

Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi Kasus: AHASS Padat Karya)

Dita Anggraeni¹, Suwardi Gunawan², M. Imron Mustajib³

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Universitas Mulawarman, Jalan Sambaliung No. 9 Kampus Gunung Kelua, Samarinda

³Program Studi Teknik Mesin, Univeristas Trunojoyo Madura, Jl. Raya Telang, Kamal, Bangkalan, Madura

e-mail: ^{*1}ditaanggraeni@gmail.com,

²gunawansuwardi@gmail.com, ³imronmustajib@trunojoyo.ac.id

(artikel diterima: 04-02-2025, artikel disetujui: 21-03-2025)

Abstrak

Perkembangan bengkel *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS) di Indonesia tidak terlepas dari beberapa permasalahan yang terjadi. Salah satu permasalahan yang sering terjadi yaitu kurangnya kinerja operasional bengkel AHASS. Oleh karena itu bengkel AHASS Padat Karya harus lebih memperhatikan kualitas layanannya dengan cara mengetahui dan mengevaluasi penyebab gap, serta melakukan perbaikan kualitas pelayanan jasa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan pada kualitas pelayanan jasa AHASS Padat Karya dengan menggunakan metode *service quality*, yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kualitas pelayanan AHASS Padat Karya dinilai cukup baik meskipun rata-rata ekspektasi lebih besar daripada rata-rata persepsi. Kualitas layanan AHASS Padat Karya masih perlu perbaikan karena gap antara persepsi dan ekspektasi setiap dimensi adalah sebesar -0,675. Berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) nilai persepsi dan ekspektasi rendah berada pada kuadran III, maka usulan perbaikan atribut yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut, sebaiknya pimpinan memberitahu atau menegur karyawan jika terdapat karyawan yang menggunakan pakaian tidak rapi dan sopan, membersihkan kamar mandi agar pelanggan dapat menggunakan kamar mandi dengan nyaman, mengubah tampilan bengkel agar terlihat luas dan rapi, menyediakan akses internet agar pelanggan tidak bosan saat menunggu, memperhatikan kebersihan dan memperbaiki ruang tunggu untuk pelanggan, dan melakukan *refill* jika terdapat tempat air minuman dan permen yang kosong.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Jasa, *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

Abstract

The expansion of *Astra Honda Authorized Service Station* (AHASS) workshops in Indonesia cannot be isolated from some issues that occur. One of the issues that can be often seen is the termination of AHASS workshop activities. For that reason, AHASS Padat Karya workshops need to pay more attention to the quality of their services by establishing and spreading the causes of the gap, and improving the service quality. Therefore, this study suggests recommendations in order to improve the quality of AHASS Padat Karya service with the approach of service quality, i.e., *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. AHASS Padat Karya service quality level is fairly high considering that the average expectation is greater than the average perception. AHASS Padat Karya service is still not good enough in quality since the gap between perception and expectation of all dimensions is -0.675. Based on the *Importance Performance Analysis* (IPA) diagram, the low perception and expectation values are located in quadrant III, thus, the recommended improvement to attributes in quadrant III are as follows, the leader has to tell or scold employees if there are employees who look untidy and impolitely dressed, clean the toilet so that customers can use the toilet in a comfortable way, makeover the appearance of the workshop so that the workshop appears spacious and clean, provide access to the internet so that customers will not be bored waiting, cleanliness and repair the waiting area for customers and fill if there are empty candy and water containers.

Keywords: *Service Quality*, *Service*, *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. PENDAHULUAN

PT. Astra Honda Motor merupakan salah satu perusahaan terbesar di Indonesia yang memiliki produk dengan merk Honda. Sampai saat ini penjualan kendaraan Honda masih menduduki peringkat pertama pada penjualan motor domestik. Oleh karena itu, untuk mengatasi permintaan pasar yang semakin tinggi, maka PT. Astra Honda Motor membuka cabang *main dealer* yang dinamakan *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* sebanyak 5.539 bengkel dan *dealer* di seluruh Indonesia. Dengan demikian, pelanggan dan pengguna Honda akan merasa mudah jika ingin membeli dan melakukan perawatan kendaraan Honda.

