

Simulasi Model Servqual Untuk Layanan Pengunjung Perpustakaan AMIK XYZ

Sugeng Murdowo^{1,*}

¹ Program Studi Komputerasi Akuntansi; AMIK Jakarta Teknologi Cipta Semarang; email: sugengmurdowo0298@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: sugengmurdowo0298@gmail.com

Submitted: 11/11/2024; Revised: 13/11/2024; Accepted: 13/11/2024; Published: 30/11/2024

Abstract

This research aims to find out the extent of satisfaction of visitors to the AMIK XYZ library after visiting and using the facilities in the library. So far, the AMIK XYZ library has never conducted a customer satisfaction survey regarding library services. To simulate measuring customer satisfaction, library customer service uses the Servqual Method, one of the methods used to measure customer service service gaps. The results of the simulation for measuring customer satisfaction using the SERVQUAL method, using a sample of ten respondents and only one dimension was measured, namely the Responsiveness dimension (responsiveness). Simulation results of calculations of Service Gap Responsiveness (-1.5), Providing fast service to users (-1.9), Willingness to help users (-2), Paying attention to users when informing about services (-1.6), Readiness to answer user questions (-1.9) The measurement results show that the service gap in the Responsiveness dimension is still far from the expectations of AMIK XYZ library visitors, so it must be improved by the AMIK XYZ library manager.

Keywords: *Servqual Model, Service Gap, Responsiveness*

Abstrak

Untuk penelitian ini bermaksud untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengunjung perpustakaan AMIK XYZ setelah berkunjung dan menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan. Dimana di perpustakaan AMIK XYZ selama ini belum pernah melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap layanan perputakaannya. Untuk simulasi pengukuran kepuasan pelanggan layanan pelanggan perpustakaan menggunakan Metode Servqual, salah satu metode yang dilakukan untuk mengukur gap service layanan pelanggan. Hasil dari simulasi pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan Metode SERVQUAL, dengan menggunakan sampel responden sebanyak sepuluh responden dan yang diukur hanya salah satu dimensi yaitu dimensi *Responsiveness* (tanggapan). Hasil simulasi perhitungan *Service Gap Responsiveness* (-1.5), Memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna (-1.9), Kesiapan untuk membantu pengguna (-2), Memperhatikan pengguna saat menginformasikan jasa (-1.6), Kesiapan untuk menjawab pertanyaan pengguna (-1.9) dari hasil pengukuran menunjukkan bahwa *service gap* dimensi *Responsiveness* masih jauh dari harapan pengunjung perpustakaan AMIK XYZ, sehingga harus ditingkatkan oleh pengelola perpustakaan AMIK XYZ.

Kata kunci: *Model Servqual, Service Gap, Dimensi Responsiveness*

1. Pendahuluan

Adanya pertumbuhan layanan jasa yang sama pada saat sekarang sangat pesat sehingga persaingan antar perusahaan juga sengit, sehingga setiap perusahaan berlomba untuk meningkatkan pelayanannya. Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan layanan pelanggan untuk layanan jasa pada saat ini sangat dibutuhkan bagi perusahaan yang bergerak dibidang yang sama, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.

Cafe TSHUB menggunakan model pengukuran SERVQUAL untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan cafe atas semua pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Ramdani et al., 2023). Model pengukuran SERVQUAL merupakan model yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima/dirasakan oleh para pengguna jasa ekspedisi (Jazuli et al., 2020). Bagaimana pelayanan operasional kereta listrik yang dirasakan penumpang dan indikator apa saja yang menjadi penting dan prioritas untuk diperhatikan menggunakan model pengukuran SERVQUAL (Putri & Purbohastuti, 2019). Menggunakan model SERVQUAL untuk analisa kekurangan yang terdapat didalam kualitas layanan di bidang perhotelan (Prananda et al., 2019). Menggunakan model SERVQUAL untuk mengetahui kepuasan pelayanan publik untuk masyarakat Desa (Diyannah & P, 2022).

