

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1. Pendidikan Perguruan Tinggi**

Berdasarkan definisi dari Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional (2002:263), pendidikan adalah suatu proses di mana terjadi transformasi sikap dan perilaku individu atau kelompok individu dengan maksud untuk mengembangkan kedewasaan manusia. Hal ini dilakukan melalui penerapan metode pengajaran dan pelatihan, serta melibatkan sejumlah proses, metode, cara, dan tindakan pendidikan.

Sedangkan menurut Soekidjo Notoatmodjo (2003:16), pendidikan dapat didefinisikan sebagai segenap usaha yang dipersiapkan dengan tujuan memengaruhi individu lain atau sekelompok masyarakat, agar mereka dapat melaksanakan tindakan sesuai dengan harapan pelaku pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah sebuah perjalanan dan pertualangan manusia dalam meningkatkan nilai mutu kehidupannya melalui berbagai macam pembelajaran yang melibatkan transfer pengetahuan, ketrampilan, dan nilai-nilai kepribadian, sehingga manusia dapat mengembangkan potensi, minat, dan bakat yang sesuai.

Pendidikan perguruan tinggi merupakan tingkatan pendidikan yang dicapai selepas menyelesaikan pendidikan menengah yang umumnya ditawarkan oleh sebuah universitas atau institusi. Menurut John Dewey (1916), Pendidikan Tinggi adalah proses yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan intelektual, moral, dan sosial individu melalui pengalaman belajar

yang mendalam dan terintegrasi. Sedangkan menurut Harsono (2008 : 22), Pendidikan Tinggi merupakan puncak dari seluruh tingkat pendidikan dan merupakan wadah terakhir dalam membentuk individu menjadi sarjana yang memiliki moralitas yang tinggi, meneruskan nilai-nilai kebudayaan, mengembangkan kehidupan, dan membentuk sosok yang memiliki kebijaksanaan. Sesuai dengan isi UU No. 12 Tahun 2012 mengenai Pendidikan Tinggi pasal 1 ayat (1), Pendidikan Tinggi merujuk pada tingkatan pendidikan selepas pendidikan menengah. Hal tersebut melingkupi program-program seperti diploma, sarjana, magister, doktor, profesi, spesialis, serta diselenggarakan oleh perguruan tinggi dengan memperhatikan kekayaan budaya bangsa Indonesia.

Undang-Undang tersebut juga menjelaskan peran Pendidikan Tinggi sesuai dengan pasal 4, yang menguraikan tiga fungsi utamanya::

1. Mengembangkan potensi, membentuk karakter, dan meningkatkan intelektualitas masyarakat untuk mencapai peradaban yang berkebudayaan.
2. Membentuk komunitas akademis yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, bersaing, dan kolaboratif melalui pelaksanaan tridharma.
3. Mendorong pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta secara aktif memperhatikan dan mengamalkan nilai-nilai humaniora.

Di samping itu pendidikan tinggi juga mempunyai tujuan yang telah diatur oleh pemerintah dalam UU No. 12 Tahun 2012 pasal 5 dengan poin-poin sebagai berikut:

1. Pembangunan potensi mahasiswa bertujuan untuk membentuk individu yang memiliki iman dan taqwa dengan tujuan untuk kepentingan bangsa.

2. Prestasi lulusan diarahkan untuk mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi guna mencukupi kebutuhan nasional dan meningkatkan daya saing bangsa.
3. Kontribusi institusi pendidikan tinggi diwujudkan melalui penghasilan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui penelitian, yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora, dengan tujuan memberikan manfaat bagi kesuksesan bangsa, peradaban, dan kesejahteraan umat manusia.
4. Pelaksanaan loyalitas kepada masyarakat dilakukan berdasarkan penalaran dan karya penelitian yang bermanfaat, dengan fokus pada peningkatan kesejahteraan umum dan peningkatan intelektualitas masyarakat.

