

## ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN SPA DENGAN SERVQUAL (STUDI KASUS : PT. ROYAL AMADEUS)

*Ira Susi Susanti Situmorang<sup>1</sup>, Fina Nasari<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>Jurusan Sistem Informasi Universitas Potensi Utama

<sup>1,2,3</sup> Universitas Potensi Utama, K.L.Yos Sudarso 6,5 No. 3A Tj. Mulia-Medan

Email: [Irasuretumorang40@gmail.com](mailto:Irasuretumorang40@gmail.com)<sup>1</sup>, [finanasari@gmail.com](mailto:finanasari@gmail.com)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

*Kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang Jasa. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. PT. Royal Amadeus sangat mengutamakan kepuasan pelanggan untuk mendorong kemajuan usahanya. Namun masalah yang terjadi adalah PT. Royal Amadeus kurang mengetahui puas atau tidak puas pelayanan terhadap konsumen, karena keluhan tidak disampaikan langsung oleh konsumen kepada pihak PT. Royal Amadeus. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan SPA di PT. Royal Amadeus. Penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan SPA, penelitian ini dilakukan dengan studi analisis dengan membagikan kuisioner kepada beberapa konsumen pada bulan Desember 2018, kemudian hasil kuisioner akan dihitung menggunakan metode SERVQUAL untuk mendapatkan persentase puas atau tidak puasnya pelayanan terhadap SPA tersebut, sehingga PT. Royal Amadeus mengetahui bahwa hanya 9 orang yang merasa puas dari 61 orang konsumen berdasarkan data hasil kuisioner pada bulan Desember 2018 sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan masih sangat perlu ditingkatkan.*

**Kata Kunci**—Kepuasan Konsumen, Service Quality (SERVQUAL), SPA

### **Abstract**

*Quality of service becomes very important especially for companies engaged in services. Good service will affect customer satisfaction. PT. Royal Amadeus strongly emphasizes customer satisfaction to boost its business progress. But the problem that occurred was PT. Royal Amadeus is not aware of satisfied or unsatisfied service to consumers, because complaints are not submitted directly by consumers to the PT. Royal Amadeus. Therefore this study uses the Service Quality Method (SERVQUAL) aimed to determine the quality of SPA services at PT. Royal Amadeus. Assessment of the level of customer satisfaction with the quality of SPA services, this study was conducted with an analysis study by distributing questionnaires to several consumers in December 2018, then the results of the questionnaire will be calculated using the SERVQUAL method to get the percentage of satisfaction or dissatisfaction of services to the SPA, so PT. Royal Amadeus knew that only 9 people were satisfied from 61 consumers based on questionnaire data in December 2018 so efforts to improve the quality of services still needed to be greatly improved.*

**Keywords**— Consumer Satisfaction, Service Quality (SERVQUAL), SPA

## 1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting agar produk diterima oleh pasar tujuannya agar apa yang diperoleh pelanggan sesuai dengan pelayanan yang diberikan atau melebihi apa yang diberikan. Kepuasan konsumen merupakan sesuatu yang sangat diharapkan tercapai sedangkan kekecewaan suatu hal ketidakpuasan yang sangat tidak diharapkan [1].

Pada PT. Royal Amadeus sangat mengutamakan kepuasan pelanggan untuk mendongkrak kemajuan usahanya. Namun masalah yang terjadi adalah PT. Royal Amadeus kurang dapat mengetahui kualitas layanannya, sedangkan kualitas merupakan hal sangat penting dalam sebuah pelayanan karena kualitas merupakan pencapaian yang membuat suatu perusahaan dapat dikenal dan meningkatkan omset perusahaan [2]

Dibutuhkan kinerja yang baik oleh karyawan agar penilaian yang dihasilkan konsumen terhadap layanan juga baik dan memberikan kontribusi terhadap perusahaan, karena kepuasan konsumen merupakan sesuatu tanggapan yang menyenangkan dari pelanggan yang diharapkan bias terpenuhi, sedangkan ketidakpuasan pelanggan berupa kekecewaan sesuatu yang tidak diharapkan [3].

