

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN AHP
PADA CV DIAH ARDIYANTI *TOUR***



DISUSUN OLEH :

ADI SETIA MAPINDA SAKTI

(31601601237)

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

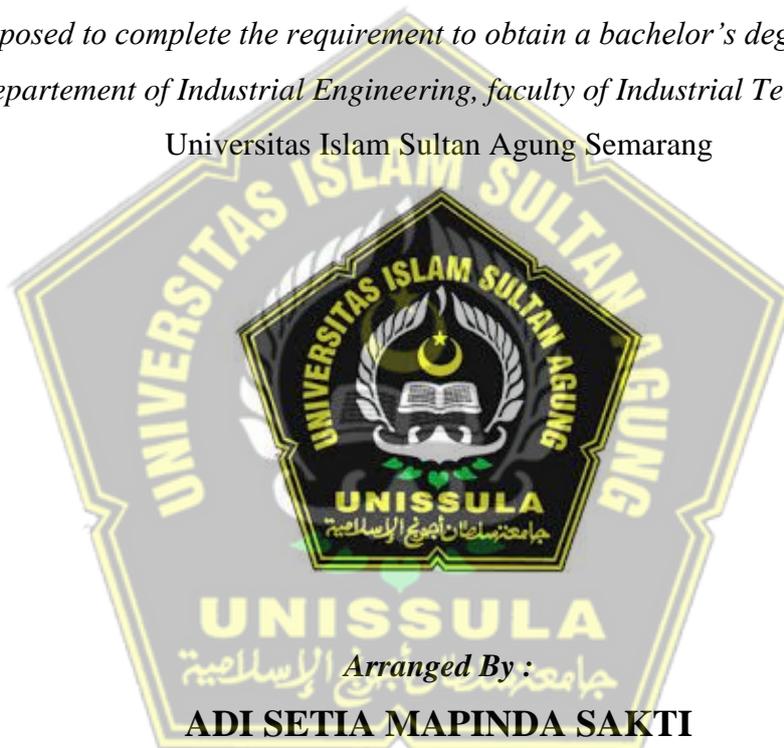
Jln Kaligawe KM.4 Telp 024-6583584 Psw.340 Faks. 024-6582455

Semarang 50112 <http://www.unissula.ac.id>

FINAL PROJECT

**ANALYSIS OF QUALITY MEASUREMENT OF CUSTOMER
SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION
WITH SERVQUAL AND AHP METHOD
ON CV DIAH ARDIYANTI TOUR**

*Proposed to complete the requirement to obtain a bachelor's degree (S1) at
Departement of Industrial Engineering, faculty of Industrial Technology,
Universitas Islam Sultan Agung Semarang*



(31601601237)

**DEPARTEMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING
FACULTY OF INDUSTRIAL TECHNOLOGY
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Laporan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN AHP PADA CV DIAH ARDIYANTI *TOUR*” ini disusun oleh :

Nama : Adi Setia Mapinda Sakti

NIM : 31601601237

Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing pada :

Hari :

Tanggal :

Pembimbing I

Pembimbing II


Andre Sugiono, ST, MM, Ph.D
NIDN. 0603088001


Ir. Eli Mas'idah, MT
NIDN. 0615066601

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri


Nuzulia Khoiriyah, ST, MT
NIDN. 0624057901

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adi Setia Mapinda Sakti
NIM : 31601601237
Prodi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN AHP PADA CV
DIAH ARDIYANTI *TOUR*

Dengan ini Saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang Saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian.

Dan apabila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa judul Tugas Akhir yang Saya buat pernah diangkat, ditulis, ataupun dipublikasikan, maka Saya bersedia dikenakan sanksi akademis sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

UNISSULA
Semarang,
جامعته سلطان أبجوع الإسلامية
Yang menyatakan,



(Adi Setia Mapinda Sakti)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adi Setia Mapinda Sakti
NIM : 31601601237
Prodi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Alamat asal : JL. Sapta Prasetya Utara 4 no 68
No. Hp / Email :

Dengan ini Saya menyatakan karya ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN AHP PADA CV DIAH ARDIYANTI TOUR” dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan hak bebas royalti non-eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data dan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini Saya buat dengan bersungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka selaga bentuk tuntutan hukim yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang,
menyatakan

(Adi Setia Mapinda Sakti)

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Motto :

“... Ya Rabbku, tambahkanlah ilmu kepadaku”

(QS. Taha : 114)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“(Ibrahim berdoa), “Ya Rabbku, berikanlah kepadaku ilmu dan masukkanlah aku ke dalam golongan orang-orang yang saleh”

Persembahan :

Pertama,

Tugas Akhir ini kupersembahkan kepada kedua orang tua saya yang saya cintai Bapak dan Ibu yang sudah membesarkan saya, memberikan dukungan dan menjadi motivasi hidup saya dalam menyelesaikan studi saya hingga saat ini., merupakan penunjang untuk dapat menyelesaikan perkuliahan.

Kedua,

Untuk Dosen pembimbing dan seluruh Dosen Teknik Industri yang selalu memberikan ilmu, saran dan pengarahannya.

Ketiga,

Untuk teman seperjuangan dan tidak lupa seluruh teman Teknik Industri angkatan 2016 yang saling memberikan dukungan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Rasa syukur penulis kepada kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Nikmat dan rahmatNya sehingga masih berkesempatan untuk menuntut ilmu dalam keadaan sehat wal'afiat. Shalawat serta Salam tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, semoga kelak kita mendapatkan syafaatnya. Amiin Yaa Robbaalalamin.

Penyusunan Tugas Akhir ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Teknologi Industri di Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan *jazaakumullah khoiron katsiroh* dan terima kasih yang tiada hingganya kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dalam waktu yang diharapkan.
2. Ibu Dr. Novi Marlyana, S.T.,M.T selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Nuzulia Khoiriyah,ST.,MT., selaku Ketua Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Dr. Andre Sugiyono, S.T.,M. dan Ibu Ir. Eli Mas'idah, MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, bimbingan, serta saran. Mohon maaf atas segala kesalahan, kekhilafan dan keterbatasan saya yang saya miliki.
5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Teknik Industri, Universitas Islam Sultan Agung Semarang atas ilmu, bimbingan dan bantuannya hingga penulis selesai menyusun Tugas Akhir ini.
6. Kedua orang tua Bapak dan Ibu yang saya cintai, akan senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan, perhatian, kesabaran, dan kasih

sayang yang tiada hentinya kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

7. Tidak lupa pula kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu, mendukung, dan mendoakan dalam penyusunan Tugas Akhir, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir masih banyak kekurangan, baik segi materi maupun penyajiannya. Penulis meminta maaf dan membutuhkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak, sehingga kedepannya laporan ini dapat menjadi lebih baik. Akhirnya penulis sangat berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca dan khususnya bagi para penulis juga. Wallahua'lam

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang,

2023

Adi Setia Mapinda Sakti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Kualitas	16
2.2.2 Manajemen Kualitas	18
2.2.3 Pelayanan	18
2.2.4 Pengendalian Kualitas (<i>Quality Control</i>)	20

2.2.5	Metode <i>Servqual</i>	21
2.2.6	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.7	Metode AHP	24
2.2.8	Uji Validitas.....	28
2.3	Hipotesa dan Kerangka Teoritis.....	29
2.3.1	Hipotesa	29
2.3.2	Kerangka Teoritis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Pengumpulan Data	31
3.2	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3	Pengujian Hipotesa.....	32
3.4	Metode Analisis.....	32
3.5	Pembahasan.....	33
3.6	Penarikan Kesimpulan.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Pengumpulan Data.....	35
4.1.1	Deskripsi CV Diah Ardiyanti Tour.....	35
4.1.2	Data Kuesioner	35
4.2	Pengujian Data	37
4.2.1	Uji Kecukupan Data.....	37
4.2.2	Uji <i>Reliability</i>	38
4.2.3	Uji Validitas	38
4.3	Pengolahan Data.....	40
4.3.1	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	40
4.3.2	Pehitungan Bobot dengan AHP dan <i>Servqual</i> Terbobot.....	42
4.4	Analisa.....	57
4.4.1	Analisa <i>Servqual</i>	57
4.4.2	Analisa Gap <i>Servqual</i>	57
4.4.3	Analisa Matrik Bobot AHP.....	58
4.5	Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	58
4.6	Rekomendasi.....	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	30
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	34



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
Tabel 2.2 Perbandingan Kriteria Utama	25
Tabel 2.3 Nilai Indeks Random Konsistensi (RI)	27
Tabel 4.1 Data Kuesioner.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Reliability</i> Persepsi	38
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Reliability</i> Harapan	38
Tabel 4.4 Uji Validitas Persepsi.....	38
Tabel 4.6 Uji Validitas Harapan.....	39
Tabel 4.7 Nilai <i>Servqual</i>	40
Tabel 4.8 Data perbandingan Berpasangan Kriteria	42
Tabel 4.9 Matrik Perbandingan Berpasangan	42
Tabel 4. 10 Bobot Kriteria Utama.....	44
Tabel 4.11 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Bukti Fisik	45
Tabel 4. 12 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Bukti Fisik	45
Tabel 4. 13 Bobot Subkriteria Bukti Fisik	46
Tabel 4.14 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Keandalan.....	47
Tabel 4. 15 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Keandalan	47
Tabel 4. 16 Bobot Subkriteria Keandalan	48
Tabel 4. 17 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Daya Tanggap	49
Tabel 4. 18 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Daya Tanggap.....	49
Tabel 4. 19 Bobot Subkriteria Daya Tanggap.....	50
Tabel 4. 20 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Jaminan.....	51
Tabel 4. 21 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Jaminan	51
Tabel 4. 22 Bobot Subkriteria Jaminan.....	52
Tabel 4. 23 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Empati	53
Tabel 4. 24 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Empati.....	53
Tabel 4. 25 Bobot Subkriteria empati	54
Tabel 4. 26 Nilai Bobot Akhir Kriteria	55
Tabel 4. 27 Hasil Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> Terbobot.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

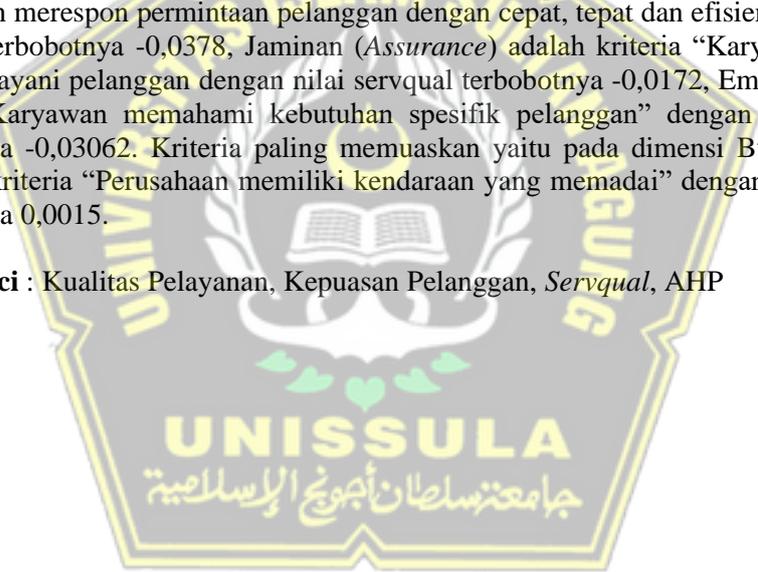
- Lampiran 1.** Kuesioner 1 : Servqual
- Lampiran 2.** Kuesioner 2 : AHP
- Lampiran 3.** Rekap Hasil Kuesioner
- Lampiran 4.** Hasil Perhitungan Uji Validitas



ABSTRAK

CV Diah Ardiyanti Tour merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa tour dan travel. CV Diah Ardiyanti Tour terus berkembang dengan mengedepankan kualitas pelayanan serta kualitas fasilitas sebagai jaminan untuk kepuasan pelanggannya. Namun setelah terjadinya pandemi Covid 19 CV Diah Ardiyanti Tour mengalami penurunan profit. Rata-rata penurunan profit perbulan yang terjadi setelah pandemi Covid 19 yaitu sebesar 13,26 %. Maka dari itu, CV Diah Ardiyanti Tour perlu memaksimalkan kualitas pelayanan jasanya agar para pelanggan bisa merasa puas dan akan terus memakai jasa CV Diah Ardiyanti Tour. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan Jasa CV Diah Ardiyanti Tour Dengan Metode *Servqual* untuk menentukan gap antara harapan dan persepsi serta AHP untuk menentukan prioritas kriteria. Hasil perhitungan dalam *servqual* terbobot yang diprioritaskan untuk peningkatan kualitas pelayanannya pada kriteria dimensi Bukti fisik (*Tangible*) adalah kriteria “Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan profesional” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,023. Keandalan (*Reliability*) adalah kriteria “Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,0276, Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kriteria “Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,0378, Jaminan (*Assurance*) adalah kriteria “Karyawan terampil dalam melayani pelanggan dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,0172, Empati (*Emphaty*) kriteria “Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan” dengan nilai *servqual* terbobotnya -0,03062. Kriteria paling memuaskan yaitu pada dimensi Bukti fisik yang memiliki kriteria “Perusahaan memiliki kendaraan yang memadai” dengan nilai *servqual* terbobotnya 0,0015.

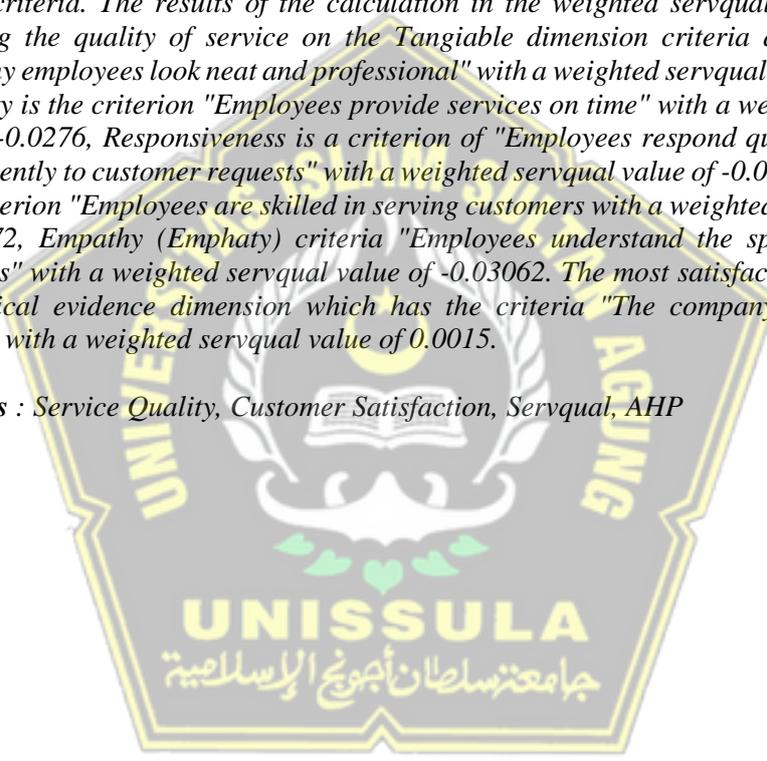
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, AHP



ABSTRACT

CV Diah Ardiyanti Tour is a company engaged in tour and travel services. CV Diah Ardiyanti Tour continues to grow by prioritizing service quality and quality facilities as a guarantee for customer satisfaction. However, after the Covid 19 pandemic, CV Diah Ardiyanti Tour experienced a decrease in profits. The average decrease in monthly profit that occurred after the Covid 19 pandemic was 13.26%. Therefore, CV Diah Ardiyanti Tour needs to maximize the quality of its services so that customers can feel satisfied and will continue to use the services of CV Diah Ardiyanti Tour. To improve service quality based on Customer Satisfaction Services CV Diah Ardiyanti Tour With the Servqual Method to determine the GAP between expectations and perceptions and AHP to determine priority criteria. The results of the calculation in the weighted servqual prioritized for improving the quality of service on the Tangible dimension criteria are the criteria "Company employees look neat and professional" with a weighted servqual value of -0.023. Reliability is the criterion "Employees provide services on time" with a weighted servqual value of -0.0276, Responsiveness is a criterion of "Employees respond quickly, precisely and efficiently to customer requests" with a weighted servqual value of -0.0378, Assurance is the criterion "Employees are skilled in serving customers with a weighted servqual value of -0.0172, Empathy (Emphaty) criteria "Employees understand the specific needs of customers" with a weighted servqual value of -0.03062. The most satisfactory criterion is the physical evidence dimension which has the criteria "The company has adequate vehicles" with a weighted servqual value of 0.0015.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual, AHP*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis sangat berkembang tajam baik itu mencakup pasar *domestic* maupun mancanegara. Perusahaan membutuhkan strategi yang jitu untuk memenangkan persaingan dengan kompetitornya. Salah satu dari strategi tersebut perusahaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan baik itu dari pembenahan kualitas pelayanan jasa, perbaikan layanan kepada pelanggan hingga pemberian harga yang sesuai dengan pelanggan. Dengan begitu loyalitas pelanggan kepada perusahaan dapat terjaga.