Dalam menyelenggarakan pendidikan perguruan tinggi Instansi ABC telah menerapkan fungsi dan tujuan penyelenggara pendidikan yang dibuktikan melalui visi misi yang telah ditetapkan di Instansi ABC.

### **2.1.2. Layanan Pendidikan**

Layanan pendidikan dapat didefinisikan seperti jasa atau *service* yang disediakan oleh lembaga pendidikan kepada peserta didik, siswa, ataupun mahasiswa untuk memfasilitasi segala bentuk kebutuhan selama proses pembelajaran dan pengembangan kemampuan yang dimiliki dari setiap individu peserta didik.

Pada dasarnya layanan pendidikan dapat diartikan seperti jasa pendidikan, yang dimana jasa memiliki karakteristik tidak berwujud yang diserahkan dari satu pihak kepada pihak lainnya dengan maksud memberikan, menyediakan, dan menawarkan keinginan atau kepuasan *stakeholder*. Jasa pendidikan merupakan jenis jasa yang bersifat kompleks karena dibutuhkan banyak

komponen dan proses yang melibatkan berbagai aspek sumber daya manusia, fasilitas, kurikulum, biaya dan pengelolaan.

### 2.1.3. Kualitas Layanan

Berdasarkan definisi ISO 9000, kualitas didefinisikan sebagai “*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirement*” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi kebutuhan persyaratan). ISO 9000 memberikan standar pedoman tentang prinsip-prinsip manajemen mutu pengendalian proses, peningkatan kinerja, dan pemenuhan persyaratan *customer*. Dengan menerapkan standar ISO 9000, organisasi dapat memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka hasilkan memenuhi harapan *customer* dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Pemenuhan, persyaratan, dan ketepatan waktu dalam memenuhi harapan *customer* merupakan fokus utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Menurut Kotler & Keller (2016:143), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai keseluruhan karakteristik dari produk atau jasa yang mempunyai kapasitas untuk memberikan kepuasan terhadap kebutuhan. Tjiptono (2012), mengartikan kualitas pelayanan sebagai upaya sepanjang mencukupi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Sedangkan menurut Kasmir (2017:47), bahwa kualitas pelayanan mencakup sikap atau perbuatan individu maupun organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada *customer* atau karyawan. Dengan merujuk pada pandangan para ahli tersebut, diperoleh konklusi bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu bentuk cara dari sebuah tindakan yang berfokus pada ekspektasi dan kebutuhan *customer* melalui responabilitas dalam mendengarkan

umpan balik *customer* akan suatu kebutuhan yang diharapkan guna meningkatkan hubungan jangka panjang (loyalitas) dengan *stakeholder* serta memperkuat citra organisasi atau instansi tersebut.

#### **2.1.4. Kepuasan Stakeholder**

Menurut Nurlinda (2013), konsep kepuasan *stakeholder* dapat diartikan dari asal kata Latinnya, yaitu '*satis*' yang mempunyai makna cukup baik, dan '*facio*' yang berarti melakukan atau membuat. Singkatnya, kepuasan dapat diinterpretasikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Sedangkan Astuti (2007), mengemukakan bahwa kepuasan *stakeholder* merupakan penilaian khusus terhadap seluruh layanan yang diberikan kepada pembeli jasa. Oleh karena itu, kepuasan 2 hanya dapat dinilai bersumber pada pengalaman yang dialami selama proses pemberian layanan. Suatu layanan dianggap memadai jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan dari *stakeholder*.

#### **2.1.5. Sistem Informasi Akademik**

Menurut Alavi dan Leidner (2001), Sistem Informasi Akademik (SIA) adalah sistem yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan proses bisnis di lembaga pendidikan untuk mengelola dan menyediakan informasi terkait pengajaran, penelitian, dan administrasi. Lingkungan pendidikan perlu memanfaatkan teknologi informasi dalam mengelola dan mengorganisir informasi akademik. Oleh sebab itu sistem informasi akademik memiliki tujuan dalam memecahkan masalah terkait isu-isu akademik selama proses belajar mengajar guna mencapai proses administrasi dan manajemen pendidikan yang terintegrasi dan efisien.

