

Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata

Eneng Iviq Hairo Rahayu¹, Zahra²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika,
Jakarta, Indonesia

Email: ¹eneng.eor@bsi.ac.id, ²zahra.zzzr@bsi.ac.id

Abstrak

Dalam era persaingan yang semakin ketat, klinik mata Mata Permata dituntut memberikan pelayanan medis yang berkualitas dan kepuasan pelayanan. Pelayanan yang tidak memuaskan dapat berdampak baik pada kepercayaan dan loyalitas pasien, serta mempengaruhi citra klinik secara keseluruhan. Tujuan penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki kinerja klinik mata permata guna meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan ke 45 pasien responden dimana pertanyaan yang digunakan sebanyak 15 pertanyaan. Selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui nilai gap antara harapan dan kinerja serta atribut perbaikan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata Servqual dan rata-rata *Importance Performance Analysis (IPA)*, tampilan fisik (*tangible*) sebesar 2.78 dan 3.83 gap score -1.05, kehandalan (*reliability*) sebesar 2.81 dan 4.00 gap score -1.19, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 2.78 dan 3.90 gap score -1.12, empati (*emphaty*) sebesar 2.78 dan 4.03 gap score -1.25, jaminan (*assurance*) sebesar 2.76 dan 4.11 gap score -1.36. kesimpulan dari hasil perhitungan gap baik per atribut maupun rata-rata per dimensi SERVQUAL dan rata-rata Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan semua gap bernilai negatif, dimana hal ini menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima masih belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Metode Service Quality, IPA.

Abstract

In an era of increasingly tight competition, Permata Eye Clinic is required to provide quality medical services and service satisfaction. Unsatisfactory service can have a good impact on patient trust and loyalty, as well as affect the overall image of the clinic. The purpose of the study was to improve the quality of service and improve the performance of Permata Eye Clinic to increase patient satisfaction. The study was conducted using a questionnaire distributed to 45 respondent patients where 15 questions were used. Furthermore, data processing was carried out using the Service Quality (Servqual) method and the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine the gap value between expectations and performance and improvements in attributes used to improve the quality of health services. The results of the study showed the average value of Servqual and the average Importance Performance Analysis (IPA), physical appearance (tangible) of 2.78 and 3.83 gap score -1.05, reliability of 2.81 and 4.00 gap score -1.19, responsiveness of 2.78 and 3.90 gap score -1.12, empathy of 2.78 and 4.03 gap score -1.25, assurance of 2.76 and 4.11 gap score -1.36. The conclusion of the calculation of the gap both per attribute and the average per dimension of SERVQUAL and the average Importance Performance Analysis (IPA) shows that all gaps are negative, which indicates that the reality received is still not by customer expectations.

Keywords: Services, Customer Satisfaction, Service Quality Method, IPA.

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan jasa, termasuk dalam sektor kesehatan. Dalam konteks pelayanan klinik mata, kepuasan pasien mencerminkan bagaimana ekspektasi pasien terhadap layanan medis, kenyamanan fasilitas, serta sikap tenaga kesehatan dapat terpenuhi secara optimal. Pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan loyalitas pasien, dan bahkan berdampak pada reputasi klinik secara keseluruhan. Pengukuran kepuasan pelanggan penting dilakukan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang diterima pasien. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, pihak manajemen klinik dapat mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Menurut (Mumtazah, Nabila; Fitriana, 2021) dalam penelitian berjudul “Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi Menggunakan Metode Servqual” Keberhasilan lembaga dalam menyelesaikan berbagai tugas diukur dari tingkat kepuasan masyarakat, menunjukkan pentingnya kegiatan lembaga ketika ada rasa kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa senang masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Jatiwaringin. Untuk mengetahui kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Jatiwaringin diperlukan investigasi.

Usaha klinik mata yang mengedepankan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas penjualan yang sangat tinggi, dari sisi pelayanan banyak pelanggan yang merasa di hargai saat melakukan transaksi, tidak hanya hanya berjualan Klinik Mata juga melakukan konsultasi untuk mengetahui keluhan customer pada matanya dan menjalin hubungan komunikasi yang baik dan memberikan solusi terbaik. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah masih banyaknya terjadi beberapa keluhan dari pelanggan, produk yang kurang lengkap, pelayanan kurang handal, kurang respon, tidak ada jaminan dari klinik mata permata. dimensi pelayanan mana saja berdasarkan SERVQUAL yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut (Septiani Yuni, Aribbe Edo, 2020) “Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)” Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitas pelayanan, dimana pengukurannya didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kekonkretan, kehandalan, tanggung jawab, kepastian dan empati. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akademik terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Servqual dengan tools IBM SPSS Statistics 24.0. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability atau quota sampling.

