

ANALISIS KUALITAS PENGELOLAAN GEDUNG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO (STUDI KASUS : PT.TLP DI GEDUNG TCC)

Razul Harfi, Dwina Suciati Nurrohmah
Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Institut Sains dan Teknologi Nasional
Email : razul@istn.ac.id

ABSTRACT

PT. TLP is a company which employs the service area and the task is to preserve the TCC building and to fulfill the needs of its users through providing complete facilities and service. But have the customers satisfied with the facilities and services? Therefore, the aim of this research is to measure the level of customer satisfaction, to determine which service attributes are prioritized for improvements, and the efforts to the improvement. The method used is servqual methods and models of canoes. The servqual method is intended to determine the level of customer satisfaction, while the canoe models is for finding out the preferred improvement services. The result of servqual analysis shows that there is a gap of all attributes and the scores are negative. These means that the quality of customer service of PT.TLP is not satisfactory. The average percentage for the customer's perception is 75.25% and 88.10% for expectations. Moreover, the canoe analysis also shows that out of 32 service attributes, there are 25 attributes that should be corrected, namely 3 services are categorized Attractive, 5 service category One-dimensional, and 17 services are categorized 'Must be'. Having integrated the servqual with canoes model, it is obtained that there is a sorting of the improvements priority, then determined improvements suggestion to evaluation for the company, such as setting the lobby and courtyard regularly, implementing the service with heart, socializing the call center, having the training regularly, making the data collection and the disposition of the vehicle, also testing of fire protection and alarm regularly.

Keyword : Customer satisfaction, quality of service, servqual methods, models of canoes

1. Pendahuluan

PT. TLP adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perawatan gedung, diantaranya mengelola gedung TCC. Selain berkewajiban untuk memelihara gedung agar tetap berfungsi dengan baik, pengelola juga berperan dalam memberikan kenyamanan dan memenuhi keinginan dari pemilik atau pengguna gedung. Dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan, selain menyediakan fasilitas yang lengkap juga diimbangi dengan *performance* pegawai yang baik. Namun, apakah fasilitas dan pelayanan tersebut sudah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Harapan pelanggan yang selalu meningkat membuat mereka tidak pernah sepakat untuk mengatakan bahwa mereka benar-benar terpuaskan. Penilaian terhadap kepuasan pelanggan ini sangat penting karena bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan. Dengan metode servqual, pengelola gedung dapat mengetahui kriteria yang diinginkan dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap performansi pengelola gedung. Apabila digabungkan dengan

model kano, dapat diketahui atribut pelayanan mana yang harus dan perlu di prioritaskan untuk diperbaiki.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah adalah "Analisis Kualitas Pengelolaan Gedung Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano". Dengan tujuan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pengelolaan gedung berdasarkan metode servqual dan kano, mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, dan untuk mengetahui upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan atribut pelayanan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Metode Servqual

Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan. Selisih antara

persepsi dengan harapan disebut dengan gap atau kesenjangan kualitas layanan.

1. Jika gap positif ($P > H$) maka layanan dikatakan surprise dan memuaskan
2. Jika gap nol ($P = H$) maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
3. Jika gap negatif ($P < H$) maka layanan dikatakan tidak berkualitas.

Ada Lima Dimensi Kualitas Jasa Servqual, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau ragu.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2 Model Kano

Model Kano dikembangkan oleh Prof. Noriaki Kano. Model Kano adalah model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Di dalam modelnya, Kano membedakan tiga tipe produk yaitu :

1. Kategori *Must-be requirements*
Jika kategori ini tidak dipenuhi, maka konsumen akan secara ekstrim tidak puas. Disisi lain, karena konsumen menganggap kategori ini sudah semestinya, maka pemenuhan kategori ini tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen. Must-be requirements merupakan kriteria dasar dari produk ataupun jasa.
2. Kategori *One-dimensional requirements*
Pada kategori ini, kepuasan pelanggan proporsional dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. *One-dimensional requirements* secara eksplisit selalu dituntut oleh pelanggan.
3. Kategori *Attractive requirements*

Kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan pelanggan jika diberikan. *Attractive requirements* tidak dituntut harus ada dan juga tidak diharapkan oleh pelanggan. Pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan yang sangat tinggi. Tetapi jika tidak dipenuhi, tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

Disamping terdapat tiga tipe persyaratan pelanggan seperti diatas, ada tiga kategori kano yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. *Indifferent* merupakan kategori yang tidak memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen.
2. *Reverse* merupakan kebalikan dari kategori *one-dimensional*, yaitu derajat kepuasan konsumen lebih tinggi jika layanan berlangsung tidak semestinya, bila dibandingkan kepuasan terhadap layanan yang berjalan dengan baik.
3. *Questionable*, kadangkala konsumen puas/tidak puas jika

Langkah-langkah untuk mengklasifikasikan atribut berdasarkan metode kano adalah :

- a. Mengkombinasikan jawaban pertanyaan functional dan dysfunctional dalam tabel evaluasi kano seperti pada tabel 2.1.

Tabel 1 Tabel Evaluasi Kano

Evaluation table

| KEBUTUHAN KONSUMEN | | DISFUNGSIONAL | | | | |
|--------------------|-----------|---------------|-----------|--------|-----------|----------|
| | | SUKA | MENGHARAP | NETRAL | TOLERANSI | TDK SUKA |
| FUNGSIONAL | SUKA | Q | A | A | A | O |
| | MENGHARAP | R | I | I | I | M |
| | NETRAL | R | I | I | I | M |
| | TOLERANSI | R | I | I | I | M |
| | TDK SUKA | R | R | R | R | Q |

Keterangan :
Q = questionable; I = indifferent; O = one dimensional; M = must be; R = reverse; A = attractive

Sumber : www.ejournal.undip.ac.id

- b. Menghitung jumlah masing-masing kategori kano dalam tiap-tiap atribut.
- c. Mengklasifikasi atribut berdasarkan model kano menggunakan Blauth's formula.
 - Jika (*one-dimensional + attractive + must-be*) > (*indifferent + reverse + questionable*) maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum
 - Jika (*one-dimensional + attractive + must-be*) < (*indifferent + reverse + questionable*) maka *grade* diperoleh dari

yang paling maksimum dari (*indifferent + reverse + questionable*).

- Jika jumlah nilai (*one-dimensional + attractive + must-be*) = (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu (*one-dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable*).

2.3 Integrasi Servqual dan Kano

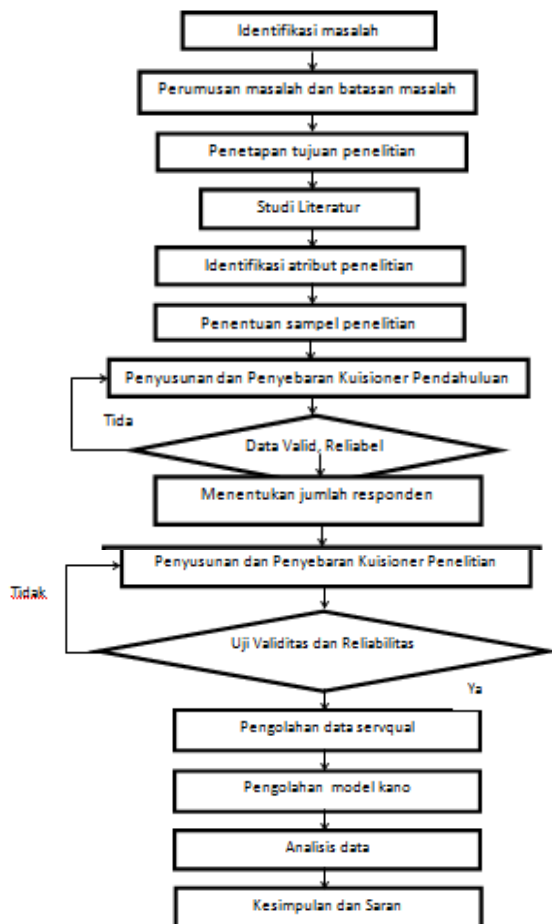
pencairan prioritas layanan yang harus diperbaiki, dengan rumus :

