

## Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Diklat Prajabatan BKD Banjarbaru Menggunakan Metode *Servqual*

Wahyudi<sup>1</sup>, Ruliah S.<sup>2</sup>, Yulia Yudihartanti<sup>3</sup>

Prodi Teknik Informatika, STMIK Banjarbaru

Jl. A. Yani KM.33,3 No.38 Telp.(0511) 4782881 Banjarbaru

<sup>1</sup>yudi.jarkom7@gmail.com, <sup>2</sup>twochandra@gmail.com, <sup>3</sup>yuliyadh@yahoo.co.id

### Abstrak

Salah satu indikator pengukuran kinerja organisasi penyedia jasa adalah tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Kepuasan para pengguna jasa atau pelanggan adalah suatu keadaan dimana semua atau sebagian besar keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan para pelanggan. Agar dapat mengetahui, apakah layanan yang diberikan telah memenuhi harapan, dan memuaskan kebutuhan pelanggan, maka harus dilakukan pengukuran. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan langkah penting dalam upaya penyediaan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Aplikasi analisa tingkat kualitas pelayanan yang akan dibangun menggunakan metode *servqual*. Analisa kualitas jasa dalam model *servqual*. ini didasarkan *skala mutil item* yang dirancang untuk menganalisa harapan dan persepsi pelanggan. Serta *Gap* diantara keduanya pada dimensi kualitas jasa. dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala linkert. Diharapkan dengan sistem ini dapat membantu membantu dalam menganalisa tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta diklat.

Dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* dalam proses analisa tingkat kualitas pelayanan diklat yang diberikan, maka kesimpulan yang diperoleh pada sistem ini dapat melakukan proses analisa dan perhitungan *servqual* yang sesuai dengan penilaian yang diberikan.

**Kata Kunci** : *Analisa tingkat kualitas pelayanan diklat, Servqual, Diklat, Analisa gap*

### Abstract

*One indicator of organizational performance measurement services provider is the quality level of services provided. The satisfaction of the users of services or customers is a situation where all or most of the wishes, expectations and needs of customers are met. A service is considered satisfactory if the service can meet the wishes, expectations and needs of its customers. To let us know, whether the services we provide have met expectations, and satisfy customer needs, then we need to measure. Customer satisfaction measurement is an important step in the effort to provide better service, more efficient and more effective.*

*Application analysis of level of service quality to be constructed using methods *servqual*. Analysis of the quality of services in the model *servqual*. This is based *mutil item* scale designed to analyze customer expectations and perceptions. As well as the gap between them on the dimensions of service quality. The quality dimensions described in some of the questions to attribute variable expectations and perceptions based on scale linkert. It is expected with this system can help assist in analyzing the quality of service perceived by the participants of the training.*

*From research conducted using the method *servqual* in the process of analyzing service quality level of training provided, the conclusions obtained in this system is able to process analysis and calculation *servqual* accordance with the assessment given.*

**Keywords** : *Analysis of the level of service quality training, Servqual, Training, Gap analysis*

## 1. Pendahuluan

Salah satu indikator pengukuran kinerja organisasi penyedia jasa adalah tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Kepuasan para pengguna jasa atau pelanggan adalah suatu keadaan dimana semua atau sebagian besar keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Kepuasan pelanggan dapat berhubungan langsung dengan kesetiaan pelanggan dan merupakan kebutuhan utama dari loyalitas pelanggan, organisasi yang secara konsisten mampu memuaskan pelanggannya akan mendapatkan citra positif dan kesetiaan yang tinggi yang berujung pada keuntungan besar bagi organisasi tersebut. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan para pelanggan. Agar dapat mengetahui apakah layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan memuaskan kebutuhan pelanggan, maka harus dilakukan pengukuran. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan langkah penting dalam upaya penyediaan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.[1]