Menurut (Juni Manurung, awi, et al , 2022) Metode *Servqual* yang akan dilakukan yaitu menghitung rata-rata tingkat kinerja dan harapan pasien serta nilai *gap* yang ada pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan RSIA Nabasa kepada pasien rawat inap. Hasil dari rata-rata total tingkat kinerja dan harapan tersebut dijadikan *input* dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut penelitian yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSIA Nabasa melalui pemetaan diagram kartesius

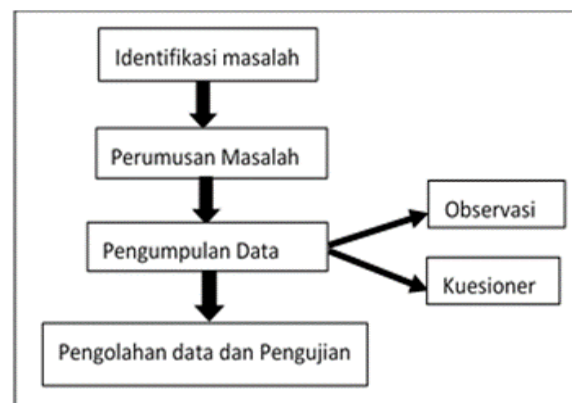
Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Klinik Mata Permata, menganalisis dimensi pelayanan berdasarkan model SERVQUAL yang memengaruhi kepuasan pelanggan, memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil pengukuran kepuasan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei selama 1 bulan, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada pasien atau pelanggan sebanyak 45 orang yang telah menerima pelayanan di klinik, Setelah data terkumpul, dilakukan analisis statistik deskriptif untuk mengetahui rata-rata tingkat kepuasan di setiap aspek menggunakan lima dimensi metode SERVQUAL tampilan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*) dan penggunaan metode IPA menurut (Wisudawati, Nidya; Ghazi Irfani, Muhammad, et.al, 2023) untuk membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pasien. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata *Servqual* dan rata-rata *Importance Performance Analysis* (IPA), tampilan fisik (*tangible*) sebesar 2.78 dan 3.83 *gap score* -1.05, kehandalan (*reliability*) sebesar 2.81 dan 4.00 *gap score* -1.19, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 2.78 dan 3.90 *gap score* -1.12, empati (*emphaty*) sebesar 2.78 dan 4.03 *gap score* -1.25, jaminan (*assurance*) sebesar 2.76 dan 4.11 *gap score* -1.36. kesimpulan dari hasil perhitungan *gap* baik per atribut maupun rata-rata per dimensi SERVQUAL dan rata-rata *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan semua *gap* bernilai negatif. Dimana hal ini menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima pelanggan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan.

METODE

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2021) mengemukakan bahwa dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka- angka dan analisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan.

Penelitian dilakukan melalui langkah- langkah atau tahapan yang dibuat secara terstruktur. Tahapan penelitian merupakan kerangka pelaksanaan penelitian agar kegiatan penelitian dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Penelitian ini menghasilkan analisis kuantitatif dengan metode *Service Quality*(SERVQUAL) (Qisqus, 2021) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui kepuasan pelanggan Klinik mata Permata. Gambar 1 menunjukan tahapan yang dilakukan dalam kegiatan penelitian.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Tahapan Identifikasi Masalah

Tahap awal dalam penelitian untuk mengetahui gambaran permasalahan yang ada di tempat penelitian. Ditemukan berbagai indentifikasi permasalahan seperti berikut:

1. Komunikasi dan informasi yang kurang tentang pelayanan.
2. Permasalahan Produk kurang lengkap
3. Respon yang kurang cepat
4. Tidak ada jaminan dari Klinik

Tahap Perumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis terhadap pengaruh kepuasan pelayanan Kelurahan Pejagalan terhadap masyarakat dengan metode servqual.

Tahap Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2021) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi dan kuisisioner di klinik mata permata

Observasi

Menurut (Ngalimun, 2020) Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan yang diteliti dan bertemu langsung kepada staff untuk mengetahui informasi lebih banyak. Pengumpulan data dan peninjauan yang diperlukan untuk membuat penelitian ilmiah ini, dengan mendatangi serta meminta izin kepada store manager di Klinik Mata Permata cabang Jakarta tersebut untuk mendapatkan informasi-informasi yang berkaitan dengan permasalahan terhadap penelitian ini.

Kuisoner

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2023), menjelaskan bahwa kuesioner adalah alat riset atau survei yang terdiri atas serangkaian pertanyaan tertulis, yang memiliki tujuan untuk mendapatkan tanggapan dari kelompok orang terpilih melalui wawancara pribadi atau melalui pos. Pengisian kuisoner dilakukan secara online. Berikut pertanyaan kuisoner.