Di perpustakaan AMIK XYZ selama ini terlihat jumlah pengunjung perpustakaan kadang banyak kadang sedikit, seakan mahasiswa masih enggan untuk melakukan kunjungan ke perpustakaan. Hanya masa tertentu yaitu saat dimana mahasiswa akan membuat tugas akhir untuk syarat kelulusan baru banyak mahasiswa yang berkunjung. Untuk mengetahui kenapa kondisi pengunjung seperti itu, diperlukan suatu survey kepuasan kepada pengunjung perpustakaan AMIK XYZ terhadap layanan dan fasilitas yang disediakan didalam perpustakaan.

Dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan dan permasalahan yang ada di AMIK XYZ untuk dapat mengukur kepuasan pengunjung perpustakaan, maka model pengukuran SERVQUAL dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan AMIK XYZ.

2. Metode Penelitian

Metode kualitatif serta kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Metode ini peneliti dapat mengumpulkan, mengolah, dan menyimpulkan data lebih akurat. Dan menggunakan Model Pengukuran SERVQUAL untuk mengetahui tingkat layanan dan kepuasan pelanggan perpustakaan. Sedangkan untuk data diambil dari questionel pengguna layanan perpustakaan.

Model pengukuran SERVQUAL didapat dari point dari kesenjangan antara persepsi dan ekspekasi. Untuk penentuan skor melihat terjadi selisih/gap bisa bernilai positif (terlihat kenyataan melebihi harapan), nol (hasil yang sama antara harpan dan kenyataan) ataupun negatif (menunjukkan nilai harapan lebih tinggi dari kenyataan) (Ramdani et al., 2023).

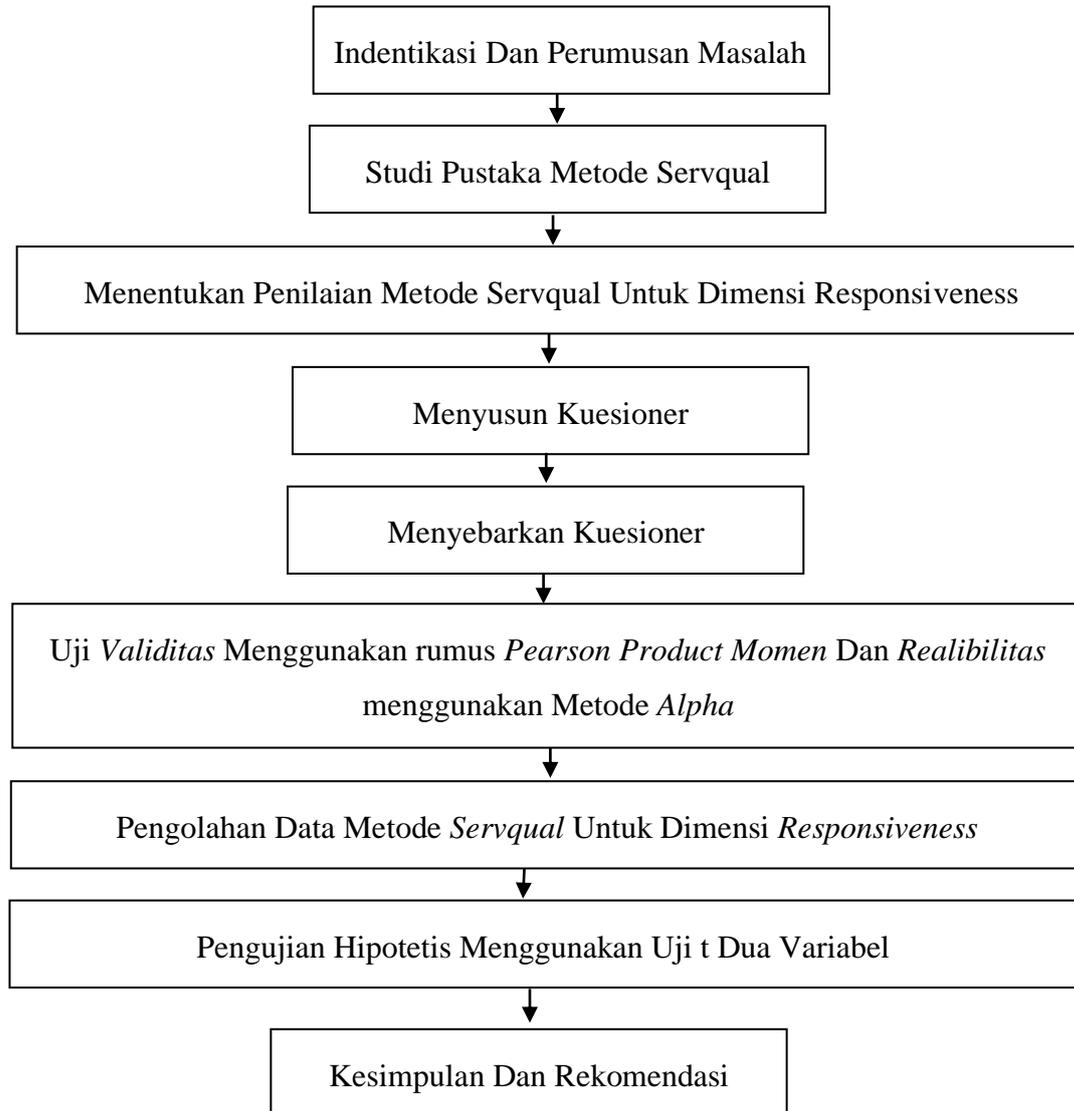
Dalam model pengukuran ini ada 5 dimensi Servqual yaitu 1. *Tangibles*, 2. *Assurance* (jaminan), 3. *Reliability* (keandalan), 4. *Responsiveness* (tanggapan), 5. *Empathy* (empati). Perhitungan gap 5 yaitu *service gap* didapat selisih dari nilai persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. (Kukuh Baskoro et al., 2022).