Sedangkan Julian Chandra W. seperti yang dikemukakan dalam Jurnal Profit (2013:20), sistem informasi akademik bisa diartikan sebagai suatu sistem yang memproses data-data akademik di lembaga pendidikan, termasuk institusi formal maupun informal, dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi.

#### 2.1.6. Konsep *Service Quality*

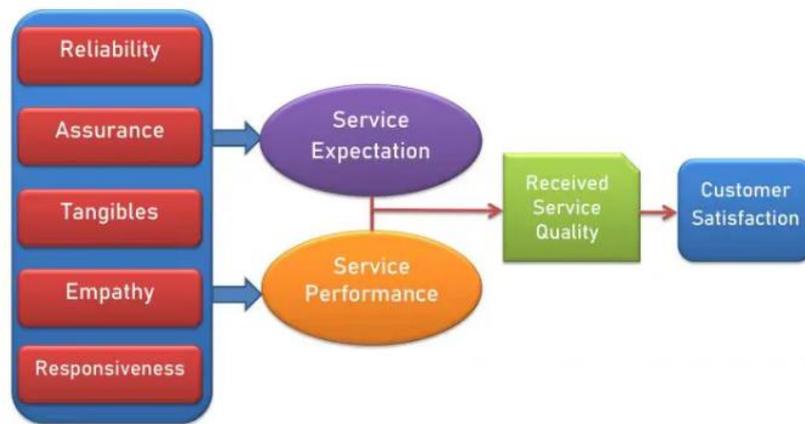
Kualitas memegang peran krusial dalam upaya meningkatkan, mempertahankan, dan memperoleh loyalitas pasar atau *stakeholder* dalam proses bisnis suatu instansi atau organisasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengukuran tingkat kualitas pelayanan guna menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi *stakeholder* terhadap pelayanan yang *stakeholder* terima.

Berbagai metode pengukuran kualitas pelayanan dapat diterapkan, dan salah satu metode yang tetap relevan hingga saat ini adalah *Service Quality (ServQual)*. *ServQual* merupakan pendekatan yang diperluas oleh Parasuraman, Zeithaml, beserta Berry di tahun 1980-an untuk mengukur kualitas jasa. Metode *ServQual* dipakai untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi *stakeholder* mengenai kualitas pelayanan melalui lima (5) dimensi pengukuran, yaitu:

1. Dimensi *Tangibles* berkaitan dengan elemen fisik seperti desain (termasuk warna, fitur, dan tata letak keseluruhan *function*), komponen sosial (melibatkan karyawan, *customer*, dan non-

*customer*), dan aspek visual (termasuk warna, tampilan yang ramah pengguna, daya tarik, dll).

2. Dimensi *Reliability* mengevaluasi kemampuan pelayanan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan sesuai dengan janji yang diberikan.
3. Dimensi *Responsiveness* mengukur sejauh mana pelayanan dapat merespons dengan baik dan cepat terhadap kebutuhan *customer*.
4. Dimensi *Assurance* menilai kecakapan pelayanan dalam menyebarkan informasi, keramahan, kesopanan, dan perhatian terhadap kepuasan *customer*.
5. Dimensi *Empathy* menekankan pada tingkat atensi yang diberikan oleh personel pelayanan konsumen, termasuk kesederhanaan akses, informasi terkait harga, fasilitas, beserta faktor lainnya.



Gambar 2. 1 Dimension of Service Quality

Model *ServQual* melibatkan analisis terhadap (5) lima kesenjangan yang mempengaruhi kualitas layanan. Dalam penelitian yang disampaikan oleh Parasuraman melalui Sahar (2012), lima (5) kesenjangan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen serta konsep manajemen muncul sebab manajemen tidak terus menerus

mendapatkan respons dengan cepat terhadap kebutuhan konsumen. Kesalahan ini sering disebabkan oleh kurangnya komunikasi efektif di antara tingkatan manajemen, kekurangan riset pemasaran yang relevan, suboptimalnya pemanfaatan riset pemasaran, dan terlalu tingginya tingkat manajemen. Kesenjangan ini terjadi saat persepsi manajemen tidak menciptakan standar kinerja tertentu meskipun produk manajemen dapat memahami kebutuhan konsumen dengan baik.

