

## Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*

Ni Made Yurika Pradnyasari<sup>1a)</sup>, Pande Putu Gede Putra Pertama<sup>1b)</sup>, Luh Putu Safitri Pratiwi<sup>1c)</sup>

<sup>1)</sup> Sistem Informasi, Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali, Bali, Indonesia

e-mail: <sup>a)</sup>[220030453@stikom-bali.ac.id](mailto:220030453@stikom-bali.ac.id), <sup>b)</sup>[putrapertama@stikom-bali.ac.id](mailto:putrapertama@stikom-bali.ac.id), <sup>c)</sup>[putu\\_safitri@stikom-bali.ac.id](mailto:putu_safitri@stikom-bali.ac.id)

### Abstrak

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. CV. Mitra Abadi Teknik bergerak dalam bidang penjualan dan pemasangan pompa air serta pipa dengan layanan yang mencakup proses pemesanan hingga pemasangan. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah belum tersedianya sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang terstruktur serta adanya keterlambatan layanan akibat keterbatasan stok dan proses pre-order yang berdampak pada ketidakpuasan pelanggan. Untuk menganalisis permasalahan tersebut, digunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan melibatkan 57 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Pengukuran kualitas layanan dilakukan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* memiliki nilai gap positif, sedangkan dimensi *Assurance* memiliki nilai gap negatif sebesar -0,182. Sementara itu, hasil perhitungan *CSI* menunjukkan nilai sebesar 87% yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat puas secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam menentukan prioritas perbaikan serta strategi peningkatan kualitas layanan.

**Kata kunci:** *SERVQUAL*, *Customer Satisfaction Index*, *Kualitas Layanan*, *Kepuasan Pelanggan*

### 1. Pendahuluan

Kualitas layanan merupakan faktor kunci keberhasilan perusahaan, karena pelanggan menilai tidak hanya produk, tetapi juga pengalaman layanan yang mereka terima. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sementara pelayanan yang kurang memadai berpotensi menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan [1], [2].

CV. Mitra Abadi Teknik bergerak di bidang penjualan dan pemasangan pompa air serta pipa di Bali. Perusahaan memberikan layanan mulai dari pemesanan hingga pemasangan, namun hingga saat ini belum memiliki sistem pengukuran kepuasan pelanggan yang terstruktur.

Berdasarkan observasi di awal dan wawancara dengan pemilik, sebagian layanan perusahaan mengalami keterlambatan akibat keterbatasan stok dan proses *pre-order*, yang berdampak pada ketidakpuasan pelanggan. Dari total 132 pelanggan dalam setahun, sampel sebanyak 57 responden dipilih menggunakan *purposive sampling*, dan ditemukan bahwa 68,4% pelanggan belum puas terhadap layanan yang diberikan [3].

Untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, penelitian ini menggunakan kombinasi metode *SERVQUAL* untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, serta *Customer Satisfaction Index (CSI)* [4], [5]. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kombinasi metode ini efektif di berbagai sektor [6], [7]. Selain itu, pengukuran persepsi pengguna melalui instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya mampu menghasilkan data yang konsisten serta dapat dipercaya sebagai dasar dalam pengembangan sistem informasi [8]. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam menentukan prioritas perbaikan dan strategi peningkatan layanan.

### 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara terstruktur untuk menganalisis kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga setiap tahapan dapat berjalan sistematis dan hasilnya dapat diandalkan.

## 2.1 Alur Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara sistematis untuk menilai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Tahapannya mencakup identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan kuesioner dimensi SERVQUAL, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, serta analisis data menggunakan SPSS, SERVQUAL, dan CSI. Hasil penelitian digunakan untuk menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan [9]. Alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian ini diawali dengan identifikasi masalah melalui observasi, wawancara, dan survei terhadap 57 responden, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan akibat keterlambatan layanan dan keterbatasan stok. Studi literatur dilakukan untuk memperkuat landasan teori mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan metode SERVQUAL dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) [10], [11]. Data primer dan sekunder dikumpulkan, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, perhitungan gap SERVQUAL, dan perhitungan CSI untuk menilai kepuasan dan menentukan prioritas perbaikan. Hasil analisis disusun untuk memberikan temuan, kesimpulan, dan rekomendasi strategis peningkatan layanan[9]. Penelitian dilaksanakan melalui tahapan yang tersusun secara sistematis, meliputi persiapan, pelaksanaan, serta penyelesaian analisis pada tahap akhir untuk mendukung ketercapaian tujuan penelitian[12].

## 3. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini disajikan hasil analisis peningkatan layanan CV. Mitra Abadi Teknik yang meliputi pengujian instrumen, analisis Service Quality (SERVQUAL), serta pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI).

### 3.1 Hasil Uji Instrument Penelitian

Pengujian instrumen penelitian dilakukan untuk memastikan kuesioner yang digunakan valid dan reliabel dalam mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) serta kepuasan pelanggan melalui pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Uji instrumen meliputi validitas dan reliabilitas, yang dilakukan sebelum analisis data lebih lanjut.

### 3.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan SPSS dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dan  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5%, di mana nilai  $r$  tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan ( $df = n - 2$ ) sehingga diperoleh  $df = 55$  dan  $r$  tabel sebesar 0,2609, dengan kriteria bahwa suatu item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Dibawah ini adalah hasil uji validitas yang telah dibandingkan antara  $r$  hitung dengan  $r$  tabel Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Harapan

Indikator	Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	T1	0,451	0,2609	Valid
	T2	0,919	0,2609	Valid
	T3	0,440	0,2609	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	0,913	0,2609	Valid
	R2	0,919	0,2609	Valid
	R3	0,440	0,2609	Valid
	R4	0,910	0,2609	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RS1	0,911	0,2609	Valid
	RS2	0,911	0,2609	Valid

	RS3	0,440	0,2609	Valid
	RS4	0,898	0,2609	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	A1	0,870	0,2609	Valid
	A2	0,870	0,2609	Valid
	A3	0,451	0,2609	Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	E1	0,911	0,2609	Valid
	E2	0,898	0,2609	Valid

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi

Indikator	Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	T1	0,457	0,2609	Valid
	T2	0,716	0,2609	Valid
	T3	0,382	0,2609	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	0,842	0,2609	Valid
	R2	0,845	0,2609	Valid
	R3	0,477	0,2609	Valid
	R4	0,754	0,2609	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RS1	0,802	0,2609	Valid
	RS2	0,793	0,2609	Valid
	RS3	0,455	0,2609	Valid
	RS4	0,679	0,2609	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	A1	0,698	0,2609	Valid
	A2	0,698	0,2609	Valid
	A3	0,465	0,2609	Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	E1	0,788	0,2609	Valid
	E2	0,791	0,2609	Valid

Hasil uji validitas dari table di atas menunjukkan seluruh butir pertanyaan memiliki r hitung > r tabel (0,2609), sehingga semua item dinyatakan valid.

### 3.3 Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel penelitian secara berulang. Adapun hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada tabel 3 dan tabel 4 dibawah ini.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi

No	Indiktaor	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	0,587	Reliabel
2	<i>Reliability</i> (kehandalaan)	0,771	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0,706	Reliabel
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	0,634	Reliabel
5	<i>Empathy</i> (empati)	0,984	Reliabel

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan

No	Indiktaor	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	0,588	Reliabel
2	<i>Reliability</i> (kehandalaan)	0,835	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0,835	Reliabel
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	0,718	Reliabel
5	<i>Empathy</i> (empati)	0,924	Reliabel

Hasil uji reliabilitas (Tabel 3 dan 4) menunjukkan seluruh indikator memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga masing-masing dimensi konsisten dalam mengukur konstruk yang sama.

**3.4 Analisis Data Service Quality (SERVQUAL)**

Analisis SERVQUAL digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap lima dimensi layanan: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Tingkat kepuasan dihitung dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka. Nilai gap menunjukkan sejauh mana layanan memenuhi harapan, positif berarti melebihi, negatif berarti kurang sesuai. Hasil per dimensi, yang mencakup tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*), membantu pihak terkait mengetahui aspek yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan. Hasil perhitungan gap dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Hasil Perhitungan GAP

No	Aspek/Pernyataan	Skor			
		H	P	Gap	Rank
<b>A. Tangibles (Penampilan Fisik)</b>					
1.	Karyawan CV. Mitra Abadi Teknik mampu memberikan pelayanan yang bersifat individual sehingga pembeli merasa bahwa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kualitas layanan yang diterima.	4,404	4,439	0,035	8
2.	Karyawan CV. Mitra Abadi Teknik berpenampilan rapi dan menunjukkan sikap sopan.	4,211	4,246	0,035	9
3.	Sarana dan prasarana yang dimiliki CV. Mitra Abadi Teknik lengkap dan dalam kondisi baik.	4,281	4,281	0,000	13
<b>B. Reliability (Kehandalan)</b>					
5.	Harga pipa dan pompa air yang ditawarkan CV. Mitra Abadi Teknik tergolong wajar dan terjangkau.	4,193	4,386	0,193	2
6.	Pekerjaan pemasangan pompa air dan pipa oleh CV. Mitra Abadi Teknik dilaksanakan secara rapi dan sesuai prosedur.	3,579	4,298	0,719	1
7.	CV. Mitra Abadi Teknik menyelesaikan seluruh pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan.	4,281	4,298	0,018	11
8.	Instalasi pompa air dan pipa yang dikerjakan CV. Mitra Abadi Teknik jarang menimbulkan gangguan atau kerusakan.	4,263	4,456	0,193	3
<b>C. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
9.	Karyawan CV. Mitra Abadi Teknik memberikan pelayanan kepada pembeli dengan cepat.	4,246	4,368	0,122	5
10.	Karyawan CV. Mitra Abadi Teknik dengan sigap memenuhi setiap kebutuhan pembeli..	4,246	4,386	0,140	4
11.	Karyawan CV. Mitra Abadi Teknik dengan cepat memberikan informasi yang dibutuhkan pembeli.	4,281	4,316	0,035	10
	Teknisi CV. Mitra Abadi Teknik hadir di lokasi pelayanan sesuai dengan waktu yang telah disepakati	4,246	4,351	0,105	6
<b>D. Assurance (Jaminan)</b>					
12.	Karyawan CV. Mitra Abadi Teknik memberikan pelayanan kepada pembeli secara sopan dan profesional.	4,281	4,123	-0,158	14
13.	Pembeli menilai bahwa teknisi CV. Mitra Abadi Teknik memiliki kompetensi dan keahlian yang sangat baik.	4,281	4,123	-0,158	15
14.	Pembeli merasa aman dan yakin terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan CV. Mitra Abadi Teknik.	4,404	4,175	-0,229	16
<b>E. Empathy (Empati)</b>					
15.	Karyawan CV. Mitra Abadi Teknik mampu memberikan pelayanan yang bersifat individual sehingga pembeli merasa bahwa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kualitas layanan yang diterima.	4,246	4,298	0,052	7
16.	Pelanggan merasakan kemudahan dalam menghubungi dan berkomunikasi dengan pihak CV. Mitra Abadi Teknik.	4,246	4,263	0,017	12

Berdasarkan Tabel 5, hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* memiliki nilai gap positif, yang berarti layanan telah memenuhi harapan pelanggan, sedangkan dimensi *Assurance* memiliki gap negatif (-0,182) sehingga memerlukan

perhatian dan perbaikan. Dimensi *Reliability* memiliki gap tertinggi (0,281), sedangkan *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Empathy* memiliki gap positif dan dapat dipertahankan.

### 3.5 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persepsi yang dapat dipenuhi oleh pihak perusahaan terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan. Adapun hasil perhitungan CSI berdasarkan penilaian responden dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 Hasil Olahan Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

No	Mean Importance Score (MIS)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
1	4,404	4,467	0,064	28,79
2	4,211	4,267	0,062	26,30
3	4,281	4,317	0,063	27,05
4	4,193	4,400	0,061	27,00
5	4,211	4,317	0,062	26,61
6	4,281	4,333	0,063	27,15
7	4,263	4,467	0,062	27,87
8	4,246	4,383	0,062	27,24
9	4,246	4,400	0,062	27,35
10	4,281	4,350	0,063	27,26
11	4,246	4,367	0,062	27,14
12	4,281	4,053	0,063	25,39
13	4,281	4,400	0,063	27,57
14	4,404	4,400	0,064	28,36
15	4,246	4,467	0,062	27,76
16	4,246	4,283	0,062	26,62
<b>JUMLAH</b>	<b>68,321</b>	<b>69,671</b>	<b>1,000</b>	<b>435,467</b>
<b>CSI</b>				<b>87%</b>

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan Microsoft Excel, diperoleh jumlah skor harapan, persepsi, dan skor total untuk masing-masing atribut. Nilai-nilai tersebut kemudian dimasukkan ke dalam persamaan berikut.

$$CSI \% = \frac{\Sigma WS}{5} 100\% = \frac{435,467}{5} 100\% = 87\% \quad (1)$$

Persamaan (1) dimana  $\Sigma(WS)$  merupakan jumlah total hasil perkalian antara WF (bobot kepentingan tiap atribut) dan MSS (skor persepsi), jumlah dari WS selanjutnya dibagi dengan skala likert (5) dan dikalikan dengan 100%.

Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan CV. Mitra Abadi Teknik mencapai 87%, yang termasuk dalam kategori sangat puas, meskipun beberapa aspek layanan masih perlu diperbaiki untuk mencapai kepuasan optimal.

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan CV. Mitra Abadi Teknik menggunakan metode SERVQUAL dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan secara keseluruhan sebagian besar telah memenuhi harapan pelanggan, terlihat dari nilai GAP positif pada dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai layanan pada aspek fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati karyawan sudah sesuai atau melebihi harapan.
2. Dimensi *Assurance* (Jaminan) memerlukan perhatian khusus karena memiliki nilai gap negatif

(-0,182), yang menunjukkan masih adanya kekurangan dalam kompetensi, profesionalisme, dan keamanan layanan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat puas dengan nilai CSI sebesar 87%, menandakan bahwa layanan yang diberikan sudah memadai. Prioritas perbaikan sebaiknya difokuskan pada dimensi *Assurance*, sementara dimensi lain dengan gap positif dan gap nol tetap dipertahankan kualitasnya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

**Daftar Pustaka**

- [1] A. S. Herlambang and E. Komara, "Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan , Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan )," vol. 8114, 2022.
  - [2] B. Manengal, J. A. F. Kalangi, and A. Y. Punuindoong, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu," vol. 2, no. 1, pp. 42–46, 2021.
  - [3] G. P. Hafidz and R. U. Muslimah, "Pengaruh Kualitas Layanan, Citramerek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasanpelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Produkherbalife," vol. 7, no. 1, pp. 253–274, 2023.
  - [4] A. A. Mahmudi, "Integrasi Servqual Dan Ahp Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Dekranasda," *Saintekbu*, vol. 13, no. 01, pp. 8–18, 2021, doi: 10.32764/saintekbu.v13i01.1098.
  - [5] D. Afandi and M. Arini, "Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Forensik Klinik Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index," *J. Ilmu Kedokt. (Journal Med. Sci.)*, vol. 18, no. 2, p. 73, 2024, doi: 10.26891/jik.v18i2.2024.73-82.
  - [6] A. Sudirman and Marlina, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Gofood Menggunakan Mobile Service Quality Dengan Metode Csi," *Kharisma Tech*, vol. 19, no. 2, pp. 83–97, 2024, doi: 10.55645/kharismatech.v19i2.478.
  - [7] M. N. S. Wibowo, "Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality & Customer Satisfaction Index (Studi Kasus: Wotish Coffee & Eatery)," vol. 4, no. 1, pp. 9–15, 2024.
  - [8] I. W. E. Sanjana, A. A. I. W. K. D. Krisandari, and P. P. G. P. Pertama, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Prototipe Aplikasi " Sicepat Anak " Menggunakan System Usability Scale ( Sus ) Dan Technology Acceptance Model ( TAM )," vol. 18, no. 2, pp. 102–112, 2025.
  - [9] A. Ernawati and S. Wahyuni, "Analisis Data Mining Pola Penggunaan Seluler dan Klasifikasi Perilaku Pengguna di Berbagai Perangkat Menggunakan Metode C4.5," *Bull. Inf. Technol.*, vol. 5, no. 4, pp. 262–268, 2024, doi: 10.47065/bit.v5i2.1689.
  - [10] B. A. Seta, "Toko Bangunan Menggunakan Metode Service Quality ( SERVQUAL ) Dan Customer Satisfaction Index ( CSI ) ( Studi Kasus Pada TB Tiara Jaya )," 2024.
  - [11] D. Zulvia, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Auto 2000 Padang) Dewi," *J. Ris. Manaj. Dan Akunt.*, vol. 1, no. 2, pp. 244–257, 2021.
  - [12] N. P. N. Hendayanti, K. D. P. Novianti, and L. P. S. Pratiwi, "Pelatihan Manajemen Pemasaran Berbasis Website pada Usaha Kue Wecakee Denpasar Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat," vol. 2, no. 1, pp. 45–52, 2021, doi: 10.30812/adma.v2i1.1287.
-