Table 1. kuisoner

Pertanyaan	Pertanyaan
Pertanyaan 1	Bagaimana kepuasan anda terhadap kebersihan pada toko Klinik Mata Permata ?
Pertanyaan 2	Seberapa puas anda dengan alat yang di gunakan saat melakukan pemeriksaan mata di Klinik Mata Permata?
Pertanyaan 3	Seberapa puas anda dengan kerapian penampilan karyawan Klinik Mata Permata ?
Pertanyaan 4	Bagaimana kepuasan anda terhadap kesesuaian pada saat pemilihan produk ?
Pertanyaan 5	Seberapa puas anda dengan kenyamanan saat melakukan pemeriksaan mata di Klinik Mata Permata ?
Pertanyaan 6	Puaskah anda dengan ketepatan dalam pemberian waktu pembuatan kacamata di Klinik Mata Permata ?
Pertanyaan 7	Apakah anda mendapatkan respon yang cepat saat anda menerima keluhan ?
Pertanyaan 8	Seberapa puas anda dengan kecepatan karyawan Klinik Mata Permata dalam memilih produk yang tepat dan sesuai untuk pelanggan?
Pertanyaan 9	Seberapa puas anda dengan promo yang di berikan di Klinik Mata Permata ?
Pertanyaan 10	Seberapa puas anda dengan garansi yang diberikan Klinik Mata Permata ?
Pertanyaan 11	Bagaimana kecepatan dan ketepatan kasir pada saat melayani proses pembayaran?
Pertanyaan 12	Apakah karyawan mampu menanamkan kepercayaan terhadap pelanggan ?
Pertanyaan 13	Apakah anda puas dengan keramahan karyawan terhadap pelanggan ?
Pertanyaan 14	Bagaimana kesesuaian anda terhadap kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan ?
Pertanyaan 15	Seberapa nyaman anda saat berinteraksi dengan karyawan Klinik Mata Permata ?

Kuisoner dibuat dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan

Tabel 2. skala Likert

Kategori Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Puas (STP)	1
Tidak Puas (TP)	2
Ragu-Ragu (RR)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

Bagian 2 dari 6

Tampilan Fisik

Deskripsi (opsional)

Bagaimana kepuasan anda terhadap kebersihan pada toko optik tunggal gandaria city ?

☐ Sangat tidak puas
☐ Tidak puas
☐ Cukup puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

Gambar 2. Kuisoner Online

Tahap Pengolahan Data dan pengujian

Kepuasan

Menurut Tjiptono perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan menikmati sejumlah keunggulan utama, yang terpenting adalah reputasi perusahaan yang positif, yang dapat berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan. untuk bisnis dan dukungan keuangan. Pelanggan dibudidayakan, keuntungan meningkat, dan setiap karyawan terinspirasi untuk bekerja menuju tujuan yang lebih tinggi (Mumtazah, Nabila; Fitriana, 2021).

Kepuasan adalah perasaan gembira atau kekecewaan yang terjadi ketika kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan dibandingkan dengan harapan mereka”. Jika kinerja kurang dari harapan, khalayak akan tidak puas dan sebaliknya, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kuntari, Bela Dwi ; Kumadji, Srikandi ;Hidayat, 2018).

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller menyatakan: “Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang ditawarkan dapat memenuhi harapan pelanggan, kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan memenuhi dan memenuhi keinginan pelanggan serta keandalan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan”. (Lufita, Ismayda Vivi ;Yusiana, 2021)

Menurut (Susila, 2021) data indeks kepuasan pelanggan akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap bagian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut (Lufita, Ismayda Vivi ;Yusiana, 2021) “Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Bandung Tahun 2021” Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek terpenting dalam pemasaran, baik untuk barang maupun jasa. Kualitas Layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan tingkat tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima wajar dan memenuhi harapan, maka pelayanan dikatakan baik. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima buruk, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan dari alat ukur (kuesioner) yang dipakai. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung hasilnya lebih besar sama dengan dari r tabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika hasil dari sesuatu yang diukur tepat dan akurat sesuai dengan maksud dan tujuan dari kuesioner, sedangkan jika suatu kuesioner yang diukur menghasilkan data yang tidak relevan dengan maksud dan tujuan kuesioner tersebut dikatakan sebagai kuesioner dengan validitas yang rendah. Menurut (Ferdinand, 2021), sebuah kuesioner dan data yang dihasilkan disebut reliabel atau terpercaya apabila kuesioner tersebut secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran. Hasil pengukuran dari kuesioner dapat dipercaya atau diandalkan jika dalam beberapa kali pelaksanaan dan pengukuran diperoleh hasil yang relatif sama, selama objek yang diukur tidak berubah. Peneliti menggunakan cara mengukur sekali saja untuk mengetahui reliabilitas. Teknik sekali ukur yang digunakan adalah teknik cronbach's alpha dimana kriteria suatu kuesioner peneliti yang dikatakan reliabel bila koefisien reliabilitas (r) > 0,6.

