

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL PADA WARUNG SOTO AYAM LAMONGAN

Adam Muiz¹, Sri rama Putri²

^{1,2}Teknik Informatika, Universitas Pamulang
e-mail: ¹dosen02369@unpam.ac.id, ²dosen02364@unpam.ac.id

Abstract

The quality of service provided by food business place is a top priority in the implementation of an information system. Good service will get a good response too. The quality of an information system can be measured using the Service Quality (Servqual) method. Service quality or service quality is an achievement in an effort to answer all customer needs. The services provided by business institutions to customers aim to win the hearts of these customers so that they are willing to buy the products offered and come back again. This method aims to analyze the level of customer satisfaction with the quality provided by the Soto Ayam Lamongan stall, Pondok Benda Pamulang. Service attributes that need to be improved in the quality of service for Soto stalls so as to increase customer satisfaction. The dimensions of service quality that have the greatest influence on customer satisfaction at Soto stalls. Lamongan Chicken The Servqual method is used to see gaps or discrepancies between customer perceptions and expectations. The Fuzzy servqual approach makes it possible to represent uncertainties related to ambiguity, namely information about certain elements of the problem encountered such as customer satisfaction, level of perception, expectations and service quality. Whether the quality of a service at a place of business is good or not is reflected in customer ratings. Because every place of business must meet quality service standards and fulfill customer desires. In order to achieve the success of a business words.

Keywords: Fuzzy; Servqual Method; Customer Service

Abstrak

Kualitas pelayanan yang diberikan tempat usaha makanan menjadi prioritas utama dalam keberhasilan penerapan sistem informasi. Pelayanan yang baik akan mendapatkan respon yang baik pula. Kualitas pada sebuah sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual). Service quality atau kualitas pelayanan adalah pencapaian dalam upaya menjawab semua kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang diberikan lembaga usaha kepada pelanggan bertujuan untuk mengambil hati pelanggan tersebut supaya agar bersedia untuk membeli produk yang ditawarkan dan kembali lagi. Metode ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas yang diberikan oleh warung soto ayam lamongan pondok benda Pamulang, Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan warung soto sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan pada warung soto ayam lamongan. Metode Servqual ini digunakan untuk melihat gap atau kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Pendekatan Fuzzy servqual memungkinkan untuk mempresentasikan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran, yaitu informasi mengenai elemen tertentu dari masalah yang dihadapi seperti kepuasan pelanggan, tingkat persepsi, harapan dan kualitas pelayanan. Baik tidaknya kualitas suatu pelayanan sebuah tempat usaha tercermin dari penilaian pelanggan. Karena setiap

tempat usaha harus memenuhi standar pelayanan yang berkualitas dan memenuhi keinginan pelanggan. Demi mewujudkan tercapainya keberhasilan sebuah usaha.

Kata kunci: Fuzzy; Metode Servqual; Pelayanan Pelanggan

1. PENDAHULUAN

Warung soto ayam lamongan merupakan sebuah bisnis usaha yang bergerak dibidang makanan dan jasa, saat ini sedang mencoba untuk mengembangkan usaha dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam melakukan pelayanan yang terbaik dengan banyaknya persaingan antara tempat usaha makanan lain. Untuk mengetahui dan menilai suatu kualitas dari sebuah informasi adalah dengan melakukan pengukuran [1]. Pengukuran ini dapat dilakukan dengan metode – metode. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui suatu kualitas adalah Service Quality (Servqual). Kualitas Layanan atau dalam bahasa Inggris Service quality adalah ketidaksesuaian antara harapan sebuah layanan dengan kinerja $SQ = P - E$. Sebuah Bisnis dengan kualitas layanan yang tinggi maka akan memenuhi kebutuhan pelanggan sementara sisanya secara kompetitif ekonomi [2].

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Service quality yang diberikan pada pelanggan secara optimal akan membangun loyalitas pelanggan. Di saat pelayanan yang Anda berikan terkait semua kebutuhan mereka membuatnya senang, maka reputasi bisnis Anda akan terlihat baik. Kepuasan membuat mereka percaya bahwa perusahaan anda mengutamakan pelanggan [3].

