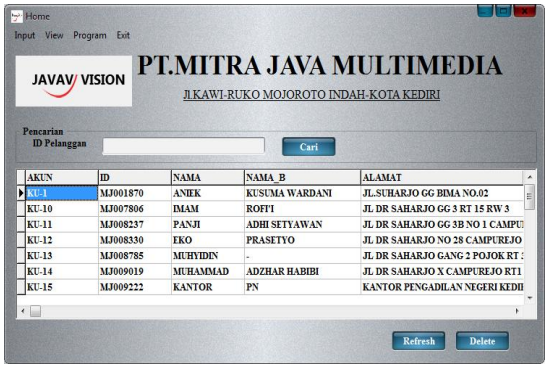
1. Hasil

Implementasi sistem merupakan mekanisme antara pengguna (*user*) dengan sistem. Antarmuka pemakai (*User Interface*) dapat menerima informasi dari pengguna (user) dan memberikan informasi kepada pengguna (*user*) untuk membantu mengarahkan alur

penelusuran masalah sampai ditemukan suatu solusi

Gambar 1 Form Login

Pelanggan akan masuk dengan username dan password yang sudah di sediakan lalu masuk ke form yang berisi kuesioner pertanyaan yang akan dinilai



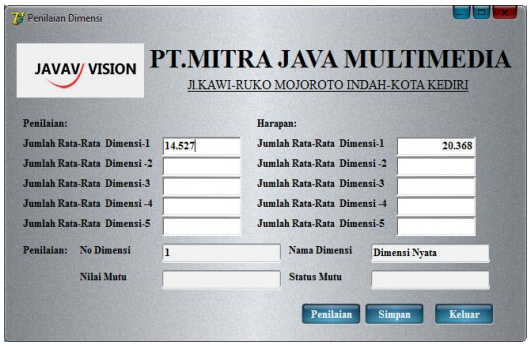
Gambar 2 Form halaman utama

Gambar diatas menunjukkan data user pelanggan yang sudah terdaftar yang nantinya ID dan NAMA akan dibuat Login dalam melakukan penilaian , dan menu pilihan refresh dan delete jika ada user baru yang ingin kita perbarui maupun kita hapus dari database

Gambar 3 Form Input Gejala

Setelah 20 data dari 20 responden sudah tersimpan kita masukkan ke form diatas dengan cara menilai dari urutan pertama, masukkan kuesioner 1 pada menu inputan ID kuesioner lalu klik cari dan selanjutnya klik penilaian dan setelah status mutu sudah muncul klik menu simpan yang ada pada bagian bawah form.

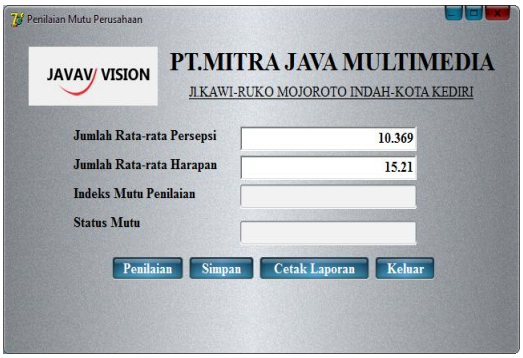
Gambar 4 Form Cek Kerusakan



Penentuan penilaian mutu perdimensi kuesioner bisa dilakukan jika penilaian mutu perkuesioner sudah selesai dilakukan dan tersimpan. Di form ini terdapat beberapa menu seperti penilaian, sebelum menilai terlebih dahulu isi form pada kolom inputan No dimensi , missal 1 lanjut klik penilaian dan akan muncul

hasilnya lalu klik simpan dan seterusnya sampai selesai.