Uji Service Quality

(Parasuraman, A., et al, 1998) menyatakan *Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Pengukuran kualitas pelayanan metode Servqual dilandaskan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan pasien dan persepsi pasien serta kesenjangan antara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa.

Perhitungan Nilai *Servqual* Kesenjangan antara kenyataan yang diterima pelanggan dan apa yang mereka harapkan dari layanan mereka dikenal sebagai Servqual. Persepsi layanan dan layanan aktual dapat dibandingkan untuk menentukan kualitas layanan. (Mumtazah, Nabila; Fitriana, 2021) menghitung nilai (gap) atau skor servqual per pertanyaan. Tahapan untuk menghitung kesenjangan pada setiap variabel dalam metode *Servqual*:

1. Menghitung rata – rata nilai kenyataan (P) untuk setiap variabel. $\bar{P} = \frac{\sum P_{ij}}{n}$
 Keterangan: Pij = kenyataan responden ke – j terhadap variabel – in = jumlah responden
2. Menghitung rata – rata nilai harapan (E) untuk setiap variable $\bar{E} = \frac{\sum E_{ij}}{n}$
 Keterangan: Eij = harapan (ekspektasi) responden ke – j terhadap variabel – in = jumlah responden
3. Menghitung nilai kesenjangan (gap) atau Servqual untuk setiap variabel.

$$\text{Nilai Serqual}(Q) = \text{Nilai Kenyataan}(P) - \text{Nilai Harapan}(E)$$

Analisis Nilai *Service Quality* semakin kecil gap antara nilai kenyataan dengan harapan dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan nya semakin besar dan semakin besar gap antara nilai kenyataan dengan harapan dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan nya semakin kecil

Uji Importance Performance Analysis(IPA)

Model *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh (Martilla, James, 1977) dengan tujuan mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang diberikan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut

Menurut (Negara, Sitohang Jaya, 2023) metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang akan menjadi prioritas perbaikan yang diperoleh dari hasil pemetaan diagram kartesius yang akan membagi atribut-atribut pertanyaan menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang saling berpotongan tegak lurus pada titik x (performance) dan titik y (importance). skor kepentingan (Importance) yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Tk = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

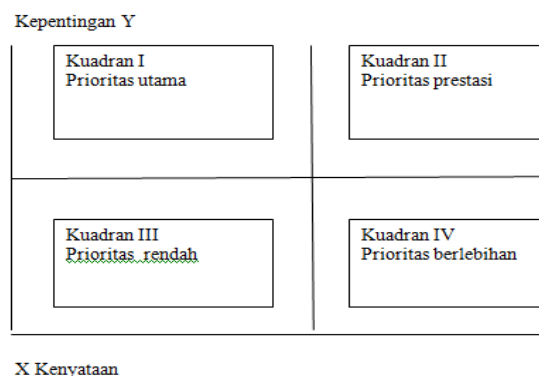
Y_i

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian .

X_i = Skor penilaian performance

Y_i = Skor penilaian importance



Gambar 2. Diagram Kartesius

Keterangan Diagram :

- a. Kuadran I (*Concentrate These*): Ini adalah wilayah yang memuat faktpr-faktor yang dianggap penting dari pelanggan, tetapi pada kenyataannya factor tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*) : Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasaannya relatif tinggi.
- c. Kuadran III (*Low Priority*) : Ini adalah wilayah yang memuat fakor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak begitu baik.
- d. Kuadran IV (*Possible Overkill*) : Ini adalah wilayah yang memuat fakor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya kinerjanya dapat diterima atau baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Menurut (Ekasari, Ratna ; M. Sungging Pradana; Adriansyah, Gusti ;M. Adhi Prasnowo; A. Fathoni Rodli5;Hidayat, 2020) dalam jurnal tehnik pengambilan sample random, yaitu sampel yang dipilih acak, pengambilan sampel dilakukan dengan kuantitas yang ditentukan dan karakteristik tertentu. Jumlah sampel penelitian di Klinik Peramata sebanyak 45 pasien. Berikut informasi identitas responden dikumpulkan dari kuesioner yang mereka selesaikan, gambaran tentang keadaan responden dapat dilihat dari penyajian data mengenai identitas responden

Tabel 3. Identitas Respoden

Nama	Jenis Kelamin	Umur
Maria Ulfah	P	22
Ferdian Zulfani	L	23
Alfiyah Nurul Azizah	P	29
Awan	L	53
Ivan	L	22
Mia Agisni Nuraeni	P	21
Aditia Hendriyanto	L	23
Iklimah Nurhasanah	P	18
Sunaryo	L	52
Rangga Agustian	L	26

Sumber : data kuisoner

Identitas pelengkap kuesioner Frekuensi yang di ditampilkan pada table diatas hanya beberapa responden dari 45 responden, beberapa respon berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, usia rata-rata responden 17 sampai 53 tahun.