Menurut Muhammad Zulfikar dalam penelitiannya “Analisa Tingkat Kenyamanan Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Dengan Metode *Servqual*” penelitian itu bertujuan untuk menganalisa tingkat pelayanan kenyamanan pengguna jasa transportasi bus kemudian mengimplementasikan metode *servqual* untuk menyelesaikan kasus dengan merancang sebuah aplikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi bus. Didalam penelitian ini diambil responden sebanyak 120 orang dengan memberikan kuisioner mengenai pelayanan yang diberikan oleh jasa transportasi. Berdasarkan penelitian tersebut didapat hasil jika tingkat kepuasan pemakai jasa transportasi bus dapat diketahui dan dapat dianalisa dengan menerapkan metode tersebut.[2]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Vina Mandasari dan Adhi Tama dalam penelitiannya yang berjudul “Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining” didalam penelitian ini menggunakan algoritma C4.5 sebagai metode yang digunakan untuk membuat *rules* yang berhubungan dengan kepuasan konsumen. Dari penelitian ini diambil responden sebanyak 340 orang dengan memberikan kuisioner berupa pertanyaan yang berhubungan dengan 5 dimensi yang digunakan sebagai indikator penilaian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu produk, fasilitas, pelayanan, harga dan tempat. Hasil yang didapat dari penelitian ini yaitu merancang sebuah aplikasi pembangkitan *rules* kepuasan konsumen yang dapat membantu *user* dalam meng-*entry* data dari hasil survey dan membangkitkan *rules* kepuasan konsumen untuk menganalisa atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.[3]

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sesar Triwibowo, Hendang Setyo Rukmi dan Ambar Harsono dalam penelitiannya “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan Menggunakan Metode *Servqual*”. dengan menggunakan 37 atribut kualitas pelayanan didapat hasil yaitu kesenjangan negatif terjadi pada 31 atribut kualitas pelayanan diantaranya 28 atribut yang diolah secara analisis keseluruhan dan 3 atribut diolah secara demografi. Dari 31 atribut tersebut dapat terlihat bahwa penyebab terbanyak terjadinya kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen adalah kesenjangan antara spesifikasi (standar) kualitas jasa terhadap persepsi manajemen mengenai ekspektasi konsumen, hal ini berarti tidak ada standar atau standar yang ada belum sesuai.[4]

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Metode *Servqual* (Service Quality)

Analisa kualitas jasa dalam model *servqual* ini didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur dan menganalisa harapan dan persepsi pelanggan. Serta *Gap* diantara keduanya pada dimensi kualitas yang sudah ditentukan. Dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *linkert*. Berikut langkah - langkah proses perhitungan menggunakan metode *servqual* yaitu :

1. Menghitung hasil harapan atau ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan perhitungan sebagai berikut

$$\sum y_i = \sum (STT \times 1) + \sum (TT \times 2) + \sum (CT \times 3) + \sum (T \times 4) + \sum (ST \times 5)$$

Dimana :

- $\sum yi$  = jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
- $\sum STT$  = jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi
- $\sum TT$  = jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi
- $\sum CT$  = jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi
- $\sum T$  = jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi
- $\sum ST$  = jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi
- 1,2,3,4,5 = skor untuk skala *linkert*

2. Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana :

- $\bar{Y}_i$  = rata – rata jawaban responden intuk pernyataan harapan ke-i
- $\sum yi$  = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke = i
- n = jumlah responden

3. Menghitung hasil kenyataan atau persepsi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan persamaan yang sama dengan point 1 mencari nilai hasil harapan atau eksptasi.
4. Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dengan menggunakan persamaan yang sama dengan point 2 mencari hasil rata-rata hasil harapan.
5. menentukan hasil kualitas dari suatu atribut pelayanan atau hasil dari *servqual gap* dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$SQ_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$$

Dimana :

- $SQ_i$  = nilai gap atribut ke – I
- $\bar{X}_i$  = nilai rata-rata kenyataan atribut ke – i
- $\bar{Y}_i$  = nilai rata-rata harapan ke-i

Semakin besar *gap* atau kesenjangan (*gap* tersebut bernilai negatif) yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *servqual gap* ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari *gap* tersebut. Sebaliknya semakin kecilnya nilai *gap* (*gap* tersebut bernilai nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.[5]

### 2.2. Kebutuhan Sistem

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data hasil dari penilaian peserta diklat angkatan 1 tahun 2016. Contoh data yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Sampel Data Penilaian Aspek Pelayanan

Aspek Pelayanan	Peserta															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
P1	70	80	85	75	80	75	75	55	80	75	75	80	80	70	85	70

Lanjutan Table 2.1

Aspek Pelayanan	Peserta															
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
P1	60	65	80	60	80	80	80	80	80	80	60	80	60	60	60	80

Lanjutan Table 2.1

Aspek Pelayanan	Peserta							
	33	34	35	36	37	38	39	40
P1	90	75	85	60	70	90	50	70