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima konsumen dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan konsumen, meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen merupakan langkah awal keberhasilan suatu industri jasa untuk masa yang akan datang. Kepuasan adalah kesimpulan dari pemakaian antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan konsumen adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan (Kotler, 2009).

Dalam sektor jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai kepuasan yang lebih kepada konsumen.

CV Diah Ardiyanti Tour merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa tour dan travel. CV Diah Ardiyanti Tour didirikan oleh bapak Munardi Eko Subianto sejak tahun 2005 yang berlokasi di Jl. A. Yani 93 Kecamatan Gubug, Kabupaten Grobogan, Purwodadi, Jawa Tengah. CV Diah Ardiyanti Tour terus berkembang dengan mengedepankan kualitas pelayanan serta kualitas fasilitas sebagai jaminan untuk kepuasan pelanggannya. Namun setelah terjadinya pandemi Covid 19 CV Diah Ardiyanti Tour mengalami penurunan profit. Penurunan profit tersebut di pengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kompetitor yang meningkat. Hal ini menunjukkan semakin banyak pesaing yang memiliki bisnis

travel dan tour. Maka dari itu, CV Diah Ardiyanti Tour perlu memaksimalkan kualitas pelayanan jasanya agar para pelanggan bisa merasa puas dan akan terus memakai jasa CV Diah Ardiyanti Tour.

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran kepada CV Diah Ardiyanti Tour dalam memenuhi ekspektasi pelanggan yang pada akhirnya dapat memberikan rasa puas sehingga CV Diah Ardiyanti Tour dapat bersaing dengan kompetitor dalam hal kepuasan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Setiap perusahaan wajib mengendalikan sistem kualitas pelayanan dan mengetahui apa saja ekspektasi konsumen terhadap perusahaan. Dengan mengendalikan sistem kualitas pelayanan maka perusahaan dapat memuaskan para pelanggan dan memberikan dampak positif yaitu kesetiaan dalam menggunakan jasa. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan dan atribut – atribut apa yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar sesuai dengan ekspektasi konsumen. Oleh karena itu penulis merumuskan sekaligus melakukan pembahasan secara teoritis beserta konseptual mengenai Pihak CV Diah Ardiyanti Tour untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan Jasa CV Diah Ardiyanti Tour.

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pembahasan masalah dalam penyusunan laporan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di jasa CV Diah Ardiyanti Tour
2. Penelitian hanya fokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta fasilitas di Jasa CV Diah Ardiyanti Tour
3. Data yang digunakan adalah wawancara pengunjung, data pengambilan kuesioner, serta wawancara pemilik CV Diah Ardiyanti Tour
4. Penelitian dilakukan pada bulan Mei-Juli 2022

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas atribut layanan yang telah diberikan jasa CV Diah Ardiyanti Tour
2. Mengidentifikasi atribut layanan Jasa CV Diah Ardiyanti Tour yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan.
3. Memberikan usulan atau merekomendasikan upaya-upaya perbaikan kualitas layanan Jasa Diah Ardiyanti Tour

1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini merupakan manfaat yang dapat diambil dari penelitian :

- a. Bagi peneliti :
 - Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Universitas Islam Sultan Agung Jurusan Teknik Industri.
 - Meningkatkan pengetahuan mengenai penggunaan Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan
- b. Bagi perusahaan CV Diah Ardiyanti Tour :
 - Dapat memberikan usulan, sebagai bahan untuk perbaikan kualitas layanan yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masa mendatang.
- c. Bagi Prodi Teknik Industri FTI UNISSULA
 - Menambah relasi dan mempererat hubungan kerja sama antara CV Diah Ardiyanti Tour dan prodi teknik industri unissula, selain itu laporan tugas akhir juga bisa untuk menambah literature perpustakaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar memperjelas penulisan pada penelitian ini, maka dapat diuraikan tentang sistematika penulisan laporan yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan metode-metode yang digunakan sehingga memberikan pemahaman kepada pembaca.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran atau tahapan penelitian secara sistematis untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian.

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah singkat CV Diah Ardiyanti Tour dan analisis atribut pelayanan pelanggan yang digunakan di CV Diah Ardiyanti Tour, berisi data-data yang dibutuhkan dalam proses penelitian, dan langkah pengolahan data analisis serta pembahasan hasil penelitian serta rekomendasi alternatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada CV Diah Ardiyanti Tour.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait dalam penelitian.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

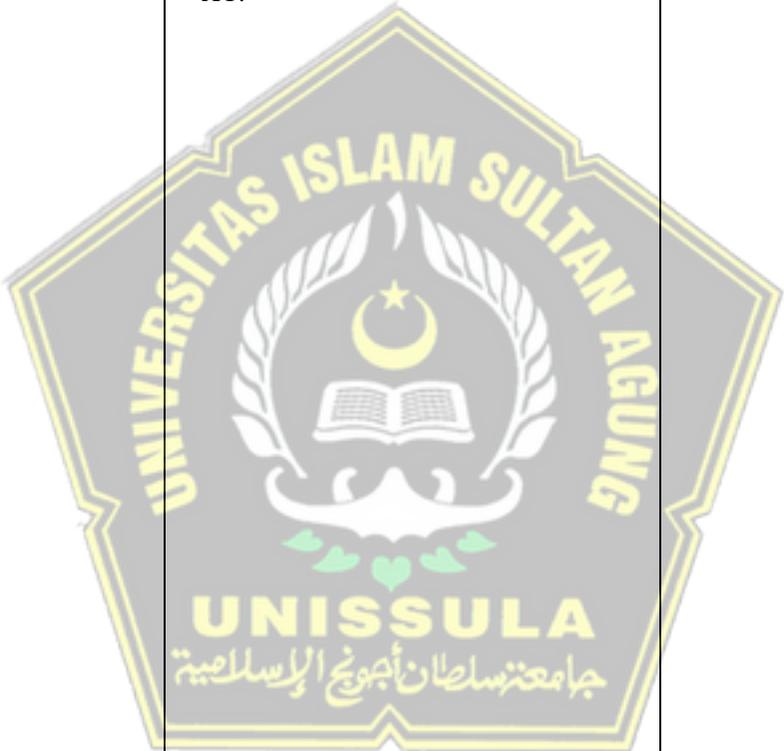
2.1 Tinjauan Pustaka

Berikut tinjauan pustaka yang penulis kutip dari berbagai jurnal dan tugas akhir dapat dilihat di tabel dibawah ini:

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No	Peneliti	Judul Peneliti	Sumber	Permasalahan	Metode	Hasil Penelitian
1	Imam Ulin Nuha (2017).	Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Zone Of Tolerance</i> Dan Kano Dalam Upaya Peningkatan Layanan Jasa Penginapan	Jurnal Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga	<ul style="list-style-type: none"> • Dari tahun ke tahun pertumbuhan usaha pada sector perhotelan semakin meningkat. Khususnya di Yogyakarta, berdasarkan data statistik pada tahun 2011 jumlah hotel bintang di Yogyakarta berjumlah 41 hotel dan pada tahun 2012 mengalami peningkatan sebesar 31% menjadi 54 hotel. • Mengingat semakin banyaknya hotel di Yogyakarta membuat persaingan yang ada semakin ketat, para pengusaha hotel harus berlomba-lomba untuk menarik para pelanggan dengan cara 	Metode <i>Zone Of Tolerance</i> dan Kano	<ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan analisis dengan menggunakan metode <i>Zone of Tolerance</i> diketahui bahwa posisi layanan sekarang menunjukkan bahwa semua atribut pelayanan jasa berada di bawah posisi MSA. • Nilai ini berarti bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap atribut tersebut. (Nuha, 2017)

				<p>meningkatkan kualitas layanannya, agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaik mungkin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tak terkecuali bagi University Hotel harus terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan yang ada. 		
2	Shanty Kusuma Dewi (2014).	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Servqual</i> dan <i>Zone Of Tolerance</i>	Jurnal Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang	<ul style="list-style-type: none"> • Kota Batu terkenal dengan daerah pariwisata dan untuk para wisatawan yang berkunjung disediakan oleh – oleh sebagai ciri khas kota Batu. • Terdapat beberapa tempat penjualan oleh – oleh yang ada di kota batu salah satunya adalah toko pusat oleh oleh XY. Toko Pusat Oleh-Oleh XY memberikan beberapa fasilitas yang dapat dinikmati oleh pengunjung misalnya WIFI, tempat duduk dan toilet. • Toko Pusat oleh – oleh XY juga berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Akan tetapi, masih ada beberapa pelanggan yang merasa 	Metode <i>Servqual</i> dan <i>Zone Of Tolerance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat oleh oleh XY masih belum bisa memuaskan pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari nilai gap yang negative dari skor <i>Servqual</i>. • Dari 23 Atribut pelayanan semua bernilai negatif. • Pada 23 atribut tersebut ada 13 atribut yang masih bisa ditoleransi oleh konsumen berdasarkan hasil pemetaan dari <i>Zone of Tolerance</i>. • Atribut yang masuk dalam ZOT antara lain keahlian karyawan dalam proses pelayanan, penampilan petugas yang rapi, bersih dan sopan, tersedia brosur

				<p>kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Toko Pusat Oleh-oleh XY.</p> 		<p>produk atau tester produk di area pelayanan, area parkir yang aman dan memadai, pramuniaga menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan, pengaturan system antrian pembayaran yang efisien, penguasaan pramuniaga terhadap informasi produk yang di jual, kesesuaian harga pada display dengan harga produk yang dibayarkan, memberi perhatian terhadap keinginan pelanggan, memberikan umpan balik yang positif terhadap respon pelanggan, terdapat kotak kritik dan saran untuk keluhan pelanggan dan intonasi, volume suara, dalam melayani pelanggan yang sopan dan ramah.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sedangkan 13 atribut lainnya harus segera dilakukan perbaikan karena berskor negative dan tidak bisa
--	--	--	--	--	--	---

						ditoleransi oleh konsumen. (Dewi, 2014)
3	Livia Devina, Y.M. Kinley Aritonang (2013).	Model Integrasi Metode <i>Zone o Tolerance</i> , Kano dan <i>Lean Six Sigma</i> untuk mengoptimalkan kualitas layanan online shop	Magister Teknik Industri, Program Pasca Sarjana, Universitas Katolik Parahyangan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingginya jumlah pengguna internet serta pesatnya perkembangan teknologi menyebabkan munculnya alternatif bisnis perdagangan melalui media internet (<i>Online</i>). • Transaksi perdagangan secara online dinilai lebih efisien dan praktis namun disisi lain dapat memperketat persaingan dagang antar perusahaan, khususnya persaingan dari sisi kualitas layanan yang diberikan. • Hal ini menuntut setiap <i>Online Shop</i> untuk senantiasa menjaga serta meningkatkan kualitas layanan. 	Metode <i>Zone of Tolerance</i> , <i>Kano</i> , <i>Lean Six Sigma</i>	Sebuah model terintegrasi peningkatan kualitas layanan online shop yang menggunakan metode Zone of Tolerance, Kano, dan Lean Six Sigma dengan 67 atribut pengukuran kualitas layanan.(Devina & Aritonang, 2013)
4	Singgih Izawanto (2013).	Analisis Peningkatan Kualitas Jasa Konsulta Arsitek Dengan Menggunakan Metode <i>Zone Of Tolerance</i>	Jurnal Teknik, Universitas Widyatma	<ul style="list-style-type: none"> • Penurunan penerimaan proyek yang terjadi pada tahun 2012 dibanding tahun sebelumnya yang disebabkan oleh adanya penurunan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. 	Metode <i>Zone Of Tolerance</i>	Dari 24 item kualitas layanan yang diteliti, hanya 13 item yang memiliki posisi layanan sekarang diatas Measure of Service Adequacy (MSA), diantaranya: <ul style="list-style-type: none"> • Memberi informasi pada konsumen

		<p>(Studi Kasus PT. Dinamika Artistika 75 Bandung)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hal ini mendorong pihak perusahaan untuk mengevaluasi hasil kinerja sehingga bisa menjadi lebih baik pada tahun-tahun berikutnya dalam berbagai aspek. • Upaya yang dilakukan adalah dengan menganalisis layanan kualitas jasa konsultan arsitek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kinerja kualitas layanan konsumen, serta menentukan prioritas perbaikan kualitas layanan dan meningkatkan kualitas layanan PT. Dinamika Artistika 75. 	<p>dengan cepat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian komplain. • Kemampuan pihak konsultan (perusahaan) untuk cepat dan tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen. • Mempunyai staf dan tenaga ahli sesuai bidang keahliannya. • Kesopanan dan keramahan karyawan saat dihubungi atau melayani konsumen. • Pihak perusahaan memiliki kemampuan pengetahuan yang memadai dalam menyelesaikan permasalahan konsumen. • Memberi perhatian penuh saat konsumen mengajukan layanan jasa. • Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen • (menanggapi keinginan dan keluhan konsumen).
--	--	--	---	---

						<ul style="list-style-type: none"> • Kesiediaan karyawan dengan mudah bisa dihubungi oleh konsumen. (Izawanto, 2013)
5	Yuan Valentino Elim, Rosita Meitha S, M. Arbi Hadiyat	Analisis dan Perbaikan Kualitas Layanan pada Tx Sudirman Kupang Nusa Tenggara Timur Dengan Menggunakan Metode Zona Toleransi dan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Universitas Surabaya Vol.1 No.1 (2012)	Permasalahan yang di hadapi oleh TX SUDIRMAN Kupang adalah meningkatnya keluhan customer untuk beberapa bulan terakhir ini terhadap pelayanan TX SUDIRMAN Kupang yang berakibat pada penurunan jumlah customer akibat kualitas layanan yang kurang memuaskan dan juga belum pernahnya dilakukan pengukuran kualitas layanan dan pengukuran tingkat kepuasan customer sebagai langkah untuk mengetahui tingkat kepuasan customer terhadap layanan yang diberikan oleh TX SUDIRMAN.	Metode Zona Toleransi dan Quality Function Deployment (QFD)	<p>Hasil perhitungan nilai Zona Toleransi pada layanan umum dan paket tour terdapat 8 variabel yang memiliki MSA negatif sehingga perlu untuk mendapat perbaikan, variabel tersebut adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu nyaman (-0,24), Fasilitas toilet memadai (-0,2), • Pembayaran dapat dengan debit ATM atau kartu kredit (-0,66), • Tempat parkir luas dan memadai (-0,23), Tangapan terhadap complain baik (-0,34), • Tour leader berpengalaman (-0,28), • Jadwal tour tepat waktu (-0,02), • dan pemberian diskon harga paket tour (-0,32). <p>Hasil perhitungan nilai Zona Toleransi pada layanan umum dan ticketing terdapat 4 variabel yang memiliki MSA negatif</p>