Uji Validitas Kuesioner Kenyataan

Table 4. Hasil Uji Validitas Kenyataan

Dimensi	Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel (n= 45, $\alpha = 0,10$)	Keterangan
<i>Tangible</i>	Pertanyaan 1	0.742	0.248	Valid
	Pertanyaan 2	0.945	0.248	Valid
	Pertanyaan 3	0.800	0.248	Valid
<i>Reliability</i>	Pertanyaan 4	0.945	0.248	Valid
	Pertanyaan 5	0.718	0.248	Valid
	Pertanyaan 6	0.339	0.248	Valid
<i>Responsivness</i>	Pertanyaan 7	0.945	0.248	Valid
	Pertanyaan 8	0.945	0.248	Valid
	Pertanyaan 9	0.806	0.248	Valid
<i>Emphaty</i>	Pertanyaan 10	0.886	0.248	Valid
	Pertanyaan 11	0.884	0.248	Valid
	Pertanyaan 12	0.866	0.248	Valid
<i>Assurance</i>	Pertanyaan 13	0.742	0.248	Valid
	Pertanyaan 14	0.622	0.248	Valid
	Pertanyaan 15	0.622	0.248	Valid

Sumber : data diolah (2018)

Dari hasil pengujian validitas sesuai tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa hasil jawaban kuisioner yang mewakili kenyataan yang diterima(valid) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu lebih besar dari 0,248 untuk jumlah sampel (n) sebanyak 45 dengan taraf signifikan sebesar (α) 0,1.

Table 5. Hasil Uji Validitas Harapan

Dimensi	Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel (n = 45, α =0,10)	Keterangan
<i>Tangible</i>	Pertanyaan 1	0.781	0.248	Valid
	Pertanyaan 2	0.411	0.248	Valid
	Pertanyaan 3	0.711	0.248	Valid
<i>Reliability</i>	Pertanyaan 4	0.691	0.248	Valid
	Pertanyaan 5	0.676	0.248	Valid
	Pertanyaan 6	0.670	0.248	Valid
<i>Responsivness</i>	Pertanyaan 7	0.682	0.248	Valid
	Pertanyaan 8	0.506	0.248	Valid
	Pertanyaan 9	0.781	0.248	Valid
<i>Emphaty</i>	Pertanyaan 10	0.698	0.248	Valid
	Pertanyaan 11	0.617	0.248	Valid
	Pertanyaan 12	0.656	0.248	Valid
<i>Assurance</i>	Pertanyaan 13	0.617	0.248	Valid
	Pertanyaan 14	0.506	0.248	Valid
	Pertanyaan 15	0.427	0.248	Valid

Sumber : data diolah (2023)

Dari hasil pengujian validitas sesuai tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa hasil jawaban kuisioner yang mewakili harapan yang diterima(valid) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu lebih besar dari 0,248 untuk jumlah sampel (n) sebanyak 45 dengan tarafsignifikan sebesar (α) 0,1.

Uji Service Quality

Nilai rata – rata kenyataan

Nilai rata-rata kenyataan mencerminkan penilaian mengenai kualitas layanan yang diterima oleh penghuni. Berikut perhitungan nilai kenyataan berdasarkan hasil data dari n=45 pasien klinik mata.

$$\bar{p} = \frac{\sum P_{ij}}{n} \quad p = \frac{122}{45}$$

Tabel 6. Nilai rata-rata Kenyataan

Pertanyaan	Kenyataan	
	$\sum P_{ij}$	P
Pertanyaan 1	122	2.71
Pertanyaan 2	128	2.84
Pertanyaan 3	126	2.80
Pertanyaan 4	128	2.84
Pertanyaan 5	125	2.78
Pertanyaan 6	126	2.80
Pertanyaan 7	128	2.84
Pertanyaan 8	126	2.80
Pertanyaan 9	122	2.71
Pertanyaan 10	126	2.80
Pertanyaan 11	127	2.82
Pertanyaan 12	123	2.73
Pertanyaan 13	122	2.71
Pertanyaan 14	125	2.78
Pertanyaan 15	125	2.78

Sumber : data diolah (2023)

Menghitung rata – rata nilai harapan

Nilai harapan mencerminkan penilaian mengenai kualitas layanan yang diterima oleh penghuni. Berikut perhitungan nilai kenyataan berdasarkan hasil data dari **n=45** pasien klinik mata.

$$\bar{E} = \frac{\sum E_{ij}}{n} \quad p = \frac{176}{45}$$

Tabel 7. Nilai rata-rata harapan

Pertanyaan	Harapan	
	$\sum E_{ij}$	E
Pertanyaan 1	176	3.91
Pertanyaan 2	169	3.76
Pertanyaan 3	172	3.82
Pertanyaan 4	181	4.02
Pertanyaan 5	180	4.00
Pertanyaan 6	179	3.98
Pertanyaan 7	172	3.82
Pertanyaan 8	179	3.98
Pertanyaan 9	176	3.91
Pertanyaan 10	174	3.87
Pertanyaan 11	198	4.40
Pertanyaan 12	172	3.82
Pertanyaan 13	198	4.40
Pertanyaan 14	179	3.98
Pertanyaan 15	178	3.96

Sumber : data diolah (2023)

Nilai SERVQUAL

Setelah diketahui nilai kenyataan dan nilai harapan dari penilaian kepuasan pelanggan kemudian dihitung nilai SERVQUAL dengan menggunakan rumus sebagai berikut Nilai SERVQUAL dari kuesioner kepuasan pelanggan Klinik Mata Permata pada tabel 5 dibawah ini

Tabel 8. Nilai *Servis quality*

Dimensi	Pertanyaan	Nilai Kenyataan (Pi)	Nilai Harapan (Ei)	Gap Score
<i>Tangible</i>	Pertanyaan 1	2.71	3.91	-1.20
	Pertanyaan 2	2.84	3.76	-0.92
	Pertanyaan 3	2.80	3.82	-1.02
Rata-rata		2.78	3.83	-1.05
<i>Realibility</i>	Pertanyaan 4	2.84	4.02	-1.18
	Pertanyaan 5	2.78	4.00	-1.22
	Pertanyaan 6	2.80	3.98	-1.18
Rata-rata		2.81	4.00	-1.19
<i>Responsiveness</i>	Pertanyaan 7	2.84	3.82	-0.98
	Pertanyaan 8	2.80	3.98	-1.18
	Pertanyaan 9	2.71	3.91	-1.2
Rata-rata		2.78	3.90	-1.12
<i>Emphaty</i>	Pertanyaan 10	2.80	3.87	-1.07
	Pertanyaan 11	2.82	4.40	-1.58
	Pertanyaan 12	2.73	3.82	-1.09
Rata-rata		2.78	4.03	-1.25
<i>Assurance</i>	Pertanyaan 13	2.71	4.40	-1.69
	Pertanyaan 14	2.78	3.98	-1.20
	Pertanyaan 15	2.78	3.96	-1.18
Rata-rata		2.76	4.11	-1.36

Sumber : data diolah (2023)

Analisis Nilai Service Quality

Semakin kecil gap antara nilai kenyataan dengan harapan dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan nya semakin besar dan semakin besar gap antara nilai kenyataan dengan harapan dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan nya semakin kecil.

Dari hasil perhitungan gap pada tabel 8, baik per Pertanyaan maupun rata-rata per dimensi SERVQUAL menunjukan semua gap bernilai negatif. Dimana hal ini menunjukan bahwa kenyataan yang diterima pelanggan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Tabel 9. Hasil Analisa Servqual

Dimensi	Nilai Gap (ServQual)	Peringkat (IPA)
Tangible	-1.05	5
Realibility	-1.19	3
Responsiveness	-1.12	4
Empathy	-1.25	2
Assurance	-1.36	1

Sumber : data diolah (2023)

Dari tabel di atas maka dimensi assurance yang memiliki gap paling besar yaitu -1.36 merupakan prioritas pertama yang harus dilakukannya perbaikan sedangkan dimensi emphaty memiliki gap paling kecil yaitu -1.05

Uji Importance Performance Analysis (IPA)

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan klinik Mata Permata. Maka didapatkan hasil dari penilaian tingkat kesesuaian berdasarkan hasil jawaban responden dalam bentuk tabel.10

Tabel 10. Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Performance dan Penilaian Importance

Pertanyaan	Skor Performance	Skor Importance
Pertanyaan 1	176	122
Pertanyaan 2	169	128
Pertanyaan 3	172	126
Pertanyaan 4	181	128
Pertanyaan 5	180	125
Pertanyaan 6	179	126
Pertanyaan 7	172	128
Pertanyaan 8	179	126
Pertanyaan 9	176	122
Pertanyaan 10	174	126
Pertanyaan 11	198	127
Pertanyaan 12	172	123
Pertanyaan 13	198	122
Pertanyaan 14	179	125
Pertanyaan 15	178	125
total	2683	1879

Berdasarkan tabel diatas dapat di ketahui hal hal berikut, tingkat Kesesuaian Total (Tki Total) antara *Performance* dengan *Importance* dalah 1,427 %.

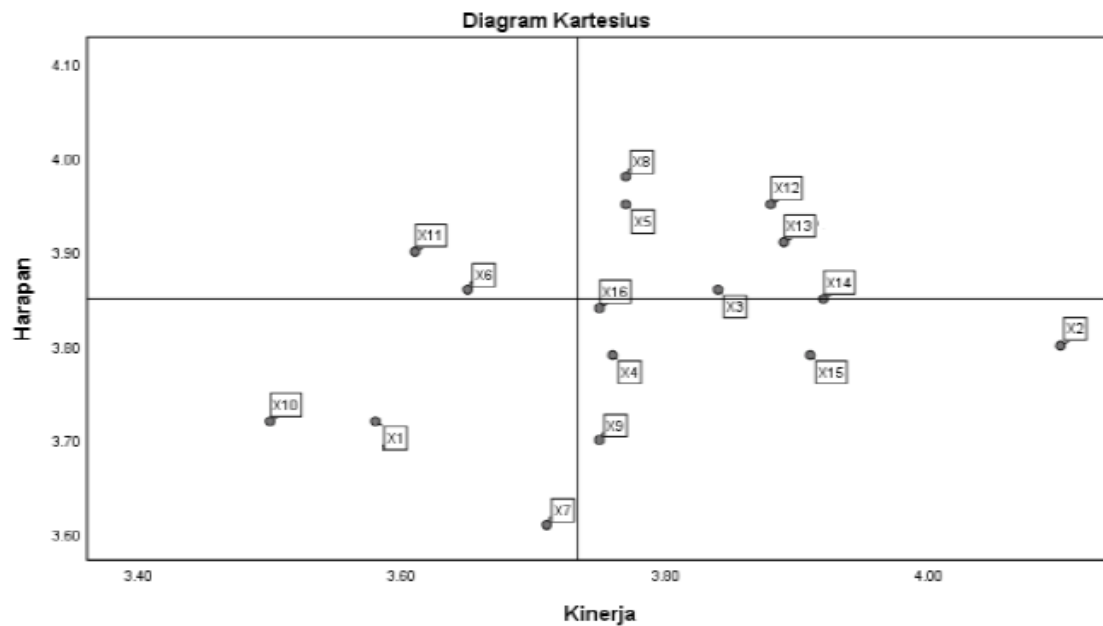
$$TKi = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$\sum Yi$$

$$TKi = \frac{2683}{1879} \times 100\%$$

$$1879$$

$$TKi = 1,427 \%$$



Gambar 3. Diagram Kartesian

Diagram Kartesian, dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat dianalisa Importance Performance Analysis, menunjukan Pertanyaan-Pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun Klinik Mata permata belum mampu melaksanakannya dengan baik, meliputi:

a. Kuadran I

Pertanyaan 5 : Kepuasan pelanggan dengan kenyamanan saat melakukan pemeriksaan mata di Klinik Mata Permata.

Pertanyaan 13 : Karyawan yang kurang ramah terhadap pelanggan.

Pertanyaan 14 : Karyawan yang belum memenuhi kesesuaian pelanggan terhadap kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentingan pelanggan.

b. Kuadran II

Pertanyaan 4 : Belum puasnya pelanggan terhadap kesesuaian pada saat pemilihan frame.

Pertanyaan 6 : Ketepatan dalam pemberian waktu pembuatan kacamata di Klinik Mata Permata masih belum baik.

Pertanyaan 8 : Kecepatan karyawan Klinik Mata Permata dalam memilihkan produk yang tepat dan sesuai untuk pelanggan.

Pertanyaan 11 : Kecepatan dan ketepatan kasir pada saat melayani proses pembayaran.

c. Kuadran III

Pertanyaan 1 : Kebersihan pada Klinik Mata Permata.

Pertanyaan 9 : Kepuas pelanggan dengan promo yang di berikan di Klinik Mata Permata.

Pertanyaan 12 : Karyawan mampu menanamkan kepercayaan terhadap pelanggan.

Pertanyaan 15 : Kenyaman anda saat berinteraksi dengan karyawan Klinik Mata Permata.

d. Kuadran IV

Pertanyaan 2 : Kepuasan pelanggan dengan alat yang digunakan pada saat melakukan pemeriksaan mata.

Pertanyaan 3 : Kerapian penampilan karyawan Klinik Mata Permata.