Pesatnya perkembangan bengkel AHASS di Indonesia tidak terlepas dari beberapa permasalahan yang terjadi. Salah satu permasalahan yang terjadi pada umumnya adalah kurangnya kinerja operasional bengkel AHASS. Permasalahan yang terdapat pada AHASS Padat Karya yaitu kurangnya memperhatikan kenyamanan pelanggan seperti kebersihan tempat dan tempat tunggu yang kurang memadai, sehingga dapat menyebabkan kualitas menurun, pengunjung bengkel mengalami penurunan, dan bengkel AHASS Padat Karya kalah bersaing dengan bengkel AHASS lainnya yang ada di Samarinda. Oleh karena itu, bengkel AHASS Padat Karya perlu untuk secara aktif mengawasi, dan mengevaluasi kualitas kinerja dan berkomitmen terhadap perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu dilakukan pengukuran pelayanan dengan *service quality* memungkinkan bengkel AHASS Padat Karya mendapat gambaran menyeluruh atas kinerjanya agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan visi misi Astra Honda Motor. Konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*) (Chandra, 2020). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan di AHASS Padat Karya dan mengetahui usulan perbaikan yang perlu diberikan untuk memperbaiki pelayanan di bengkel AHASS Padat Karya.

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode *service quality* yaitu pada sistem informasi akademik perguruan tinggi (Buditjahjanto, 2020), Prodi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana (Falmon, 2020), dan penyelenggaraan pendidikan di Institut Sains & Teknologi Akprind Yogyakarta menggunakan metode *fuzzy service quality* (Jatipaningrum & Koa, 2022).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan bengkel AHASS Padat Karya. Penelitian ini melalui 4 tahapan yang dimulai dari tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data dan tahap analisis.

2.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari beberapa langkah yaitu studi pendahuluan, identifikasi masalah, penetapan tujuan penelitian dan batasan masalah. Studi pendahuluan dilakukan dengan studi literatur mengenai kualitas layanan, metode *servqual* dan *Important Performance Analysis (IPA)*. Pada penelitian ini masalah yang diidentifikasi terkait dengan kualitas layanan AHASS Padat Karya. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan perhitungan kualitas layanan dan memberika usulan perbaikan untuk AHASS Padat Karya. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu fokus dalam membahas mengenai persepsi dan ekspektasi pelanggan di AHASS Padat Karya yang telah melakukan servis minimal satu kali.

2.2 Tahap Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya tanpa perantara. Data primer didapatkan melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Data primer pada penelitian ini yaitu persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan AHASS Padat Karya. Data sekunder merupakan data yang didapatkan tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder pada penelitian ini yaitu gambaran umum AHASS Padat Karya, struktur organisasi, data pelanggan, dan penelitian terdahulu.

2.3 Tahap Pengolahan Data

Berdasarkan data yang dikumpulkan maka tahap selanjutnya adalah tahap pengolahan data yang dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
Setelah didapatkan data-data primer yang diperlukan maka selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas.
 - a. Uji Validitas
Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan dari sebuah kuesioner. Agar mengetahui kuesioner telah valid atau tidak, maka dilakukan perbandingan antara r tabel dengan r hitung. Jika r hitung $>$ r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan valid, dan jika r hitung $<$ r tabel maka kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.
 - b. Uji Reliabilitas
Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai dari *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$.
2. Menghitung gap *servqual*
Ditentukan besar gap dari tiap atribut yang diajukan dengan menghitung selisih dari rata-rata ekspektasi pelanggan dikurangi rata-rata persepsi pelanggan per dimensi dan juga secara keseluruhan.
3. Penentuan atribut yang diprioritaskan
Berdasarkan nilai ekspektasi dan persepsi tiap atribut yang ada pada *servqual*, maka ditentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan menggunakan metode IPA dan berdasarkan atribut yang memiliki nilai signifikan. Hal ini dilakukan agar lebih mudah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

2.4 Tahap Analisis

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil yang diperoleh dari penyelesaian masalah menggunakan metode *servqual* dan IPA. Berdasarkan hasil data tersebut maka akan didapat kondisi pelayanan jasa di AHASS Padat Karya saat ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Penyebaran kuesioner *sampling* dilakukan pada tanggal 23 April 2024 hingga 29 Mei 2024. Pengambilan sampel sebanyak 100 orang dilakukan berdasarkan hasil dari perhitungan ukuran penyebaran sampel yang telah dilakukan. Dilakukan pengujian untuk mengetahui tingkat validitas setiap atribut menggunakan SPSS. Adapun kriteria pengujiannya adalah apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka atribut dinyatakan valid, sedangkan jika sebaliknya maka atribut dinyatakan tidak valid. Pada pengujian ini digunakan taraf signifikansi 1% dengan jumlah sampel yaitu 100, maka nilai r_{tabel} adalah sebesar 0,2565. Adapun hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing pernyataan memiliki r hitung $>$ r tabel, dengan demikian setiap pernyataan tersebut dinyatakan valid. Oleh karena itu, kuesioner dapat dikatakan mampu mengukur dan memperoleh data yang tepat pada penelitian.

