

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Di Toko Lapis Legit Rosalina Cake

Analysis of Consumer Satisfaction Level Using Service Quality Method and Importance Performance Analysis at Rosalina Cake Lapis Legit Shop

Octasena Rizqi Firdaus¹, Hendra Pratama², Agus Ruhimat³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Tangerang

¹octasna.rzqi@gmail.com, ²hendra.pratama@umt.ac.id

ABSTRACT

Lapis Legit Rosalina Cake shop is a cake shop that offers a wide variety of products such as Lapis Legit, Lapis Surabaya, Lapis Taro Bogor, Brownies, Mavin, Banana Cake, Pandan Cake, Ring Cake, Marble Cake, Tigaraksa Cake, Roll Cake, etc. Because of the diversity, many customers shop at the Lapis Legit Rosalina Cake Shop and this will have an impact on consumer loyalty. Consumer satisfaction can be achieved by providing good service quality. Good service quality can make customers feel comfortable and can make customers come back to shop again. However, from initial observations there were several complaints about customer satisfaction with the quality of services and facilities provided. This study aims to determine the level of customer satisfaction with service quality and what factors should be improved. This study took data from 65 respondents, and then performed Service Quality calculations to find out the Gap value, the Gap results were used as input data for Importance Performance Analysis (IPA) which then identified 2 attributes that must be considered in the Cartesian diagram.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Questionnaire, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Cartesian Diagram.

ABSTRAK

Toko Lapis Legit Rosalina Cake merupakan toko kue yang menawarkan beraneka ragam produk seperti Lapis Legit, Lapis Surabaya, Lapis Talas Bogor, Brownies, Mavin, Bolu Pisang, Bolu Pandan, Kue Cincin, Bolu Marmer, Bolu Tigaraksa, Bolu Roll, dll. Karena keberanekaragaman produknya banyak pelanggan yang berbelanja di Toko Lapis Legit Rosalina Cake dan hal ini akan berdampak pada loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan dapat membuat pelanggan datang kembali untuk berbelanja. Namun dari observasi awal ada beberapa keluhan pada kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan faktor-faktor apa saja yang harus ditingkatkan. Penelitian ini mengambil data sebanyak 65 responden, dan kemudian dilakukan perhitungan Service Quality untuk mengetahui nilai Gap. Hasil nilai Gap ini digunakan sebagai input data Importance Performance Analysis (IPA) yang kemudian bisa diketahui 2 Atribut yang harus diperhatikan dalam diagram Kartesius.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kuisisioner, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Diagram Kartesius.

1. PENDAHULUAN

Toko Lapis Legit Rosalina Cake merupakan salah satu toko yang menawarkan beraneka ragam produk seperti Lapis Legit, Lapis Surabaya, Lapis Talas Bogor, Mavin, Kue Cincin, Bolu Pisang, Bolu Pandan, Bolu Marmer, Bolu Tigarasa, Bolu Roll, Brownies, Kue Tart. Toko Lapis Legit Rosalina Cake ramai didatangi pelanggan karena keberanekaragaman produknya. Banyaknya pelanggan di Toko Lapis Legit Rosalina Cake akan berdampak pada loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas layanan yang baik dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan dapat membuat pelanggan datang kembali untuk berbelanja.

Namun dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti disertai mewawancarai beberapa konsumen Toko Lapis Legit Rosalina Cake terdapat beberapa keluhan. Terutama terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh Toko Lapis Legit Rosalina Cake. Juga masih memiliki keluhan lainnya dari pelanggan. Diantaranya yaitu komplain pelanggan terhadap pelayanan yang kurang ramah dikarenakan adanya pelanggan yang merasa tidak dilayani dengan baik dan sopan. Serta jumlah karyawan yang melayani pembelian barang dan juga pembayaran atau kasir yang masih kurang, terlebih lagi pada saat ramai pembeli yang mengakibatkan pembeli harus mengantri lama. Kurangnya penataan pada barang yang dijual juga menjadi salah satu keluhan. Hal ini mengakibatkan pelanggan berbelanja dengan perasaan yang kurang nyaman. Kemudian lahan parkir yang sempit mengakibatkan kendaraan motor atau mobil terpaksa harus parkir di pinggir jalan. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah disediakan oleh Toko Lapis Legit Rosalina Cake. Ini dapat berdampak pada hilangnya minat pelanggan untuk berbelanja kembali di Toko Lapis Legit Rosalina Cake. Dan masalah yang dihadapi oleh toko yaitu belum pernah mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggannya selama ini untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh konsumen maka dilakukan penelitian konsumen. Ini perlu dilakukan agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan konsumen.