Sedangkan identifikasi kuesioner penilaian menggunakan model pengukuran SERVQUAL merujuk pada penelitian yang sudah dilakukan oleh (Arshad & Ameen, 2011), terdapat lima hal penting, yakni tanggapan, jaminan, empati, keandalan dan *tangibles*. Dimensi *Responsiveness* (tanggapan) mencakup a) Memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna; b) Kesiapan untuk membantu pengguna; c) Memperhatikan pengguna saat menginformasikan jasa; d) Kesiapan untuk menjawab pertanyaan pengguna. Dimensi *Assurance* (jaminan) mencakup a) Staf perpustakaan selalu bersikap sopan; b) Staf perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna; c) Staf perpustakaan menjamin akurasi dan kerahasiaan dari pengguna; d) Staf perpustakaan menanamkan kepercayaan pengguna. Dimensi *Empathy* (empati) mencakup a) Staf perpustakaan peduli dengan pengguna; b) Staf perpustakaan yang mengerti kebutuhan pengguna; c) Jam layanan perpustakaan nyaman; d) Staf perpustakaan melayani dengan ramah; e) Memberikan perhatian individu pengguna. Dimensi *Reliability* (keandalan) meliputi a) Memberikan waktu layanan sesuai yang dijanjikan; Memberikan katalog yang akurat dan sesuai dengan koleksi; c) Memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan; d) Memberikan layanan tepat waktu; e) Keteguhan dalam menangani masalah layanan pengguna. Dimensi *Tangibles* meliputi a) Penampilan menarik bahan dan peralatan perpustakaan; b) Fasilitas visual menarik; c) Staf perpustakaan yang memiliki, penampilan profesional dan rapi; d) Menggunakan peralatan *modern*.