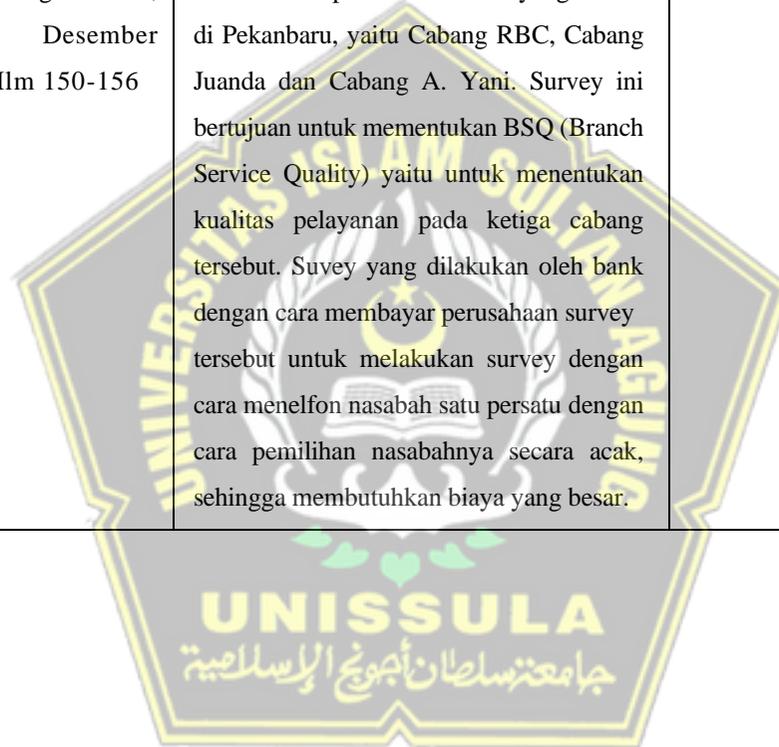
						<p>sehingga perlu untuk mendapat perbaikan, variabel tersebut adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pembayaran dapat dengan debit ATM atau kartu kredit (-0,42), Tempat parkir luas dan memadai (-0,14), • Pengiriman tiket cepat (-0,22), dan Mengabarkan kepada customer apabila ada tiket promo (-0, 19). (Elim et al., 2012)
6	Kurniawan Ageng Pratama (2018)	Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>Service Quality</i> Pada PT. OSG Indonesia	Jurnal Teknik Industri, Universitas Mercu Buana	<ul style="list-style-type: none"> • PT. OSG Indonesia pada tahun 2017 tidak mencapai target penjualan, hanya mencapai 86% dari target penjualan. • PT OSG Indonesia tidak melakukan evaluasi terhadap kondisi pelanggan saat ini. 	Metode Servqual dan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	<ul style="list-style-type: none"> • Semua atribut kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan pada PT. OSG Indonesia kinerjanya belum memuaskan, hal ini dapat diketahui dari lima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif dimana rata-rata gap score tertinggi adalah reliability sebesar -0,779 sedangkan rata-rata gap score terendah adalah empathy sebesar -0,223. • Dari matrik IPA diperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas pelayanan yaitu

						atribut pada Kuadran A terdiri dari: Atribut 1 yaitu perusahaan memiliki teknologi yang maju dan modern. Atribut 9 yaitu perusahaan harus memiliki pencatatan yang akurat. Atribut 4 yaitu material dan fasilitas fisik lain terkait pelayanan harus tampak baik.
7	Andre Sugiyono, Dr. Ir. Adi Djoko Guritno	Penerapan Metode <i>Quality Function Deployment</i> dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa di Unissula Semarang	Thesis, Universitas Gadjah Mada (2006)	Kondisi persaingan antar Universitas semakin ketat, Unissula perlu mengadakan Langkah antisipasi melalui berbagai kebijakan dan strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan	Metode <i>Quality Function Deployment</i>	Hasil penelitian yang ditampilkan dalam House Of Quality menunjukkan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan pada kepentingan teknik adalah Menciptakan rasa nyaman dengan nilai target sebesar 390,39, Perbaikan fasilitas dengan nilai target sebesar 355,14, Meningkatkan proses belajar mengajar yang lebih efektif dengan nilai target sebesar 246,33, Peningkatan dan pemberian stimulus untuk menghidupkan keaktifan dan kreatifitas mahasiswa dengan nilai target sebesar 189,57, Perbaikan dan peningkatan manajemen pelayanan administrasi

						dengan nilai target sebesar 167,94, Peningkatan dan penambahan kegiatan mahasiswa yang lebih efektif dengan nilai target sebesar 146,31.
8	Indra Kurniawan	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan <i>Importance Performance Matrix</i> dan <i>Analytical Hierarchy Process</i> pada Jasa Perbankan (Studi kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Kutoraja)	Skripsi, Universitas Islam Indonesia Jurusan Teknik Industri (2011)	Perusahaan tidak memahami dengan baik variabel-variabel yang bagi nasabah dianggap penting tetapi belum dioptimalkan pelaksanaannya dan bagi nasabah dianggap kurang penting tetapi berlebihan pelaksanaannya, maka yang terjadi adalah nasabah akan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan dan akan menimbulkan kesan negatif bagi perusahaan.	konsep <i>Importance Performance Matrix</i> dan Metode AHP (<i>Analytical Hierarchy Process</i>)	<p>Tingkat kepuasan Pelanggan memiliki lima dimensi kriteria beserta urutan bobot prioritasnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reliability (Keandalan) mempunyai bobot sebesar (0,278169817). • Emphaty (Peduli) mempunyai bobot sebesar (0,218595123) • Assurance (menumbuhkan kepercayaan) memiliki bobot sebesar (0,199126271). • Responsiveness (Kemauan membantu) memiliki bobot sebesar (0,165063986). • Tangibles (Berwujud) memiliki bobot sebesar (0,139044802). <p>Setelah dilakukan perhitungan dengan metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) maka didapatkan urutan prioritas perbaikan sebagai berikut : Pertama lama</p>

						waktu antrian dan lama pelayanan, kedua menagani secara tepat keluhan nasabah, ketiga memberikan informasi yang mudah dimengerti, dan keempat adalah memberikan reward kepada nasabah
9	Amanda Eka Ratna Putri, Wahyudi Harianto, Abdul Aziz	Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan X Dengan Metode Servqual dan <i>Analytical Hierarchy Process</i>	Jurnal Terapan Sains & Teknologi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Kanjuruhan Malang Vol.2, No. 3 (2020)	Persaingan saat ini terjadi bukan hanya dibidang kuliner atau produk saja , melainkan di bidang pelayanan jasa saat ini juga terjadi persaingan di seluruh dunia. Perusahaan yang bekerja di bidang produk dan jasa harus memiliki kualitas jasa yang baik bagi pelanggan, karena kualitas jasa dan produk sebuah perusahaan dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.	Metode Servqual dan Metode AHP	Tingkat kepuasan pelanggan di PT. XYZ dimata pelanggan diketahui dari nilai persepsi pelanggan mencapai angka 4,025 artinya pelanggan sudah puas dengan pelayanan saat ini. Namun, dari hasil perhitungan servqual masih terdapat kesenjangan sebesar -0,046.(2) Urutan atribut yang memerlukan perbaikan kualitas layanan yaitu dapat dilihat berdasarkan hasil perhitungan nilai servqual terbobot dimana terdapat 7 nilai servqual terbobot yang memiliki nilai lebih kecil dari nilai rata-rata servqual terbobot yaitu -0,0054. Atribut tersebut yaitu X1.1, X2.1, X4.3, X3.2, X5.3, X3.1 dan X5.3
10	Yulvia Nora	Analisa Menggunakan	JOISIE Journal Of	BCA setiap enam bulan sekali biasanya	Metode <i>Analytical</i>	<ul style="list-style-type: none"> Dengan menggunakan metode

	Marlim	Metode <i>Analitycal Hierarchy Process</i> (AHP) untuk Menentukan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Bank	Information System And Informatics Engineering Vol. 1, No.2 Desember 2017, Hlm 150-156	akan melakukan survey kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Survey ini dilakukan pada 3 bank BCA yang berada di Pekanbaru, yaitu Cabang RBC, Cabang Juanda dan Cabang A. Yani. Survey ini bertujuan untuk mementukan BSQ (Branch Service Quality) yaitu untuk menentukan kualitas pelayanan pada ketiga cabang tersebut. Suvey yang dilakukan oleh bank dengan cara membayar perusahaan survey tersebut untuk melakukan survey dengan cara menelfon nasabah satu persatu dengan cara pemilihan nasabahnya secara acak, sehingga membutuhkan biaya yang besar.	<i>Hierarchy Process</i> (AHP)	<i>Analytical Hierarchy Process</i> ini pengolahan data menentukan kualitas pelayanan bank terhadap nasabah dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat serta menghasilkan informasi yang optimal. <ul style="list-style-type: none"> • Hasil outputnya berupa keputusan dari ketiga cabang, yang mana cabang bank yang memiliki kualitas pelayanan yang terbaik, yang di peroleh dari hasil erbandingan nilai lamda bobot kategori penilaian dengan nilai bobot rasio yang sudah ditentukan.
--	--------	--	--	---	--------------------------------	--



2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kualitas

Dalam dunia industri kualitas adalah salah satu hal yang sering kita dengar dan banyak dibicarakan. Misal saja tentang kualitas produk impor yang lebih unggul daripada produk dan jasa dalam negeri. Kualitas sering kali dipakai atau dijadikan sebagai ukuran standar untuk sebuah produk maupun jasa. Kata kualitas memiliki banyak arti karna setiap individu akan memberikan makna yang berbeda tentang kata kualitas, misalnya terhindarnya dari kegagalan sebuah produk, serta dapat melakukan hal-hal yang dapat memuaskan permintaan konsumen.

Kualitas dapat diartikan sebagai tingkatan atau ukuran kesesuaian suatu produk dengan pemakainya, dalam arti sempit kualitas diartikan sebagai tingkat kesesuaian produk standar yang telah ditetapkan (Juita Alisjahbana, 2005).

Kualitas dilihat secara keseluruhan tidak hanya soal apa yang dihasilkan saja, melainkan juga melihat mulai dari proses, lingkungan sampai dengan manusia. Menurut (Lukman, 1999:9) definisi dari kualitas adalah bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakter langsung dari suatu produk, misalnya seperti:

1. Performansi (*performance*)
2. Keandalan (*reability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. Estetika (*esthetics*)

Sebagai konsep yang sudah lama dikenal kemunculan kualitas juga memiliki peran manajemen. Dari pendekatan modern tentang kualitas ada tiga bagian yaitu sebagai berikut:

1. Inspeksi

Pengendalian kualitas terdiri dari berbagai macam produk yang berperan untuk mengukur kinerja yang sebenarnya dari berbagai macam produk itu bisa berupa proses manufaktur yang meliputi pengembangan alat atau mesin-mesin produksi agar dapat menunjang oprasi.

Penerapan inspeksi terhadap produk keluaran (*output*) dapat dilakukan secara langsung oleh pegawai, ataupun menggunakan alat bantu inspeksi yang sudah diatur dengan ketentuan produk yang sudah sesuai dengan perusahaan. Secara formal kegiatan inspeksi selalu dihubungkan dengan kegiatan pengendalian kualitas, hal tersebut terjadi sejak awal abad ke-20.

2. Pengendalian kualitas statistik

Untuk pertama kalinya di tahun 1931 dengan pendekatan ilmiah gerakan pengendalian kualitas diglobalkan oleh seorang peneliti kualitas yang berasal dari Bell Telephone Laboratories yaitu W.A Shewart. Beliau memberikan pernyataan bahwa variabilitas adalah sebuah fakta di dunia industri dan hal tersebut dengan prinsip probabilitas dan statistik dapat dipahami. Peran utamanya yaitu sebagai alat pengendalian untuk merencanakan nilai produksi sebagai penentu apakah nilai tersebut sesuai atau tidak dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

3. Biaya kualitas

Joseph Juran adalah seseorang yang telah menciptakan istilah biaya kualitas. Joseph Juran menyatakan bahwa biaya dengan tingkat kualitas tertentu dapat dibagi menjadi dua yaitu biaya yang dapat untuk dihindari dan biaya yang tidak dapat dihindari. Biaya yang dapat dihindari adalah biaya kegagalan produk yang diakibatkan karena rusaknya bahan baku, banyaknya waktu untuk perbaikan ulang, dan kerugian karena kecewanya konsumen. Sedangkan biaya yang tidak dapat dihindari adalah biaya yang sengaja dibuat atau dianggarkan untuk mencegah terjadinya kegagalan atau kerusakan (*defects*). Dari segi pandang Joseph Juran memunculkan sebuah penerapan manajemen yaitu bahwa biaya tambahan untuk perbaikan kualitas dapat dipertimbangkan selama masih adanya biaya yang tinggi akibat kegagalan.

Kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan

2.2.2 Manajemen Kualitas

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Menurut (Dean dan Bowen,1994) manajemen kualitas (*Quality Manajement*) adalah sebuah prosedur yang digunakan untuk merangkai berbagai prinsip yang memiliki keterkaitan anatara yang satu dan yang lainnya, dan dari setiap prinsip didukung oleh seperangkat teknik dan penerapannya. Adapaun menurut (Hackman dan Wegeman, 1995) praktek dari manajemen kualitas (*Quality Management*) agar dapat meningkatkan kinerja maka harus ada pembedaan antara strategi perusahaan. Manajemen kualitas (*Quality Management*) menurut (Gasperz,2002) adalah kumpulan pertata cara yang sudah tersusun rapi dan penerapan standar untuk manajemen sistem yang berperan untuk jaminan ketepatan dari sebuah produk atau jasa yang sudah ditentukan sesuai dengan konsumen atau sesuai dengan organisasi manajemen kualitas yang menetapkan praktek manajemen kualitas secara paten untuk memenuhi kebutuhan pasar dan konsumen.

Sesuai dengan (ISO 9001:2000) manajemen kualitas tersusun dari struktur organisai, prosedur, dokumen serta peralatan dalam organisasi. Dan perannya adalah agar struktur organisasi, prosedur, dan peralatan dalam organisasi terlihat lebih transparan atau lebih terbuka terhadap konsumen.

2.2.3 Pelayanan

Berikut ini beberapa pendapat tentang pengertian pelayanan menurut para ahli, yakni sebagai berikut

1. Menurut Groonros

Menurut pendapat Groonros, pelayanan ialah suatu kegiatan atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak terlihat yang terjadi sebagai dampak adanya hubungan antara pelanggan dengan pegawai yang diberikan oleh

perusahaan dengan memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan persoalan pelanggan.

2. Menurut Freed Luthans

Menurut pendapat Freed Luthans, pelayanan ialah sebuah prosedur pemenuhan keperluan melewati kegiatan orang lain yang melibat segala persoalan yang ditujukan orang lain untuk mengatasi masalah.

3. Menurut KBBI

Menurut pendapat KBBI, pelayanan ialah suatu jalan untuk memberi merancang atau mengatur apa yang dibutuhkan orang lain.

4. Menurut Hadipranata

Menurut pendapat Hadipranata, pelayanan ialah kegiatan tambahan di luar tanggung jawab yang diinformasikan kepada pelanggan maupun klien serta dirasakan baik sebagai apresiasi maupun pujian.

5. Menurut Suparlan

Menurut pendapat Suparlan, pelayanan ialah usaha pembagian bantuan atau dukungan kepada orang lain, baik berupa fisik maupun non fisik agar orang itu dapat menyelesaikan masalahnya sendiri.

Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Berry, et al,1985). Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) adalah kegiatan pengendalian pada proses untuk mengetahui karakter kualitas produk, dimulai dari membandingkan ketetapan pengendalian kualitas, melakukan tindak pengendalian yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Adapun tujuan dari pengendalian kualitas adalah untuk pengawasan dan pengendalian pada setiap produk yang diproduksi atau jasa agar dapat memuaskan pelanggan.

Adapun konsep pengendalian kualitas menurut (Purnomo,2004) adalah sebuah alat bantu dalam melakukan penjaminan kualitas, karena dasarnya dalam proses produksi tidak memungkiri terjadinya kegagalan. Untuk menyelesaikan

permasalahan seperti itu perlu diadakan pengujian statistik. Pengujian statistik perlu diadakan untuk penentuan standar kualitas agar biaya untuk pengendalian lebih kecil, dan dapat menaikkan tingkat kualitas produk.

Selain itu, pengendalian kualitas merupakan suatu alat yang sangat bagus digunakan untuk meningkatkan kualitas produk, meminimalisasi biaya, dan dapat mengurangi produk cacat. Pengendalian kualitas perlu diadakan mulai dari perancangan, pengendalian pada proses produksi, dan pendistribusian ke pelanggan. Menurut (Purnomo, 2004) kegiatan pengendalian kualitas secara global yaitu sebagai berikut:

1. Penelitiap terhadap keseseluruhan proses produksi
2. Membandingkan proses yang ada di lapangan dengan sandar yang sudah ditetapkan
3. Melakukan pengendalian jika ada proses yang melewati batasan yang cukup signifikan

2.2.4 Pengendalian Kualitas (*Quality Control*)

Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) adalah kegiatan pengendalian pada proses untuk mengetahui karakter kualitas produk, dimulai dari membandingkan ketetapan pengendalian kualitas, melakukan tindak pengendalian yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Adapun tujuan dari pengendalian kualitas adalah untuk pengawasan dan pengendalian pada setiap produk yang diproduksi atau jasa agar dapat memuaskan pelanggan.

Adapun konsep pengendalian kualitas menurut (Purnomo,2004) adalah sebuah alat bantu dalam melakukan penjaminan kualitas, karena dasarnya dalam proses produksi tidak memungkiri terjadinya kegagalan. Untuk menyelesaikan permasalahan seperti itu perlu diadakan pengujian statistik. Pengujian statistik perlu diadakan untuk penentuan standar kualitas agar biaya untuk pengendalian lebih kecil, dan dapat menaikkan tingkat kualitas produk.

Selain itu, pengendalian kualitas merupakan suatu alat yang sangat bagus digunakan untuk meningkatkan kualitas produk, meminimalisasi biaya, dan dapat mengurangi produk cacat. Pengendalian kualitas perlu diadakan mulai dari

perancangan, pengendalian pada proses produksi, dan pendistribusian ke pelanggan. Menurut (Purnomo, 2004) kegiatan pengendalian kualitas secara global yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian terhadap keseluruhan proses produksi
2. Membandingkan proses yang ada di lapangan dengan standar yang sudah ditetapkan
3. Melakukan pengendalian jika ada proses yang melewati batasan yang cukup signifikan.

2.2.5 Metode *Servqual*

Metode *servqual* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuisisioner *servqual* dapat diubah-ubah (d disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *servive quality (servqual)*. Beberapa pendapat para ahli tentang konsep *servqual* tersebut, antara lain:

Christopher Lovelock dalam bukunya "*Product Plus: How Product+Service=Competitive Advantage* (1994), yang menyatakan bahwa suatu gagasan yang sangat menarik, yaitu tentang bagaimana suatu produk bila ditambah

dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menndapatkan *profit* (keuntungan).

Lovelock menggambarkan titik rawan dalam pelayanan ke dalam diagram kelopak-kelopak sebuah bunga yang terdiri dari; *information* (informasi), *consultation* (konsultasi), *ordertaking* (keyakinan), *hospitality* (keramahtamahan), *caretaking* (perawatan), *exceptions* (pengecualian), *billing* (transaksi administrasi), dan *payment* (pembayaran).

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) sebagai berikut:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta 14 penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan

Dalam konsep kepuasan pelanggan terdapat dua elemen yang mempengaruhi, yaitu harapan dan persepsi. Persepsi adalah penilaian konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk atau jasa. Harapan adalah perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila ia mengkonsumsi produk (barang atau jasa) kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan pada gambar sebagai berikut: Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kualitas pelayanan dikurangi harapan pelanggan (Zeithaml dan Bitner, 2008:48) dengan kata lain pengukuran kepuasan konsumen dirumuskan sebagai berikut:

1. Harapan > Persepsi

Bila ini terjadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan buruk. Selain tidak memuaskan juga tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Jika service quality yang diberikan perusahaan lebih kecil dari ekspektasi pelanggan, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelanggan.

2. Harapan = Persepsi

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ada keistimewaan. Jika nilai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sama dengan harapan pelanggan, maka muncul kepuasan yang biasa diinginkan pelanggan.

3. Harapan < Persepsi

Bila ini terjadi dapat dikatakan bahwa pelanggan merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya sesuai dengan kebutuhan, namun sekaligus memuaskan dan menyenangkan. Jika kualitas pelayanan lebih besar dari harapan yang diinginkan pelanggan, maka akan membuat kepuasan pelanggan sangat luar biasa. Pelayanan ketiga ini disebut pelayanan prima (*excellent service*) yang selalu diharapkan oleh pelanggan.

2.2.7 Metode AHP

Analitycal Hierarchy Process (AHP) Adalah metode untuk memecahkan suatu situasi yang kompleks tidak terstruktur kedalam beberapa komponen dalam susunan yang hirarki, dengan memberi nilai subjektif tentang pentingnya setiap variabel secara relatif, dan menetapkan variabel mana yang memiliki prioritas paling tinggi guna mempengaruhi hasil pada situasi tersebut. (Yanthi et al., 2018)

Proses pengambilan keputusan pada dasarnya adalah memilih suatu alternatif yang terbaik. Seperti melakukan penstrukturan persoalan, penentuan alternatif-alternatif, penetapan nilai kemungkinan untuk variabel aleatori, penetapan nilai, persyaratan preferensi terhadap waktu, dan spesifikasi atas resiko. Betapapun melebarnya alternatif yang dapat ditetapkan maupun terperinci penjajagan nilai kemungkinan, keterbatasan yang tetap melingkupi adalah dasar perbandingan berbentuk suatu kriteria yang tunggal.

Peralatan utama *Analitycal Hierarchy Process* (AHP) adalah memiliki sebuah hirarki fungsional dengan input utamanya persepsi manusia. Dengan hirarki, suatu masalah kompleks dan tidak terstruktur dipecahkan ke dalam kelompok-kelompoknya dan diatur menjadi suatu bentuk hirarki. (Didik Eko Cahyono, 2016) Adapun langkah-langkah proses hirarki analitik (AHP) dapat dilihat dibawah ini:

a. Perhitungan *Geometric Mean*

Apabila penilaian dilakukan oleh lebih dari satu orang atau oleh kelompok maka nilai yang diambil adalah nilai dari konsesus kelompok, tetapi apabila tidak tercapai kata sepakat (konsesus) maka nilai diambil dari harga *Geometric Mean* (GM), yaitu :

$$Geometric\ Mean = (x_1 \times x_2 \times x_3 \dots \times x_n)^{\frac{1}{n}} \quad (1)$$

b. Menyusun Matriks Perbandingan Berpasangan

Persiapan yang perlu dilakukan dalam pengolahan data AHP adalah dengan menyusun matriks perbandingan berpasangan untuk semua level hirarki. Pengolahan data baru dapat dilakukan setelah ada penilaian tingkat kepentingan untuk setiap level hirarki. Penilaian perbandingan antar elemen dari hirarki tersebut menggunakan skala penilaian dari 1 sampai 9.

Untuk menentukan bobot pada masing-masing atribut. Bobot yang diperoleh dari hasil Proses Hirarki Analitis proses tersebut dilakukan dengan cara perbandingan berpasangan berdasarkan 5 dimensi yang disebut kriteria dan atribut-atribut yang disebut subkriteria. Lima (5) dimensi tersebut meliputi buktifisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Tabel 2.2 Perbandingan Kriteria Utama

No	Kriteria A	Skala									Skala									Kriteria B
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	Bukti Fisik																		Keandalan	
2	Bukti Fisik																		Daya Tanggap	
3	Bukti Fisik																		Jaminan	
4	Bukti Fisik																		Empati	
5	Keandalan																		Daya Tanggap	
6	Keandalan																		Jaminan	
7	Keandalan																		Empati	
8	Daya Tanggap																		Jaminan	
9	Daya Tanggap																		Empati	
10	Jaminan																		Empati	

Keterangan dari nilai nilai di atas sebagai berikut:

1 : sama penting (*equal*)

3 : lebih penting sedikit (*slightly*)

5 : lebih penting secara kuat (*strongly*)

7 : lebih penting secara sangat kuat (*very strong*)

9 : lebih penting secara ekstrim (*extreme*)

2, 4, 6, dan 8 : Nilai tengah diantara 2 nilai yang berdampingan.

Pengisian kolom di sebelah kiri angka 1 menunjukkan bahwa pilihan di sebelah kiri memiliki bobot yang lebih penting dibandingkan dengan pilihan di sebelah kanan. Sebaliknya, pengisian kolom di sebelah kanan angka 1 menunjukkan bahwa pilihan di sebelah kanan memiliki bobot yang lebih penting dibandingkan dengan pilihan di sebelah kiri.

c. Penilaian Tingkat Kepentingan

Penilaian tingkat kepentingan ini dilakukan dengan metode wawancara yang dilakukan terhadap para pengambil keputusan atas permasalahan yang terkait.

d. Menyusun Matriks Data Awal

Hasil penilaian para pengambil keputusan tersebut disusun dalam suatu matriks perbandingan berpasangan, sehingga didapatkan sebuah matriks yang telah terisi lengkap, yang biasa disebut dengan matriks data awal.

e. Normalisasi Matriks

Masing-masing matriks data awal dalam setiap level hirarki tersebut kemudian dinormalisasi dengan cara:

- Menjumlahkan nilai-nilai setiap kolom dalam matriks
- Membagi setiap entri dalam setiap kolom dengan jumlah pada kolom tersebut
- Matriks data awal tersebut telah dinormalisasi.

f. Bobot Prioritas

Adapun cara untuk mendapatkan bobot prioritas adalah:

- Jumlahkan nilai-nilai setiap baris dalam matriks
- Membagi hasil penjumlahan setiap baris tadi dengan banyaknya entri dari setiap baris

g. Uji Konsistensi Matriks

Dalam melakukan uji konsistensi matriks, hal pertama yang harus dilakukan adalah menghitung besarnya λ maksimum (λ maks.), kemudian menghitung indeks konsistensi, dan terakhir adalah menghitung rasio konsistensi.

Pada metode AHP, nilai konsistensi dalam perhitungan dibagi menjadi dua yaitu bagian yaitu *Consistency Index* (CI) dan *Consistency Ratio* (CR). Nilai CI dapat dihitung dengan rumus λ maksimum dikurangi banyak kriteria, lalu

dibagi dengan hasil pengurangan banyak kriteria dan dikurangi 1. Perhitungan untuk mencari nilai CI seperti pada persamaan 1.

$$CI = \frac{\lambda_{\text{maks}} - n}{n-1} \quad (2)$$

Setelah menghitung nilai CI, proses berikutnya adalah menghitung nilai CR. Perhitungan CR dengan cara membagi nilai CI dengan nilai Ratio Index berdasarkan banyak kriteria yang digunakan. Perhitungan CR menggunakan persamaan 2.

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad (3)$$

Setelah nilai CR didapatkan, selanjutnya adalah pengecekan pada konsistensi untuk matriks perbandingan berpasangan. Jika nilai konsistensi lebih dari 0,1 maka wajib dilakukan perbandingan berpasangan kembali hingga didapat rasio yang kurang dari atau sama dengan 0,1. Hal yang sama dilakukan kepada tiap matriks perbandingan antar alternatif. (Santosa et al., 2018). Nilai RI untuk masing-masing jumlah komponen dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.3 Nilai Indeks Random Konsistensi (RI)

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RI	0	0	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41	145	1,49

2.2.10 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data adalah suatu pengujian yang dilakukan terhadap data waktu pengukuran yang telah diperoleh guna mengetahui apakah data tersebut sudah mencukupi untuk digunakan dalam perhitungan waktu baku. Perhitungan uji kecukupan data terbagi menjadi dua jenis, yakni untuk data yang jumlahnya kurang dari 30 dan data yang jumlahnya lebih dari 30. Rumus untuk kedua jenis perhitungan uji kecukupan data tersebut adalah sebagai berikut. (Wignjosoebroto, 2017).

- a. Jumlah data < 30, maka menggunakan rumus berikut :

$$N' = \left[\frac{s.t}{k.\bar{x}} \right]^2 \quad (4)$$

Keterangan untuk rumus di atas adalah sebagai berikut.

N' = jumlah data yang dibutuhkan

s = standar deviasi data

t = tingkat kepercayaan data (lihat pada tabel t pada bagian $\alpha/2$, $df = N-1$)

k = tingkat ketelitian

\bar{x} = nilai rata-rata data

- b. Jumlah data >30 , maka menggunakan rumus berikut :

$$N' = \left[\frac{k \sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right]^2 \quad (5)$$

Keterangan untuk rumus di atas adalah sebagai berikut.

N' = jumlah data yang dibutuhkan

k = tingkat kepercayaan

s = tingkat ketelitian

N = jumlah data yang diperoleh

$\sum x$ = Jumlah data

2.2.8 Uji Validitas

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Korelasi secara sederhana dapat diartikan sebagai hubungan. Namun ketika dikembangkan lebih jauh, korelasi tidak hanya dapat dipahami sebatas pengertian tersebut. Korelasi merupakan salah satu teknik analisis dalam statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif. Hubungan dua variabel tersebut dapat terjadi karena adanya hubungan

sebab akibat atau dapat pula terjadi karena kebetulan saja. Dua variabel dikatakan berkorelasi apabila perubahan pada variabel yang satu akan diikuti perubahan pada variabel yang lain secara teratur dengan arah yang sama (korelasi positif) atau berlawanan (korelasi negatif).

2.2.9 Uji Reliabilitas

Menurut Anastasia dan Susana (1997), reliabilitas adalah sesuatu yang merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen (*equivalent items*) yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0.70 .

2.3 Hipotesa dan Kerangka Teoritis

Berikut ini merupakan Hipotesa dan Kerangka Teoritis dari penelitian :

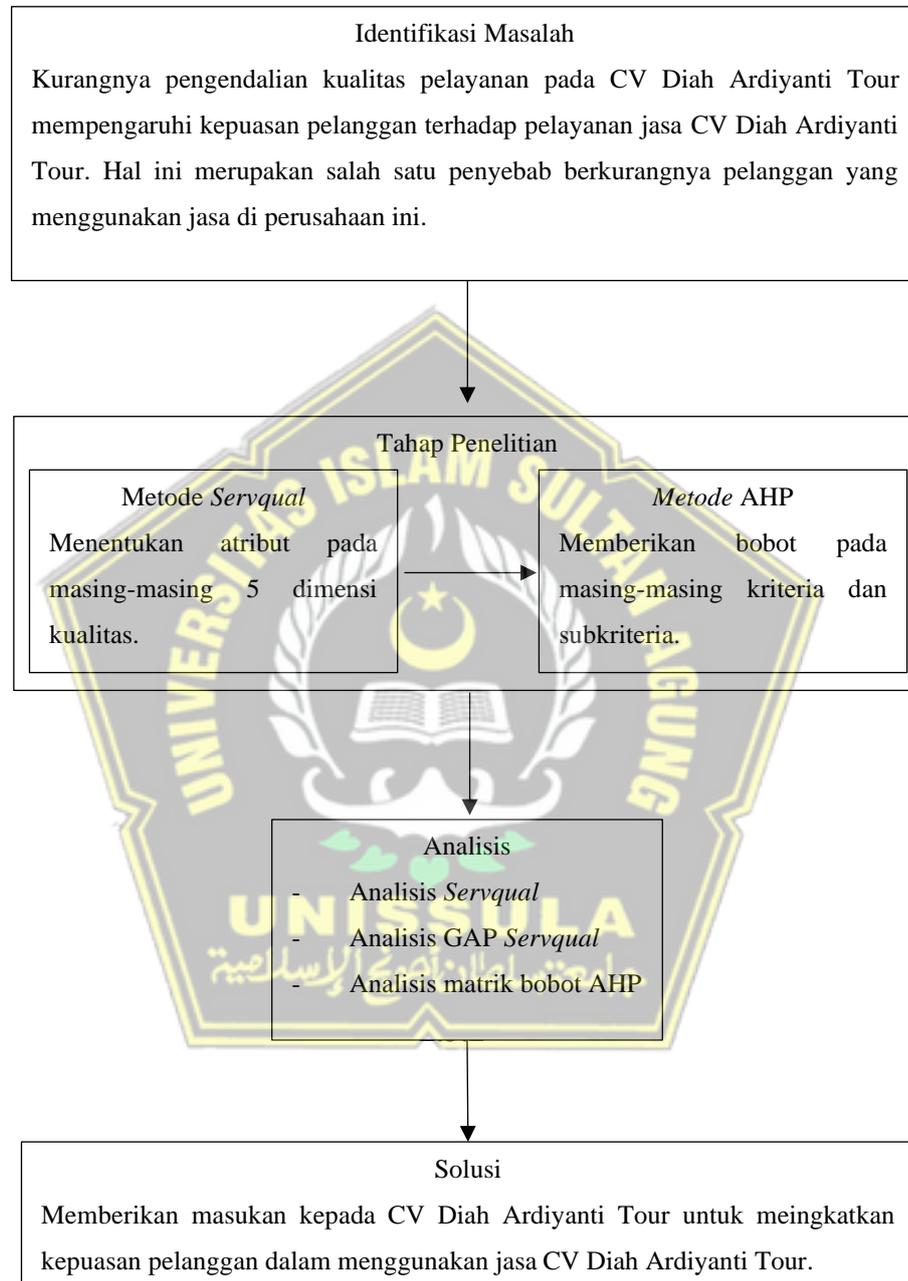
2.3.1 Hipotesa

CV Diah Ardiyanti Tour merupakan perusahaan yang bergerak di bidang tour dan travel. Perusahaan tersebut menawarkan sebuah jasa untuk mengatur perjalanan wisata, religi, maupun edukasi. Hal ini membuat CV Diah Ardiyanti Tour harus mempertahankan kualitas pelayanannya agar dapat bersaing dengan kompetitor. Berdasarkan studi literatur yang diperoleh dari peneliti terdahulu banyak studi kasus yang membahas metode *servqual* guna untuk menentukan gap antara Persepsi dan kepuasan pelanggan, dan menggunakan metode AHP untuk menentukan bobot dari masing-masing atribut kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan urutan prioritas kualitas pelayanan yang dapat dikembangkan.

Dengan adanya penggunaan kedua metode tersebut dalam penelitian ini, maka CV Diah Adriyanti Tour dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan prioritas sehingga dapat diperoleh nilai kepuasan pelanggan yang tinggi dan dapat bersaing dengan kompetitor.

2.3.2 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam pengolahan data untuk memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan. Adapun sumber data yang akan dikumpulkan adalah sebagai berikut:

a. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap pengguna jasa CV Diah Ardiyanti Tour dan pengurus CV Diah Ardiyanti Tour.

b. Data Primer dan Sekunder.

Pengambilan data primer berupa informasi yang terkait pada atribut-atribut kepuasan pelanggan yang ada di CV Diah Ardiyanti Tour. Data sekunder yaitu berupa data yang didapat dari literatur-literatur yang berkaitan dengan topik tersebut.

c. Pengambilan Kuesioner.

Kuesioner dibagikan dan diisi oleh beberapa pengguna jasa CV Diah Ardiyanti Tour.

Dalam melakukan penelitian ini dibutuhkan data yang mendukung yaitu data kuesioner. Untuk kuesioner sendiri terdiri dari 2 jenis yaitu kuesioner metode *servqual* dan kuesioner metode AHP. Kuesioner metode *servqual* digunakan untuk mengetahui gap antara ekspektasi pelanggan dan realita yang ada dilapangan, sedangkan kuesioner AHP digunakan untuk menentukan bobot prioritas masing-masing atribut sehingga dapat memberikan masukan kepada CV Diah Ardiyanti Tour untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan pelanggan.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik dalam pengumpulan data guna sebagai masukan atau input dari pengolahan data yaitu sebagai berikut :

a. Studi Literatur

Studi literatur bertujuan untuk mengumpulkan data-data baik jurnal, buku, laporan tugas akhir, dan referensi apapun yang berkaitan dengan topik yang diambil dalam penelitian.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk mengetahui dan mengumpulkan informasi dan data yang diambil secara langsung di CV Diah Ardiyanti Tour.

3.3 Pengujian Hipotesa

Berdasarkan permasalahan yang ada pada CV Diah Ardiyanti Tour, langkah dari pengujian hipotesa yaitu dengan mengidentifikasi atribut pelayanan pelanggan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan pelanggan. Langkah selanjutnya yaitu melakukan penentuan nilai gap menggunakan metode *servqual*. Setelah dilakukan perhitungan nilai gap maka dilakukan pembobotan nilai *servqual* menggunakan metode AHP. Dari kedua metode tersebut akan menghasilkan *output* berupa nilai *servqual* terbobot yang digunakan untuk memberikan masukan kepada CV Diah Ardiyanti Tour untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang memiliki rank paling rendahlah yang perlu ditingkatkan.

3.4 Metode Analisis

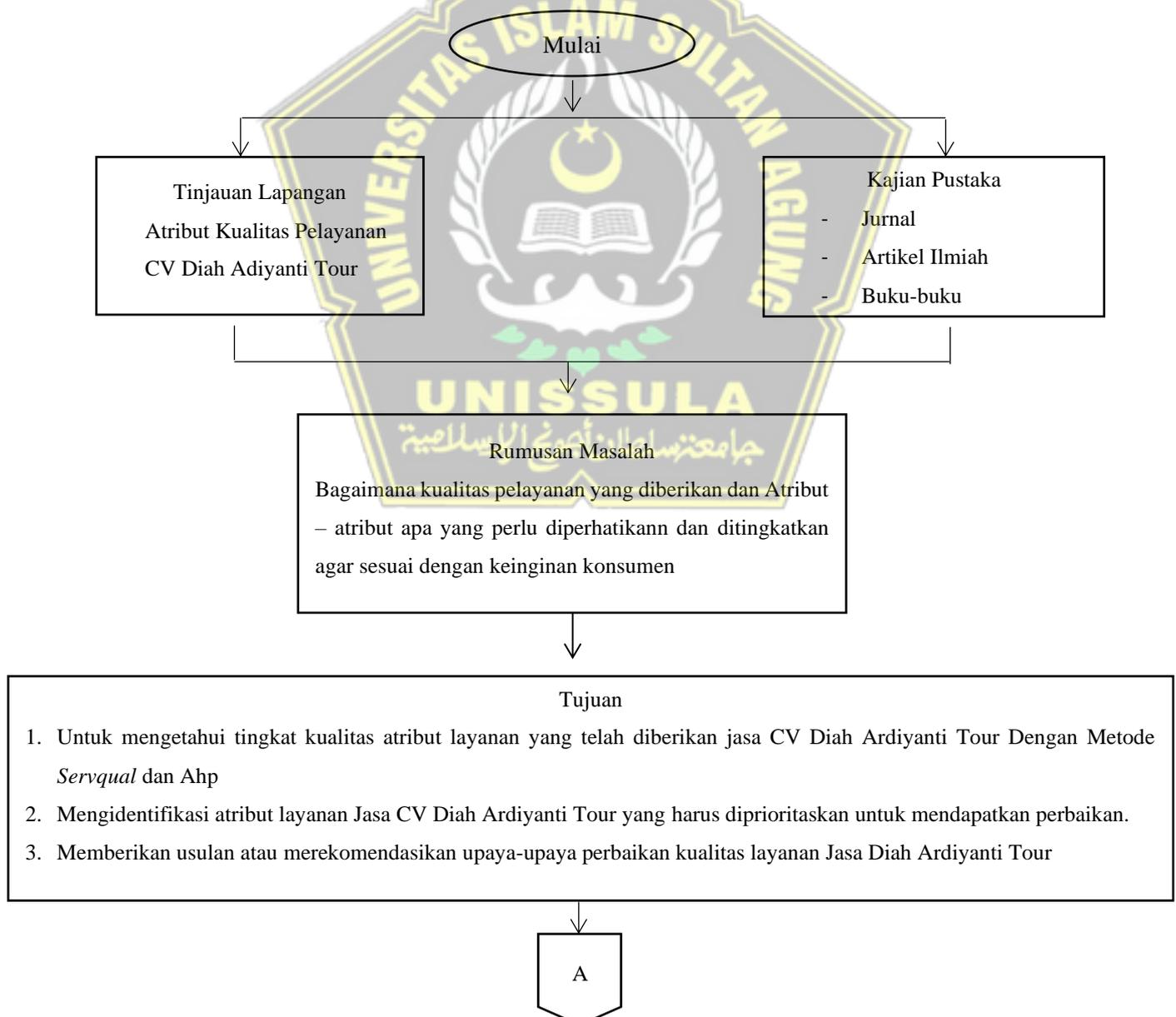
Dari permasalahan yang sudah diketahui pada CV Diah Ardiyanti Tour, kemudian dilanjutkan pada tahap penyelesaian masalah kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* untuk menentukan gap antara Persepsi dan harapan pelanggan, kemudian nilai *servqual* tersebut diberi bobot yang sesuai menggunakan metode AHP dan menghasilkan nilai *servqual* terbobot yang dapat diketahui rank kualitas dari masing-masing dimensi sehingga CV Diah Ardiyanti Tour dapat meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan prioritas.

3.5 Pembahasan

Setelah selesai melakukan pengolahan data, pada tahap ini dilakukan pembahasan dan analisa untuk menjelaskan hasil dari pengolahan data tersebut sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan.

3.6 Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, pembahasan dan analisa yang telah dilakukan, kemudian menarik kesimpulan sebagai hasil akhir dari penelitian tersebut dan juga memberikan rekomendasi serta saran guna perbaikan sistem pada perusahaan.





Gambae 3.1 Flowchart Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

Dari hasil penilaian kuisisioner yang disebarakan kepada beberapa pengguna jasa CV Diah Ardiyanti Tour. Responden memberikan penilaian kuisisioner kualitas pelayanan untuk kepuasan pelanggan melalui metode *servqual* dan kuisisioner dengan metode AHP pada CV Diah Ardiyanti Tour. Kuisisioner dianggap sah apabila pernyataan-pernyataan diambil dengan Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Menurut Latipun (2010) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa CV Diah Ardiyanti Tour dalam bulan Mei – Juli 2022.

4.1.1 Deskripsi CV Diah Ardiyanti Tour

CV Diah Ardiyanti Tour merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa dan fasilitas Tour. Jasa CV Diah Ardiyanti Tour didirikan oleh bapak Munardi Eko Subianto sejak tahun 2005 yang berlokasi di Jl. A.Yani 93 Kecamatan Gubug, Kabupaten Grobogan, Purwodadi, Jawa Tengah. Latar belakang berdirinya Jasa CV Diah Ardiyanti Tour awalnya karena bapak Munardi Eko Subianto melihat potensi yang sangat besar di daerahnya tersebut utamanya di sekitar akan kebutuhan penyewaan Bus bagi wisatawan serta membuka lapangan pekerjaan untuk mengurus keperluan Pariwisata.

4.1.2 Data Kuisisioner

Dalam melakukan penelitian ini dibutuhkan data yang mendukung yaitu data kuisisioner. Untuk kuisisioner sendiri terdiri dari 2 jenis yaitu kuisisioner metode *servqual* dan kuisisioner metode AHP. Kuisisioner metode *servqual* digunakan untuk mengetahui gap antara ekspektasi pelanggan dan realita yang ada dilapangan, sedangkan kuisisioner AHP digunakan untuk menentukan bobot prioritas masing-masing atribut sehingga dapat memberikan masukan kepada CV Diah Ardiyanti

Tour untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan pelanggan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei yaitu membuat daftar pertanyaan atau kuisisioner yang disebarakan kepada 35 responden pengguna jasa CV. Diah Ardiyanti Tour.

Data kuesioner terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan pelanggan dengan masing-masing dimensi memiliki 4 atribut. Atribut-atribut tersebut didapat kan dari penelitian-penelitian terdahulu yang sesuai dengan keadaan CV Diah Ardiyati Tour. Berikut ini data kuesioner :

Tabel 4.1 Data Kuesioner

BUKTI FISIK (<i>TANGIBLES</i>)	
1	Perusahaan memiliki kendaraan yang memadai
2	Perusahaan memiliki ruang kantor yang bersih
3	Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan profesional
4	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi
KEANDALAN (<i>RELIABILITY</i>)	
5	Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan
6	Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya
7	Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan
8	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
DAYA TANGGAP (<i>RESPONSIVENESS</i>)	
9	Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat
10	Karyawan selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat
11	Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien
12	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan
JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	
13	Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan
14	Karyawan terampil dalam melayani pelanggan
15	Karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan
16	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi
EMPATI (<i>EMPHATY</i>)	
17	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan
18	Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan
19	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan
20	Karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan

4.2 Pengujian Data

4.2.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui kecukupan ukuran sampel responden. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan menggunakan tingkat ketelitian 5% , responden adalah pelanggan yang menggunakan jasa CV Diah Ardiyanti Tour.

1. Uji Kecukupan Data Persepsi

$$k = 95\% = 2$$

$$s = 5\% = 0,05$$

$$\sum x = 2655$$

$$N = 35$$

$$N' = \left[\frac{\frac{k}{s} \sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right]^2$$

$$N' = \left[\frac{\frac{2}{0,05} \sqrt{35 \cdot 203991 - 7049025}}{2655} \right]^2$$

$$N' = 20,578 \approx 21$$

Data dinyatakan cukup. Karena jumlah sampel yang diambil lebih besar dari minimal N' yang ditentukan, artinya bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 21 responden sedangkan jumlah responden yang diambil pada penelitian ini adalah 35 responden.

2. Uji Kecukupan Data Harapan

$$k = 95\% = 2$$

$$s = 5\% = 0,05$$

$$\sum x = 2905$$

$$N = 35$$

$$N' = \left[\frac{\frac{k}{s} \sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right]^2$$

$$N' = \left[\frac{\frac{2}{0,05} \sqrt{35 \cdot 243031 - 8439025}}{2905} \right]^2$$

$$N' = 12,714 \approx 13$$

Data dinyatakan cukup. Karena jumlah sampel yang diambil lebih besar dari minimal N' yang ditentukan, artinya bahwa jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 13 responden sedangkan jumlah responden yang diambil pada penelitian ini adalah 35 responden.

4.2.2 Uji Reliability

1. Uji Reliability Persepsi

Berikut merupakan *output* uji reliabel Persepsi menggunakan SPSS :

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliability Persepsi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	20

Data *output* perhitungan SPSS dapat diketahui variabel Servqual memiliki nilai (α) > 0.70 yaitu 0.882 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Servqual Persepsi dikatakan Reliabel.