Tabel 1. Hasil uji validitas pelanggan

Dimensi <i>Servqual</i>	No.	Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan	Nilai R_{tabel}	Nilai R_{hasil} Persepsi	Nilai R_{hasil} Ekspektasi	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1	AHASS menggunakan peralatan yang terbaru	0,2565	0,688	0,536	<i>Valid</i>
	2	Fasilitas di bengkel tertata dengan baik	0,2565	0,782	0,554	<i>Valid</i>
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3	Pegawai AHASS berpakaian dengan rapi	0,2565	0,790	0,705	<i>Valid</i>
	4	Memiliki kamar mandi yang bersih dan nyaman	0,2565	0,864	0,603	<i>Valid</i>

Tabel 1. Hasil uji validitas pelanggan (lanjutan)

Dimensi <i>Servqual</i>	No.	Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan	Nilai R_{tabel}	Nilai R_{hasil} Persepsi	Nilai R_{hasil} Ekspektasi	Keterangan
	5	Tampilan fasilitas bengkel AHASS bagus	0,2565	0,886	0,707	<i>Valid</i>
	6	Memiliki fasilitas akses internet	0,2565	0,853	0,684	<i>Valid</i>
	7	Memiliki tempat parkir yang layak dan memadai	0,2565	0,757	0,642	<i>Valid</i>
<i>Reliability</i> (Keandalan)	8	Karyawan AHASS menyelesaikan servis tepat waktu	0,2565	0,542	0,607	<i>Valid</i>
	9	Karyawan AHASS menanggapi keluhan pelanggan dengan baik	0,2565	0,459	0,514	<i>Valid</i>
	10	Karyawan AHASS memberitahu permasalahan pada motor pelanggan	0,2565	0,708	0,716	<i>Valid</i>
	11	Karyawan AHASS memberitahu biaya servis pada motor pelanggan	0,2565	0,768	0,720	<i>Valid</i>
	12	AHASS memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	0,2565	0,684	0,779	<i>Valid</i>
	13	AHASS menyimpan data servis pelanggan	0,2565	0,753	0,645	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	14	Karyawan AHASS memberitahu pelanggan kapan servis akan dilakukan	0,2565	0,795	0,761	<i>Valid</i>
	15	Karyawan AHASS menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat	0,2565	0,868	0,842	<i>Valid</i>
	16	Karyawan AHASS mau melayani sesuai permintaan pelanggan dengan baik	0,2565	0,834	0,771	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	17	Karyawan bengkel AHASS berpengalaman dalam melakukan servis kendaraan	0,2565	0,764	0,687	<i>Valid</i>
	18	Pelanggan merasa nyaman saat berada di bengkel AHASS	0,2565	0,830	0,777	<i>Valid</i>
	19	Karyawan bengkel AHASS berperilaku sopan	0,2565	0,822	0,635	<i>Valid</i>
<i>Empathy</i> (Empati)	20	Bengkel AHASS menyediakan makanan dan minuman untuk pelanggan	0,2565	0,888	0,816	<i>Valid</i>
	21	Karyawan bengkel AHASS memberitahu pelanggan letak toilet dan ruang tunggu	0,2565	0,926	0,896	<i>Valid</i>
	22	Karyawan bengkel AHASS memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti	0,2565	0,850	0,700	<i>Valid</i>

3.2 Uji Reliabilitas

Pernyataan yang dinyatakan valid selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk melihat konsistensi jawaban dari setiap pernyataan yang diperoleh responden. Adapun reliabilitas dari hasil penelitian tersebut disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil uji reliabilitas

Kuesioner	Cronbach's Alpha Persepsi	Cronbach's Alpha Ekspektasi	Standar Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Tangibles (Bukti Fisik)	0,999	0,751	0,6	7	Reliabel
Reliability (Keandalan)	0,734	0,744	0,6	6	Reliabel
Responsiveness (Daya Tanggap)	0,772	0,697	0,6	3	Reliabel
Assurance (Jaminan)	0,713	0,484	0,6	3	Reliabel
Empathy (Empati)	0,865	0,728	0,6	3	Reliabel

3.3 Rekapitulasi Dimensi Penelitian

Responden mengisi profil, pada awal kuesioner, sebelum melakukan penilaian terhadap kualitas layanan pada AHASS. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 100 orang. Berikut disajikan data mengenai profil responden yang telah mengisi kuesioner pada Tabel 3.