Nilai Prioritas = Nilai Gap Servqual x Kano Scoring

Dari hasil rumusan tersebut dapat diurutkan nilai prioritas perbaikannya mulai dari yang terbesar sampai terkecil. Atribut layanan yang memiliki nilai prioritas perbaikan terbesar, paling diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, untuk atribut pelayanan terkecil, tidak diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

3. Metode Penelitian dan Pengumpulan data

3.1 Diagram Alir Penelitian



Gambar 1 Diagram alir penelitian

4. Pengolahan data dan Pembahasan

Setelah menyebarkan kuisisioner dan mendapatkan hasilnya, tahapan pengolahan data yang dilakukan adalah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS 23, setelah itu mengolah data menggunakan metode servqual dan kano.

4.1 Pengolahan Data I

Kuisisioner pendahuluan bertujuan untuk mengetahui apakah responden memahami pertanyaan yang diajukan. Pada kuisisioner pendahuluan, jumlah responden sebanyak 30 orang sesuai rumus statistik $n \geq 30$. Hasil dari kuisisioner pendahuluan setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas yaitu penghapusan 3 item pertanyaan dari total 35 item dikarenakan 3 item tersebut tidak valid. Sehingga pertanyaan untuk kuisisioner penelitian adalah 32 item yang ditunjukkan pada tabel 4.1.

Tabel 2 Kuisisioner pendahuluan setelah uji validitas

| No | Dimensi Kualitas |
|--------------------------------|--|
| Tangible (Nyata) | |
| 1 | Tampilan dan Kebersihan gedung |
| 2 | Penataan dan Kebersihan halaman & taman |
| 3 | Penataan Lobby |
| 4 | Kebersihan Toilet |
| 5 | Kebersihan Pantry |
| 6 | Kerapihan, Kebersihan & Keserasian penampilan petugas Cleaning Service |
| 7 | Kerapihan, Kebersihan & Keserasian penampilan petugas Security |
| 8 | Kerapihan, Kebersihan & Keserasian penampilan petugas Teknisi |
| 9 | Kerapihan, Kebersihan & Keserasian penampilan petugas Frontdesk |
| 10 | Kerapihan, Kebersihan & Keserasian penampilan petugas Parkir |
| 11 | Kebersihan dan Ketersediaan accesories Lift (lampu, pengharum) |
| 12 | Ketersediaan perangkat AC |
| 13 | Ketersediaan fasilitas tempat ibadah (mushola) |
| 14 | Ketersediaan fasilitas ruang pertemuan/aula |
| 15 | Ketersediaan fasilitas parkir kendaraan |
| Reliability (Keandalan) | |
| 16 | Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan |
| 17 | Keakuratan informasi dari petugas |
| 18 | Kesesuaian hasil kerja dengan keinginan customer |

| | |
|---------------------------------|---|
| 19 | Konsistensi petugas security dalam memeriksa kendaraan saat keluar/masuk gedung |
| Responsiveness (Tanggap) | |
| 20 | Ketanggapan petugas dalam merespon permintaan dan keinginan customer |
| 21 | Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan customer |
| 22 | Kecepatan petugas dalam melayani customer |
| 23 | Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer |
| Assurance (Jaminan) | |
| 24 | Pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer |
| 25 | Kedisiplinan petugas security |
| 26 | Ketersediaan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat |
| 27 | Ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm |
| Empathy (Empati) | |
| 28 | Kemudahan dalam penyampaian komplain |
| 29 | Kemudahan dalam laporan gangguan |
| 30 | Kemudahan dalam penyampaian permintaan |
| 31 | Kemauan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer |
| 32 | Kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer |

4.2 Pengolahan Data II

4.2.1 Hasil Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner penelitian terdiri dari kuisisioner servqual dan kano. Pada kuisisioner penelitian jumlah kuisisioner yang disebarakan masing-masing sebanyak 80 buah, sesuai perhitungan menggunakan rumus slovin. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa data kuisisioner penelitian sudah valid dan reliable.