Setiap perusahaan membutuhkan service quality yang baik karena peranannya yang sangat penting bagi kelangsungan bisnis. Peranan tersebut meliputi [4]:

- a. Memberikan kepuasan pada pelanggan
Pelanggan adalah raja, maka mereka harus dilayani dengan sebaik-baiknya oleh pihak usaha. Ketika pelanggan mendatangi sebuah toko, mereka akan mencari produk yang sedang dibutuhkan. Bila tidak bisa menemukannya, mereka akan bertanya pada

pemilik. Di sini, kita harus membantu mereka untuk menemukan produk yang mereka cari. Melayani pelanggan juga bisa dengan menjawab beragam pertanyaan yang mereka ajukan. Pertanyaan tersebut bisa tentang produk, perusahaan, maupun pertanyaan lainnya. Selain itu, pelanggan terkadang mengajukan komplain, seperti ada cacat pada produk, salah pengemasan, produk yang kurang berkualitas, dan lain sebagainya. Semua hal tersebut harus Anda layani dengan baik supaya mereka menganggap perusahaan Anda kompeten dalam menjalankan bisnis.

- b. Membangun loyalitas pelanggan
Service quality yang diberikan pada pelanggan secara optimal akan membangun loyalitas pelanggan. Di saat pelayanan yang Anda berikan terkait semua kebutuhan mereka membuatnya senang, maka reputasi perusahaan Anda akan terlihat baik. Kepuasan membuat mereka percaya bahwa perusahaan Anda mengutamakan pelanggan. Nantinya, loyalitas pun akan tumbuh dalam diri mereka dan ada keinginan untuk memilih bisnis Anda kembali di waktu lain dibandingkan perusahaan kompetitor.
- c. Meningkatkan penjualan
Kepuasan pelanggan jelas sangat berpengaruh terhadap tingkat penjualan perusahaan. Dengan adanya loyalitas pelanggan, mereka berpeluang untuk sering berbelanja di toko Anda. Bahkan, mereka juga mungkin akan mempromosikan bisnis Anda kepada orang lain, sehingga semakin banyak pula pelanggan baru yang akan datang. Artinya, angka penjualan pun perlahan akan meningkat dan akhirnya membuat bisnis Anda berkembang.
- d. Membangun brand awareness
Pemberian pelayanan yang berkualitas mampu membangun brand awareness (kesadaran merek) terhadap perusahaan Anda. Meski pelanggan yang datang belum tentu berakhir dengan pembelian, tapi ketika ia dilayani dengan baik ia akan mengenal perusahaan Anda sebagai perusahaan yang siap membantu

apapun kebutuhan pelanggannya. Dengan begitu, jika suatu saat ia ingin membutuhkan suatu produk, ia akan mendatangi dan membelinya di toko Anda.

e. Elemen Service Quality

Saat ini persaingan bisnis menjadi semakin ketat, sehingga setiap pemilik bisnis harus melakukan berbagai macam upaya untuk mempertahankan bisnisnya. Service quality merupakan salah satu upaya yang bisa Anda lakukan terkait pelayanan perusahaan. Pada kualitas pelayanan terdapat lima elemen pokok untuk meraih customer satisfaction (kepuasan pelanggan) [4].

Beberapa permasalahan yang perlu dikaji adalah apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari realibility (keandalan), assurance (Jaminan), tangibels (tampilan fisik layanan), Emphaty (memahami keinginan pelanggan) dan responsiveness (ketanggapan) yang diberikan sebuah tempat usaha sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu perlu dikaji apakah dimensi kualitas yang terdiri dari Reability, assurance, tangibels, Emphaty, dan responsiveness dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan [5].