2. Kesenjangan antara standar kualitas layanan atau produk dan metode pengiriman timbul ketika karyawan perusahaan mengalami pelatihan yang tidak memadai atau terbebani oleh tugas berlebihan. Akibatnya, mereka tidak mampu memenuhi standar yang telah ditentukan atau menghadapi konflik terkait standar.
3. Kesenjangan antara layanan atau pengiriman produk dan hubungan eksternal seringkali terjadi karena harapan konsumen dapat dipengaruhi oleh pidato dan iklan perwakilan perusahaan. Kesenjangan ini muncul akibat kurangnya komunikasi yang memadai secara horizontal dan adanya komitmen yang berlebihan.
4. Kesenjangan antara layanan atau produk yang diperoleh dan yang diharapkan timbul saat konsumen menilai kinerja perusahaan dengan cara yang bertentangan atau salah menginterpretasikan kualitas layanan atau produk yang diberikan.
5. Kesenjangan antara harapan *customer* dan persepsi *customer* terjadi ketika *customer* memiliki harapan yang tidak realistis atau tidak sesuai dengan kenyataan. Jika harapan *customer* tidak sejalan dengan kualitas layanan yang diberikan, *customer* mungkin akan merasa tidak puas.

Harapan *stakeholder* atau *customer* merupakan sebuah ekspektasi pelayanan yang didasari dari kebutuhan *stakeholder* itu sendiri dan hasilnya dapat positif atau negatif dari kenyataan. Sementara persepsi *stakeholder* atau pelanggan merujuk pada sudut pandang *stakeholder* dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan, dan dapat diukur berdasarkan sejalan atau tidaknya suatu pelayanan.

### 2.1.7. Konsep *Quality Function Deployment*

*Quality Function Deployment* (QFD) diperkenalkan oleh Yoji Akao di Jepang tahun 1966. Yoji Akao mendefinisikan QFD sebagai metode yang bertujuan untuk mengembangkan kualitas desain dengan fokus pada kepuasan konsumen. Metode ini bertujuan utama untuk menafsirkan permintaan konsumen menjadi tujuan desain dan pokok utama kualitas jaminan yang dapat diterapkan di semua fase produksi. Cohen (1995) menggambarkan QFD sebagai suatu proses yang dipakai untuk merancang dan mengembangkan produk dengan memungkinkan tim pengembang untuk menspesifikasikan dengan rinci kebutuhan dan aspirasi *stakeholder*.

Sementara Daetz (1995) mendefinisikan QFD menjadi suatu proses perencanaan terstruktur yang mendukung perusahaan dalam mengatur seluruh elemen yang dibutuhkan untuk menginterpretasikan, merancang, dan menggarap produk atau mempersembahkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan *stakeholder*. Secara umum, QFD merupakan sebuah proses perencanaan dan perbaikan yang berfokus pada membantu proses produk atau layanan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

QFD digunakan sebagai metode pengumpulan aspirasi dan keinginan *stakeholder* yang kemudian dikonversikan ke dalam