Dari latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan faktor-faktor apa saja yang harus ditingkatkan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Toko Lapis Legit Rosalina Cake?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen di Toko Lapis Legit Rosalina Cake?
3. Faktor apa saja yang harus ditingkatkan berdasarkan hasil *diagram cartesius*?

Agar permasalahan lebih terarah dan jelas pada tema penelitian ini, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan agar mempermudah dan mudah dipahami:

1. Penelitian dilakukan di Toko Lapis Legit Rosalina Cake.
2. Lingkup penelitian meliputi analisis tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan di Toko Lapis Legit Rosalina Cake.
3. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam tentang hal-hal bersifat teknis operasional melainkan berfokus pada kepuasan pelanggan saja.

Tujuan dari penelitian ini yang dilakukan berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Toko Lapis Legit Rosalina Cake.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Toko Lapis Legit Rosalina Cake.
3. Mengetahui faktor apa saja yang harus ditingkatkan.

2. METODOLOGI

Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data diperlukan untuk memastikan bahwa yang telah dikumpulkan dan disajikan dalam laporan penelitian tersebut adalah cukup secara obyektif. Untuk itu, pengujian kecukupan data dilakukan dengan berpedoman pada konsep statistik, yaitu tingkat ketelitian dan tingkat keyakinan.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keakuratan dari masing-masing pertanyaan pada kuisioner yang telah disebarkan. Dalam mengukur validitas digunakan alat berupa *software SPSS*. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai pada setiap butir pertanyaan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk satu variabel.

Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi dari masing-masing pertanyaan pada kuisioner. Suatu kuisioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut tetap stabil dan konsisten dari waktu ke waktu.

Service Quality

Model SERVQUAL dikenal juga dengan istilah Gap atau kesenjangan dari dua variabel yang berbeda. Analisis Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada rancangan diskonfirmasi. Rancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute*

performance) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectation*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan berlaku juga sebaliknya.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan seseorang dapat diukur dengan cara membandingkan tingkat harapan pelanggan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap pelayanan yang perusahaan berikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan penelitian yang dilakukan mampu mencapai tujuan dan manfaat yang diharapkan. Hasil dan pembahasan didukung dengan data dan menggunakan uji dan indikator yang umum digunakan di bidang keilmuan masing-masing. Di dalam pembahasan dikemukakan keterkaitan antara hasil penelitian dengan teori, tujuan penelitian dan perbandingan dengan penelitian lain yang telah dipublikasikan. Pembahasan juga menjelaskan implikasi/kontribusi temuan bagi ilmu pengetahuan. Hasil dan pembahasan diungkapkan secara jelas dan lugas oleh responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko Kue Lapis Legit Rosalina Cake. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada 65 responden. Kuisisioner ini disebarluaskan secara online dengan format Google Form untuk mempermudah responden mengisi kuisisioner tersebut.

1. Uji Kecukupan Data

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel minimum

N : Jumlah Populasi (70)

e : Nilai margin of error (5%;0,05)

$$n = \frac{75}{1 + (75 \times 0,05^2)}$$

$$N = 75 \times 0,0025 + 1 = 1,1875$$

$$n = \frac{75}{1,1875}$$

$$= 63,1578947 \text{ dibulatkan } 65 \text{ orang/responden}$$

2. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Dengan nilai r -tabel sebesar 0,244.

Tabel 3. 1 Rekap Perhitungan Uji Validitas Data Kinerja

Variable	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Status
K1	722	0,244	VALID
K2	753	0,244	VALID
K3	884	0,244	VALID
K4	746	0,244	VALID
K5	747	0,244	VALID
K6	536	0,244	VALID
K7	778	0,244	VALID
K8	689	0,244	VALID
K9	725	0,244	VALID
K10	701	0,244	VALID

Berdasarkan tabel 3.1 Diketahui bahwa $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ yaitu 0,244 dengan demikian data tabel 3.1 dinyatakan “Valid”.