Tabel 3. Profil responden

No.	Pertanyaan	Opsi	Jumlah (Persentase)
1.	Jenis Kelamin	Perempuan	37
		Laki-laki	63
		Jumlah	100
2.	Usia	≤ 20 tahun	16
		21 – 30 tahun	32
		31 – 40 tahun	21
		≥ 41 tahun	21
		Jumlah	100
3.	Pekerjaan	Wiraswasta	10
		Pegawai swasta	30
		Pegawai negeri	10
		Mahasiswa	14
		Lain-lain	36
		Jumlah	100

3.4 Perhitungan Nilai Service Quality

Setelah selesai melakukan perhitungan, untuk mencari skor persepsi dan ekspektasi, maka langkah selanjutnya ialah mengitung gap di antara hasil perhitungan variabel persepsi dan ekspektasi. Berikut contoh perhitungan nilai gap untuk pertanyaan atribut 1 dari hasil rekapitulasi data 100 responden, untuk menghitung gap digunakan Persamaan 2.1.

$$Q = P - E \dots\dots\dots(2.1)$$

dengan:

Q = kualitas pelayanan

P = (perceived service)

E = (expected service)

Maka diperoleh hasil kualitas pelayanan berdasarkan rumus 2.1, yaitu sebagai berikut.
 $= 3,980 - 4,500$
 $= -0,520$

Pada tabel dapat dilihat bahwa keseluruhan atribut memiliki gap dengan nilai negatif, berarti ekspektasi konsumen tidak terpenuhi. *Tangibles* menempati peringkat pertamadengan nilai gap -0,779, kemudian peringkat kedua dimensi *empathy* dengan nilai gap -0,767, peringkat ketiga dimensi *assurance* dengan nilai gap -0,720, peringkat ke empat ada dimensi *responsiveness* dengan nilai gap -0,587 dan di peringkat kelima yaitu dimensi *reliability* dengan nilai gap -0,522. Berdasarkan hasil

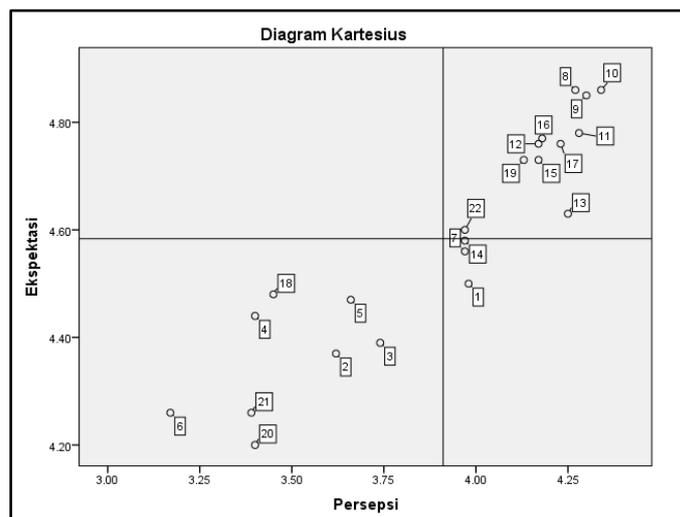
kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 responden dapat diketahui hasil rata-rata dari persepsi dan ekspektasi dari dimensi pada metode *servqual* seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai *Servqual*

Dimensi	Rata-rata persepsi	Rata-rata ekspektasi	GAP	RANK
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	3,649	4,427	-0,779	1
<i>Reliability</i> (Keandalan)	4,268	4,790	-0,522	5
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,107	4,693	-0,587	4
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,937	4,657	-0,720	3
<i>Empathy</i> (Empati)	3,587	4,353	-0,767	2
Jumlah	3,909	4,584	-0,675	