4.2.2 Pengolahan data servqual

Pengolahan data servqual dimulai dengan menghitung nilai persepsi dan harapan dengan menggunakan cara:

- Menghitung skor total masing-masing atribut pelayanan, dengan rumus:
 Untuk persepsi, Skor Total = $(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)$
 Untuk ekspektasi, Skor Total = $(E1 \times 1) + (E2 \times 2) + (E3 \times 3) + (E4 \times 4) + (E5 \times 5)$
- Membagi skor total tersebut dengan jumlah responden. Nilai persepsi atau Nilai ekspektasi = Skor Total : Jumlah Responden
- Dalam bentuk persentase, menggunakan rumus.
 Nilai persepsi/ekspektasi (%) = $(\text{Skor Total} : \text{Skor Maksimum}) \times 100\%$, Skor maksimum

didapatkan dengan asumsi semua responden memilih jawaban 5.

Dari hasil perhitungan nilai persepsi didapatkan persentase rata-rata persepsi pelanggan adalah 75,25% dan untuk persentase rata-rata ekspektasi pelanggan adalah 88,10%.

4.2.3 Perhitungan nilai servqual

Nilai gap servqual diperoleh dengan menggunakan rumus Persepsi – Harapan = Gap. Hasil perhitungannya ditunjukkan pada tabel 4.2 dan didapatkan nilai gap semua atribut negatif yang menunjukkan PT.TLP belum dapat memuaskan pelanggan.

4.2.4 Pengolahan data model kano

Untuk pengolahan data model kano dilakukan dengan melakukan pemetaan antara pertanyaan positif dan pertanyaan negatif pada tabel evaluasi kano, yang hasilnya adalah klasifikasi jenis pelayanan, selanjutnya yaitu mengklasifikasi atribut berdasarkan model kano menggunakan *Blauth's formula*, seperti ditunjukkan pada tabel 4.3.

Setelah itu melakukan Perhitungan *CS-Coefficient* yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.4, yaitu dengan menggunakan persamaan : Koefisien kepuasan (Koordinat Y) :

$$\frac{A + O}{A + O + M + I}$$

Koefisien ketidakpuasan (Koordinat X):

$$\frac{O + M}{(A + O + M + I) \times (-1)}$$

Tabel 3 Nilai Persepsi, Harapan, dan Skor Gap Masing-masing Atribut

| Atribut Pelayanan | Persepsi | Harapan | Gap | |
|-------------------|----------|---------|------|-------|
| Tangible | 1 | 3.78 | 4.46 | -0.69 |
| | 2 | 3.88 | 4.43 | -0.55 |
| | 3 | 3.79 | 4.41 | -0.63 |
| | 4 | 3.71 | 4.38 | -0.66 |
| | 5 | 3.68 | 4.39 | -0.71 |
| | 6 | 3.81 | 4.36 | -0.55 |
| | 7 | 3.70 | 4.35 | -0.65 |
| | 8 | 3.80 | 4.38 | -0.58 |
| | 9 | 3.78 | 4.36 | -0.59 |
| | 10 | 3.60 | 4.30 | -0.70 |
| | 11 | 3.81 | 4.39 | -0.58 |
| | 12 | 3.93 | 4.45 | -0.53 |
| | 13 | 3.95 | 4.41 | -0.46 |
| | 14 | 3.84 | 4.41 | -0.58 |