Metode Servqual digunakan untuk membandingkan persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dan barang. Penggunaan metode ini belum sempurna karna pengolahan data pada penelitian ini berdasarkan servqual dengan metode Fuzzy. Penggunaan Fuzzy Servqual ini bertujuan untuk memperkuat pengelompokan kategori kualitas dan mentoleransi kerancuan yang umumnya timbul bila menggunakan himpunan tegas (crisp). Untuk mengetahui prioritas layanan yang dapat dibenahi berdasarkan pernyataan yang telah dibuat untuk dilakukan analisis terkait prioritas layanan yang diutamakan untuk perbaikan [6].

2. PENELITIAN YANG TERKAIT

Penelitian yang dilakukan oleh Widia Afriyuni tahun 2019 tentang Analisa Tingkat kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pusat Kota Padang menggunakan metode Fuzzy Servqual, mendapatkan peningkatan kepuasan pelanggan dengan penjelasan 22 atribut kualitas pelayanan yang di Uji, ada 5 atribut dengan

nilai gap negatif, sementara 17 atribut lainnya bernilai positif [7].

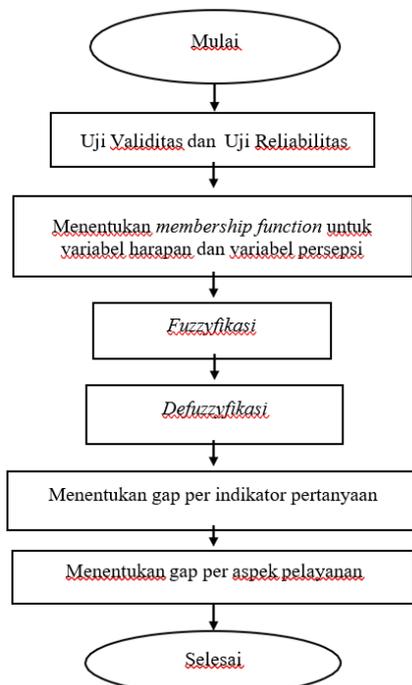
Elga wati tahun 2017 tentang Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Nurhidayah, Bantul menggunakan Fuzzy Servqual, hasil yang didapatkan menunjukkan dari 5 dimensi dengan 35 atribut masih ada atribut-atribut yang masih memiliki nilai Gap negatif yaitu sebanyak 10 atribut, dan pada 2 dimensi yang harus diperhatikan karena memiliki nilai Gap negatif dan Nilai Kualitas (Q) (<1) yaitu nilai Gap negatif pada dimensi Reliability sebesar -0.056 , dimensi Empathy sebesar -0.013 dan memiliki nilai kualitas (Q) dibawah 1 (<1) yaitu pada dimensi Reliability sebesar $0,986$ dan pada dimensi Empathy sebesar $0,997$.

Hanik Rosyidah tahun 2015 melakukan penelitian Analisis kualitas Pelayanan kuadran IPA, dan Indeks PGCV menggunakan metode Fuzzy Servqual dengan hasil analisis seluruh kriteria penilaian memiliki gap positif, yang berarti responden puas atas pelayanan yang diberikan pihak sekolah. Dan penelitian yang dilakukan Wahyu Oktri Widyarto tahun 2018 tentang Analisis kualitas pelayanan public dan index potensial gain customer value dengan metode fuzzy servqual, diketahui bahwa layanan yang memiliki prioritas tertinggi adalah karyawan, yang mendapat dukungan yang memadai dari lembaganya sehingga dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan di Warung soto ayam lamongan mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan adalah penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah fuzzy service quality [8]. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket kepada pelanggan yang dilayani. Data yang diperoleh akan dijadikan bahan perhitungan penilaian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak warung soto lamongan [9].

Objek penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pelanggan pada warung soto ayam lamongan. Penulis menentukan jumlah sampel sebanyak 150. Berdasarkan hasil perhitungan sampel tersebut kebutuhan- kebutuhan informasi yang akan dibuat demi kepuasan pelanggan [10].