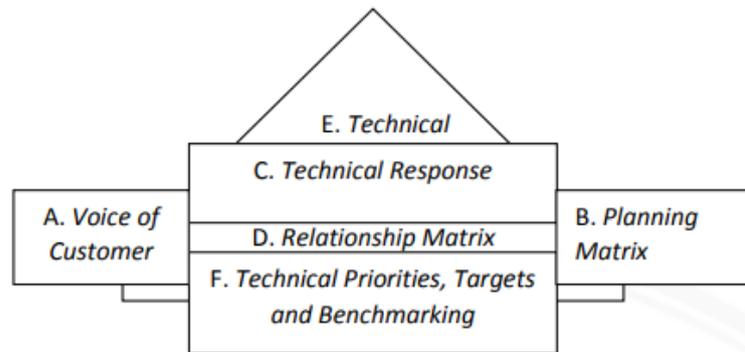
strategi sesuai dengan produk atau jasa dan proses yang diperlukan. Ekspektasi *stakeholder* direpresentasikan dalam kebutuhan spesifik yang menjadi tujuan perencanaan strategi dan tindakan teknis. Dalam *Quality Function Deployment* (QFD) terdapat empat prosedur primer, meliputi perencanaan produk, perencanaan desain, perencanaan proses, dan perencanaan produksi. Prosedur ini membentuk suatu susunan proses yang terorganisir dan sistematis, meringankan organisasi atau instansi untuk merealisasikan keinginan *stakeholder* secara akurat. Dengan demikian setiap proses yang terjadi harus saling beruntun dan saling berkaitan, sehingga tidak dapat dilakukan secara terputus.

Tahap implementasi dalam QFD terbagi menjadi tiga tahap, di mana setiap tindakan pada masing-masing tahap dapat diterapkan sebagai suatu proyek. Tahap-tahap tersebut mencakup sebagai berikut:

1. Pemusatan *Voice of Stakeholder* melalui survei
2. Perancangan *House of Quality* sebagai proses pemahaman kebutuhan konsumen
3. Analisis serta implementasi data yang telah diintegrasikan ke dalam *House of Quality* untuk pengembangan produk atau layanan yang optimal.

Matriks *House of Quality* adalah gambaran pada *Quality Function Deployment* (QFD) yang memvisualisasikan kebutuhan *customer* terkait dengan karakteristik teknis dari proses atau layanan yang diinginkan. Matriks *House of Quality* terdiri dari enam elemen yang saling terkait dan memberikan dukungan dalam perencanaan produk atau layanan. Keenam elemen tersebut mencakup *Voice of Stakeholder*, *Technical Response*, *Relationship Matrix*, *Planning Matrix*, *Technical Correlation*, serta *Technical Priorities*, *Targets*,

and Benchmarking (Marimin, 2005).



Gambar 2. 2 Elemen House of Quality (Marimin, 2005)

Keterangan:

- *Voice of Stakeholder*: catatan kriteria terstruktur yang bersumber dari kebutuhan dan harapan *stakeholder*.
- *Planning Matrix*: merepresentasikan pandangan *stakeholder* yang teramati melalui survei pasar atau lapangan.
- *Technical Response*: uraian karakteristik produk atau layanan yang terstruktur dan relevan dengan kebutuhan konsumen.

Adapun manfaat QFD bagi perusahaan atau instansi yang berupaya dalam memperoleh keunggulan kompetitif melalui perbaikan kualitas dan produktivitas secara berkelanjutan, berikut merupakan manfaat dari QFD:

1. Berpusat di *customer*

Divisi *Total Quality Management* (TQM) menjadi bagian organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menerapkan prinsip-prinsip TQM yang berfokus pada *customer*. Divisi TQM bertindak sebagai pusat komunikasi dan koordinasi yang dibutuhkan QFD dalam pemungutan masukan dan umpan balik dari *customer*.

2. Efisiensi Waktu

Penerapan QFD memiliki potensi untuk memperpendek durasi pengembangan layanan atau produk dengan mengalokasikan

fokus pada kebutuhan *customer* yang telah dijelaskan dan diidentifikasi secara rinci.

3. *Teamwork-Oriented*

QFD menyediakan kerangka kerja yang sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memprioritaskan informasi tentang kebutuhan *customer*. Hal ini membantu tim dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan berdasarkan data, yang dapat mengurangi risiko dan meningkatkan kesuksesan produk atau layanan yang dihasilkan.