Pertanyaan 7 : Respon yang cepat pada saat menerima keluhan.

Pertanyaan 10 :Kepuasan pelanggan terhadap garansi yang di berikan Klinik Mata Permata

KESIMPULAN

Kesimpulan yang di dapat dari hasil penelitian dengan mengelola data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode service quality dan model IPA, maka dapat disimpulkan bahwa nilai service quality memiliki skor dan peringkat Assurance -1.36 dan peringkat 1, Empathy -1.25 dan peringkat 2, Realibility -1.19 dan peringkat 3, Responsiveness -1.12 dan peringkat 4, Tangible -1.05 dan peringkat 5, artinya kelima dimensi SERVQUAL bernilai negative dan memiliki GAP pada semua dimensi yang berarti kenyataan kepuasan pelanggan belum merasakan kepuasan yang belum memenuhi keinginan pelanggan, dimensi Assurance memiliki gap yang besar dibandingkan dengan dimensi lainnya. Berarti dimensi assurance adalah dimensi yang harus dilakukan perbaikan utama setelah itu baru di ikuti dimensi lainnya (empathy, reliability, responsiveness, dan tangible), menurut diagram IPA , Pertanyaan yang ada di kuadran I adalah Pertanyaan yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tetapi, Klinik Mata Permata Jakarta belum bisa Melaksanakannya dengan baik. Hal-hal yang harus secara berurutan yang prioritasnya harus di perbaiki adalah staff karyawan harus memperbaiki cara pemeriksaan mata dengan menjelaskan detail hasil pemeriksaan mata tersebut, staff karyawan menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan dengan baik, produk yang di pesan belum sesuai dengan yang dijelaskan oleh staff karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekasari, Ratna ; M. Sungging Pradana; Adriansyah, Gusti ;M. Adhi Prasnowo; A. Fathoni Rodli5;Hidayat, K. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE SERVQUAL. *Jurnal Darussalam; Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 11(1), 86. <https://ejournal.iaida.ac.id/index.php/darussalam/article/view/18/99>
- Ferdinand, Augusty. 2021. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro
- Juni Manurung, awi, (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di Rsia Nabasa Dengan Metode *Service Quality (Servqual)*, Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal INTEGRATE* 2022, 6(2), 8. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2023). *Arti Kata “kuesioner” Menurut KBBI*. <https://Kbbi.Co.Id/Arti-Kata/Kuesioner>.
- Kuntari, Bela Dwi ; Kumadji, Srihandi ;Hidayat, K. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 36(1), 196. <https://www.neliti.com/id/publications/87117/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-pelanggan-survei-pad>
- Lufita, Ismayda Vivi ;Yusiana, R. (2021). Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality (servqual) Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bjb Kantor Cabang Pembantu Gedebage Bandung Tahun 2021. *EProceedings of Applied Science*, 7(5). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/15447>
- Martilla, John A., and James, John C. 1977. “Importance-Performance Analysis”. *Journal of Marketing*. pp. 77 – 79
- Mumtazah, Nabila; Fitriana, S. (2021). Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Informatics and Computer Engineering Journal*, 1(2), 72. https://www.researchgate.net/publication/370994925_Analisa_Kepuasan_Masyarakat_Terhadap_Pelayanan_di_Kantor_Kelurahan_Jatiwaringin_Kota_Bekasi_Menggunakan_Metode_Servqual
- Mumtazah, N., & Fitriana, S. (2021). Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal.Bsi.Ac.Id*, 1(2), 72–81.
- Ngalimun. (2020). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) Tbk SBU DISTRIBUSI WILAYAH I Jakarta. *Parameter*, 4(2). <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i2.42>
- Negara, Sitohang Jaya. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Coffee Shop Teduh Tera Medan. https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/20191/1/188150033-Jaya_Negara_Sitohang-Fulltext.pdf
- Parasuraman, et al. 1998. Service quality: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality

- Septiani Yuni, Aribbe Edo, D. R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3, 131. <https://www.neliti.com/id/publications/439551/analisis-kualitas-layanan-sistem-informasi-akademik-universitas-abdurrah-terhada>
- Susila, L. N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*, 1(1), 63. <https://jurnal.uns.ac.id/rural-and-development/article/view/1844/1752>
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Qisqus. (2021, Agustus 3). *5 Elemen Service Quality & Pentingnya Untuk Kepuasan Pelanggan*. Retrieved Google, from Qisqus: <https://www.qisqus.com>.
- Wisudawati, Nidya; Ghozi Irfani, Muhammad, et.al, (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Jurnal INTEGRATE 2023*, 8(1), 32. <https://jurnal.um-palembang.ac.id/integrasi/article/view/5969/pdf>.