| | | | | |
|----------------|----|------|------|-------|
| | 15 | 3.46 | 4.43 | -0.96 |
| Reliability | 16 | 3.88 | 4.43 | -0.55 |
| | 17 | 3.79 | 4.40 | -0.61 |
| | 18 | 3.88 | 4.43 | -0.55 |
| | 19 | 3.73 | 4.45 | -0.73 |
| Responsiveness | 20 | 3.83 | 4.40 | -0.58 |
| | 21 | 3.81 | 4.41 | -0.60 |
| | 22 | 3.88 | 4.45 | -0.58 |
| | 23 | 3.88 | 4.39 | -0.51 |
| Assurance | 24 | 3.71 | 4.41 | -0.70 |
| | 25 | 3.60 | 4.44 | -0.84 |
| | 26 | 3.84 | 4.38 | -0.54 |
| | 27 | 3.89 | 4.38 | -0.49 |
| Empathy | 28 | 3.55 | 4.43 | -0.88 |
| | 29 | 3.56 | 4.40 | -0.84 |
| | 30 | 3.61 | 4.45 | -0.84 |
| | 31 | 3.76 | 4.40 | -0.64 |
| | 32 | 3.73 | 4.44 | -0.71 |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|----|---|----|----|----|---|
| 28 | 0 | 0 | 37 | 3 | 13 | 27 | 80 | O |
| 29 | 0 | 0 | 38 | 6 | 11 | 25 | 80 | O |
| 30 | 0 | 0 | 37 | 5 | 12 | 26 | 80 | O |
| 31 | 0 | 0 | 42 | 4 | 14 | 20 | 80 | M |
| 32 | 0 | 0 | 42 | 2 | 12 | 24 | 80 | M |

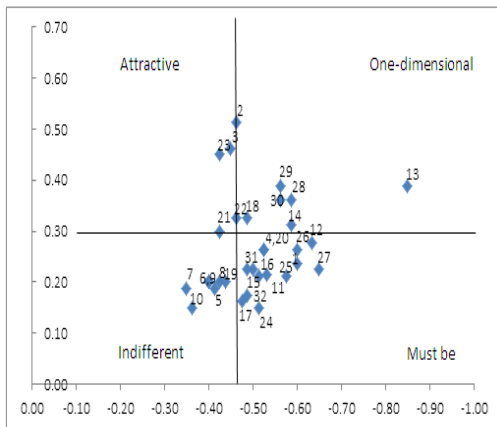
Setelah menghitung *CS-Coefficient*, dilakukan pemetaan atribut ke dalam model kano, seperti ditunjukkan pada gambar 4.2.

Tabel 5 Perhitungan *CS-Coefficient*

| No. | A+O | M+O | A+O+M+I | Y | X |
|-----|-----|-----|---------|------|-------|
| 1 | 19 | 48 | 80 | 0.24 | -0.60 |
| 2 | 41 | 37 | 80 | 0.51 | -0.46 |
| 3 | 37 | 36 | 80 | 0.46 | -0.45 |
| 4 | 21 | 42 | 80 | 0.26 | -0.53 |
| 5 | 15 | 33 | 80 | 0.19 | -0.41 |
| 6 | 16 | 32 | 80 | 0.20 | -0.40 |
| 7 | 15 | 28 | 80 | 0.19 | -0.35 |
| 8 | 16 | 34 | 80 | 0.20 | -0.43 |
| 9 | 16 | 32 | 80 | 0.20 | -0.40 |
| 10 | 12 | 29 | 80 | 0.15 | -0.36 |
| 11 | 17 | 42 | 79 | 0.22 | -0.53 |
| 12 | 22 | 50 | 79 | 0.28 | -0.63 |
| 13 | 31 | 68 | 80 | 0.39 | -0.85 |
| 14 | 25 | 47 | 80 | 0.31 | -0.59 |
| 15 | 18 | 40 | 80 | 0.23 | -0.50 |
| 16 | 17 | 41 | 80 | 0.21 | -0.51 |
| 17 | 13 | 38 | 80 | 0.16 | -0.48 |
| 18 | 26 | 39 | 80 | 0.33 | -0.49 |
| 19 | 16 | 35 | 80 | 0.20 | -0.44 |
| 20 | 21 | 42 | 80 | 0.26 | -0.53 |
| 21 | 24 | 34 | 80 | 0.30 | -0.43 |
| 22 | 26 | 37 | 80 | 0.33 | -0.46 |
| 23 | 36 | 34 | 80 | 0.45 | -0.43 |
| 24 | 12 | 41 | 80 | 0.15 | -0.51 |
| 25 | 17 | 46 | 80 | 0.21 | -0.58 |
| 26 | 21 | 48 | 80 | 0.26 | -0.60 |
| 27 | 18 | 52 | 80 | 0.23 | -0.65 |
| 28 | 29 | 47 | 80 | 0.36 | -0.59 |
| 29 | 31 | 45 | 80 | 0.39 | -0.56 |
| 30 | 29 | 45 | 80 | 0.36 | -0.56 |
| 31 | 18 | 39 | 80 | 0.23 | -0.49 |
| 32 | 14 | 39 | 80 | 0.18 | -0.49 |