3.5 Important Performance Analysis

Langkah selanjutnya setelah mengetahui nilai gap secara keseluruhan akan dilanjutkan dengan analisis kerja dan harapan. Analisis kuadran persepsi dan ekspektasi menggunakan diagram kartesius, sebelum menampilkan hasil pada diagram terlebih dahulu mengetahui tingkat persepsi dan ekspektasi yang diperoleh dari rata-rata tiap tingkat persepsi (X) dan rata-rata tingkat ekspektasi (Y) kemudian data tersebut dijelaskan dalam diagram kartesius, sehingga diketahui letak kuadran tiap dimensi atau keseluruhan. Data nilai tingkat kinerja-kepentingan dan letak kuadran masing-masing atribut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis*

3.6 Usulan Perbaikan

Kualitas layanan AHASS Padat Karya dinilai sudah cukup baik dikarenakan gap keseluruhan antara rata-rata persepsi dan ekspektasi yaitu -0,675. Berdasarkan Gambar 1, dapat disimpulkan bahwa pada kuadran prestasi pada diagram IPA dapat dilihat bahwa persepsi dan ekspektasi pelanggan rendah. Agar persepsi dan ekspektasi pelanggan tinggi maka dilakukan usulan perbaikan pada atribut kuadran III. Usulan perbaikan atribut yang berada pada kuadran ini adalah sebagai berikut.

1. Pada dimensi *tangible* P2 (fasilitas di bengkel tertata dengan baik), sebaiknya menata barang-barang di bengkel dengan rapi dan baik agar lebih terlihat nyaman dipandang oleh pelanggan,
2. Pada dimensi *tangible* P3 (pegawai AHASS berpakaian dengan rapi), sebaiknya pimpinan memberitahu atau menegur karyawan jika terdapat karyawan yang menggunakan pakaian tidak rapi dan sopan,
3. Pada dimensi *tangible* P4 (memiliki kamar mandi yang bersih dan nyaman), sebaiknya AHASS Padat Karya membersihkan kamar mandi agar pelanggan dapat menggunakan kamar mandi dengan nyaman,

4. Pada dimensi *tangible* P5 (tampilan fasilitas bengkel AHASS bagus), sebaiknya AHASS Padat Karya mengubah tampilan bengkel agar terlihat luas dan rapi,
5. Pada dimensi *tangible* P6 (memiliki fasilitas akses internet), sebaiknya AHASS Padat Karya menyediakan akses internet agar pelanggan tidak bosan saat menunggu,
6. Pada dimensi *assurance* P18 (pelanggan merasa nyaman saat berada di bengkel AHASS), sebaiknya AHASS Padat Karya memperhatikan kebersihan dan memperbaiki ruang tunggu untuk pelanggan agar saat turun hujan, pelanggan tidak terkena air hujan. Hal ini dapat mempengaruhi kenyamanan pelanggan saat berada di AHASS Padat Karya,
7. Pada dimensi *empathy* P20 (bengkel AHASS menyediakan makanan dan minuman untuk pelanggan), sebaiknya AHASS Padat Karya segera melakukan *refill* jika dilihat tempat air minuman dan permen kosong, dan
8. Pada dimensi *empathy* P21 (karyawan bengkel AHASS memberitahu pelanggan letak toilet dan ruang tunggu) sebaiknya saat telah mendaftar servis AHASS Padat Karya memberitahu dimana letak ruang tunggu dan toilet agar pelanggan tidak perlu bertanya dimana letak ruang tunggu dan toilet.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan pada setiap pembahasan yaitu dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan AHASS Padat Karya dinilai cukup baik meskipun rata-rata ekspektasi lebih besar daripada rata-rata persepsi. Nilai gap antara persepsi dan harapan dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles* menempati peringkat pertamadengan nilai gap -0,779, kemudian peringkat kedua dimensi *empathy* dengan nilai gap -0,767, peringkat ketiga dimensi *assurance* dengan nilai gap -0,720, peringkat ke empat ada dimensi *responsiveness* dengan nilai gap -0,587 dan di peringkat kelima yaitu dimensi *reliability* dengan nilai gap -0,522. Kualitas layanan AHASS Padat Karya masih perlu perbaikan karena gap antara persepsi dan ekspektasi setiap dimensi adalah sebesar -0,675.
2. Berdasarkan diagram IPA nilai persepsi dan ekspektasi yang paling rendah berada pada kuadran III. Oleh karena itu, usulan perbaikan atribut akan mengacu pada kuadran III yaitu penataan barang-barang di bengkel dengan rapi dan baik agar lebih terlihat nyaman dipandang oleh pelanggan, pimpinan memberitahu atau menegur karyawan jika terdapat karyawan yang menggunakan pakaian tidak rapi dan sopan, membersihkan kamar mandi agar pelanggan dapat menggunakan kamar mandi dengan nyaman, mengubah tampilan bengkel agar terlihat luas dan rapi, menyediakan akses internet agar pelanggan tidak bosan saat menunggu, memperhatikan kebersihan dan memperbaiki ruang tunggu untuk pelanggan, melakukan *refill* jika dilihat tempat air minuman dan permen kosong, dan saat telah mendaftar servis AHASS Padat Karya memberitahu dimana letak ruang tunggu dan toilet agar pelanggan tidak perlu bertanya dimana letak ruang tunggu dan toilet.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada AHASS Padat Karya yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian serta kepada seluruh dosen Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mulawarman yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L., 2020, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, CV IRDH, Purwokerto.
- Devo, A., Karim, A. A., & Jamil, A., 2023, Analisis Kualitas Layanan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality* di Kantor Pos Karang Joang, *JIsAT* (Vol. 5, Issue 2).
- Falmon, F., 2020, Penerapan Metode *Fuzzy Service Quality (Servqual)* untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Fraktal: Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, vol. 1, no. 1, hh. 68–78. <https://doi.org/10.35508/fractal.v1i1.3060>