2. Uji Reliability Harapan

Berikut merupakan *output* uji reliabel harapan menggunakan SPSS :

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliability Harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.891	20

Data *output* perhitungan SPSS dapat diketahui variabel Servqual memiliki nilai (α) > 0.70 yaitu 0.891 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Servqual harapan dikatakan Reliabel.

4.2.3 Uji Validitas

1. Uji Validitas Persepsi

Berikut ini merupakan hasil uji validitas Persepsi :

Tabel 4.4 Uji Validitas Persepsi

Kriteria	Variabel	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
Bukti Fisik	K1.1	0.458	0.325	Valid
	K1.2	0.604	0.325	Valid

	K1.3	0.493	0.325	Valid
	K1.4	0.601	0.325	Valid
Keandalan	K2.1	0.346	0.325	Valid
	K2.2	0.622	0.325	Valid
	K2.3	0.464	0.325	Valid
	K2.4	0.674	0.325	Valid
Daya Tanggap	K3.1	0.450	0.325	Valid
	K3.2	0.638	0.325	Valid
	K3.3	0.729	0.325	Valid
	K3.4	0.715	0.325	Valid
Jaminan	K4.1	0.737	0.325	Valid
	K4.2	0.668	0.325	Valid
	K4.3	0.623	0.325	Valid
	K4.4	0.493	0.325	Valid
Empati	K5.1	0.679	0.325	Valid
	K5.2	0.610	0.325	Valid
	K5.3	0.408	0.325	Valid
	K5.4	0.418	0.325	Valid

Dari Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$ yang artinya bahwa item-item servqual persepsi diatas dinyatakan valid.

2. Uji Validitas Harapan

Berikut ini merupakan hasil uji validitas harapan :

Tabel 4.5 Uji Validitas Harapan

Kriteria	Variabel	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
Bukti Fisik	K1.1	0.647	0.325	Valid
	K1.2	0.581	0.325	Valid
	K1.3	0.718	0.325	Valid
	K1.4	0.686	0.325	Valid
Keandalan	K2.1	0.691	0.325	Valid
	K2.2	0.693	0.325	Valid
	K2.3	0.701	0.325	Valid
	K2.4	0.655	0.325	Valid
Daya Tanggap	K3.1	0.445	0.325	Valid
	K3.2	0.478	0.325	Valid
	K3.3	0.386	0.325	Valid
	K3.4	0.587	0.325	Valid
Jaminan	K4.1	0.646	0.325	Valid
	K4.2	0.666	0.325	Valid
	K4.3	0.493	0.325	Valid

	K4.4	0.739	0.325	Valid
Empati	K5.1	0.463	0.325	Valid
	K5.2	0.335	0.325	Valid
	K5.3	0.584	0.325	Valid
	K5.4	0.543	0.325	Valid

Dari Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$, artinya item-item servqual harapan diatas dinyatakan valid.

4.3 Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan 35 kuesioner kepada sebagian pelanggan, kuesioner ini disebarakan mengenai tanggapan Persepsi dan harapan pelanggan tentang pelayanan CV Diah Ardiyanti Tour menggunakan pendekatan metode servqual.

4.3.1 Perhitungan Nilai *Servqual*

Nilai Gap dapat diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan nilai harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan nilai yang diharapkan oleh pelanggan. Analisis ini juga mengidentifikasi tindakan-tindakan apa saja yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja yang diharapkan pada masa datang. Nilai yang positif menunjukkan bahwa pihak CV Diah Ardiyanti Tour tidak perlu meningkatkan kualitas layanannya cukup dipertahankan saja karena sudah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Jika nilai negatif maka pihak CV Diah Ardiyanti Tour harus meningkatkan kualitas layanannya karena belum mampu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Tabel 4.6 Nilai Servqual

No	Kriteria	Kode	Variabel	Persepsi	Harapan	Gap (Servqual)
1	Bukti Fisik	K1.1	Perusahaan memiliki kendaraan yang memadai	4,17	4,14	0,03
2		K1.2	Perusahaan memiliki ruang kantor yang bersih	3,51	3,91	-0,40
3		K1.3	Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan profesional	3,77	4,23	-0,46

4		K1.4	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata dengan rapi	3,57	3,94	-0,37
5	Keandalan	K2.1	Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	3,80	4,09	-0,29
6		K2.2	Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya	3,71	4,17	-0,46
7		K2.3	Jenis layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan	3,69	4,11	-0,43
8		K2.4	Karyawan dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan	3,86	4,11	-0,26
9	Daya Tanggap	K3.1	Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat	3,97	4,23	-0,26
10		K3.2	Karyawan selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat	3,66	4,17	-0,51
11		K3.3	Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien	3,74	4,37	-0,63
12		K3.4	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan	3,66	4,14	-0,49
13	Jaminan	K4.1	Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan	3,74	4,11	-0,37
14		K4.2	Karyawan terampil dalam melayani pelanggan	3,69	4,11	-0,43
15		K4.3	Karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan	4,03	4,14	-0,11
16		K4.4	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	3,91	4,26	-0,34
17	Empati	K5.1	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	3,80	4,20	-0,40
18		K5.2	Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan	3,80	4,14	-0,34
19		K5.3	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan	4,00	4,26	-0,26
20		K5.4	Karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan	3,77	4,14	-0,37
Total				3,79	4,15	-0,36

Berdasarkan tabel 4.8 diatas cara menghitung gap kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan diperoleh. Setelah gap atau kesenjangan diketahui maka tahap selanjutnya adalah menyimpulkan. Menurut Mustinaroh (2010), nilai kepuasan positif (>0) maka kualitas pelayanan telah melebihi tingkat kepuasan konsumen. Bila nilai kepuasan sama dengan nol ($=0$) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan konsumen. Nilai Gap

dapat dilihat pada tabel 4.8 diatas. Pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa gap bernilai kurang dari nol (<0) maka menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen. Konsumen masih merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa travel CV Diah Ardiyanti Tour. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh persepsi konsumen saat menikmati pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Walaupun demikian bukan berarti sepenuhnya perusahaan dinilai buruk perusahaan masih bisa memperbaiki jika mengambil poin-poin yang harus di tingkatkan agar menjadi lebih baik maka dari itu dilakukannya pembobotan dengan metode AHP.

4.3.2 Pehitungan Bobot dengan AHP dan *Servqual* Terbobot

A. Nilai Bobot Kriteria

Hasil perbandingan dari hasil kuesioner akan diubah ke matrik perbandingan seperti tabel berikut :

Tabel 4.7 Data perbandingan Berpasangan Kriteria

Kriteria	Bukti Fisik	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati
Bukti Fisik	1,00	2,47	1,44	0,97	0,93
Keandalan	0,40	1,00	1,33	0,82	1,00
Daya Tanggap	0,69	0,75	1,00	0,58	0,74
Jaminan	1,03	1,22	1,72	1,00	1,02
Empati	1,08	1,00	1,35	0,98	1,00
Jumlah	4,21	6,44	6,85	4,35	4,69

Sumber : Hasil Rekapitulasi Lampiran 2

Tabel 4.8 Matrik Perbandingan Berpasangan

Kriteria	Bukti Fisik	Keandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Jumlah	Vektor Bobot Prioritas
Bukti Fisik	$\frac{1,00}{4,12} = 0,24$	$\frac{2,47}{6,44} = 0,38$	$\frac{1,44}{6,85} = 0,21$	$\frac{0,97}{4,35} = 0,22$	$\frac{0,93}{4,69} = 0,20$	1,25	$\frac{1,25}{5,00} = 0,25$
Keandalan	$\frac{0,40}{4,12} = 0,10$	$\frac{1,00}{6,44} = 0,16$	$\frac{1,33}{6,85} = 0,19$	$\frac{0,82}{4,35} = 0,19$	$\frac{1,00}{4,69} = 0,21$	0,85	$\frac{0,85}{5,00} = 0,17$
Daya Tanggap	$\frac{0,69}{4,12} = 0,17$	$\frac{0,75}{6,44} = 0,12$	$\frac{1,00}{6,85} = 0,15$	$\frac{0,58}{4,35} = 0,13$	$\frac{0,74}{4,69} = 0,16$	0,72	$\frac{0,72}{5,00} = 0,14$
Jaminan	$\frac{1,03}{4,12} = 0,25$	$\frac{1,22}{6,44} = 0,19$	$\frac{1,72}{6,85} = 0,25$	$\frac{1,00}{4,35} = 0,23$	$\frac{1,02}{4,69} = 0,22$	1,13	$\frac{1,13}{5,00} = 0,23$

Empati	$\frac{1,08}{4,12} = 0,26$	$\frac{1,00}{6,44} = 0,16$	$\frac{1,35}{6,85} = 0,20$	$\frac{0,98}{4,35} = 0,23$	$\frac{1,00}{4,69} = 0,21$	1,05	$\frac{1,05}{5,00} = 0,21$
Jumlah	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	5,00	1,00

Kemudian dilanjutkan dengan perbandingan rasio konsistensi yang diperoleh dengan melakukan sintesis bobot prioritas antar elemen matrik. Apabila hasil konsistensi hirarki $\leq 0,1$ maka telah memenuhi syarat konsistensi.

- a. Mengalikan nilai-nilai matrik dengan Vektor Bobot Prioritas yang telah didapat pada tabel 4.10

$$\begin{vmatrix} 1,00 & 2,47 & 1,44 & 0,97 & 0,93 \\ 0,40 & 1,00 & 1,33 & 0,82 & 1,00 \\ 0,69 & 0,75 & 1,00 & 0,58 & 0,74 \\ 1,03 & 1,22 & 1,72 & 1,00 & 1,02 \\ 1,08 & 1,00 & 1,35 & 0,98 & 1,00 \end{vmatrix} \times \begin{vmatrix} 0,25 \\ 0,17 \\ 0,14 \\ 0,23 \\ 0,21 \end{vmatrix}$$

$$\begin{vmatrix} (1,00 \times 0,25) & + & (2,47 \times 0,17) & + & (1,44 \times 0,14) & + & (0,97 \times 0,23) & + & (0,93 \times 0,21) & = & 1,29 \\ (0,40 \times 0,25) & + & (1,00 \times 0,17) & + & (1,33 \times 0,14) & + & (0,82 \times 0,23) & + & (1,00 \times 0,21) & = & 0,86 \\ (0,69 \times 0,25) & + & (0,75 \times 0,17) & + & (1,00 \times 0,14) & + & (0,58 \times 0,23) & + & (0,74 \times 0,21) & = & 0,73 \\ (1,03 \times 0,25) & + & (1,22 \times 0,17) & + & (1,72 \times 0,14) & + & (1,00 \times 0,23) & + & (1,02 \times 0,21) & = & 1,15 \\ (1,08 \times 0,25) & + & (1,00 \times 0,17) & + & (1,35 \times 0,14) & + & (0,98 \times 0,23) & + & (1,00 \times 0,21) & = & 1,06 \end{vmatrix}$$

Maka nilai matrik A adalah $\begin{vmatrix} 1,29 \\ 0,86 \\ 0,73 \\ 1,15 \\ 1,06 \end{vmatrix}$

- b. Dari hasil pada masing-masing baris pada matrik A dibagi dengan nilai Vektor Bobot Prioritas untuk penentuan nilai W (Jumlah elemen pada matrik bobot kriteria) :

$$W = \begin{vmatrix} \frac{1,29}{0,25} & \frac{0,86}{0,17} & \frac{0,73}{0,14} & \frac{1,15}{0,23} & \frac{1,06}{0,21} \end{vmatrix}$$

$$W = |5,15 \ 5,06 \ 5,09 \ 5,09 \ 5,09|$$

- c. Nilai rata-rata perhitungan

λ_{maks} = jumlah elemen pada matrik bobot kriteria : N

$$\lambda_{maks} = 5,15 + 5,06 + 5,09 + 5,09 + 5,09 : 5$$

$$\lambda_{\text{maks}} = 5,09$$

d. *Consistency Index (CI)*

$$CI = \frac{\lambda_{\text{maks}} - N}{N - 1}$$

$$CI = \frac{5,09 - 5}{5 - 1}$$

$$CI = 0,02$$

e. *Consistency Ratio (CR)*

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Nilai Indeks Random (RI) pada tabel 2.3 adalah 1,12, karena N=5

$$CR = \frac{0,02}{1,12}$$

$$CR = 0,02$$

Karena $CR < 0,1$ maka pembobotan dianggap konsisten sehingga tidak perlu dilakukan pengambilan data ulang. Untuk menentukan bobot kriteria utama didapatkan dengan membagi nilai *WSM (Weight Sum Model)* dengan jumlah nilai *WSM (Weight Sum Model)*.

Tabel 4. 9 Bobot Kriteria Utama

Kriteria	<i>WSM (Weight Sum Model)</i>	Bobot kriteria utama
Bukti Fisik	5,15	$\frac{5,15}{25,47} = 0,20$
Keandalan	5,06	$\frac{5,06}{25,47} = 0,20$
Daya Tanggap	5,09	$\frac{5,09}{25,47} = 0,20$
Jaminan	5,09	$\frac{5,09}{25,47} = 0,20$
Empati	5,09	$\frac{5,09}{25,47} = 0,20$
Jumlah	25,47	1,00

B. Nilai Bobot Subkriteria Bukti Fisik

Tabel 4.10 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Bukti Fisik

Bukti Fisik	K1.1	K1.2	K1.3	K1.4
K1.1	1,00	3,44	1,95	1,64
K1.2	0,29	1,00	0,74	0,63
K1.3	0,51	1,35	1,00	0,81
K1.4	0,61	1,59	1,23	1,00
Jumlah	2,41	7,38	4,92	4,08

Sumber : Hasil Rekapitulasi Lampiran 2

Tabel 4. 11 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Bukti Fisik

Bukti Fisik	K1.1	K1.2	K1.3	K1.4	Jumlah	Vektor Bobot Prioritas
K1.1	0,41	0,47	0,40	0,40	1,68	0,42
K1.2	0,12	0,14	0,15	0,15	0,56	0,14
K1.3	0,21	0,18	0,20	0,20	0,80	0,20
K1.4	0,25	0,22	0,25	0,25	0,96	0,24
Jumlah	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00

Kemudian dilanjutkan dengan perbandingan rasio konsistensi yang diperoleh dengan melakukan sintesis bobot prioritas antar elemen matrik. Apabila hasil konsistensi hirarki $\leq 0,1$ maka telah memenuhi syarat konsistensi.

- a. Mengalikan nilai-nilai matrik dengan Vektor Bobot Prioritas yang telah didapat pada tabel 4.13

$$\begin{pmatrix} 1,00 & 3,44 & 1,95 & 1,64 \\ 0,29 & 1,00 & 0,74 & 0,63 \\ 0,51 & 1,35 & 1,00 & 0,81 \\ 0,61 & 1,59 & 1,23 & 1,00 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0,32 \\ 0,14 \\ 0,20 \\ 0,24 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 1,69 \\ 0,56 \\ 0,80 \\ 0,97 \end{pmatrix}$$

Maka nilai matrik A adalah $\begin{pmatrix} 1,69 \\ 0,56 \\ 0,80 \\ 0,97 \end{pmatrix}$

- b. Dari hasil pada masing-masing baris pada matrik A dibagi dengan nilai Vektor Bobot Prioritas untuk penentuan nilai W (Jumlah elemen pada matrik bobot kriteria) :

$$W = \begin{vmatrix} 1,69 & 0,56 & 0,80 & 0,97 \\ 0,42 & 0,14 & 0,20 & 0,24 \end{vmatrix}$$

$$W = |4,02 \quad 4,01 \quad 4,01 \quad 4,01|$$

c. Nilai rata-rata perhitungan

λ_{maks} = jumlah elemen pada matrik bobot kriteria : N

$$\lambda_{maks} = 4,02 + 4,01 + 4,01 + 4,01 : 4$$

$$\lambda_{maks} = 4,01$$

d. *Consistency Index* (CI)

$$CI = \frac{\lambda_{maks} - N}{N - 1}$$

$$CI = \frac{4,01 - 4}{4 - 1}$$

$$CI = 0,003$$

e. *Consistency Ratio* (CR)

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Nilai Indeks Random (RI) pada tabel 2.3 adalah 0,90, karena N=4

$$CR = \frac{0,003}{0,90}$$

$$CR = 0,004$$

Karena $CR < 0,1$ maka pembobotan dianggap konsisten sehingga tidak perlu dilakukan pengambilan data ulang. Untuk menentukan bobot subkriteria bukti fisik didapatkan dengan membagi nilai *WSM* (*Weight Sum Model*) dengan jumlah nilai *WSM* (*Weight Sum Model*).