Gbr 1. Analisis Data

Pengumpulan data yang dilakukan dimulai dari Observasi, pengumpulan data, analisis kepuasan pelanggan dan hasil. Berikut analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini [11]:

- a. uji validitas
Data dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Perhitungan uji validitas dibantu dengan aplikasi excel.
- b. Uji reliabilitas
Data akan dianggap reliabel dan dianggap dapat untuk melakukan pengukuran, apabila indeks reliabilitas $\geq 0,70$. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi excel.
- c. Menentukan membership function untuk variabel harapan
Pada variabel harapan, data dibagi menjadi 5 himpunan fuzzy yaitu Sangat Tidak Penting (STPN), Tidak Penting (TPN), Cukup Penting (CPN), Penting (PN), dan Sangat Penting (SPN).
- d. Menentukan membership function untuk variabel persepsi
Pada variabel persepsi, data akan dibagi menjadi 5 himpunan fuzzy yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P), dan Sangat

- e. Puas (SP).
Fuzzyfikasi menggunakan rumus overall effectiveness measure.
Pada tahap ini akan dicari nilai batas bawah, batas tengah, dan batas atas. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan rumus overall effectiveness measure untuk selanjutnya dilakukan proses defuzzyfikasi.
- f. Defuzzyfikasi menggunakan rumus arithmetic mean.
Tahap selanjutnya adalah tahap defuzzyfikasi yang dilakukan terhadap nilai Fuzzyfikasi variabel persepsi dan variabel harapan. Rumus yang digunakan dalam proses ini adalah arithmetic mean.
- g. Menghitung nilai gap per indikator pernyataan.
Perhitungan gap dilakukan dengan cara mencari selisih dari hasil defuzzyfikasi variabel harapan dan variabel persepsi.
- h. Menghitung nilai gap per variabel pernyataan.
Perhitungan dilakukan dengan cara mencari rata-rata indikator pernyataan dari setiap variabel pernyataan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan signifikansi 5 %. Berikut merupakan hasil uji validitas kuisioner yang dilakukan penulis dengan bantuan *microsoft excel* terhadap 150 responden [12]:

Tabel 1. Uji validitas

Kuisiонер Persepsi				Kuisiонер Harapan			
No.	r Hitung	r Tabel	Hasil	No.	r Hitung	r Tabel	Hasil
P1	0,764	0,160	Valid	P1	0,722	0,160	Valid
P2	0,742	0,160	Valid	P2	0,765	0,160	Valid
P3	0,779	0,160	Valid	P3	0,684	0,160	Valid
P4	0,695	0,160	Valid	P4	0,636	0,160	Valid
P5	0,719	0,160	Valid	P5	0,711	0,160	Valid
P6	0,664	0,160	Valid	P6	0,626	0,160	Valid
P7	0,745	0,160	Valid	P7	0,635	0,160	Valid
P8	0,864	0,160	Valid	P8	0,778	0,160	Valid
P9	0,785	0,160	Valid	P9	0,714	0,160	Valid
P10	0,779	0,160	Valid	P10	0,724	0,160	Valid
P11	0,733	0,160	Valid	P11	0,719	0,160	Valid
P12	0,835	0,160	Valid	P12	0,755	0,160	Valid

P13	0,814	0,160	Valid	P13	0,757	0,160	Valid
P14	0,791	0,160	Valid	P14	0,722	0,160	Valid
P15	0,814	0,160	Valid	P15	0,699	0,160	Valid
P16	0,849	0,160	Valid	P16	0,758	0,160	Valid
P17	0,821	0,160	Valid	P17	0,768	0,160	Valid
P18	0,841	0,160	Valid	P18	0,793	0,160	Valid
P19	0,875	0,160	Valid	P19	0,761	0,160	Valid
P20	0,850	0,160	Valid	P20	0,734	0,160	Valid
P21	0,829	0,160	Valid	P21	0,798	0,160	Valid
P22	0,722	0,160	Valid	P22	0,664	0,160	Valid
P23	0,735	0,160	Valid	P23	0,666	0,160	Valid
P24	0,823	0,160	Valid	P24	0,767	0,160	Valid
P25	0,779	0,160	Valid	P25	0,662	0,160	Valid

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa semua item valid dan dapat digunakan. Berikutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui kelayakan dari sebuah kuisioner. Kuisioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha $\geq 0,7$. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan microsoft exceldidapat nilai reliabilitas dari harapan sebesar 0,961 dan nilai reliabilitas persepsi sebesar 0,974. Hal ini menunjukkan hasil yang reliabel, sehingga kuisioner layak digunakan [13].

