

ANALISIS METODE SERVQUAL UNTUK PELAYANAN PENJUALAN SEPEDA MOTOR MERK YAMAHA SHOWROOM DUNIA SAKTI

Firmansyah¹, Rizky Fauziah^{2*}, Yori Apridonal³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran

**email*: rizkyfauziahlbs@gmail.com

Abstract: Decision support systems are interactive information systems that provide information, model data, and manipulate data. Customer satisfaction is the degree to which a performance achievement of a product received by the customer is the same as using the customer's own expectations, the customer is satisfied when he finishes buying the product, the quality of the product is good. In the Dunia Sakti showroom, the measurement of the level of customer satisfaction has not been systemized and there is no method used to measure the level of customer satisfaction and motorcycle sales at the Dunia Sakti Showroom fluctuate every year. This research method uses a quantitative research approach. The purpose of this research method is to describe the object under study, namely the service of selling motorcycle products which is calculated by the service quality method. The results of this study assess 5 dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. From these 5 dimensions, it was obtained from the number of respondents as many as 31 people. From the number of respondents stated that 4 dimensions were satisfied and 1 dimension of empathy did not feel fasting because it was worth less than 0.7.

Abstract: Decision Support System; Customer Satisfaction; Service Quality Method.

Abstrak: Sistem pendukung keputusan adalah sistem informasi interaktif yang menyediakan informasi, memodelkan data, dan memanipulasi data. Kepuasan pelanggan adalah taraf dimana suatu pencapaian performa asal sebuah produk yg diterima oleh pelanggan sama menggunakan ekspektasi pelanggan itu sendiri, Pelanggan puas bila selesainya membeli produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Di showroom Dunia Sakti pengukuran tingkat kepuasan pelanggan belum tersistem dan belum adanya metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta penjualan sepeda motor di Showroom Dunia Sakti mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Metode penelitian ini memakai pendekatan penelitian kuantitatif. Tujuan metode penelitian ini untuk mendeskripsikan objek yang diteliti yaitu pelayanan penjualan produk sepeda motor yang dihitung dengan service quality method. Hasil dari penelitian ini menilai 5 dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dari 5 dimensi tersebut tersebut diperoleh dari jumlah responden sebanyak 31 orang. Dari jumlah responden tersebut menyatakan 4 dimensi merasa puas dan 1 dimensi empathy tidak merasa puasa karena bernilai kurang dari 0,7.

Kata kunci: Sistem Pendukung Keputusan; Kepuasan Pelanggan; Metode Service Quality.

PENDAHULUAN

Kiprah teknologi dalam suatu perusahaan sudah mengalami perubahan secara signifikan. Teknologi tidak hanya diperlukan menjadi perangkat pembantu kegiatan bernegosiasi tetapi sudah bagian strategi seni organisasi buat mencapai tujuannya. saat ini penerapan teknologi telah dipergunakan di bidang usaha buat mempermudah mereka melakukan aktifitas usaha, antara lain pemanfaatan sistem pendukung keputusan.

Sistem pendukung keputusan adalah sistem informasi interaktif yang menyediakan informasi, memodelkan data, dan memanipulasi data. Sistem ini digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan dalam situasi semi terstruktur dan tidak terstruktur dimana tidak ada yang tahu bagaimana keputusan harus dibuat [1]. Kepuasan pelanggan adalah taraf dimana suatu pencapaian performa asal sebuah produk yg diterima oleh pelanggan sama menggunakan ekspektasi pelanggan itu sendiri. Pelanggan puas bila selesainya membeli produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik [2].

Meningkatnya persaingan showroom sepeda motor di Kota Kisaran dibuktikan dengan semakin banyaknya showroom sepeda motor di Kota Kisaran. Showroom motor kota Kisaran berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Banyaknya kompetitor yang dihadapi Showroom Dunia Sakti menjadi salah satu alasan utama untuk menganalisis kualitas pelayanan pelanggan Showroom Dunia Sakti agar pelayanan yang dilakukan pihak manajemen lebih tersitem. Di Kota Kisaran saja terdapat beberapa showroom penjualan sepeda motor. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan Showroom Dunia Sakti dan berdampak pada menurunnya pendapatan *Showroom* Dunia Sakti.