Tabel 3. 2 Rekap Perhitungan Uji Validitas Data Harapan

Variable	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Status
H1	462	0,244	VALID
H2	521	0,244	VALID
H3	507	0,244	VALID
H4	580	0,244	VALID
H5	618	0,244	VALID
H6	560	0,244	VALID
H7	556	0,244	VALID
H8	586	0,244	VALID
H9	569	0,244	VALID
H10	596	0,244	VALID

Berdasarkan tabel 3.2 Diketahui bahwa $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ yaitu 0,244 dengan demikian data tabel 3.2 dinyatakan “Valid”.

3. Uji Reliabilitas

Pengujian dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Adapun hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 3.3 dan tabel 3.4.

Tabel 3. 3 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Data Kuesioner Kinerja

Nilai yang ditetapkan	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Kesimpulan
0,6	0.898	Reliabel

Berdasarkan tabel 3.3. Diketahui nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,898 $>$ 0,6 dengan demikian data tabel 3.3 . Dinyatakan “reliabel”.

Tabel 3. 4 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Data Kuesioner Harapan

Nilai yang ditetapkan	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Kesimpulan
0,6	0,747	Reliabel

Berdasarkan tabel 3.4. Diketahui nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,747 $>$ 0,6 dengan demikian data tabel 3.4. Dinyatakan “reliabel”.

4. Uji Servqual

Selanjutnya akan dilakukan dengan uji servqual untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Semua data responden akan dihitung bobotnya dari masing-masing atribut. Adapun langkah-langkah untuk menghitung bobot harapan (X) dan bobot kinerja (Y) sebagai berikut:

$$\text{Skor Total} = (P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)$$

Tabel 3. 5 Nilai Kinerja Responden

Aspek	Indikator	Kinerja					Total	Nilai Kinerja
		1	2	3	4	5		
Keandalan	P1	0	0	4	37	24	280	4.30
	P2	0	2	8	25	30	278	4.27
Tanggapan	P3	0	1	3	40	21	276	4.24
	P4	0	1	6	29	29	281	4.32
Jaminan	P5	0	0	5	41	19	274	4.21
	P6	0	1	6	28	30	282	4.33
Empati	P7	0	1	5	38	21	274	4.21
Berwujud	P8	0	0	3	35	27	284	4.36
	P9	0	0	3	41	21	278	4.27
	P10	0	1	3	32	29	284	4.36
Rata-rata							279.1	4.28

Tabel 3. 6 Nilai Harapan Responden

Aspek	Indikator	Harapan					Total	Nilai Harapan
		1	2	3	4	5		
Keandalan	P1	0	0	1	36	28	287	4.41
	P2	0	0	1	33	31	290	4.46
Tanggapan	P3	0	0	1	16	48	307	4.72
	P4	0	0	0	38	27	287	4.41
Jaminan	P5	0	0	5	31	29	284	4.36
	P6	0	0	2	29	34	292	4.49
Empati	P7	0	0	0	29	36	296	4.55
Berwujud	P8	0	0	0	14	51	311	4.78
	P9	0	0	1	11	53	312	4,80
	P10	0	0	0	25	40	300	4.61
Rata-rata							267	4.56

5. Skor Servqual

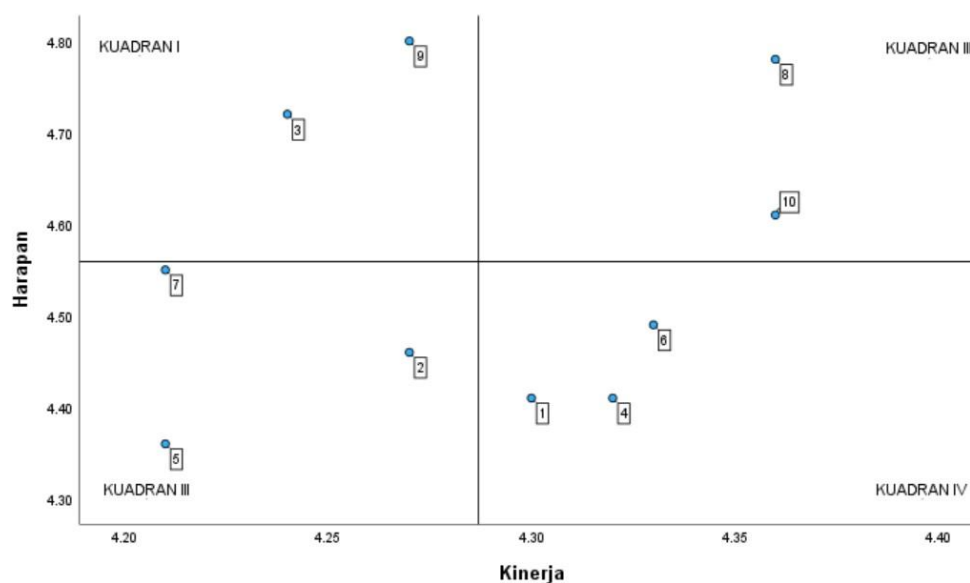
Setelah mengetahui Nilai Kinerja dan Nilai Harapan kemudian dilakukan penghitungan skor total masing-masing pertanyaan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Service Quality} = \text{Nilai Kinerja} - \text{Nilai Harapan}$$