Berikut merupakan hasil rekapitulasi skor data persepsi dan harapan yang didapat dari responden. Dan selanjutnya penentuan membership function. Pada tahap ini akan ditentukan nilai dari setiap jawaban yang terdiri dari sangat tidak penting/puas, tidak penting/puas, cukup penting/puas, penting/puas, sangat penting/puas. Untuk menentukan membership functionpenulis menentukan semesta pembicaraan yaitu dari 0-10 yang selanjutnya digunakan untuk menentukan domain fuzzy. Penentuan nilai semesta pembicaraan dilakukan secara bebas dan pembagian nilai domain dilakukan berdasarkan tingkat kepentingannya. Berikut merupakan penentuan domain fuzzy dengan membagi nilai semesta pembicaraan ke dalam 5 kategori penilaian [14]:

Tabel 2. Domain himpunan fuzzy

Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan Fuzzy	Domain	Range
0-10	Sangat Tidak Penting/Puas	0-2	0,1, 2
0-10	Tidak Penting/Puas	2-4	2,3, 4
0-10	Cukup Penting/Puas	4-6	4,5, 6

0-10	Penting/Puas	6-8	6,7, 8
0-10	Sangat Penting/Puas	8-10	8,9, 10

Dari domain tersebut selanjutnya akan dibuat *membership function* berdasarkan persamaan fungsi keanggotaan fuzzy sebagai berikut [15]:



Gbr 2. Kurva membership function

Selanjutnya perhitungan *Fuzzyfikasi*. Pada tahap ini akan ditentukan nilai dari batas atas (c), batas tengah (b), dan batas bawah (a). Berikut merupakan hasil *fuzzyfikasi* indikator pernyataan pertama berdasarkan hasil rekapitulasi kuisioner persepsi menggunakan rumus *overall effectiveness measure*. Untuk perhitungan selanjutnya akan dilakukan menggunakan *microsoft excel*, dan didapatkan hasil seperti tabel di bawah ini :

Tabel 3. Fuzzyfikasi

No.	Dimensi Servqual	Tfn (Persepsi)			Tfn (Harapan)		
		a	b	c	a	b	c
P1	Tangible	5,507	6,507	7,507	6,307	7,307	8,307
P2		5,560	6,560	7,560	6,400	7,400	8,400
P3		5,800	6,800	7,800	6,427	7,427	8,427
P4		6,093	7,093	8,093	7,000	8,000	9,000
P5		6,333	7,333	8,333	6,947	7,947	8,947
P6		5,987	6,987	7,987	6,653	7,653	8,653
P7	Reability	5,907	6,907	7,907	6,307	7,307	8,307
P8		5,880	6,880	7,880	6,640	7,640	8,640
P9		5,560	6,560	7,560	6,147	7,147	8,147
P10	Responsiveness	5,587	6,587	7,587	6,440	7,440	8,440
P11		5,613	6,613	7,613	6,387	7,387	8,387
P12		5,707	6,707	7,707	6,453	7,453	8,453
P13		5,600	6,600	7,600	6,333	7,333	8,333
P14		5,453	6,453	7,453	6,467	7,467	8,467
P15		5,413	6,413	7,413	6,440	7,440	8,440
P16	Assuranc	5,613	6,613	7,613	6,440	7,440	8,440
P17		5,787	6,787	7,787	6,533	7,533	8,533
P18		5,827	6,827	7,827	6,547	7,547	8,547

P19	Empathy	5,960	6,960	7,960	6,573	7,573	8,573
P20		5,680	6,680	7,680	6,547	7,547	8,547
P21		5,453	6,453	7,453	6,173	7,173	8,173
P22		5,667	6,667	7,667	6,200	7,200	8,200
P23		5,400	6,400	7,400	6,280	7,280	8,280
P24		5,773	6,773	7,773	6,773	7,773	8,773
P25		5,627	6,627	7,627	6,707	7,707	8,707