Analisis diperlukan untuk mengetahui keinginan para pelanggan agar dapat meningkatkan penjualan sepeda motor di Showroom Dunia Sakti dan belum adanya metode yang digunakan pihak Showroom Dunia Sakti untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Showroom Dunia Sakti selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggannya agar dapat bersaing dengan showroom lain yang juga fokus pada penjualan sepeda motor. Upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, pengiriman yang cepat, waktu pengiriman yang singkat, manajemen persediaan yang optimal, pekerja yang terampil, karyawan yang termotivasi, rencana showroom bekerja dengan kapasitas yang efisien.

Upaya ini menuntut pemilik atau pengelola showroom sepeda motor untuk mengembangkan strategi yang akan membuat mereka lebih kompetitif dan menonjol dibandingkan dengan showroom lainnya. Berdasarkan survey-survey, kita mengetahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap penjualan produk terkadang tidak stabil. Hal ini terlihat dari data berikut.

Tabel 1 Data Penjualan Sepeda Motor Tahun 2020 – 2021

NO	Tipe	Terjual / Unit di 2020	Terjual / Unit di 2021
1	GEAR 125	12	18
2	MIO Z	10	15
3	ALL NEW AEROX 155	200	250
4	ALL NEW NMAX 155	250	321
5	LEXI	153	200
6	XSR 155	5	7
7	WR 155 R	5	7
Total		635	818

Sumber: Data Penjualan Showroom Dunia Sakti Kota Kisaran

Adapun data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa data penjualan sepeda motor di *Showroom Dunia Sakti* itu berubah setiap tahun. Hal ini menyebabkan ada beberapa tipe sepeda motor yang tak mencapai sasaran penjualan sehingga berdampak negatif terhadap penjualan *Showroom Dunia Sakti*. Padahal pihak *Showroom Dunia Sakti* telah berusaha meningkatkan penjualan sepeda motor dengan mengumumkan adanya reward bagi sales yang berhasil mencapai target penjualan.

Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat sistem pendukung keputusan yang mempunyai kemampuan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan *Showroom Dunia Sakti*, Membantu perusahaan dalam melakukan penilaian kepuasan pelanggan dengan menerapkan metode servqual dan memberikan kemudahan dalam proses pembuatan laporan kepuasan pelanggan. Dengan adanya penggunaan sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode servqual dapat membantu dalam hal mempertahankan pelanggan lama, mendatangkan pelanggan baru dan meningkatkan pelayanan serta penjualan bagi perusahaan.

Adapun penerapan dalam penelitian sebelumnya di bidang tingkat kepuasan pelanggan, salah satunya pada Dealer Panca Prima Abadi menggunakan sistem pendukung keputusan dengan metode servqual, penelitian tersebut menjelaskan bahwa Mengetahui kualitas pelayanan service kendaraan sepeda motor dan penjualan produk yang sedang diterapkan di Dealer Panca Prima Abadi. Penjualan dipengaruhi oleh pelayanan service kendaraannya. Ketika pelayanan yang diberikan kurang, maka pelanggan enggan untuk kembali membeli produk yang ada di Dealer Panca Prima Abadi, Mengimplementasikan sistem pendukung keputusan dalam analisis tingkat pelayanan service kendaraan dan penjualan produk sepeda motor memudahkan pihak Dealer Panca Prima Abadi dalam melakukan analisis tingkat pelayanan, Menerapkan metode Service Quality akan mempercepat proses pengambilan keputusan dalam melakukan analisis tingkat pelayanan service kendaraan dan penjualan produk sepeda motor di Dealer Panca Prima Abadi [3].

METODE

Metode penelitian adalah metode ilmiah untuk memperoleh data yang valid untuk tujuan menemukan, mengembangkan, atau membuktikan pengetahuan tertentu untuk digunakan dalam proses memahami, memecahkan, dan memprediksi masalah.