Tabel 4 Hasil Perhitungan Model Kano

| Atribut Layanan | Jumlah masing-masing kategori kano | | | | | | Σ | Result |
|-----------------|------------------------------------|---|----|---|----|----|----|--------|
| | Q | R | I | A | O | M | | |
| 1 | 0 | 0 | 31 | 1 | 18 | 30 | 80 | M |
| 2 | 0 | 0 | 31 | 5 | 18 | 26 | 80 | A |
| 3 | 0 | 0 | 33 | 6 | 15 | 26 | 80 | A |
| 4 | 0 | 0 | 33 | 5 | 16 | 26 | 80 | M |
| 5 | 0 | 0 | 37 | 4 | 11 | 28 | 80 | I |
| 6 | 0 | 0 | 44 | 4 | 12 | 20 | 80 | I |
| 7 | 0 | 0 | 49 | 3 | 12 | 16 | 80 | I |
| 8 | 0 | 0 | 42 | 4 | 12 | 22 | 80 | I |
| 9 | 0 | 0 | 44 | 4 | 12 | 20 | 80 | I |
| 10 | 0 | 0 | 49 | 2 | 10 | 19 | 80 | I |
| 11 | 0 | 1 | 33 | 4 | 13 | 29 | 80 | M |
| 12 | 1 | 0 | 22 | 7 | 15 | 35 | 80 | M |
| 13 | 0 | 0 | 10 | 2 | 29 | 39 | 80 | M |
| 14 | 0 | 0 | 27 | 6 | 19 | 28 | 80 | M |
| 15 | 0 | 0 | 37 | 3 | 15 | 25 | 80 | M |
| 16 | 0 | 0 | 34 | 4 | 12 | 29 | 80 | M |
| 17 | 0 | 0 | 36 | 6 | 7 | 31 | 80 | M |
| 18 | 0 | 0 | 35 | 6 | 13 | 26 | 80 | O |
| 19 | 0 | 0 | 39 | 4 | 13 | 24 | 80 | I |
| 20 | 0 | 0 | 34 | 4 | 17 | 25 | 80 | M |
| 21 | 0 | 0 | 37 | 9 | 15 | 19 | 80 | M |
| 22 | 0 | 0 | 36 | 7 | 13 | 24 | 80 | O |
| 23 | 0 | 0 | 38 | 6 | 12 | 24 | 80 | A |
| 24 | 0 | 0 | 40 | 3 | 9 | 28 | 80 | M |
| 25 | 0 | 0 | 32 | 2 | 15 | 31 | 80 | M |
| 26 | 0 | 0 | 27 | 5 | 16 | 32 | 80 | M |
| 27 | 0 | 0 | 24 | 4 | 14 | 38 | 80 | M |



Gambar 2 Pemetaan Atribut Pelayanan ke dalam Kuadran Kano

4.2.5 Integrasi Servqual dan Kano

Pada perhitungan integrasi servqual dan kano, nilai gap didapat dengan cara mengurangi nilai ekspektasi (pelayanan yang diharapkan) dengan nilai persepsi (penilaian terhadap kualitas pelayanan saat ini), dan untuk *Kano scoring* untuk kategori *attractive* adalah 4, kategori *one dimensional* 2, dan kategori *must be* 1. Hasil dari integrasi servqual dan kano didapatkan urutan prioritas perbaikan, yang ditunjukkan pada tabel 4.6. Dari 32 atribut, terdapat 25 atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki, yaitu yang termasuk kategori *must be*, *one dimensional*, dan *attractive*. Untuk kategori *Indifferent* tidak termasuk kategori yang diprioritaskan karena tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil pengurutan berdasarkan nilai prioritas perbaikan, atribut pelayanan nomor 3 menempati prioritas paling tinggi dengan nilai 2.50, sedangkan atribut pelayanan 13 menempati urutan paling bawah dengan nilai prioritas 0.46.