Defuzzyfikasi dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal dari setiap indikator pertanyaan. Nilai tunggal yang didapatkan dari proses ini yang nantinya akan digunakan dalam perhitungan gap. Berikut merupakan hasil defuzzyfikasi untuk indikator pernyataan pertama kuisisioner persepsi yang akan dihitung menggunakan rumus *arithmetic mean*, didapatkan hasil seperti tabel di bawah ini :

Tabel 4 Defuzzyfikasi

Pernyataan	Defuzzyfikasi Persepsi	Defuzzyfikasi Harapan
P1	7,007	7,807
P2	7,060	7,900
P3	7,300	7,927
P4	7,593	8,500
P5	7,833	8,447
P6	7,487	8,153
P7	7,407	7,807
P8	7,380	8,140
P9	7,060	7,647
P10	7,087	7,940
P11	7,113	7,887
P12	7,207	7,953
P13	7,100	7,833
P14	6,953	7,967
P15	6,913	7,940
P16	7,113	7,940
P17	7,287	8,033
P18	7,327	8,047
P19	7,460	8,073
P20	7,180	8,047
P21	6,953	7,673
P22	7,167	7,700
P23	6,900	7,780
P24	7,273	8,273
P25	7,127	8,207

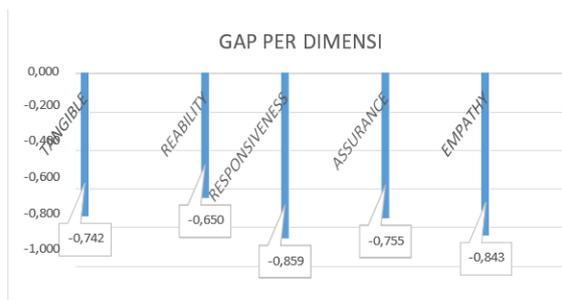
Perhitungan gap dilakukan dengan cara mencari selisih antara persepsi dan harapan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara penilaian dan harapan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Apabila hasil gap bernilai negatif maka hasil yang diharapkan oleh pelanggan belum terpenuhi. Semakin negatif hasil suatu gap menandakan semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 5 Perhitungan gap

Dimensi Servis	No.	Defuzzyfikasi		Gap Per Indikator Pertanyaan	Ran Per Aspek	Ran k	Ket
		Persepsi	Harapan				
Tangible	P1	7,007	7,807	-0,800	-0,742	2	Tidak Puas
	P2	7,060	7,900	-0,840			
	P3	7,300	7,927	-0,627			
	P4	7,593	8,500	-0,907			
	P5	7,833	8,447	-0,613			
	P6	7,487	8,153	-0,667			
Reability	P7	7,407	7,807	-0,400	-0,650	1	Tidak Puas
	P8	7,380	8,140	-0,760			
	P9	7,060	7,647	-0,587			
	P10	7,087	7,940	-0,853			
Responsiveness	P11	7,113	7,887	-0,773	-0,859	5	Tidak Puas
	P12	7,207	7,953	-0,747			
	P13	7,100	7,833	-0,733			
	P14	6,953	7,967	-1,013			
	P15	6,913	7,940	-1,027			
	P16	7,113	7,940	-0,827			
P17	7,287	8,033	-0,747				
P18	7,327	8,047	-0,720				
P19	7,460	8,073	-0,613				
P20	7,180	8,047	-0,867				
Empathy	P21	6,953	7,673	-0,720	-0,843	4	Tidak Puas
	P22	7,167	7,700	-0,533			
	P23	6,900	7,780	-0,880			
	P24	7,273	8,273	-1,000			
	P25	7,127	8,207	-1,080			

Berikut merupakan penyajian perhitungan gap dalam bentuk diagram batang :