Data ini akan dijadikan sebagai nilai persepsi atau kenyataan, sedangkan hasil untuk harapan diperoleh dari perbandingan nilai tertinggi dari setiap aspek pelayanan pada angkatan terdahulu, sehingga hasil yang didapat sebagai berikut

Tabel 2.2 Tabel Hasil Konversi Penilaian

Aspek Pelayanan	Penilaian										Total Peserta
	Kenyataan					Harapan					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
P1	9	6	20	5	0	0	40	0	0	0	40

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan untuk mencari hasil bobot untuk penilaian kenyataan

$$\begin{aligned}\sum Y P1 &= (1 \times 9) + (2 \times 6) + (3 \times 20) + (4 \times 5) + (5 \times 0) \\ &= 9 + 12 + 60 + 20 + 0 \\ &= 101\end{aligned}$$

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan untuk mencari hasil rata-rata bobot untuk penilaian kenyataan :

$$\overline{Y P 1} = \frac{101}{40} = 2.53$$

Hal yang sama juga dilakukan untuk mencari hasil bobot untuk penilaian harapan dan juga rata-rata bobot untuk penilaian harapan.

$$\overline{X P 1} = \frac{80}{40} = 2.00$$

Kemudian dilakukan perhitungan lagi untuk menentukan nilai *Gap* yang didapat dengan cara mengurangkan hasil rata-rata bobot kenyataan dengan hasil rata-rata bobot harapan, sehingga nilai *Gap* yang didapat untuk aspek pelayanan P1 yaitu

$$\begin{aligned}SQP1 &= 2.53 - 2.00 \\ &= 0.53\end{aligned}$$

Untuk aspek pelayanan selanjutnya akan dilakukan dengan cara yang sama, sehingga hasil yang didapat sebagai berikut, jika nilai *Gap* bernilai negatif maka dinyatakan aspek pelayanan tersebut harus dilakukan perbaikan kualitas dan sebaliknya jika bernilai positif maka aspek pelayanan tersebut akan dipertahankan kualitas pelayanannya.

Tabel 2.3 Tabel Hasil Perhitungan Metode Servqual

Aspek Pelayanan	Harapan pelayanan		Kenyataan pelayanan		Nilai gap 5
	Nilai pembobotan	Rata-rata harapan	Nilai pembobotan	Rata-rata kenyataan	
P1	80	2.00	101	2.53	0.53
P2	120	3.00	108	2.70	-0.30
P3	80	2.00	106	2.65	0.65
P4	80	2.00	107	2.68	0.68
P5	120	3.00	100	2.50	-0.50
P6	120	3.00	77	1.93	-1.08
P7	120	3.00	110	2.75	-0.25
P8	120	3.00	73	1.83	-1.18
P9	80	2.00	126	3.15	1.15
P10	120	3.00	97	2.43	-0.58
P11	120	3.00	132	3.30	0.30
P12	120	3.00	108	2.70	-0.30

Lanjutan Tabel 2.3

P13	120	3.00	102	2.55	-0.45
P14	120	3.00	121	3.03	0.02
P15	120	3.00	86	2.15	-0.85
P16	160	4.00	100	2.50	-1.50
P17	160	4.00	100	2.50	-1.50

Ket :

- P1 = Kesesuaian perencanaan dengan standar program diklat  
P2 = Penyampaian rencanan kepada instansi Pembina  
P3 = Surat keputusan kepala LAN-RI tentang panitia penyelenggaraan diklat  
P4 = Uraian tugas penitia penyelenggara diklat  
P5 = Kesesuaian pelaksanaan dengan perencanaan  
P6 = Pengkoordinasian dengan pihak-pihak tertentu  
P7 = Penyampaian laporan penyelenggaraan diklat kepada LAN-RI  
P8 = Kelengkapan informasi diklat  
P9 = Ketersediaan dan kebersihan asrama, kelas, ruang makan, toilet dan prasarana lainnya  
P10 = Ketersediaan dan kebersihan dan keberfungsiaan fasilitas olah raga, kesehatan, tempat ibadah dan sarana lainnya  
P11 = Ketersediaan kelengkapan dan keberfungsiaan sarana dan bahan diklat  
P12 = Kelengkapan informasi diklat  
P13 = Ketepatan waktu menghubungi widyawara dan tenaga pengajar kediklatan lainnya  
P14 = Ketersediaan, kelengkapan dan keberfungsian sarana pengajaran dalam kelas  
P15 = Kelengkapan surat menyurat  
P16 = Ketersediaan instrument – instrument penilaian  
P17 = File keseluruhan dokumen setelah penyelenggaraan