Tabel 3. 7 Nilai Gap Kepuasan Pelanggan

Aspek	Indikator	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Nilai Gap
Keandalan	1. Pelayanan Customer dengan baik	4.30	4.41	-0,11
	2. Informasi produk yang jelas	4.27	4.46	-0,19
Tanggapan	1. Karyawan yang cepat dan tepat dalam melayani konsumen	4.24	4.72	-0,48
	2. Karyawan yang sangat paham dengan produk-produk yang dijual	4.32	4.41	-0,09
Jaminan	1. Karyawan yang sopan, ramah, tertib dll	4.21	4.36	-0,15
	2. Tempat parkir yang aman	4.33	4.49	-0,16
Empati	2. Sambutan yang baik kepada pelanggan	4.21	4.55	-0,34
Berwujud	1. Area parkir yang memadai	4.36	4.78	-0,42
	2. Penataan produk yang rapih	4.27	4.80	-0,53
	3. Fasilitas ruang tunggu	4.36	4.61	-0,25
Nilai Rata-rata		4.28	4.56	-0,27
Nilai Maksimum		4.36	4.80	-0,53
Nilai Minimum		4.21	4.36	-0,09

6. Importance Performance Analysis



Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Kepuasa Pelanggan

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan kuadran yang berisi atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kepuasan yang diperoleh masih rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, adapun atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah 9. Penataan produk yang rapih dengan nilai gap -0.53, 3. Karyawan yang cepat dan tepat dalam melayani konsumen dengan nilai gap -0.48.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II merupakan kuadran yang berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan nilai kepuasan juga tinggi sehingga toko wajib mempertahankan atribut yang ada dalam kuadran II, adapun atribut yang perlu dipertahankan dan termasuk dalam kuadran II adalah 8. Area parkir yang memadai dengan nilai gap -0.42, 10. Fasilitas ruang tunggu dengan nilai gap -0.25,.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan kuadran yang berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah dibanding nilai rata-rata dan nilai tingkat kepuasan juga lebih rendah dari nilai rata-rata. Adapun atribut yang termasuk dalam Kuadran ini adalah 7. Sambutan yang baik kepada pelanggan dengan nilai gap -0.34, 2. Informasi produk yang jelas dengan nilai gap -0.19, 5. Karyawan yang sopan, ramah, tertib dll dengan nilai gap -0.15.

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi atribut yang memiliki nilai tingkat kepuasan tinggi dan namun atribut dalam kuadran ini memiliki nilai kepentingan rendah, adapun atribut yang berada di kuadran ini adalah 6. Tempat parkir yang aman dengan nilai gap -0.16, 1. Pelayanan Customer dengan baik dengan nilai gap -0.11, 4. Karyawan yang sangat paham dengan produk-produk yang dijual dengan nilai gap -0.09.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat dibuat kesimpulan, antara lain:

1. Pelayanan Customer di Toko Lapis Legit Rosalina Cake tidak memenuhi harapan pelanggan. Bisa dilihat pada skor *service quality* semua nilai mendapatkan nilai negatif yang berarti pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan di Toko Lapis Legit Rosalina Cake cukup rendah khususnya pada pemaatan barang yang tidak rapih, ini memiliki nilai gap tertinggi yaitu -0,53.
3. Berdasarkan *Diagram Cartesius*, kuadran I dan gap tertinggi diketahui ada 2 atribut yang menjadi prioritas perbaikan antara lain:
 - a. Karyawan yang lambat dalam melayani *customer*.
 - b. Penataan produk kue yang tidak rapih.