Data simulasi diperoleh dengan cara mengisi *Google Form* kita bagikan linknya melalui pesan Whatsapp dimana saat sekarang banyak mahasiswa sedang banyak berkunjung ke perpustakaan. Pengumpulan data menggunakan *Google Form* ini saya lakukan karena sifatnya yang mudah digunakan serta fleksibel. Jumlah responden diambil sebanyak 10 responden dan yang disimulasikan pengukurannya adalah Dimensi *Responsiveness* (tanggapan).

Kuesioner disusun dalam dua bagian untuk mengukur penilaian layanan. Yang pertama untuk mengukur ekspektasi/harapan/keinginan dan persepsi/kenyataan dari responden. Responden diminta memberikan penilaian menggunakan skala likert dengan kisaran penilaian 1 – 5 (Riduwan, 2012), untuk skala yang digunakan untuk tingkat ekspektasi/harapan/keinginan pengguna terhadap layanan perpustakaan mencakup: 1 = Tidak Baik; 2 = Kurang Baik; 3 = Cukup Baik; 4 = Baik dan 5 = Sangat Baik, selanjutnya untuk tingkat persepsi/kenyataan terhadap layanan perpustakaan mencakup: 1 = Tidak Puas; 2 = Kurang Puas; 3 = Cukup Puas; 4 = Puas dan 5 = Sangat Puas.

Bagan Proses Penelitian



Sumber: Hasil Penelitian (2024)

Gambar 1 : Bagan Proses Alur Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dari hasil kuesioner sampel pilot, maka dilakukan pengujian *validitas* yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan uji *reliabilitas* bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi pengukuran dari kuesioner (Riduwan, 2012). Keterangan tentang no item pertanyaan disajikan pada table 1.

Tabel 1. No Item Pertanyaan

No	Item Pertanyaan
1	<i>Responsiveness</i> (tanggapan)
2	Memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna
3	Kesediaan untuk membantu pengguna
4	Memperhatikan pengguna saat menginformasikan jasa
5	Kesiapan untuk menjawab pertanyaan pengguna

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Contoh simulasi perhitungan validitas terlihat pada Tabel 2, pada tabel tersebut menunjukkan hasil perhitungan uji validitas untuk lima item kuesioner *responsiveness*.

Tabel 2. Perhitungan Uji Validitas

No Responden	No Item Pertanyaan					Total Skor Y
	1	2	3	4	5	
1	4	3	4	4	5	20
2	4	4	5	4	5	22
3	4	4	4	2	3	17
4	4	3	3	4	4	18
5	5	5	5	4	4	23
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	4	4	23
8	4	4	4	4	4	20
9	5	5	5	5	5	25
10	4	3	5	4	3	19
Jumlah	44	41	45	40	42	212
r_{xy}	0,8544	0,8008	0,7242	0,7719	0,6792	
t_{hitung}	4,6508	3,7817	2,9704	3,4342	2,6174	
$t_{tabel(95\%, 8)}$			1,86			
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Tabel 3 menyajikan simulasi hasil perhitungan uji reliabilitas I untuk lima item kuesioner *responsiveness*.

Tabel 3. Perhitungan Uji Reliabilitas I

No Responden	No Item Pertanyaan					Skor Total Y	Y ²
	1	2	3	4	5		
1	4	3	4	4	5	20	400
2	4	4	5	4	5	22	484
3	4	4	4	2	3	17	289
4	4	3	3	4	4	18	324

No Responden	No Item Pertanyaan					Skor Total Y	Y ²
	1	2	3	4	5		
5	5	5	5	4	4	23	529
6	5	5	5	5	5	25	625
7	5	5	5	4	4	23	529
8	4	4	4	4	4	20	400
9	5	5	5	5	5	25	625
10	4	3	5	4	3	19	361
Jumlah	44	41	45	40	42	212	4566
Jumlah ²	1936	1681	2025	1600	1764	44944	

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Tabel 4 menyajikan hasil perhitungan uji reliabilitas II untuk lima item kuesioner *responsiveness*.