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil

Gambar 3.1 Form Penilaian Aspek Pelayanan

Form penilaian aspek pelayanan ini berfungsi sebagai *form* untuk memasukkan nilai yang diberikan terhadap pelayanan yang dirasakan. Kemudian akan dilakukan perhitungan dan juga akan dilakukan penentuan apakah aspek pelayanan perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan atau mempertahankan kualitas pelayanan yang ada. Laporan yang dihasilkan dapat dilihat pada gambar dibawah ini

**Proses Analisa Metode Servqual**

Angkatan : 1 Tahun Pelatihan : 2016 Proses Bersih Keluar

**Analisa Dimensi Pelayanan**

Kode Dimensi	Dimensi	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	Nilai Gap
DIM-002	Pengorganisasian Program Diklat	2.61	4.275	-1.665
DIM-004	Penyelenggaraan Diklat	2.74	4.045	-1.305
DIM-005	Pelayanan Kepada Widyaswara dan Tenaga Kediklatan lainnya	2.987	3.933	-0.947
DIM-003	Pelaksanaan Program Diklat	2.943	3.6	-0.657
DIM-001	Pengelolaan Diklat Perencanaan Program	2.725	2.9	-0.175
DIM-006	Pengadministrasian Diklat	3.43	3.487	-0.057

**Analisa Aspek Pelayanan**

Kode Aspek	Aspek Pelayanan	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata harapan	Nilai Gap
ASP-009	Ketersediaan dan kebersihan asrama, kelas, ruang makan, toilet	2.45	4.38	-1.92
ASP-011	Ketersediaan, kelengkapan dan keberfungsian sarana dan baha	2.83	4.72	-1.9
ASP-003	Surat keputusan kepala LAN tentang panitia penyelenggara diklat	2.42	4.3	-1.88
ASP-008	Kelengkapan informasi diklat	2.78	4.3	-1.53
ASP-004	Uraian tugas penitia penyelenggara diklat	2.8	4.25	-1.45
ASP-013	Ketepatan waktu menghubungi widyasarwa dan tenaga pengaja	2.88	4.25	-1.38

Gambar 3.2 Form Proses Analisa Metode Servqual

Jika dicetak maka akan menghasilkan gambar seperti dibawah ini

**BKD & DIKLAT KOTA BANJARBARU**  
 Jl. Panglima Batur No.1 Telpon 0511-4772495 Banjarbaru Kalimantan Selatan  
 E-Mail : bkd-bjb@bkd.banjarbaru.go.id

**Laporan Hasil Servqual Aspek Pelayanan**

Angkatan : 1  
 Tahun Pelatihan : 2016  
 Jumlah Data : 40 Data

No	Aspek Pelayanan	Rata-Rata Kenyataan	Rata-Rata Harapan	Nilai Gap	Keterangan
1	Ketersediaan dan kebersihan asrama, kelas, ruang makan, toilet dan prasarana lainnya	2.03	3.15	-1.13	Perlu Dilakukan Perbaikan Kualitas
2	Ketersediaan, kelengkapan dan keberfungsian sarana dan bahan diklat	2.8	3.3	-0.5	Perlu Dilakukan Perbaikan Kualitas
3	Surat keputusan kepala LAN tentang panitia penyelenggara diklat	2.2	2.65	-0.45	Perlu Dilakukan Perbaikan Kualitas
4	Kesesuaian perencanaan dengan standart program diklat	2.25	2.53	-0.27	Perlu Dilakukan Perbaikan Kualitas
5	Penyampailan rencana kepada instansi pembina	2.58	2.7	-0.13	Perlu Dilakukan Perbaikan Kualitas

Page 1 of 3

Gambar 3.3 Laporan Hasil Servqual Aspek Pelayanan

### 3.2. Pebgujian Sistem

Setelah didapatkan hasil kuisioner, maka selanjutnya adalah di validasi dengan *korelasi person* dengan rumusnya adalah sebagai berikut :

rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum y(\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah responden

$x$  = Skor setiap pertanyaan

$y$  = Skor seluruh pertanyaan hasil kuisioner

Lalu untuk menguji signifikan hasil korelasi digunakan uji-t, adapun kriteria untuk menentukan signifikan dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel. Jika t-hitung > t-tabel maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan tersebut valid. Rumus mencari t-hitung yang digunakan adalah :