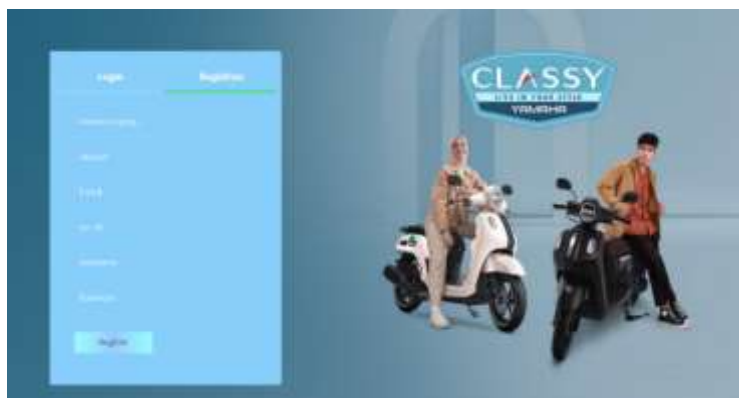
Dalam penelitian yg dilakukan, Metode penelitian ini memakai pendekatan

penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memakai data berupa nomor yg diolah memakai rumus sebagai akibatnya memperoleh hasil berdasarkan perhitungan menggunakan rumus. Tujuan metode penelitian ini merupakan untuk mendeskripsikan objek yang diteliti yaitu pelayanan penjualan produk sepeda motor yang dihitung menggunakan Service Quality Method.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tampilan Halaman Registrasi

Halaman *Registrasi* merupakan halaman yang digunakan untuk melakukan pendaftaran, *user* harus mengisi biodata lengkap pada form yang telah disediakan.



Gambar 1. Tampilan Halaman Registrasi

Tampilan Halaman Login

Halaman login merupakan halaman yang digunakan untuk mendapatkan hak akses pada admin dan user.



Gambar 2. Tampilan Halaman Login

Tampilan Menu Halaman Admin

Halaman Menu Utama Admin ialah halaman yang akan tampil pada awal aplikasi dibuka.



Gambar 3. Tampilan Halaman Utama Admin

Tampilan Halaman Menu Utama User

Halaman Menu Utama User ialah halaman yang akan tampil pada awal aplikasi dibuka.



Gambar 4. Tampilan Halaman Utama User

Tampilan Halaman Pertanyaan

Tampilan halaman pertanyaan merupakan halaman yang berisikan data – data pertanyaan yang akan dijawab oleh pelanggan pada showroom dunia sakti.



No	Pertanyaan	Jawaban	Ya	Tidak
1	Kualitas barangnya	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kualitas barangnya	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kualitas barangnya	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kualitas barangnya	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kualitas barangnya	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kualitas barangnya	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Kualitas barangnya	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kualitas barangnya	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Kualitas barangnya	Pelayanan sangat baik dan memuaskan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gambar 5. Tampilan Halaman Pertanyaan

Tampilan Halaman Dimensi

Tampilan halaman dimensi merupakan halaman yang berisikan data – data dimensi atau parameter untuk mengukur tingkat kepuasan pasien umum pada showroom dunia sakti.



Gambar 6. Tampilan Halaman Dimensi

Tampilan Halaman Analisis

Tampilan halaman analisis merupakan halaman yang menampilkan analisis dari harapan dan kenyataan pelanggan pada pelayanan jasa yang diberikan oleh showroom dunia sakti.



Gambar 7. Tampilan Halaman Analisis

Tampilan Halaman Detail Nilai Kinerja

Tampilan Halaman Detail Nilai Kinerja merupakan halaman yang menampilkan detail nilai responden yang sudah mengisi kuisioner.

No.	Nama Responden	Pertanyaan	Nilai Kinerja
1	M. Haniy	Apakah Anda dapat memprediksi perilaku pelanggan?	4
2	M. Haniy	Apakah kemampuan pemrosesan pelanggan sangat cepat, mudah dan efisien?	4
3	M. Haniy	Apakah staf memiliki pengetahuan dan kemampuan keahlian?	4
4	M. Haniy	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan yang Anda terima?	4
5	M. Haniy	Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4
6	M. Haniy	Apakah Anda dapat melakukan pembelian kembali yang diinginkan?	4
7	M. Haniy	Apakah Anda puas dengan waktu tunggu?	4
8	M. Haniy	Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4
9	M. Haniy	Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4
10	M. Haniy	Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4

Gambar 8. Tampilan Halaman Detail Nilai Kinerja

Tampilan Halaman Detail Nilai Harapan

Tampilan Halaman Detail Nilai Harapan merupakan halaman yang menampilkan detail nilai responden yang sudah mengisi kuisisioner.