Gbr 3. Gap Per Dimensi

Dari hasil perhitungan, semua nilai gap menunjukkan nilai yang kurang dari nol. Hal ini menandakan jika pelayanan yang diberikan oleh warung soto belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan masih perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil gap terendah dari dimensi *service quality* yang menduduki peringkat 5 diperoleh oleh dimensi *responsiveness* sebesar -0,859, sehingga dimensi *responsiveness* menjadi perhatian utama untuk ditingkatkan lagi kualitasnya. Gap terendah selanjutnya yang menduduki peringkat ke 4 diperoleh oleh dimensi *empathy* sebesar -0,843. Dimensi *assurance* menduduki peringkat ke 3 dengan nilai gap sebesar -0,755. Peringkat ke 2 diperoleh oleh dimensi *tangible* dengan nilai gap sebesar -0,742 dan perolehan gap tertinggi dengan nilai gap sebesar -0,650 adalah dimensi *reability*.

Pada dimensi *responsiveness* yang menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya adalah pernyataan nomor 15 yaitu “Petugas memintamaaf untuk pelayanan yang tidak sesuai” dengan nilai gap -1,027. Pada dimensi *empathy* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 25 yaitu “Petugas tidak sulit ditemui saat dibutuhkan” dengan nilai gap sebesar -1,080. Pada dimensi *assurance* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 20 yaitu “Petugas pelayanan tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan” dengan dilai gap -0,867. Pada dimensi *tangible* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 4 yaitu “Warung soto menyediakan *handsanitizer* sebagai penerapan protokol kesehatan” dengan nilai gap sebesar -0,907. Pada dimensi *reability* yang menjadi prioritas perbaikan adalah pernyataan nomor 10 yaitu “Petugas pelayanan bersedia menanggapi pengaduan, saran, dan masukan dari pelanggan dengan nilai gap -0.853.

Berdasarkan hasil perhitungan gap, dapat diketahui jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terjadi akibat masih rendahnya penilaian yang diberikan oleh pelanggan terhadap pelayanan di Warung soto ayam lamongan. Dalam hal ini, pihak warung soto perlu melakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan.

5. KESIMPULAN

Metode fuzzy service quality merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan. Melalui metode fuzzy service quality kita dapat mengetahui bagian apa saja yang harus ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Suatu pelayanan akan dinyatakan sangat memuaskan apabila gap yang diperoleh melebihi nol dan dikatakan memuaskan apabila gap yang diperoleh adalah nol. Apabila gap yang diperoleh kurang dari nol maka pelayanan tersebut dinyatakan tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode fuzzy service quality semua dimensi pelayanan mendapatkan nilai yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak warung soto tidak memuaskan. Dimensi yang memperoleh gap paling negatif adalah dimensi *responsiveness* dengan gap sebesar -0,859 sehingga dimensi *responsiveness* harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ali Ikhwan, M. B. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Fuzzy Mamdani. *SAINTIKOM*, 18, 147-153.
- [2] Aulia Bayu Yushila, M. E. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Metode Fuzzy Servqual Dan Quality Function Deployment. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18, 107-118.
- [3] Buditjahjanto, I. A. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, 9, 225-232.
- [4] Djalal, A. (2013). Analisis Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Perbankan. *Teknoin*, 19, 01-15.
- [5] Dwi Suharyanta, Q. A. (2011). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

- Panembahan SenopatiBantul. *Kesmas*, 1, 27-50.
- [6] Entin Sutinah, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *JURNAL INFORMATIKA*, 5, 90-101.
- [7] Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Prodi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 1, 68-78.
- [8] Frieyadie, D. A. (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. TELKOM. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 14, 111-115.
- [9] Hanik Rosyidah, T. W. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV. *Jurnal Gaussian*, 4, 885-894.
- [10] Hariady Turnip, M. S. (2004). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode Fuzzy Service Quality. *Saintia Matematika*, 2, 163-171.
- [11] Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*, 3, 20-30.
- [12] Hesti Solikhah, S. W. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *JOINTECS*, 2, 53-58.
- [13] Indra Kanedi, F. H. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, 4, 37-46.
- [14] Irma Suryani, J. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Warung soto Pattallassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 2, 133-142.
- [15] Nanny Fajar Kartika, S. (2017). Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7, 38-49.