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}}$$

Perhitungannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Tabel Perhitungan Validasi

No.	Responden	Pertanyaan				
		1	2	3	4	5
1	Responden 1	2	2	3	3	3
2	Responden 2	3	4	4	3	3
3	Responden 3	2	3	4	3	3
4	Responden 4	2	3	3	2	2
5	Responden 5	3	4	4	3	3
6	Responden 6	3	3	3	2	2
7	Responden 7	3	4	4	3	3
8	Responden 8	2	3	3	2	2
9	Responden 9	2	2	4	3	4
Total		22	28	32	24	25
$r_{xy}$		0,644	0,635	0,916	0,783	0,627
$t_{hitung}$		2,227	2,172	6,059	3,333	2,127
$t_{tabel}$		1,895				
Keterangan		Valid	Valid	Valid	Valid	Valid
Jumlah Valid		5				

Hasil dari perhiungan pada tabel 4.1 maka didapat hasil yaitu bahwa semua pertanyaan bernilai valid. Kemudian akan dilakukan uji reliabilitas dengan perhitungannya sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Tabel Pengujian Reliabilitas

No.	Responden	Pertanyaan					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	Responden 1	2	2	3	3	3	13
2	Responden 2	3	4	4	3	3	17
3	Responden 3	2	3	4	3	3	15
4	Responden 4	2	3	3	2	2	12
5	Responden 5	3	4	4	3	3	17
6	Responden 6	3	3	3	2	2	13
7	Responden 7	3	4	4	3	3	17
8	Responden 8	2	3	3	2	2	12

Lanjutan Tabel 4.2

9	Responden 9	2	2	4	3	4	15
Var item		0,025	0,321	0,025	0,000	0,173	
Σ Var item		0,543					
Σ Var total		4,025					
Reliabilitas		0,97					

Didapat nilai *Alpha Cronbach* adalah 0,97 dengan jumlah pertanyaan 5 buah. *Alpha Cronbach*=0,97 yang terletak antara >0,80 s/d 1,00 sehingga tingkat reliabilitas adalah sangat reliabel. Untuk lebih jelasnya tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 3 Tabel Tingkat Reliabilitas

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s/d 0,20	Kurang Reliabel
> 0,20 s/d 0,40	Agak Reliabel
> 0,60 s/d 0,60	Cukup Reliabel
> 0,60 s/d 0,80	Reliabel
> 0,80 s/d 1,00	Sangat Reliabel

Dari hasil pengujian dari pengujian validitas maupun reliabilitas menunjukkan bahwa pengujian *user acceptance* ini telah menghasilkan data yang valid dengan tingkat reliabilitas termasuk sangat reliabel.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut.

1. Sistem yang dibangun untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* ini dapat digunakan oleh peserta diklat dan juga badan penyelenggara diklat untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan diklat yang diberikan. Sedangkan badan penyelenggara diklat dapat memanfaatkannya untuk melihat dimensi pelayanan beserta aspek pelayanan yang bernilai rendah menurut pendapat peserta diklat agar bisa diberikan tindakan pada penyelenggaraan atau pelaksanaan selanjutnya.
2. Dan dari hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap aplikasi bahwa pengujian *user acceptance* menghasilkan tingkat reliabilitas dengan nilai *alpha croncbach* adalah 0,97 yang berarti sangat reliabilitas.

#### Referensi

- [1] Hardaiyati, R., *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa penginapan agrowisata kebun teh pagilaran*, Skripsi Jurusan Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2011.
- [2] Zulfikar, M., *Analisa tingkat kenyamanan pelayanan konsumen pegguan jasa transprotasi dengan metode servqual*, Pelita Informatika, Vol : IX, No : 1, Hal : 139 -142, 2014.
- [3] Mandasari, E., *Sistem kepuasan konsumen terhadap restoran cepat saji melalui pendekatan data mining*, Jurnal Generic, Vol : 6, No : 1, Hal : 25-28, 2014.
- [4] Tribowo, S., *Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada kawasan wisata kawah putih perum perhutani jawa barat dan banten dengan menggunakan metode servqual*, Reka Integra, Vol : 02, No : 02, Hal : 14 – 23, 2014.
- [5] Syofyan, E., *Sistem Pendukung Keputusan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode servqual*, Skripsi Jurusan Teknik Informatika, Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau, 2014.