No.	Nama Responden	Pertanyaan	Nilai Harapan
1	M. Haniy	Apakah Anda dapat memprediksi perilaku pelanggan?	4
2	M. Haniy	Apakah kemampuan pemrosesan pelanggan sangat cepat, mudah dan efisien?	4
3	M. Haniy	Apakah staf memiliki pengetahuan dan kemampuan keahlian?	4
4	M. Haniy	Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan yang Anda terima?	4
5	M. Haniy	Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4
6	M. Haniy	Apakah Anda dapat melakukan pembelian kembali yang diinginkan?	4
7	M. Haniy	Apakah Anda puas dengan waktu tunggu?	4
8	M. Haniy	Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4
9	M. Haniy	Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4
10	M. Haniy	Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4

Gambar 9. Tampilan Halaman Detail Nilai Harapan

Tampilan Halaman Cetak Hasil

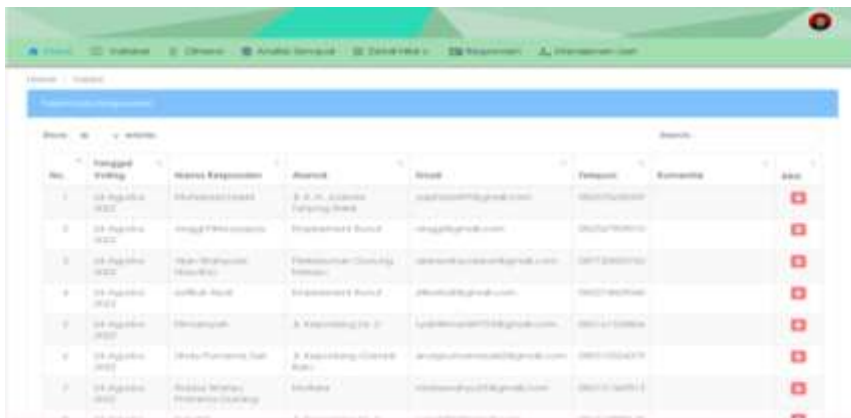
Tampilan halaman cetak hasil merupakan halaman yang akan menampilkan output dari proses analisis tingkat kepuasan pelanggan pada showroom dunia sakti kisanan.

No.	Variabel	Nilai			
		Nilai Aktual	Nilai Harapan	SAP (Nilai)	Nilai Selisih
11	Salah satu (Satisfiers)				
11.1	1. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
11.2	2. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
11.3	3. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
11.4	4. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
11.5	5. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
11.6	6. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
11.7	7. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
11.8	8. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
11.9	9. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
11.10	10. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12	Salah satu (Satisfiers)				
12.1	1. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12.2	2. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12.3	3. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12.4	4. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12.5	5. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12.6	6. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12.7	7. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12.8	8. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12.9	9. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00
12.10	10. Apakah Anda merasa bahwa Anda akan kembali ke toko ini?	4,00	4,00	0,00	0,00

Gambar 10. Tampilan Halaman Cetak Hasil

Tampilan Halaman Responden

Tampilan halaman responden bertujuan untuk menampilkan data responden yang sudah mengisi kuisioner kenyataan dan harapan pada showroom dunia sakti.