Tabel 4. Perhitungan Uji Reliabilitas II

No Responden	No Item Pertanyaan					Skor Total Y
	1	2	3	4	5	
1	16	9	16	16	25	82
2	16	16	25	16	25	98
3	16	16	16	4	9	61
4	16	9	9	16	16	66
5	25	25	25	16	16	107
6	25	25	25	25	25	125
7	25	25	25	16	16	107
8	16	16	16	16	16	80
9	25	25	25	25	25	125
10	16	9	25	16	9	75
Jumlah	196	175	207	166	182	926
S _i	0,24	0,69	0,45	0,6	0,56	
S _i Total	2,54	Kesimpulan :				
S _t	7,16	karena nilai $r_{11} = 0,807$ lebih besar dari $r_{tabel} = 0,632$, maka				
r ₁₁	0,807	semua data kuesioner adalah <i>reliable</i> .				

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

3.2. Simulasi Pengolahan Data Metode SERVQUAL

Untuk pengolahan data model *Servqual*, yang dihitung adalah gap5 yaitu selisih antara persepsi dan harapan. Tabel 5 menyajikan simulasi perhitungan harapan untuk dimensi *responsiveness*.

Tabel 5. Simulasi Perhitungan Harapan

No Responden	No Item Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
1	4	3	4	4	5
2	4	4	5	4	5
3	4	4	4	2	3
4	4	3	3	4	4
5	5	5	5	4	4
6	5	5	5	5	5
7	5	5	5	4	4
8	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5
10	4	3	5	4	3
Rata-Rata	4,4	4,1	4,5	4	4,2

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Tabel 6 menyajikan hasil perhitungan persepsi untuk dimensi *responsiveness*.

Tabel 6 Simulasi Perhitungan Presepsi

No Responden	No Item Pertanyaan				
	1	2	3	4	5
1	3	4	3	4	3
2	1	1	1	1	1
3	4	1	1	1	1
4	2	2	2	3	2
5	3	2	3	3	4
6	3	2	3	3	3
7	3	2	3	3	3
8	3	3	3	3	4
9	2	1	1	1	1
10	4	4	5	2	1
Rata-Rata	2,9	2,2	2,5	2,4	2,3

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Tabel 7 menyajikan hasil perhitungan gap5 dimensi *responsiveness*. Dari Tabel 7 terlihat bahwasanya GAP terbesar di dimensi Responsiveness adalah kesediaan dalam membantu pengguna/pengunjung ditunjukkan dengan nilai (-2). Untuk memastikan hasil pengukuran maka dilakukan pengujian dengan uji T untuk dua sampel.

Tabel 7 Perhitungan untuk Gap5

No	Dimensi	Presepsi	Harapan	Gap5
1	<i>Responsiveness</i> (Tanggapan)	2,9	4,4	-1,5
2	Memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna.	2,2	4,1	-1,9
3	Kesediaan untuk membantu pengguna.	2,5	4,5	-2
4	Memperhatikan pengguna saat menginformasikan jasa.	2,4	4	-1,6
5	Kesiapan untuk menjawab pertanyaan pengguna.	2,3	4,2	-1,9

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

3.3. Uji Hipotesis Menggunakan Uji T Dua Sampel

Tujuan uji t dua variabel bebas adalah untuk membandingkan kedua variabel tersebut sama atau tidak. Pengujian ini berguna untuk menguji hasil penelitian yang berupa perbandingan keadaan variabel dari dua rata-rata sampel (Riduwan, 2012).

Perhitungan uji T dua sampel dari data kuesioner *Responsiveness* responden penelitian ini terlihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Data kuesioner *Responsiveness*

No	Harapan	Presepsi
1	4	3
2	4	1
3	4	4
4	4	2
5	5	3
6	5	3
7	5	3
8	4	3
9	5	2
10	4	4

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Validasi hasil menggunakan Uji T untuk 2 Sampel

Responden 10 dengan $\alpha = 0.05$ didapat $t_{tabel} = 2,101$

Rumusan Hipotesa :

Ho Sesuai Harapan $-2,101 \leq t_{hitung} \leq 2,101$

H1 Tidak Sesuai Harapan $t_{hitung} < -2,101$ atau $t_{hitung} > 2,101$

Tabel 9 menyajikan hasil validasi hipotetis *Responsiveness*

Tabel 9 Hasil Validasi Hipotetis

No	Dimensi	Rata-Rata		Standard Dev		Varian		Korelasi	t _{hitung}	Diterima
		X _H	X _K	s _H	s _K	S _H	S _K			
1	<i>Responsiveness</i>	4,40	2,90	0,52	0,92	0,27	0,84	-0,05	2,48	H1

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Dari hasil validasi dapat dilihat bahwa untuk *Responsiveness* masih belum memenuhi harapan dari pengguna layanan perpustakaan.

4. Kesimpulan

Dari hasil simulasi pengukuran model Servqual dengan jumlah responden sebanyak 10 dan dilakukan pengukuran untuk *Responsiveness*(tanggapan) menghasilkan nilai service gap sebagai berikut *Responsiveness* (-1.5), Memberikan pelayanan yang cepat kepada pengguna (-1.9), Kesiapan untuk membantu pengguna (-2), Memperhatikan pengguna saat menginformasikan jasa (-1.6), Kesiapan untuk menjawab pertanyaan pengguna (-1.9). Dari hasil perhitungan untuk Dimensi *Responsiveness* dapat diambil kesimpulan layanan terhadap pengunjung perpustakaan AMIK XYZ masih jauh dari harapan pengunjung perpustakaan. Terutama dalam hal kesiapan membantu pengguna layanan yang memiliki Gap Service tertinggi (-2), sehingga perlu ditingkatkan lagi pelayanan lagi untuk dimensi *Responsiveness* oleh pengelola perpustakaan AMIK XYZ. Untuk memastikan apakah pelayanan untuk dimensi Servqual lainnya, perlu dilakukan survey dengan jumlah responden yang lebih banyak, sehingga hasil pengukurannya lebih optimal dan objektif. Dengan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan perpustakaan untuk semua dimensi bisa dilihat dimensi mana yang harus ditingkatkan atau dipertahankan pelayanannya

Daftar Pustaka

- Arshad, A., & Ameen, K. (2011). Reality versus expectations: A survey of university of the Punjab's libraries using SERVQUAL. *Library Philosophy and Practice*, 2011(SEPT).
- Diyanah, F., & P, E. D. (2022). Penerapan Metode SERVQUAL Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Balai Desa Dukunanyar. *Jurnal Serambi Engineering*, 7(4). <https://doi.org/10.32672/jse.v7i4.4868>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75.
- Kukuh Baskoro, A., Marlyana, N., & Deva Bernadhi, B. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Teknik Industri (JURTI)*, 1(1), 14–23.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsis*, 12(1), 1.

<https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>

- Putri, S. I., & Purbohastuti, A. W. (2019). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 134–139. <https://doi.org/10.37058/jem.v5i2.1152>
- Ramdani, A., Kusuma Ningrat, N., & Hilman, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Cafe Thsub Melalui Pendekatan Service Quality (Servqual) Di Banjarsari Kabupaten Ciamis. *INTRIGA (Info Teknik Industri Galuh), Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.25157/intriga.v1i1.3605>
- Siregar Srianjelina. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Tagline “ Gratis Ongkir ” Terhadap Keputusan Pembelian Impulsif Secara Online Pada Masyarakat Pengguna Aplikasi Shopee Di Desa online yang dirumuskan sebagai berikut : (1) Apakah Persepsi Harga berpengaruh Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 2(2), 65–81.
- Riduwan. (2012). Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti . Bandung: Penerbit ALFABETA.