Gambar 5 Form Hasil Cek Kerusakan



Ada beberapa menu pilihan di form seperti penilaian berfungsi untuk menilai status mutu dengan cara klik satu kali simpan dan bisa lansung dicetak dengan format apa saja, setelah selesai klik tombol keluar. dihitung menggunakan sistem

IV. Kesimpulan

1. Pembuatan Sistem Pendukung Keputusan dengan menggunakan metode ServQual untuk menentukan mutu PT. Mitra Java tetap mengacu terhadap pembobotan nilai harapan pada tiap kriteria
2. Telah dihasilkan sistem yang dapat membantu dalam menentukan mutu dari kualitas PT.Mitra Java Kediri.
3. Berdasarkan langkah operasinya di dapatkan hasil nilai MUTU dari perhitungan ServQual dengan menghitung nilai pembobotan dari harapan perusahaan dan persepsi pelanggan , yang tidak hanya dikira-kira oleh pihak personalia tetapi yang lebih efektif penilaiannya.

V. DAFTAR PUSTAKA

Arbie. 2004. "*Manajemen Database dengan MssQL*". Jilid I Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Daihani, D. U. 2001."*Komputerisasi Pengambilan Keputusan*". Bandung: PT.Elex Media Komputindo.

Divisi Litbang MADCOMS. 2002. "*Pemrograman Borland Delphi 7*".Andi.Yogyakarta

Erlina Purnamawati. "*Analis kualitas layanan dengan Metode Servqual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*", Teknik Industri FTI-UPN, Surabaya.

Heni Siti Sulastri. "*Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Studi Kasus P.T. Bpr Armindo* Kencana Unit Berbek", Teknik Informatika Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2014.

Irawan, Handi, 2004."*Kepuasan Pelangggan"*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.

Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran : "*Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol"*, Edisi Milenium. PT. Prenhalindo, Jakarta, 2002, hal.42

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007. *"Manajemen Pemasaran",* Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialih bahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks

Kusmara, J, dkk. (2012). "*Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara",* dalam http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/download/2396/1930 diakses tanggal 7 November 2015.

Kukuh Winarso, dkk. (2010). "*Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality dan Path Analysis*", dalam http://jmtt.jurnalunair.com/pdf/Tahun%202010%2020Bulan%20April%20%20Edisi%20ke%201/articles/5_Kukuh_Winarso.pdf diakses tanggal 7 November 2015.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *"Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*".Jakarta: Salemba Empat.

Nasution, M.N., 2005.*"Total Quality Management"* Edisi Kedua.Ghalia Indonesia, Bogor.

Nugroho. 2014. *"Mengenal XAMPP Awal". Yogyakarta*: MediaKom.

Ni Nyoman Yuliarmi, dkk. (2006). "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar*", dalam https://www.researchgate.net/profile/Ni_Nyoman/publication/265262053_ANALISIS_FAKTORFAKTOR_YANG_MEMPENGARUHI_KEPUASAN_PELANGGAN_TERHADAP_PELAYANAN.pdf diakses tanggal 7 November 2015

Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. *"A Conseptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing".* Journal of Marketing.

Sesar Triwibowo, Dkk. "*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*". Teknik Industri, Bandung, 2014.

Tjiptono, Fandy. 2001. *"Strategi Pemasaran"*.Yogyakarta: Andi

Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, 2005."*Service, Qualty& Satification",* ANDI: Yogyakarta.

Turban , Efraim & Aronson, Jay E. 2001. "*Decision Support Systems and Intelligent Systems. 6th edition".* Prentice Hall: Upper Saddle River, NJ.

Turban, Efraim, et al. 2005.*"Decision Support Systems and Intelligent Systems 7th Ed*". New Jersey : Pearson Education.

Wahyono Teguh. 2005. Sistem Informasi: *"Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi".* Jakarta : Graha Ilmu.

Wiwik Sulistiyowati, dkk. (2009). "*Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi : Pt.Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur, Apj Surabaya Selatan – Upj Ngagel*", dalam http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-3148-2506201005-makalah.pdf. diakses tanggal 7 November 2015.