4. Orientasi pada dokumentasi

Dokumentasi yang jelas dan terstruktur memfasilitasi kolaborasi dan komunikasi yang efektif antara anggota tim dan pengguna. Sehingga tim dapat menghindari ambiguitas, memperjelas tanggung jawab, dan memastikan bahwa semua pihak terinformasi tentang perkembangan dan keputusan yang diambil selama proses QFD.

## 2.2 Tinjauan Studi

Penyusunan penelitian Proposal Skripsi didukung oleh *literature review* yang dilakukan peneliti sebagai bahan pendukung dalam penyusunan yang berkaitan dengan objek penelitian. Berikut beberapa referensi *literature review*:

1. Jurnal penelitian yang disusun oleh Kostiyah Dewi Arini pada tahun 2022 dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Akademik Program Studi Pendidikan Teknik Mesin UNS Dengan Metode *ServQual* Dan QFD (*Quality Function Deployment*)**”. Dalam jurnal ini, peneliti membahas permasalahan terkait layanan akademik di Program Studi Pendidikan Teknik Mesin UNS karena masih terdapat ketidakpuasan mahasiswa terhadap beberapa aspek dan kendala yang dihadapi dalam layanan akademik. Penelitian ini menemukan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa terhadap layanan

akademik di Program Studi Pendidikan Teknik Mesin UNS. Identifikasi atribut-atribut layanan akademik yang menjadi prioritas dan upaya perbaikan yang diperlukan dalam layanan tersebut menjadi fokus penelitian ini. Peneliti memusatkan perhatian pada pengukuran kualitas layanan melalui komponen-komponen *ServQual*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, beserta *assurance*. Hasil penelitian yang dikerjakan dengan memakai metode *ServQual* dan QFD ditemukan adanya kolerasi negatif antara persepsi dan ekspektasi terhadap atribut-atribut kualitas, yang menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap program studi Pendidikan Teknik Mesin belum memadai. Hal tersebut diterangkan dari hasil penelitian yang membuktikan bahwa terdapat skor *ServQual* negatif sebesar -0,45, yang mengindikasikan bahwa layanan yang disediakan oleh program ini belum memenuhi harapan mahasiswa. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan upaya perbaikan yang menyeluruh dalam memenuhi harapan mahasiswa terhadap layanan akademik di Program Studi Pendidikan Teknik Mesin UNS. Upaya perbaikan tersebut meliputi peningkatan responsifitas dan keterampilan tendik, ketersediaan sumber daya dan fasilitas yang memadai, komunikasi yang efektif, pengajaran yang berkualitas, pengembangan kurikulum yang relevan, dan pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran.

2. Jurnal penelitian yang disusun oleh Indah Purwandani, Nurfia Oktaviani Syamsiah, Sumanto, dan Hariyanto pada tahun 2021 dengan judul “**Analisa Kualitas Layanan Website *Elearning* MyBest UBSI Menggunakan *SERVQUAL***”, pada jurnal penelitian ini, peneliti membahas terkait masalah kualitas layanan atau *service quality* pada website *e-learning* MyBest UBSI. Peneliti menjadikan *e-learning* MyBest UBSI sebagai objek penelitian dalam menentukan layanan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki menggunakan *SERVQUAL*. Melakukan pengukuran kualitas layanan dengan objek penelitian website *e-learning* MyBest UBSI dikarenakan *stakeholder*

utama perguruan tinggi adalah mahasiswa. *E-learning* UBSI mulai digunakan pada bulan Maret 2022, *platform e-learning* Universitas sebelumnya berbasis *open source Moodle* pada semester sebelumnya. Namun, *platform* tersebut kemudian diubah menggunakan perangkat lunak *proprietary* yang dirancang dan dibangun oleh staf IT UBSI, disesuaikan dengan kebutuhan Universitas. Sebagai hasilnya, penilaian kualitas *website e-learning* dilakukan melalui lima dimensi atau komponen, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, beserta empathy*. Diketahui bahwa kelima dimensi ini berdampak terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kualitas *website e-learning*. Penelitian ini mengidentifikasi 20 variabel yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website e-learning*. Oleh sebab itu perlu dilakukannya analisis terkait persepsi dan harapan pengguna, setelah sistem mengalami perubahan guna mengetahui keinginan dan kepuasan mahasiswa.