Adapun saran penelitian saya sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan
 - a. Perlu ditingkatkan lagi kecepatan karyawan dalam melayani konsumen atau bisa menambahkan karyawan supaya bisa lebih cepat dalam melayani konsumen.
 - b. Perlu dilakukan arahan untuk menata produk yang baik supaya produk terlihat rapih dan hal dapat mempermudah konsumen untuk memilih kue.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mengkaji lebih banyak referensi terkait tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen agar hasil penelitian lebih baik dan lebih lengkap lagi.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya khususnya mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen.
3. Untuk Peneliti

Penulis menyadari sepenuhnya jika laporan ini banyak kesalahan dan jauh dari kata sempurna.

Oleh karena itu untuk memperbaiki laporan penulisan

DAFTAR PUSTAKA

- Adil, M., Al Ghaswyneh, O. F. M., & Albkour, A. M. (2013). SERVQUAL and SERVPERF: A review of measures in services marketing research. *Global Journal of Management and Business Research Marketing*, 13(6), 65-76.
- Alfarisyi, S., & Andesta, D. (2022). Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(2), 186-194.

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179-188.
- Astuti, D., & Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44-49.
- Astuti, H. J. (2012). Analisis kepuasan konsumen (servqual model dan important performance analysis model). *Media Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, 7(1), 29587.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77-84.
- Coulthard, L. J. M. (2004). A review and critique of research using SERVQUAL. *International Journal of Market Research*, 46(4), 479-497.
- De Oliveira, O. J., & Ferreira, E. C. (2009, May). Adaptation and application of the SERVQUAL scale in higher education. In *Proceedings of POMS 20th Annual Conference Orlando, Florida USA* (pp. 1-20).
- Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139-146.
- Friyadie, F., & Alramuri, D. (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual untuk Menilai Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 14(2), 111-116.
- Harto, B. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang). *Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang*, 3(1), 20-30.
- Hasibuan, C. F., Mustafa, K., & Siregar, D. M. (2018). Perbaikan Fasilitas Kerja Untuk Mengurangi Keluhan Musculoskeletal Pada Pekerja Di CV. XYZ. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 20(2), 22-28.
- Huliatunisa, Y. (2023). *MANAJEMEN STRATEGIK KUALITAS LAYANAN AKADEMIK PADA FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.
- Laurent, F. (2016). Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan Go-jek melalui kepuasan pelanggan. *Agora*, 4(2), 95-100.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 17(1), 25-31.
- Mariawati, A. S. (2019). Pengukuran waktu baku pelayanan obat bebas pada pekerjaan kefarmasian di Apotek CT. *Journal Industrial Servicess*, 5(1), 1-3.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Naik, C. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service quality (SERVQUAL) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European journal of social sciences*, 16(2), 231-243.
- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., & Sadyasmara, C. B. (2018). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas produk kopi dan kualitas pelayanan menggunakan metode importance perfomance analysis (studi kasus di geo coffee). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 6(2), 147-157.
- Ravichandran, K., Mani, B. T., Kumar, S. A., & Prabhakaran, S. (2010). Influence of service quality on customer satisfaction application of servqual model. *International journal of business and management*, 5(4), 117.
- Rumahlaiselan, A., & Wenas, R. S. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).

- Soenandi, I. A., Marcelle, M., Ondang, R. J., & Sundoro, A. N. (2021). Perancangan Dan Pengembangan Produk Desk Organizer Dengan Metode Kansei Engineering Dan Model Kano. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 9(2), 117-128.
- Taufiq, R., & Hardono, J. (2020, March). Decision support of system performance appraisal of education services using servqual and analytical hierarchy process method. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1477, No. 3, p. 032022). IOP Publishing.
- Uktutias, S. A. M. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 4(1), 14-23.
- Utami, D., & Widayat, P. D. (2018). Pengaruh Green Marketing Terhadap Minat Beli Bumbu Penyedap Di PT. X. *Energy-Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*, 8(1), 8-12.
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61-68.
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Semnastek*.
- Wiraghani, S. R., & Prasnowo, M. A. (2017). Perancangan dan pengembangan produk alat potong sol sandal. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 1(1), 73-76.
- Yusuf Widharto, Y. Analisis Pengaruh Beban Kerja Mental Terhadap Jumlah Kesalahan Praktikan Pada Praktikum Proses Manufaktur Tahun 2017 Dengan Metode Nasa-Tlx (Task Load Index). In *Prosiding Seminar Nasional ReTII ke-12 2017* (No. Prosiding Seminar Nasional ReTII ke-12 2017). STTNAS Yogyakarta, Indonesia.
- <https://tiosampurno.blogspot.com/2015/02/uji-kecukupan-data-kuesioner.html> diakses pada 03 Maret 2023.