Tabel 4. 12 Bobot Subkriteria Bukti Fisik

Subkriteria Bukti Fisik	<i>WSM</i> (<i>Weight Sum Model</i>)	Bobot Subkriteria
K1.1	4,02	0,25
K1.2	4,01	0,25
K1.3	4,01	0,25
K1.4	4,01	0,25
Jumlah	16,04	1,00

C. Nilai Bobot Subkriteria Keandalan

Tabel 4.13 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Keandalan

Keandalan	K2.1	K2.2	K2.3	K2.4
K2.1	1,00	3,42	1,27	1,73
K2.2	0,29	1,00	0,48	0,57
K2.3	0,79	2,08	1,00	0,68
K2.4	0,58	1,75	1,47	1,00
Jumlah	2,66	8,26	4,22	3,98

Sumber : Hasil Rekapitulasi Lampiran 2

Tabel 4. 14 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Keandalan

Keandalan	K2.1	K2.2	K2.3	K2.4	Jumlah	Vektor Bobot Prioritas
K2.1	0,38	0,41	0,30	0,43	1,53	0,38
K2.2	0,11	0,12	0,11	0,14	0,49	0,12
K2.3	0,30	0,25	0,24	0,17	0,96	0,24
K2.4	0,22	0,21	0,35	0,25	1,03	0,26
Jumlah	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00

Kemudian dilanjutkan dengan perbandingan rasio konsistensi yang diperoleh dengan melakukan sintesis bobot prioritas antar elemen matrik. Apabila hasil konsistensi hirarki $\leq 0,1$ maka telah memenuhi syarat konsistensi.

- a. Mengalikan nilai-nilai matrik dengan Vektor Bobot Prioritas yang telah didapat pada tabel 4.15

$$\begin{vmatrix} 1,00 & 3,42 & 1,27 & 1,73 \\ 0,29 & 1,00 & 0,48 & 0,57 \\ 0,79 & 2,08 & 1,00 & 0,68 \\ 0,58 & 1,75 & 1,47 & 1,00 \end{vmatrix} \times \begin{vmatrix} 0,38 \\ 0,12 \\ 0,24 \\ 0,26 \end{vmatrix} = \begin{vmatrix} 1,55 \\ 0,50 \\ 0,97 \\ 1,04 \end{vmatrix}$$

Maka nilai matrik A adalah $\begin{vmatrix} 1,55 \\ 0,50 \\ 0,97 \\ 1,04 \end{vmatrix}$

- b. Dari hasil pada masing-masing baris pada matrik A dibagi dengan nilai Vektor Bobot Prioritas untuk penentuan nilai W (Jumlah elemen pada matrik bobot kriteria) :

$$W = \begin{vmatrix} 1,55 & 0,50 & 0,97 & 1,04 \\ 0,38 & 0,12 & 0,24 & 0,26 \end{vmatrix}$$

$$W = |4,06 \quad 4,06 \quad 4,05 \quad 4,05|$$

c. Nilai rata-rata perhitungan

λ_{maks} = jumlah elemen pada matrik bobot kriteria : N

$$\lambda_{\text{maks}} = 4,06 + 4,06 + 4,05 + 4,05 : 4$$

$$\lambda_{\text{maks}} = 4,06$$

d. *Consistency Index* (CI)

$$CI = \frac{\lambda_{\text{maks}} - N}{N - 1}$$

$$CI = \frac{4,06 - 4}{4 - 1}$$

$$CI = 0,018$$

e. *Consistency Ratio* (CR)

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Nilai Indeks Random (RI) pada tabel 2.3 adalah 0,90, karena N=4

$$CR = \frac{0,018}{0,90}$$

$$CR = 0,020$$

Karena $CR < 0,1$ maka pembobotan dianggap konsisten sehingga tidak perlu dilakukan pengambilan data ulang. Untuk menentukan bobot subkriteria keandalan didapatkan dengan membagi nilai *WSM* (*Weight Sum Model*) dengan jumlah nilai *WSM* (*Weight Sum Model*).

Tabel 4. 15 Bobot Subkriteria Keandalan

Subkriteria Keandalan	<i>WSM</i> (<i>Weight Sum Model</i>)	Bobot Subkriteria
K2.1	4,06	0,25
K2.2	4,06	0,25
K2.3	4,05	0,25
K2.4	4,05	0,25
Jumlah	16,22	1,00

D. Nilai Bobot Subkriteria Daya Tanggap

Tabel 4. 16 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Daya Tanggap

Daya Tanggap	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4
K3.1	1,00	4,10	1,40	1,13
K3.2	0,24	1,00	1,15	0,91
K3.3	0,71	0,87	1,00	0,77
K3.4	0,88	1,10	1,30	1,00
Jumlah	2,84	7,07	4,85	3,81

Sumber : Hasil Rekapitulasi Lampiran 2

Tabel 4. 17 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Daya Tanggap

Daya Tanggap	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4	Jumlah	Vektor Bobot Prioritas
K3.1	0,35	0,58	0,29	0,30	1,52	0,38
K3.2	0,09	0,14	0,24	0,24	0,70	0,18
K3.3	0,25	0,12	0,21	0,20	0,78	0,20
K3.4	0,31	0,16	0,27	0,26	1,00	0,25
Jumlah	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00

Kemudian dilanjutkan dengan perbandingan rasio konsistensi yang diperoleh dengan melakukan sintesis bobot prioritas antar elemen matrik. Apabila hasil konsistensi hirarki $\leq 0,1$ maka telah memenuhi syarat konsistensi.

- a. Mengalikan nilai-nilai matrik dengan Vektor Bobot Prioritas yang telah didapat pada tabel 4.19

$$\begin{pmatrix} 1,00 & 4,10 & 1,40 & 1,13 \\ 0,24 & 1,00 & 1,15 & 0,91 \\ 0,71 & 0,87 & 1,00 & 0,77 \\ 0,88 & 1,10 & 1,30 & 1,00 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0,38 \\ 0,18 \\ 0,20 \\ 0,25 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 1,16 \\ 0,72 \\ 0,81 \\ 1,03 \end{pmatrix}$$

Maka nilai matrik A adalah $\begin{pmatrix} 1,16 \\ 0,72 \\ 0,81 \\ 1,03 \end{pmatrix}$

- b. Dari hasil pada masing-masing baris pada matrik A dibagi dengan nilai Vektor Bobot Prioritas untuk penentuan nilai W (Jumlah elemen pada matrik bobot kriteria) :

$$W = \begin{vmatrix} 1,16 & 0,72 & 0,81 & 1,03 \\ 0,38 & 0,18 & 0,20 & 0,25 \end{vmatrix}$$

$$W = |4,37 \quad 4,10 \quad 4,15 \quad 4,14|$$

c. Nilai rata-rata perhitungan

λ_{maks} = jumlah elemen pada matrik bobot kriteria : N

$$\lambda_{maks} = 4,37+4,10+4,15+4,14 : 4$$

$$\lambda_{maks} = 4,19$$

d. *Consistency Index* (CI)

$$CI = \frac{\lambda_{maks} - N}{N - 1}$$

$$CI = \frac{4,19 - 4}{4 - 1}$$

$$CI = 0,062$$

e. *Consistency Ratio* (CR)

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Nilai Indeks Random (RI) pada tabel 2.3 adalah 0,90, karena N=4

$$CR = \frac{0,062}{0,90}$$

$$CR = 0,07$$

Karena $CR < 0,1$ maka pembobotan dianggap konsisten sehingga tidak perlu dilakukan pengambilan data ulang. Untuk menentukan bobot subkriteria ketanggapan didapatkan dengan membagi nilai *WSM* (*Weight Sum Model*) dengan jumlah nilai *WSM* (*Weight Sum Model*).

Tabel 4. 18 Bobot Subkriteria Daya Tanggap

Subkriteria Daya Tanggap	<i>WSM</i> (<i>Weight Sum Model</i>)	Bobot Subkriteria
K3.1	4,37	0,26
K3.2	4,10	0,24
K3.3	4,15	0,25
K3.4	4,14	0,25
Jumlah	16,75	1,00

E. Nilai Bobot Subkriteria Jaminan

Tabel 4. 19 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Jaminan

Jaminan	K4.1	K4.2	K4.3	K4.4
K4.1	1,00	3,41	1,02	1,48
K4.2	0,29	1,00	0,72	0,90
K4.3	0,98	1,39	1,00	0,84
K4.4	0,68	1,11	1,19	1,00
Jumlah	2,95	6,91	3,93	4,22

Sumber : Hasil Rekapitulasi Lampiran 2

Tabel 4. 20 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Jaminan

Jaminan	K4.1	K4.2	K4.3	K4.4	Jumlah	Vektor Bobot Prioritas
K4.1	0,34	0,49	0,26	0,35	1,44	0,36
K4.2	0,10	0,14	0,18	0,21	0,64	0,16
K4.3	0,33	0,20	0,25	0,20	0,99	0,25
K4.4	0,23	0,16	0,30	0,24	0,93	0,23
Jumlah	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00

Kemudian dilanjutkan dengan perbandingan rasio konsistensi yang diperoleh dengan melakukan sintesis bobot prioritas antar elemen matrik. Apabila hasil konsistensi hirarki $\leq 0,1$ maka telah memenuhi syarat konsistensi.

- a. Mengalikan nilai-nilai matrik dengan Vektor Bobot Prioritas yang telah didapat pada tabel 4.22

$$\begin{pmatrix} 1,00 & 3,41 & 1,02 & 1,48 \\ 0,29 & 1,00 & 0,72 & 0,90 \\ 0,98 & 1,39 & 1,00 & 0,84 \\ 0,68 & 1,11 & 1,19 & 1,00 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0,36 \\ 0,16 \\ 0,25 \\ 0,23 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 1,50 \\ 0,65 \\ 1,02 \\ 0,95 \end{pmatrix}$$

Maka nilai matrik A adalah $\begin{pmatrix} 1,50 \\ 0,65 \\ 1,02 \\ 0,95 \end{pmatrix}$

- b. Dari hasil pada masing-masing baris pada matrik A dibagi dengan nilai Vektor Bobot Prioritas untuk penentuan nilai W (Jumlah elemen pada matrik bobot kriteria) :

$$W = \begin{vmatrix} 1,50 & 0,65 & 1,02 & 0,95 \\ 0,36 & 0,16 & 0,25 & 0,23 \end{vmatrix}$$

$$W = |4,17 \quad 4,08 \quad 4,13 \quad 4,08|$$

c. Nilai rata-rata perhitungan

λ_{maks} = jumlah elemen pada matrik bobot kriteria : N

$$\lambda_{\text{maks}} = 4,17 + 4,08 + 4,13 + 4,08 : 4$$

$$\lambda_{\text{maks}} = 4,11$$

d. *Consistency Index* (CI)

$$CI = \frac{\lambda_{\text{maks}} - N}{N - 1}$$

$$CI = \frac{4,11 - 4}{4 - 1}$$

$$CI = 0,037$$

e. *Consistency Ratio* (CR)

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Nilai Indeks Random (RI) pada tabel 2.3 adalah 0,90, karena N=4

$$CR = \frac{0,037}{0,90}$$

$$CR = 0,041$$

Karena $CR < 0,1$ maka pembobotan dianggap konsisten sehingga tidak perlu dilakukan pengambilan data ulang. Untuk menentukan bobot subkriteria jaminan didapatkan dengan membagi nilai *WSM* (*Weight Sum Model*) dengan jumlah nilai *WSM* (*Weight Sum Model*).

Tabel 4. 21 Bobot Subkriteria Jaminan

Subkriteria Jaminan	<i>WSM</i> (<i>Weight Sum Model</i>)	Bobot Subkriteria
K4.1	4,17	0,25
K4.2	4,08	0,25
K4.3	4,13	0,25
K4.4	4,08	0,26
Jumlah	16,45	1,00

F. Nilai Bobot Subkriteria Empati

Tabel 4. 22 Data perbandingan Berpasangan Subkriteria Empati

Empati	K5.1	K5.2	K5.3	K5.4
K5.1	1,00	1,87	1,00	0,77
K5.2	0,53	1,00	0,88	0,95
K5.3	1,00	1,14	1,00	0,97
K5.4	1,30	1,05	1,03	1,00
Jumlah	3,83	5,06	3,91	3,69

Sumber : Hasil Rekapitulasi Lampiran 2

Tabel 4. 23 Matrik Perbandingan Berpasangan Subkriteria Empati

Empati	K5.1	K5.2	K5.3	K5.4	Jumlah	Vektor Bobot Prioritas
K5.1	0,26	0,37	0,26	0,21	1,09	0,27
K5.2	0,14	0,20	0,23	0,26	0,82	0,20
K5.3	0,26	0,22	0,26	0,26	1,00	0,25
K5.4	0,34	0,21	0,26	0,27	1,08	0,27
Jumlah	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00

Kemudian dilanjutkan dengan perbandingan rasio konsistensi yang diperoleh dengan melakukan sintesis bobot prioritas antar elemen matrik. Apabila hasil konsistensi hirarki $\leq 0,1$ maka telah memenuhi syarat konsistensi.

- a. Mengalikan nilai-nilai matrik dengan Vektor Bobot Prioritas yang telah didapat pada tabel 4.24

$$\begin{vmatrix} 1,00 & 1,87 & 1,00 & 0,77 \\ 0,53 & 1,00 & 0,88 & 0,95 \\ 1,00 & 1,14 & 1,00 & 0,97 \\ 1,30 & 1,05 & 1,03 & 1,00 \end{vmatrix} \times \begin{vmatrix} 0,27 \\ 0,20 \\ 0,25 \\ 0,27 \end{vmatrix} = \begin{vmatrix} 1,12 \\ 0,83 \\ 1,02 \\ 1,10 \end{vmatrix}$$

Maka nilai matrik A adalah $\begin{vmatrix} 1,12 \\ 0,83 \\ 1,02 \\ 1,10 \end{vmatrix}$

- b. Dari hasil pada masing-masing baris pada matrik A dibagi dengan nilai Vektor Bobot Prioritas untuk penentuan nilai W (Jumlah elemen pada matrik bobot kriteria) :

$$W = \begin{vmatrix} \frac{1,12}{0,27} & \frac{0,83}{0,20} & \frac{1,02}{0,25} & \frac{1,10}{0,27} \end{vmatrix}$$

$$W = |4,08 \quad 4,05 \quad 4,06 \quad 4,07|$$

c. Nilai rata-rata perhitungan

λ_{maks} = jumlah elemen pada matrik bobot kriteria : N

$$\lambda_{maks} = 4,08 + 4,05 + 4,06 + 4,07 : 4$$

$$\lambda_{maks} = 4,06$$

d. *Consistency Index* (CI)

$$CI = \frac{\lambda_{maks} - N}{N - 1}$$

$$CI = \frac{4,06 - 4}{4 - 1}$$

$$CI = 0,021$$

e. *Consistency Ratio* (CR)

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

Nilai Indeks Random (RI) pada tabel 2.3 adalah 0,90, karena N=4

$$CR = \frac{0,021}{0,90}$$

$$CR = 0,024$$

Karena $CR < 0,1$ maka pembobotan dianggap konsisten sehingga tidak perlu dilakukan pengambilan data ulang. Untuk menentukan bobot subkriteria empati didapatkan dengan membagi nilai *WSM (Weight Sum Model)* dengan jumlah nilai *WSM (Weight Sum Model)*.