- Fitriyah, C. Z., & Wardani, R. P., 2022, Paradigma Kurikulum Merdeka Bagi Guru Sekolah Dasar. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, vol. 12, no. 3, hh. 236–243. <https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i3.p236-243>
- Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Novela, V. 2021, *Full Book Manajemen Pemasaran Jasa*, Yayasan Kita Menulis, Medan.
- Buditjahjanto, A., 2020, Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis *Fuzzy Service Quality*, *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(3), 225–232. <https://doi.org/10.22146/v9i3.264>
- Indah, R., Yago, M., & Nangi, M. G., 2023., Hubungan Mutu Pelayanan KIA dengan Metode *Fuzzy Serviqual* di Puskesmas Nambo, *Jurnal Healthy Mandala Waluya*, vol. 2, no. 1.
- Iriadi, N., Priatno, P., & Sulistia, P. A., 2019, Analisa Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Jasa *Travel and Tour* pada PT. Denar Pesona Menggunakan Metode *Fuzzy Servqual*, *Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, vol. 18, no. 2, hh. 192–201. <https://doi.org/10.30812/matrik.v18i2.371>
- Jatipaningrum, M. T., & Koa, L. S., 2018, Analisis Kepuasan Lulusan Baru Terhadap Penyelenggaraan Pendidikan di Institut Sains & Teknologi Akprind Yoyakarta Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality*, *Jurnal Statistika Industri Dan Komputasi*, vol. 7, no. 1, hh. 71–80.
- Marisa, D., & Atika., 2022, Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, vol. 2, no. 1, hh. 129–138.
- Ningsih, N. R., & Riandari, D., 2019, Metode *Fuzzy Servqual* di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya, *JPTM*, vol. 8, no.1.
- Pambudi, V. H., & Singgih, M., 2023, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa *Air Conditioner* di CV Kertajaya Elektronik Menggunakan Metode *Servqual*. *Prosiding Senakama*. vol. 2
- Putra, N., Syafrinal, I., & Asfi, M., 2020, Model Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi Online di Wilayah Cirebon dengan Metode *Fuzzy Servqual*, *Jurnal Sosial Humaniora*, vol.13, no. 2, hh. 164. <https://doi.org/10.12962/j24433527.v13i2.7978>
- Rachman, A. F., & Nuryuliani, 2022, Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Aplikasi Service Desk menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality* (Studi Kasus : Perusahaan Kliring di Jakarta), *Jurnal Bina Komputer*, 4, 23–32.
- Rahmadayanti, D., & Hartoyo, A., 2022, Potret Kurikulum Merdeka, Wujud Merdeka Belajar di Sekolah Dasar, *Jurnal Basicedu*, vol. 6, no. 4, hh. 7174–7187. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3431>
- Suryani, N., Muspawi, M., & Aprillitzavivayarti, A., 2023, Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar di Sekolah Penggerak, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, vol. 23, no. 1, hh. 773. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.3291>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B., 2023, Penggunaan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 8, no. 1, <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>
- Wibowo, H. A., 2022, Analisis Kualitas Pelayanan Bengkel Ahas 02545 Mitra Buana Pedan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Fuzzy Servqual*. Tugas Akhir. Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta.