

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN JASA UNTUK SEWA DRESS KISARAN DENGAN SERVQUAL

Novi Santika¹, Rizky Fauziah^{2*}, Amalia³

¹Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal

^{2,3}Dosen Prodi Sistem Informasi, STMIK Royal

**email: rizkyfauziahlbs@gmail.com*

Abstract: Sewa Dress Kisaran is a business that operates in the field of clothing rental services located in Rawang Pasar 4 village, Rawang Panca Arga District, Asahan Regency. Kisaran Dress Rental provides clothing rental services such as dresses and kebaya. Interest in renting clothes for important events is currently quite popular among the public. Customer comfort and satisfaction is an advantage for every business actor. Customer loyalty plays a very important role in business organizations or businesses. However, in reality the services offered which are supposed to provide comfort to customers actually have many things that become obstacles in the service process so that many customers are less comfortable. Then a decision support system using the Service Quality method was created using the PHP programming language and MySQL database which can be used as a measuring tool to measure service quality. The results of the research using the Service Quality method were 48% Dissatisfied, 44% Very Satisfied and 8% Satisfied out of 35 respondents who filled out the questionnaire. Having a system to measure the quality of services available at Kisaran Dress Rentals can help Kisaran Dress Rental owners in making decisions in implementing improvements to the quality of existing services.

Keywords: Decision Support System; Range Dress Rental; Service Quality; PHP; MySQL

Abstrak: Sewa Dress Kisaran adalah usaha yang bergerak dalam bidang jasa sewa pakaian yang beralamat di desa Rawang Pasar 4 Kecamatan Rawang Panca Arga Kabupaten Asahan. Sewa Dress Kisaran menyediakan jasa sewa pakaian seperti *dress* (gaun) dan kebaya. Minat sewa pakaian untuk acara penting saat ini sudah cukup populer di kalangan masyarakat. Kenyamanan dan kepuasan pelanggan merupakan keuntungan bagi setiap pelaku usaha. Kesetiaan pelanggan memiliki peranan yang sangat penting dalam organisasi bisnis atau usaha yang dijalankan. Namun kenyataannya jasa yang ditawarkan yang seharusnya memberi kenyamanan terhadap pelanggan malah memiliki banyak hal yang menjadi kendala dalam proses pelayanan sehingga banyak pelanggan yang kurang nyaman. Sehingga, diciptakan suatu sistem pendukung keputusan dengan metode Service Quality yang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Sistem ini bertujuan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil penelitian menggunakan metode *Service Quality* yaitu mendapatkan 48% Tidak Puas, 44% Sangat Puas dan 8% Puas dari 35 responden yang mengisi kuisioner. Dengan adanya sistem untuk mengukur kualitas layanan yang ada di Sewa Dress Kisaran dapat membantu pihak pemilik Sewa Dress Kisaran dalam pengambilan keputusan dalam melaksanakan perbaikan kualitas layanan yang ada.

Kata kunci: Sistem Pendukung Keputusan; Sewa Dress Kisaran; Service Quality; PHP; MySQL

PENDAHULUAN

Fashion adalah sebuah konsep yang mencakup seluruh aspek gaya pakaian, tren dan estetika dalam industri *fashion*. Meliputi desain pakaian, aksesoris, gaya rambut, tata rias, dan gaya hidup yang berkaitan dengan tren *fashion* saat ini. Menurut Kim dalam Febriani (2019:55) mengungkapkan bahwa *fashion involvement* adalah minat atau perhatian pelanggan terhadap produk *fashion*, terutama pakaian. Minat ini terkait erat dengan karakteristik pribadi seperti usia muda dan jenis kelamin wanita, serta pengetahuan tentang *fashion*. Semua ini berkontribusi pada kepercayaan konsumen dalam membuat keputusan pembelian” [1].

Fast fashion adalah istilah dalam industri tekstil yang mencakup berbagai model *fashion* yang berubah dengan sangat cepat sehingga tidak bertahan lama. *Fast fashion* diproduksi dengan proses yang lebih cepat, menggunakan bahan baku yang kualitasnya lebih rendah, dan dijual dengan harga yang lebih terjangkau. Namun dampak negatif produk tersebut tidak bertahan lama (mudah rusak). *Fast fashion* banyak memiliki dampak buruk pada lingkungan salah satunya karena limbahnya tidak dapat didaur ulang. Oleh karena itu, pembuatan dan pemakaian pakaian dengan berlebihan dapat mengakibatkan lingkungan tercemar.

Menentukan pakaian untuk acara penting Memilih pakaian bukanlah hal yang sederhana, karena ada banyak faktor yang perlu dipertimbangkan untuk acara penting. Tetapi setiap orang tentu menginginkan pengeluaran yang sedikit dan mendapatkan hasil yang maksimal. Salah satu hal yang mungkin dapat mengurangi pengeluaran dalam hal ini adalah sewa pakaian.

Minat sewa pakaian untuk acara penting saat ini sudah cukup populer di kalangan masyarakat. Meningkatnya minat masyarakat terhadap penyewaan pakaian, khususnya pakaian untuk acara penting. Hal ini didukung oleh penelitian Wijaya et al. (2022), menunjukkan bahwa tren penyewaan pakaian, khususnya pelanggan baju pengantin semakin populer di kalangan masyarakat, oleh karena itu pentingnya kualitas pelayanan pada jasa pelanggan agar dapat mempertahankan konsumen. Penelitian tersebut menyoroti faktor faktor seperti mempermudah masyarakat dalam hal penyewaan baju pengantin dikarenakan hal ini dianggap bisnis yang menjanjikan di kalangan masyarakat Indonesia yang masih ada kebiasaan untuk mengadakan perayaan pernikahan dalam skala yang cukup besar [2].

Selain itu, penelitian oleh Israwan et al. (2023), mengemukakan bahwa salah satu contoh keanekaragaman budaya yang tampak jelas adalah beragamnya pakaian adat tradisional dari berbagai daerah di Indonesia. Pakaian adat tersebut tidak hanya dipakai dalam upacara adat, tetapi juga digunakan dalam berbagai acara seperti pernikahan, pertunjukan tari, atau sebagai bagian dari identitas daerah dalam suatu acara kenegaraan. Oleh karena pentingnya membuat aplikasi untuk membeli dan menyewa pakaian. Hal ini memberikan konteks penting untuk memahami bagaimana tren pembelian dan pelanggan pakaian adat dapat diintegrasikan pada masyarakat *modern* [3].

Sewa Dress Kisaran adalah usaha yang bergerak dalam bidang jasa sewa pakaian yang beralamat di desa Rawang Pasar 4 Kecamatan Rawang Panca Arga Kabupaten Asahan. Sewa Dress Kisaran menyediakan jasa sewa pakaian seperti *dress* (gaun) dan

kebaya untuk berbagai macam acara seperti kebaya wisuda, kebaya lamaran serta gaun pesta untuk acara-acara penting lainnya.

Kenyamanan dan kepuasan pelanggan merupakan keuntungan bagi setiap pelaku usaha. Loyalitas pelanggan adalah faktor krusial dalam kesuksesan suatu organisasi bisnis atau usaha. Loyalitas ini mencakup aspek sikap dan perilaku pelanggan. Aspek sikap mencakup keinginan untuk membeli kembali produk atau layanan dari perusahaan yang sama, kemauan untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, serta kesetiaan yang ditunjukkan dengan menolak beralih ke pesaing [4].

Namun kenyataannya jasa yang ditawarkan yang seharusnya memberi kenyamanan terhadap pelanggan malah memiliki banyak hal yang menjadi kendala dalam proses pelayanan sehingga banyak pelanggan yang kurang nyaman.

Tabel 1. Jumlah Keluhan Pelanggan 2020-2023

No	Jenis Keluhan Pelanggan	Jumlah Keluhan
1	Kendala dalam hal tanggal proses <i>booking</i> yang bersamaan dikarenakan stok kebaya dan dress yang disediakan masih terbatas.	46 Orang
2	Proses pengiriman pakaian yang lama untuk pelanggan yang di luar daerah.	18 Orang
3	Pakaian yang disediakan oleh Sewa Dress Kisaran hanya untuk size S sampai L sehingga beberapa pelanggan kesulitan dalam memilih pakaian sesuai dengan ukurannya.	65 Orang
4	Toko yang disediakan juga memiliki jarak yang cukup jauh dengan pusat kota sehingga pelanggan memiliki kesulitan jika ingin mengambil ataupun <i>fitting</i> baju yang akan disewa.	70 Orang
5	Tidak Menyediakan set couple untuk pasangan sehingga pelanggan harus mencari pakaian untuk prianya	21 Orang
6	Kebaya yang disediakan tidak satu set dengan rok sehingga pada saat proses penyewaan, pelanggan hanya bisa memilih rok yang masih tersedia	17 Orang
7	Tidak tersedia pakaian set couple keluarga	24 Orang

Untuk mengatasi hal tersebut, diciptakanlah sebuah sistem pendukung keputusan yang menggunakan metode *Service Quality* sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan. Harapannya, metode ini akan membantu pemilik Sewa Dress Kisaran meningkatkan kualitas layanan sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dalam memakai jasa yang disediakan oleh Sewa Dress Kisaran.

METODE

Metode *Service Quality* adalah metode yang umum digunakan untuk menilai kualitas layanan berbeda dengan pengukuran mutu untuk produk fisik. Proses analisis

dimulai dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan. Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki dua opsi jawaban dalam skala Likert, yaitu apakah hal tersebut dianggap penting oleh pelanggan dan bagaimana penilaian mereka terhadap kinerjanya, baik atau buruk [5].

Pengukuran kualitas layanan menggunakan model *E-Service Quality* dilakukan melalui skala multi-*item* yang dirancang untuk menilai persepsi pelanggan terhadap kinerja dan harapan, serta perbedaan di antara keduanya dalam dimensi utama kualitas layanan. Menurut Parasuraman et al. dalam Daryanti & Shihab (2019) *E-ServQual* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah situs web dapat memfasilitasi belanja, pembelian dan proses pengiriman produk dan layanan kepada pelanggan dengan efektif dan efisien. Menurut Santos dalam Nasser et al., (2015) *E-Service Quality* merujuk pada semua pendapat dan evaluasi pelanggan terkait dengan pengiriman layanan secara online, serta respons perusahaan terhadap masalah yang timbul dalam layanan tersebut [6].

Teori yang sering digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan adalah teori Servqual, yang menilai kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) [7]. Langkah-langkah dalam menghitung menggunakan metode Servqual adalah [8] :

1. Menghitung hasil harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap layanan jasa dengan menggunakan perhitungan berikut:

$$\Sigma yi = ((\Sigma STTx1) + (\Sigma TTx2) + (\Sigma CTx3) + (\Sigma Tx4) + (\Sigma STx5)) \quad (1)$$

Dimana :

- Σyi : Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
- ΣSTT : Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi
- ΣTT : Jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
- ΣCT : Jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
- ΣT : Jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
- ΣST : Jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
- 1,2,3,4 : Skor untuk skala *linkert*.

2. Menghitung rata-rata jawaban dari responden terhadap pernyataan harapan dengan menggunakan persamaan berikut:

$$Yi = \frac{\Sigma yi}{n} \quad (2)$$

Dimana :

- Yi : Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan ke-i
- Σyi : Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke –i
- n : Jumlah responden

3. Menghitung hasil kenyataan atau persepsi pelanggan terhadap layanan jasa dengan menggunakan persamaan yang sama dengan langkah 1 untuk mencari nilai hasil harapan atau ekspektasi.
4. Menghitung rata-rata jawaban dari responden terhadap pernyataan kenyataan dengan menggunakan persamaan yang sama dengan langkah 2 untuk mencari hasil rata-rata dari hasil harapan.

5. Menentukan kualitas dari suatu atribut layanan atau hasil dari kesenjangan Servqual dengan menggunakan persamaan berikut:

$$SQ_i = X_i - Y_i \tag{3}$$

Dimana :

SQ_i : Nilai gap atribut ke-i

X_i : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

Y_i : Nilai rata-rata harapan ke-i

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan perhitungan *Service Quality* di Sewa Dress Kisaran, Pihak pemilik Sewa Dress Kisaran masih dengan cara manual sehingga hasil yang diterima tidak akurat dalam perbaikan kualitas layanan yang ada. Oleh karena itu dibuatlah sebuah sistem pendukung keputusan menggunakan metode *Service Quality* dengan tujuan membantu mempermudah pihak pemilik Sewa Dress untuk melakukan pengambilan keputusan dalam memperbaiki kualitas layanan yang ada.

Tabel 2. Perhitungan Servqual

Kode	Pertanyaan	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	GAP (NK-NH)	Keterangan
Empathy (Empati)					
K1	Pelayanan yang diberikan kepada semua pelanggan tanpa memandang perbedaan	4,24	4,21	0,03	Sangat Puas
K2	Setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang memuaskan	4,21	4,24	-0,03	Tidak Puas
K3	Penjual atau karyawan memberikan perhatian personal kepada konsumen (Ucapan selamat dan terimakasih)	4,12	4,06	0,06	Sangat Puas
K4	Bahasa dan ucapan penjual atau karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami.	3,91	4,00	-0,09	Tidak Puas
K5	Penjual atau karyawan sangat perhatian terhadap keluhan pelanggan dalam pemilihan kebaya yang cocok untuk dijadikan set couple keluarga.	3,82	4,15	-0,32	Tidak Puas

Tangibles (bukti Nyata)					
K6	Kinerja yang dihasilkan penjual atau karyawan melalui perangkat elektronik memuaskan	4,12	3,97	0,15	Sangat Puas
K7	Toko yang disediakan cukup jauh sehingga kesulitan dalam melakukan <i>fitting</i> pakaian	3,74	3,91	-0,18	Tidak Puas
K8	Ketersediaan pakaian dengan warna yang masih bagus	4,18	4,03	0,15	Sangat Puas
K9	Ketersediaan pakaian dengan set yang lengkap (rok, kebaya dan hijab)	3,85	4,12	-0,26	Tidak Puas
K10	Toko yang bersih dan rapi	4,09	4,00	0,09	Sangat Puas
Responsive (Tanggapan)					
K11	Kesabaran dan ketelatenan pihak penjual atau karyawan dalam melayani pelanggan	4,12	4,06	0,06	Sangat Puas
K12	Penjual atau karyawan bersedia membantu dalam pencarian kemeja yang cocok dengan kebaya yang akan disewa	4,94	4,12	-0,18	Tidak Puas
K13	Penjual atau karyawan cepat merespon ketika dipanggil oleh pelanggan	3,74	3,94	-0,21	Tidak Puas
K14	Proses pengiriman pakaian diluar daerah terlalu lama	3,76	4,00	-0,24	Tidak Puas
K15	Ketanggapan penjual atau karyawan untuk meminta maaf apabila terjadi kesalahan	4,26	4,12	0,15	Sangat Puas
Reliability (Kehandalan)					
K16	Pelayanan ditangani oleh penjual yang sangat berpengalaman di bidangnya	4,06	4,06	0,00	Puas
K17	Kemampuan penjual atau karyawan dalam menyelesaikan masalah tanggal pelanggan kebaya dan dress yang sering bersamaan.	3,79	3,97	-0,18	Tidak Puas
K18	Prosedur proses	3,97	3,97	0,00	Puas