Fungsi dari Perbedaan kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan merupakan bagian dari tingkat keputuasan pelanggan. Evaluasi dan perbaikan kualitas produk jasa sangatlah penting untuk menjaga eksistensi perusahaan dimata pelanggan [4].

Oleh karena itu penelitian ini menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) bertujuan untuk dapat mengetahui persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan SPA pada PT. Royal Amadeus, metode Service Quality (SERVQUAL) untuk mengukur kualitas dari pelayanan oleh sebuah informasi dari penyedia pelayanan. Metode servqual merupakan salah satu metode yang mengukur kualitas layanan yang paling populer dan samapi saat ini banyak menjadi acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa [5].

Pramita dkk menerangkan dalam penelitiannya bahwa atribut prioritas dalam perbaikan terdiri dari atribut A3 yaitu kesesuaian kualitas produk berdasarkan penilaian atribut tersebut memiliki memiliki nilai sigma sangat kecil dengan nilai gap negatif terbesar sehingga perlu dilakukan perbaikan dari sisi manusia, material, metode, mesin serta modal atau keuangan [6].

Putri, dkk (2017) mengenai Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) menyimpulkan bahwa Tingkat kualitas pelayanan Kereta Api Ekonomi Lokal Lintas Barat menurut persepsi penumpang belum memenuhi harapan kualitas yang diinginkan dan belum mampu memuaskan pelanggan. Kesiapan petugas dalam mengarahkan tangga bantuan dari peron ke pintu kereta dan aspek daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada penumpang merupakan hal dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi [7].

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dimulai dengan merumuskan masalah, menentukan tujuan penelitian, menentukan landasan teori yang digunakan untuk penyebaran kuisioner kepada konsumen, ditahapan ini penyusunan desain kuisioner yang dibuat berdasarkan lima konsep SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuman (1985), yang terdiri dari *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) [8].

Dalam tahapan ini juga akan ditentukan variabel dan atribut pernyataan kuisioner.

Metode yang dilakukan dengan mengadakan studi langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yaitu peninjauan langsung ke lokasi studi [9].

Penulis melakukan wawancara kepada pimpinan PT.Royal Amadeus untuk mendapatkan nilai Gap,yang akan digunakan untuk mengukur puas atau tidak puas pelayanan tersebut dan membagikan kuisisioner kepada konsumen.

Setelah itu kuisisioner yang telah dibagikan dikumpulkan untuk dihitung persentase kepuasannya menggunakan metode SERVQUAL. Konsep Service Quality (SERVQUAL) digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut ini adalah rumus dari Metode *Service Quality* (SERVQUAL) :

$$Q = P (\text{Perceived service}) - E (\text{Expected service})$$

**Keterangan :**

Q = Kualitas pelayanan (*Quality Of Sevice*)

P = Persepsi akan pelayanan (*Perceived service*)

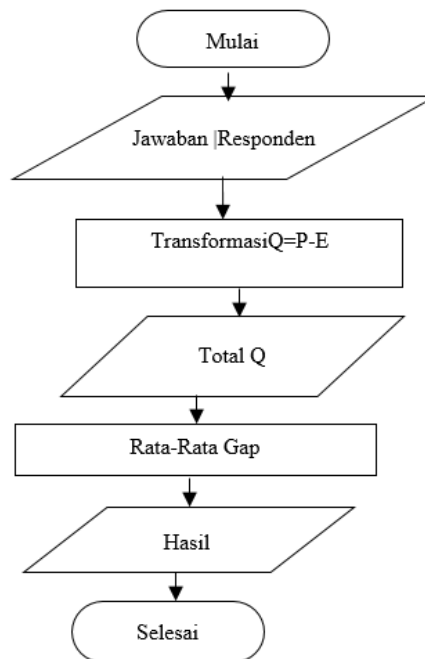
E= Harapan akan layanan (*Expected service*) .[10]

Ketentuan nilai GAP ditentukan/ ditetapkan oleh perusahaan yaitu PT. Royal Amadeus.

(Tabel. 1. Nilai GAP)

NO.	Nilai Gap	Hasil
1.	>= 55	Puas
2.	< 55	Tidak Puas

Berikut ini adalah *flowchart* dari Metode *Service Quality* (SERVQUAL) :



Gambar 1. *flowchart* Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penyebaran kuisisioner kepada beberapa konsumen PT.Royal Amadeus pada bulan Desember 2018, maka selanjutnya dilakukan perhitungan kuisisioner dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL).

Berdasarkan jumlah maksimal seluruh pernyataan yaitu 75, sehingga untuk mendapatkan persentase maka digunakan penambahan 25 untuk mendapatkan nilai 100%, jadi untuk setiap hasil perhitungan metode ServQual akan ditambahkan 25 untuk mendapatkan nilai persentasenya.

Berikut ini adalah variabel dan atribut pernyataan kuisioner yang telah ditentukan untuk dapat menentukan kualitas pelayanan SPA :

Tabel .2. Variabel Dan Atribut Pernyataan Kuisioner

Tim	Variabel	Atribut	
1	Bukti Fisik	A1	Kenyamanan dan kebersihan ruangan
		A2	Kebersihan Dan Kerapian Karyawan
		A3	Dekorasi dan Design Ruang
		A4	Jumlah ruangan SPA yang memadai
		A5	Ketersediaan fasilitas pendukung (Toliet, area parker, sauna, steam, jazuci dan kamar mandi.
2	Daya Tanggap	B1	Ketanggapan karyawan dalam memilih menu treatmeant SPA
		B2	Kesediaan menjawab pertanyaan konsumen
		B3	Karyawan segera minta maaf apabila terjadi kesalahan
		B4	Ketersediaan mengarahkan langkah-langkah dalam treatment SPA
		B5	Karyawan selalu menjaga kelengkapan handuk oil, bunner dala ruangan SPA
3	Empati	C1	Kesopanan dan keramahan karyawan
		C2	Greeting
		C3	Bahasa yang digunaan karyawan dapat dipahami konsumen
		C4	Intonasi dan emosi karyawan yang baik dalam berkomunikasi
		C5	Perhatian terhadap keluhan konsumen
4	Jaminan	D1	Pengetahuan karyawan terhadap menu treatment yang tersedia
		D2	Kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan harga yang ditetapkan
		D3	Perasaan aman dan nyaman saat melakukan treatment di Royal SPA
		D4	Perasaan puas setelah melakukan treatment
		D5	Kualitas karyawan yang sudah berpengalaman
5	Kehandalan	E1	Kecepatan karyawan dalam memberikan daftar pilihan treatment
		E2	Kecepatan karyawan dalam menyiapkan perlengkapan treatment
		E3	Treatment dikerjakan sesuai dengan pilihan konsumen
		E4	Keandalan dalam menyesuaikan keinginan konsumen apabila sewaktu-waktu ada perubahan
		E5	Kenadalan dalam menjelaskan manfaat dari setiap treatment.

Tabel 3 Skala Penilaian Responden Terhadap Kuisisioner

NO.	Kategori	Jawaban	Bobot
1.	Harapan	Sangat Penting	1
		Penting	2
		Cukup Penting	3
		Tidak Penting	4
2.	Persepsi	Sangat Puas	4
		Puas	3
		Cukup Puas	2
		Tidak Puas	1

Berikut adalah tingkat kepuasan seorang pelanggan ditanyai pelayanan PT. Royal Amadeus terhadap pelayanan SPA pada tanggal 01 Desember 2018.

Tabel .4. Jawaban Responden

NO.	Variabel	Atribut Pernyataan	Persepsi	Harapan
1.	Bukti Fisik	A1.	Sangat Penting	Puas
		A2.	Sangat Penting	Tidak Puas
		A3.	Sangat Penting	Puas
		A4.	Tidak Penting	Tidak Puas
		A5.	Tidak Penting	Tidak Puas
2.	Daya Tanggap	B1.	Sangat Penting	Puas
		B2.	Penting	Puas
		B3.	Sangat Penting	Puas
		B4.	Sangat Penting	Tidak Puas
		B5.	Penting	Puas
3.	Empati	C1.	Sangat Penting	Puas
		C2.	Penting	Tidak Puas
		C3.	Sangat Penting	Puas
		C4.	Penting	Tidak Puas
		C5.	Penting	Tidak Puas
4.	Jaminan	D1.	Penting	Tidak Puas
		D2.	Sangat Penting	Puas
		D3.	Tidak Penting	Tidak Puas
		D4.	Penting	Tidak Puas
		D5.	Sangat Penting	Tidak Puas
5.	Kehandalan	E1.	Sangat Penting	Puas
		E2.	Penting	Tidak Puas
		E3.	Sangat Penting	Puas
		E4.	Sangat Penting	Puas
		E5.	Tidak Penting	Tidak Puas

Setelah mendapatkan jawaban responden, maka jawaban tersebut dikumpulkan untuk perhitungan lebih lanjut. Jawaban responden ditransformasikan ke dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mempermudah perhitungan.

Tabel.5. Transformasi

NO.	Atribut Pernyataan	Persepsi (P)	Harapan (E)	ServQual (GAP) (Q=P-E)
1.	A1.	4	3	1
	A2.	4	1	3
	A3.	4	3	1
	A4.	1	1	0
	A5.	1	1	0
2.	B1.	4	3	1
	B2.	3	3	0
	B3.	4	3	1
	B4.	4	1	3
	B5.	3	3	0
3.	C1.	4	3	1
	C2.	3	1	2
	C3.	4	3	1
	C4.	3	1	2
	C5.	3	1	2
4.	D1.	3	1	2
	D2.	4	3	1
	D3.	1	1	0
	D4.	3	1	2
	D5.	4	1	3
5.	E1.	4	3	1
	E2.	3	1	2
	E3.	4	3	1
	E4.	4	3	1
	E5.	1	1	0
Total :				31

Berdasarkan perhitungan menggunakan metode Servqual maka pelanggan tersebut dinyatakan tidak puas dan nilai persentasenya adalah 56 %.

#### 1. Tampilan *Form*Laporan Kepuasan Konsumen

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *form* Laporan Kepuasan Konsumen dapat dilihat pada gambar .2.

<b>ROYALE AMADEUS</b>				
Jl. S. Paman Cambridge Hotel Lt. 7, Medan				
Laporan Hasil Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality				
tanggal	nama_pelanggan	usia_pelanggan	hasil_jawaban	nilai_jawaban
12/22/2018	MR. JUNG	32 TAHUN	Tidak Puas(56%)	31
12/22/2018	MR. MIRZA	26 TAHUN	Tidak Puas(76%)	51
12/22/2018	MR. JIMNY	28 TAHUN	Puas (88%)	51
12/22/2018	MS. YUNI	23 TAHUN	Tidak Puas(53%)	28
12/22/2018	MR. ANTON	37 TAHUN	Tidak Puas(44%)	19
12/23/2018	MS. LISA	23 TAHUN	Tidak Puas(61%)	36
12/23/2018	MR. RUDI	40 TAHUN	Tidak Puas(55%)	30
12/23/2018	MR. FREBTO	45 TAHUN	Tidak Puas(49%)	24
12/23/2018	MR. HENDY	31 TAHUN	Tidak Puas(64%)	39
12/23/2018	MR. STEVEN	34 TAHUN	Tidak Puas(71%)	46
12/24/2018	MR. WILLIAM	26 TAHUN	Tidak Puas(76%)	51
12/24/2018	MR. AZIZ	30 TAHUN	Tidak Puas(71%)	46
12/24/2018	MR. DIDIK	33 TAHUN	Tidak Puas(66%)	41
12/24/2018	MR. YUANDA	28 TAHUN	Tidak Puas(76%)	51
12/25/2018	MR. RUSTAM	34 TAHUN	Tidak Puas(64%)	39
12/25/2018	MR. YUDI	35 TAHUN	Tidak Puas(77%)	52
12/25/2018	MR. SUPRA	31 TAHUN	Tidak Puas(70%)	45
12/25/2018	MR. PERSON	39 TAHUN	Puas (85%)	60
12/26/2018	MR. CHRISTIAN	42 TAHUN	Tidak Puas(79%)	54
12/26/2018	MR. FRANIS	37 TAHUN	Puas (80%)	55

Gambar 2. Tampilan Laporan Kepuasan Konsumen

#### 4. KESIMPULAN

1. Dengan menggunakan kriteria-kriteria dari persepsi dan harapan kemudian menerapkan langkah dan rumus dari metode *Service Quality* maka metode *Service Quality* dapat diterapkan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap layanan SPA.
2. Berdasarkan hasil laporan penghitungan kuisioner menggunakan Metode SERVQUAL maka PT.Royal Amadeus masih cukup gagal dalam pelayanannya, dilihat dari hasil persentase yang masih banyak merasa tidak puas sehingga diperlukan metode lain.

#### 5. SARAN

1. Sebaiknya dalam pengembangan penelitian selanjutnya dapat dilakukan penambahan variabel dan pernyataan mengenai kepuasan konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang benar-benar diinginkan konsumen, misalnya dari segi *access*, yaitu kemudahan untuk dijangkau dan dihubungi.
2. Dalam rangka peningkatan kualitas layanan SPA, sebaiknya PT.Royal Amadeus diharapkan melakukan penelitian seraca terus menerus, sehingga dapat diketahui pelayanan mana yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitasnya.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Potensi Utama yang telah membantu penulis menyelesaikan laporan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Saleh, Alfa, dan Ria Eka Sari (2014), "*PENILAIAN KINERJA DOSEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE AHP (STUDI KASUS: STMIK POTENSI UTAMA)*", Seminar Nasional Informatika 2014.
- [2] Tanti, Lili (2016), "*PENERAPAN METODE PROMETHEE DALAM EVALUASI KUALITAS LAYANAN UNIT KERJA*", Seminar Teknologi Informasi dan MULTIMEDIA 2016.
- [3] Ratih , Asbon Hendra, "*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Memilih Yang Layak Minum Dalam Kemasan Galon Dengan Metode ANP*", IT Jurnal, Vol. 6 No. 2 Oktober 2018.
- [4] Dewi, Santi Kusuma, 2017, "*ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE*", Universitas Muhammadiyah Malang.
- [5] Horaxx, dkk(2017), "*Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual)*", Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.
- [6] Paramita, dkk(2017), "*PENILAIAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN SIX SIGMA (STUDI KASUS PADA "RESTORAN DAHLIA" PASURUAN)*", Jurnal Industria Vol 4 No 3 hal 102-115.
- [7] Putri, dkk (2017), "*Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Survei pada Penumpang Kereta Ekonomi Lokal Lintas Barat Tahun 2017)*", Vol 8 No 1 Maret 2017.
- [8] Parasuman et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research Journal of Marketing.
- [9] Hayat,i , Ratna Sri (2015), "*PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DANA SUBSIDI (STUDI KASUS : SMPXYZ)*", Universitas Potensi Utama, Medan.
- [10] Margareta, Wahyuni(2016), "*PENINGKATAN KUALITAS PELATIHAN DI TRAINING CENTRE MELALUI INTEGRASI METODE SERVICE QUALITY(SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) Study Kasus pada PT. XYZ*" ,Jurnal Teknik Industri, Vol. XI, No. 3, September 2016.
- [11] Jigiyanto, HM, Prof DR, MBA, AKT (2015) "*Analisis Dan Desain Sistem Informasi*". Andi off set. Yogyakarta.
- [12] Kendall, E. Dan kendall, J. (2007) "*Analisis Dan Perancangan Sistem*" PT. Indeks, Klaten.
- [13] Prayogi, dkk (2015), "*Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Jumlah Produksi Pupuk Menggunakan Metode SAW Pada PT Sentana Adidaya Prratama*", Universitas Potensi Utama, Medan.
- [14] Wahyudi, dkk 2017, "*Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Diklat Prajabatan BKD Banjarbaru Menggunakan Metode Servqual*", STMIK Banjarbaru 2017.