Tabel 6 Pengurutan Prioritas Perbaikan

| Atribut Layanan | Prioritas Perbaikan |
|---|---------------------|
| Penataan Lobby | 2.50 |
| Penataan dan Kebersihan halaman & taman | 2.20 |
| Antusiasme petugas dalam memberikan pelayanan kepada customer | 2.05 |
| Kemudahan dalam penyampaian complain | 1.75 |
| Kemudahan dalam laporan gangguan | 1.68 |
| Kemudahan dalam penyampaian permintaan | 1.68 |
| Kecepatan petugas dalam melayani customer | 1.15 |
| Kesesuaian hasil kerja dengan keinginan customer | 1.10 |
| Ketersediaan fasilitas parkir kendaraan | 0.96 |
| Kedisiplinan petugas security | 0.84 |
| Kemampuan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer | 0.71 |
| Pengetahuan & pemahaman petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer | 0.70 |
| Tampilan dan Kebersihan gedung | 0.69 |
| Kebersihan Toilet | 0.66 |
| Kemauan berkomunikasi petugas dalam melayani kebutuhan dan keluhan customer | 0.64 |
| Keakuratan informasi dari petugas | 0.61 |
| Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan customer | 0.60 |

| | |
|--|------|
| Kebersihan dan Ketersediaan accesories Lift (lampu, pengharum) | 0.58 |
| Ketersediaan fasilitas ruang pertemuan/aula | 0.58 |
| Ketanggapan petugas dalam merespon permintaan dan keinginan customer | 0.58 |
| Ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan | 0.55 |
| Ketersediaan rambu-rambu / petunjuk evakuasi & tangga darurat | 0.54 |
| Ketersediaan perangkat AC | 0.53 |
| Ketersediaan dan kehandalan fire protection & alarm | 0.49 |
| Ketersediaan fasilitas tempat ibadah (mushola) | 0.46 |

4.3 Usulan Perbaikan Pelayanan

Dari hasil diskusi dengan pihak manajemen dan masukan dari pemilik gedung, didapatkan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Melakukan penataan lobby dan halaman secara rutin.
2. Mengimplementasikan *service with heart*.
3. Melakukan sosialisasi mengenai *call center*.
4. Mengadakan *training* secara berkala.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa, didapatkan kesimpulan :

1. Hasil analisa data servqual, diperoleh nilai gap dari semua atribut adalah negatif. Hal itu menunjukkan bahwa pengelola gedung PT. TLP belum memenuhi keinginan konsumen karena nilai persepsi layanan masih dibawah nilai ekspektasi pelanggan. Persentase rata-rata untuk persepsi pelanggan adalah 75.25% dan untuk ekspektasi 88.10%.
2. Hasil analisa kano menunjukkan dari 32 atribut layanan, terdapat 25 atribut yang harus diperbaiki yaitu 3 layanan yang

dikategorikan sebagai layanan *Attractive*, 5 layanan kategori *One-dimensional*, dan 17 layanan kategori *Must be*. Sedangkan untuk 7 layanan yang dikategorikan sebagai layanan *Indifferent*, tidak termasuk dalam prioritas perbaikan karena tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

3. Setelah mengintegrasikan servqual dengan kano, diperoleh pengurutan prioritas perbaikan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Jakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai contoh aplikasi dalam kasus penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan, Ujang, et al. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Sevilla, Consuelo G. 1993. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: UI Press
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol 49 (Fall), pp. 41-50.
- Juran, J.M. 1996. *Merancang Mutu*. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi ketiga belas Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman : Bayumedia Publishing.
- Raidy, Adhitya Novian. 2013. *Pengukuran Kualitas Layanan Pengembangan SI/TI Produksi Terhadap Pelanggan Internal Perusahaan dengan menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Kano dengan Studi Kasus PT. XYZ*. Tugas Akhir Teknologi Informasi Universitas Indonesia.