	pelanggannya mudah dan tidak berbelit-belit				
K19	Menggunakan media yang populer dalam penyampaian informasi kepada pelanggan	4,12	4,06	0,06	Sangat Puas
K20	Pelayanan penjual atau karyawan dalam mengatasi ukuran pakaian yang disediakan sesuai dengan keinginan pelanggan.	3,82	4,03	-0,21	Tidak Puas
Assurance (Jaminan)					
K21	Pengetahuan dan keterampilan penjual atau karyawan dalam menjalankan tugasnya	4,03	4,00	0,03	Sangat Puas
K22	Penjual atau karyawan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap pelanggan	4,24	4,03	0,21	Sangat Puas
K23	Kejujuran penjual atau karyawan dalam pelayanan terhadap pelanggan	4,00	4,06	-0,06	Tidak Puas
K24	Keramahan atau kesopanan pelayanan penjual atau karyawan dalam melayani pelanggan	4,00	4,12	-0,12	Tidak Puas
K25	Penjual atau karyawan berpakaian rapi dan berpenampilan menarik	4,06	4,03	0,03	Tidak Puas

SIMPULAN

Persaingan yang semakin ketat dalam dunia telekomunikasi memaksa perusahaan untuk mengubah strateginya. Selain menjaga kualitas produk, perusahaan juga mulai meningkatkan pelayanannya. Dunia usaha menyadari bahwa pelanggan kini lebih menghargai layanan dibandingkan nilai produk. Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama suatu perusahaan karena nilai investasi terhadap pelayanan dapat membawa manfaat jangka panjang bagi perusahaan. Kualitas layanan adalah serangkaian manfaat yang mempunyai dampak untuk memfasilitasi penggunaan suatu layanan. Dari hasil temuan data dan analisis dapat disimpulkan sebagai bahwa hasil perhitungan metode *Service Quality* yang diperoleh dari pengukuran kualitas pelayanan yang disediakan oleh Sewa Dress Kisaran dengan presentase 48% Tidak Puas, 44% Sangat Puas dan 8% Puas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Aminudin, “Pengaruh Gaya Hidup Berbelanja Dan Ketertarikan Fashion Terhadap Pembelian Impulsif Produk Fashion Online Shop,” *J-CEKI J. Cendekia Ilm.*, vol. 1, no. 6, pp. 726–731, 2022, [Online]. Available: <http://ulilalbabinstitute.com/index.php/J-CEKI/article/view/810>
- [2] D. H. F. Wijaya, Hartono, and Hermansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Penyewaan Baju Pengantin Studi Kasus Pada CV. Tini Suherlan Jakarta ...,” *JAMBIS J. Adm. Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 179–192, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI/article/view/2495%0Ahttps://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI/article/viewFile/2495/1117>
- [3] L. F. Israwan, F. Musadat, and I. Irnawati, “Rancang Bangun Sistem Penjualan dan Penyewaan Pakaian Adat Buton Berbasis Android,” *J. Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 96–105, 2023, doi: 10.55340/jiu.v12i1.1156.
- [4] L. Istiyawari, M. R. Hanif, and A. Nuswantoro, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan,” *Solusi*, vol. 19, no. 3, p. 191, 2021, doi: 10.26623/slsi.v19i3.4053.
- [5] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,” *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [6] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [7] N. H. Marzuq and H. Andriani, “Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review,” *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, no. 2, pp. 16382–16395, 2022.
- [8] S. Hamidani, V. Amalia, and J. Agustin, “Sistem Pengukuran Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Smkn Muara Beliti Menggunakan Metode Serqual,” *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2020, [Online]. Available: <https://e-journal.stmik-bnj.ac.id/index.php/jb/article/view/13>