No.	Anggota SECC	Nama Responden	Alamat	Email	Telepon	Komentar	Aksi
1	04 Agustus 2022	Muhammad Rizki	Jl. J. H. Azzahra Lingsing Barat	muhammadrizki@gmail.com	08121234567		[Edit] [Hapus]
2	04 Agustus 2022	Anggi Pricessia	Perumahan Bukit	anggi@gmail.com	08121234567		[Edit] [Hapus]
3	04 Agustus 2022	Maya Wahana	Perumahan Cikarang Selatan	mayawahana@gmail.com	08121234567		[Edit] [Hapus]
4	04 Agustus 2022	LuLuK Nur	Perumahan Bukit	luluk@gmail.com	08121234567		[Edit] [Hapus]
5	04 Agustus 2022	Shirvanah	Jl. Kembangan 10 2	shirvanah@gmail.com	08121234567		[Edit] [Hapus]
6	04 Agustus 2022	Shirvanah Sals	Jl. Kembangan Cikarang Barat	shirvanahsals@gmail.com	08121234567		[Edit] [Hapus]
7	04 Agustus 2022	Andri Wahyu Prasanna Daryadi	Arjuna	andriwahyu@gmail.com	08121234567		[Edit] [Hapus]

Gambar 11. Tampilan Halaman Responden

Tampilan Halaman Manajemen User

Tampilan halaman manajemen user bertujuan untuk menampilkan data admin dan menambah data pengguna baru.



No.	Nama User	Alamat	Email	Username	Role	Aksi
1	Administrator	Admin	admin@world.com	admin	Administrator	[Edit] [Hapus]

Gambar 12. Tampilan Halaman Manajemen User

Tampilan Halaman Kuesioner

Tampilan halaman kuesioner bertujuan untuk menampilkan pertanyaan pada setiap dimensi dan pilihan yang akan dipilih oleh pelanggan.



Gambar 13. Tampilan Halaman Kuisisioner

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan selama pembuatan sistem ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa: (1) Membangun dan merancang aplikasi sistem pendukung keputusan untuk kepuasan pelanggan dengan menggunakan bahasa pemrograman php dilakukan dengan tahap pertama yaitu penentuan 5 dimensi pada metode servqual yang dibutuhkan sebagai penilaian, selanjutnya pembahasan mengenai pertanyaan yang akan dibuat di masing masing dimensi yang ada dan penentuan penilaian skala 1-5. Coding yang akan dibuat di sublime text 3 serta database yang akan dibuat di aplikasi xampp. (2) Menerapkan metode *servqual* kedalam sistem pendukung keputusan untuk proses penentuan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pada *Showroom Dunia Sakti* memberikan perhitungan penyelesaian seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau layanan yang mereka terima. Langkah awal pelanggan memasukkan penilaian terhadap jasa pelayanan penjualan produk sepeda motor pada kuisisioner yang menggunakan skala penilaian 1- 5. Dimensi yang dinilai ialah bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), asuransi (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*). Dari penilaian yang diperoleh selanjutnya dihitung nilai selisih kinerja responden terhadap kualitas layanan yang diterima dengan nilai harapan terhadap kualitas layanan yang ada menggunakan metode servqual dengan analisis GAP. Dari hasil tersebut terdapat 1 dimensi empati menyatakan tidak puas dengan variabel karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan mendapatkan nilai kurang dari 0,7. (3) Mengimplementasikan sistem pendukung keputusan pada *Showroom Dunia Sakti* kemudian diimplementasikan kedalam aplikasi untuk mempermudah serta membantu *Showroom dunia sakti* dalam melakukan penilaian kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Marsono, A. F. Boy, and D. Saripurna, "Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Toko Indomaret Menggunakan Metode Fuzzy Associative Memory (FAM)," *J-SISKO TECH (Jurnal Teknol. Sist. Inf. dan Sist. Komput. TGD)*, vol. 3, no. 1, pp. 78–85,

- 2020, doi: 10.53513/jsk.v3i1.198.
- [2] D. S. Astuti and M. Lutfi, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan,” *J. Ekobis Ekon. Bisnis Manaj.*, vol. 9, no. 2, pp. 132–144, 2019, doi: 10.37932/j.e.v9i2.64.
- [3] Agung Pratama, R. Fauziah, and F. M. Yuma, “Analisis Tingkat Pelayanan Service Kendaraan Dan Penjualan Produk Sepeda Motor Dengan Service Quality,” *J-Com (Journal Comput.*, vol. 1, no. 3, pp. 199–204, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.stmikroyal.ac.id/index.php/j-com>.