Tabel 4. 24 Bobot Subkriteria empati

Subkriteria Empati	<i>WSM (Weight Sum Model)</i>	Bobot Subkriteria
K1.1	4,08	0,25
K1.2	4,05	0,25
K1.3	4,06	0,25
K1.4	4,07	0,25
Jumlah	16,26	1,00

G. Menentukan Nilai Bobot Akhir Kriteria

Setelah melalui tahap-tahap di atas maka langkah selanjutnya mencari bobot akhir. Untuk mendapatkan nilai akhir bobot kriteria adalah dengan mengalikan kolom nilai bobot kriteria utama dengan nilai pada kolom bobot sub kriteria. Hasil perkalian akan menjadi nilai pada kolom bobot akhir kriteria, untuk kolom bobot sub kriteria yang tidak memiliki nilai maka tidak perlu dimasukkan kedalam perhitungan nilainya. Berikut Tabel bobot akhir untuk masing-masing kriteria :

Tabel 4. 25 Nilai Bobot Akhir Kriteria

No	Kriteria	Kode	Bobot Kriteria Utama	Bobot Sub Kriteria	Bobot Akhir Kriteria
1	Bukti Fisik	K1.1	0,20	0,25	0,050
2		K1.2	0,20	0,25	0,050
3		K1.3	0,20	0,25	0,050
4		K1.4	0,20	0,25	0,050
5	Keandalan	K2.1	0,20	0,25	0,050
6		K2.2	0,20	0,25	0,050
7		K2.3	0,20	0,25	0,050
8		K2.4	0,20	0,25	0,050
9	Daya Tanggap	K3.1	0,20	0,26	0,052
10		K3.2	0,20	0,24	0,048
11		K3.3	0,20	0,25	0,050
12		K3.4	0,20	0,25	0,050
13	Jaminan	K4.1	0,20	0,25	0,050
14		K4.2	0,20	0,25	0,050
15		K4.3	0,20	0,25	0,050
16		K4.4	0,20	0,26	0,052
17	Empati	K5.1	0,20	0,25	0,050
18		K5.2	0,20	0,25	0,050
19		K5.3	0,20	0,25	0,050
20		K5.4	0,20	0,25	0,050
Jumlah Total					1,000

Jika jumlah total bobot akhir kriteria adalah 1, maka perhitungan bobot akhir kriteria tidak mengalami kesalahan data. Bobot akhir kriteria digunakan sebagai

input dalam menentukan nilai *servqual* terbobot. Kemudian nilai-nilai tersebut yang bisa untuk memilah dan memprioritaskan bagian yang perlu diperbaiki terlebih dahulu.

H. Perhitungan Nilai *Servqual* Terbobot

Nilai *Servqual* ini merupakan gap yang diperoleh dari perbedaan persepsi responden tentang kualitas pelayanan yang mereka terima dengan harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang ada kemudian dikalikan dengan bobot akhir sehingga mendapatkan nilai *servqual* terbobot dan menghasilkan ranking kepuasan. Ranking kepuasan yang paling besar terlebih dahulu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut tabel hasil perhitungan nilai *servqual* terbobot.

Tabel 4. 26 Hasil Perhitungan Nilai *Servqual* Terbobot

No	Kriteria	Kode	Bobot Kriteria Utama	Bobot Sub Kriteria	Bobot Akhir Kriteria	<i>Servqual</i>	<i>Servqual</i> Terbobot	Percent GAP	Rangking Kepuasan
1	Bukti Fisik	K1.1	0,20	0,25	0,050	0,03	0,0015	0%	1
2		K1.2	0,20	0,25	0,050	-0,4	-0,02	6%	12
3		K1.3	0,20	0,25	0,050	-0,46	-0,023	6%	16
4		K1.4	0,20	0,25	0,050	-0,37	-0,0185	5%	9
5	Keandalan	K2.1	0,20	0,25	0,050	-0,29	-0,0145	4%	6
6		K2.2	0,20	0,25	0,050	-0,46	-0,023	7%	17
7		K2.3	0,20	0,25	0,050	-0,43	-0,0215	6%	14
8		K2.4	0,20	0,25	0,050	-0,26	-0,013	4%	3
9	Daya Tanggap	K3.1	0,20	0,26	0,052	-0,26	-0,01352	4%	5
10		K3.2	0,20	0,24	0,048	-0,51	-0,02448	7%	18
11		K3.3	0,20	0,25	0,050	-0,63	-0,0315	9%	20
12		K3.4	0,20	0,25	0,050	-0,49	-0,0245	7%	19
13	Jaminan	K4.1	0,20	0,25	0,050	-0,37	-0,0185	5%	9
14		K4.2	0,20	0,25	0,050	-0,43	-0,0215	6%	14
15		K4.3	0,20	0,25	0,050	-0,11	-0,0055	2%	2
16		K4.4	0,20	0,26	0,052	-0,34	-0,01768	5%	8
17	Empati	K5.1	0,20	0,25	0,050	-0,4	-0,02	6%	12
18		K5.2	0,20	0,25	0,050	-0,34	-0,017	5%	7
19		K5.3	0,20	0,25	0,050	-0,26	-0,013	4%	3

20		K5.4	0,20	0,25	0,050	-0,37	-0,0185	5%	9
Jumlah Total					1,000		-0,3576	100%	

4.4 Analisa

Berdasarkan dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka didapat gambaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode Servqual dan AHP di CV Diah Ardiyanti Tour, yaitu sebagai berikut :

4.4.1 Analisa *Servqual*

Berdasarkan tabel 4.7 nilai rata-rata persepsi untuk setiap kriteria mulai dari yang terkecil yaitu perusahaan memiliki kantor yang bersih dengan nilai 3,51 dengan nilai rata-rata terbesar yaitu perusahaan memiliki kendaraan yang memadai dengan nilai 4,17. Sedangkan berdasarkan tabel 4.7 rata-rata nilai harapan tiap kriteria dimulai dari yang terkecil, yaitu perusahaan memiliki ruang kantor yang bersih dengan nilai 3,90 dan yang terbesar yaitu karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat dengan nilai 4,37. Karena nilai terkecil antara Persepsi dan harapan yaitu jatuh pada objek yang sama, maka dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kriteria konsumen dinilai tepat.

4.4.2 Analisa Gap *Servqual*

Gap kesenjangan diperoleh dari selisih nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan. Setelah gap atau kesenjangan diketahui maka tahap selanjutnya adalah menyimpulkan. Dari Nilai Gap dapat dilihat pada tabel 4.7 Nilai total rata-rata persepsi 3,79 dan nilai rata-rata total harapan 4,15. Hal ini menunjukkan bahwa gap antara persepsi dan harapan masih ada beberapa poin yang memiliki kesenjangan yang perlu di perbaiki, untuk menentukan kriteria mana yang perlu dilakukan perbaikan maka nilai gap tersebut diolah dengan metode AHP sehingga akan diperoleh poin-poin yang diprioritaskan terlebih dahulu.

4.4.3 Analisa Matrik Bobot AHP

Bahwa pada tahapan pertama yaitu matrik kriteria utama yang mana matrik tersebut terdiri dari 5 dimensi servqual yaitu buktifisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) setelah melalui tahapan dari pengolahan AHP maka diperoleh bobot kriteria dan sub kriteria. Bobot kriteria utama memiliki nilai 0,20. Kemudian masing-masing bobot kriteria utama dikalikan dengan bobot masing-masing sub kriteria sehingga menghasilkan nilai bobot akhir kriteria. Bobot akhir kriteria digunakan sebagai *input* dalam menentukan nilai *servqual* terbobot. Kemudian nilai-nilai tersebut yang bisa untuk memilah dan memprioritaskan bagian yang perlu diperbaiki terlebih dahulu.

4.5 Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan

Setelah semua data servqual dan bobot diperoleh nilai servqual terbobot seperti pada table 4.27. Dari perhitungan yang telah dilakukan tersebut maka dapat diketahui kriteria mana saja yang perlu terlebih dahulu ditingkatkan agar pelayanan yang diterima oleh pelanggan sesuai atau mendekati dengan harapan pelanggan. Hasil perhitungan servqual terbobot terdapat nilai nilai yang negatif maka dari itu yang diutamakan memperbaiki kriteria yang memiliki hasil nilai negatif dengan selisih paling jauh terlebih dahulu. Kriteria yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah:

1. Dari kriteria Bukti fisik (*Tangible*) dapat dilihat bahwa nilai kriteria yang memiliki nilai negatif paling tinggi yaitu pada kriteria Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan profesional (K1.3) dengan nilai servqual terbobotnya -0,023, yang memiliki *percent GAP* sebesar 6%.
2. Dari kriteria Keandalan (*Reliability*) dapat dilihat bahwa nilai kriteria yang memiliki nilai negatif paling tinggi yaitu pada kriteria Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya (K2.2) dengan nilai servqual terbobotnya -0,023, yang memiliki *percent GAP* sebesar 7%.
3. Dari kriteria Daya tanggap (*Responsiveness*) dapat dilihat bahwa nilai kriteria yang memiliki nilai negatif paling tinggi yaitu pada kriteria

Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien (K3.3) dengan nilai servqual terbobotnya -0,0315, yang memiliki *percent GAP* sebesar 9%.

4. Dari kriteria Jaminan (*Assurance*) dapat dilihat bahwa nilai kriteria yang memiliki nilai negatif paling tinggi yaitu pada kriteria Karyawan terampil dalam melayani pelanggan (K4.2) dengan nilai servqual terbobotnya -0,0215, yang memiliki *percent GAP* sebesar 6%.
5. Dari kriteria Empati (*Emphaty*) dapat dilihat bahwa nilai kriteria yang memiliki nilai negatif paling tinggi yaitu pada kriteria Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan (K5.1) dengan nilai servqual terbobotnya -0,02, yang memiliki *percent GAP* sebesar 6%.

4.6 Rekomendasi

Dari hasil yang telah disebutkan, maka sebaiknya perusahaan melakukan perbaikan dengan urutan sebagai berikut :

1. Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien dengan bobot prioritas sebesar 0,315. Perusahaan bisa melakukan dengan cara diadakannya persiapan seperti membuat catatan apa saja jenis yang sebagian besar sering dieluhkan oleh pelanggan sehingga karyawan dapat merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien.
2. Karyawan memberikan layanan tepat pada waktunya dengan bobot prioritas sebesar 0,023. Perusahaan bisa melakukan perbaikan dengan cara pelatihan terlebih dahulu atau rapat serius sebelum melakukan perjalanan travel sehingga saat sudah terkonsep dengan baik maka jika terjadi suatu masalah karyawan siap dan dapat diandalkan oleh pelanggan.
3. Karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan profesional dengan bobot prioritas sebesar 0,023. Perusahaan bisa melakukan perbaikan dengan cara memberikan SOP dalam berpakaian agar karyawan dapat terlihat profesional sehingga pelanggan dapat merasa nyaman jika berhadapan dengan karyawan.

4. Karyawan terampil dalam melayani pelanggan dengan bobot prioritas sebesar 0,0215. Perusahaan dapat melakukan perbaikan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga karyawan dapat melayani pelanggan dengan terampil.
5. Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan dengan nilai bobot prioritas sebesar 0,020. Perusahaan dapat melakukan perbaikan dengan cara memeberikan pengarahan kepada karyawan agar karyawan bisa berperilaku yang baik.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di CV Diah Ardiyanti Tour dalam penilaian pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode servqual dan AHP dapat dilihat sebagai berikut :

1. CV Diah Ardiyanti Tour memiliki 20 atribut yang menjadi tolak ukur pelayanan pelanggan. Atribut tersebut dikelompokkan menjadi 5 dimensi yaitu bukti fisik terdapat 4 atribut, keandalan terdapat 4 atribut, daya tanggap terdapat 4 atribut, jaminan terdapat 4 atribut, dan empati terdapat 4 atribut.
2. CV Diah Ardiyanti Tour memiliki kinerja yang belum memuaskan, hal ini dapat diketahui dari 5 dimensi yang diukur yang menghasilkan nilai kesenjangan negatif dimana rata-rata gap tertinggi adalah pada dimensi daya tanggap sebesar -0,63 sedangkan rata-rata gap terendah adalah pada dimensi bukti fisik sebesar 0,03.
3. Dari perhitungan AHP didapatkan urutan prioritas perbaikan yang pertama yaitu respon karyawan terhadap permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien; kedua yaitu layanan karyawan yang tepat pada waktunya; ketiga yaitu penampilan karyawan rapi dan profesional; keempat yaitu keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan; dan kelima yaitu permintaan maaf karyawan saat terjadi kesalahan.

5.2 Saran

Dalam penelitian ini ada beberapa saran yang dapat diberikan pada pihak perusahaan CV Diah Ardiyanti Tour antara lain :

1. Pihak manajemen untuk meningkatkan kepedulian kepada pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan jasa CV Diah Ardiyanti Tour dengan cara selalu berkomunikasi baik dengan pelanggan.
2. Pihak manajemen untuk meningkatkan kenyamanan konsumen maka perusahaan melakukan komunikasi yang baik dengan konsumen, memilih

3. akomodasi yang baik seperti hotel dan bus, tepat waktu dalam jadwal, memiliki rute jadwal perjalanan yang nyaman dan menyenangkan.
4. Pihak manajemen untuk selalu menjaga kepuasan pelanggan secara terus menerus dengan cara merekap sistem kerja yang solid dan konsisten agar kepuasan tetap terjaga.



DAFTAR PUSTAKA

- Devina, L., & Aritonang, K. (2013). Model Integrasi Metode Zone o Tolerance, Kano dan Lean Six Sigma untuk mengoptimalkan kualitas layanan online shop. *Magister Teknik Industri, Program Pasca Sarjana, Universitas Katolik Parahyangan*.
- Dewi, S. K. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Zone Of Tolerance. *Jurnal Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Didik Eko Cahyono, H. C. W. (2016). Penilaian Teknologi Menggunakan Analytical Hierarchy Process Dan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 122–129.
- Elim, Y. V., S, R. M., & Hadiyat, M. A. (2012). Analisis dan Perbaikan Kualitas Layanan pada Tx Sudirman Kupang Nusa Tenggara Timur Dengan Menggunakan Metode Zona Toleransi dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 1 No. 1*.
- Izawanto, S. (2013). Analisis Peningkatan Kualitas Jasa Konsulta Arsitek Dengan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance (Studi Kasus PT. Dinamika Artistika 75 Bandung) . *Jurnal Teknik Universitas Widyatama*.
- Nuha, I. U. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance Dan Kano Dalam Upaya Peningkatan Layanan Jasa Penginapan. *Jurnal Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*.
- Santosa, K. A., Santoso, E., & Wijoyo, S. H. (2018). Implementasi Metode Analytic Hierarchy Process untuk Penentuan Prioritas Kategori Berita (Studi Kasus: LYT Media). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya*, 2(11).
- Sugiyono, A (2006). Penerapan Metode Quality Function Deployment Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa di Unissula Semarang. *Doctoral Dissertation Universitas Gadjah Mada*.
- Yanthi, E. R., Basith, A., & Munandar, J. M. (2018). Analisis Kontribusi Komponen Teknologi pada Perusahaan Jasa Kereta Api Barang dengan

Pendekatan Model Teknometrik. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 17(3), 197–215. <https://doi.org/10.12695/jmt.2018.17.3.3>