3. Jurnal penelitian yang disusun oleh Nadya Novianti Dwi Putri, Totok Pujianto, Roni Kastaman pada tahun 2021 dengan judul **“Penerapan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Yang Terintegrasi Metode *ServQual* Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dalam Kualitas Pelayanan Di Inaka Coffee”**, pada jurnal penelitian ini, peneliti membahas terkait masalah kualitas kemampuan pelayanan yang ada di Inaka Coffee belum memadai dibandingkan para kompetitor lainnya. Dalam industri coffee yang kompetitif, pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor penunjang utama yang mempengaruhi kepuasan *customer* dan keberhasilan bisnis. Peneliti menjelaskan bahwa Inaka Coffee masih memiliki kelemahan dalam beberapa aspek kebutuhan konsumen. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan QFD yang terintegrasi dari hasil *ServQual*, dimana Inaka Coffee perlu melakukan peningkatan pada 24 atribut yang telah diprioritaskan, termasuk persiapan dan peningkatan fasilitas yang ada. Selain itu, pelatihan perlu diberikan atau keterampilan pelayan harus ditingkatkan, terutama dalam hal

kecepatan, ketepatan tanggapan, dan responsivitas terhadap konsumen. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat membangun suasana yang nyaman dan membuat konsumen betah di Inaka Coffee, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan *customer*.

4. Jurnal penelitian yang disusun oleh Beny Irawan dan Erwin Daniel Sitanggang pada tahun 2020 dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality**”, pada jurnal penelitian ini, peneliti membahas terkait masalah kepuasan pasien di Rumah Sakit Grandmed, peneliti melibatkan 98 pasien rawat inap sebagai sampel populasinya. Pasien diminta untuk memberikan atau mengisi kuesioner yang dirancang sesuai dengan karakteristik dimensi *ServQual* dalam mengukur tingkat kepuasan pasien mengenai layanan yang disediakan oleh rumah sakit. Metode *ServQual* di penelitian ini digunakan untuk menghitung skor kesenjangan atau *gap* antara persepsi dan harapan pasien pada layanan rumah sakit. Peneliti menghitung *mean* dari setiap dimensi yang terdapat dalam metode *ServQual*, yaitu *Assurance* (kepercayaan), *Physical Evidence* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (kehandalan), dan *Responsiveness* (responsifitas). Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan adanya kesenjangan atau *gap* antara harapan dan persepsi pasien atas mutu pelayanan rumah sakit tersebut. Hal ini terbukti dari analisis dan perhitungan menggunakan metode *ServQual* secara keseluruhan, terdapat kesenjangan antara harapan dan tingkat kepuasan dengan skor 0,10 dan tingkat kepuasan pasien sebesar 53,06%. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan adalah pentingnya melakukan analisis tingkat kepuasan pasien guna mengukur kinerja layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Sehingga jika terdapat *Gap Score Negative* rumah sakit dapat melakukan perbaikan kinerja sesuai dengan atribut yang bernilai negatif.
5. Jurnal penelitian yang disusun oleh Alvin Cakra Pratista pada tahun 2020 dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan**

**Metode *Service Quality* dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung**”, pada jurnal penelitian ini, peneliti membahas terkait masalah layanan *customer service* pada Bank Jabar Banten Syariah cabang Bandung yang terindikasi lemah dalam memberikan layanan. Peneliti melakukan wawancara kepada 114 orang atau responden dalam mengungkapkan bahwa pelayanan *customer service* di Bank tersebut masih lemah. Hal ini diketahui dari hasil perhitungan metode *service quality* yang dilakukan peneliti bahwa 6 atribut terkait *customer service* memiliki nilai *gap* atau kesenjangan dengan skor negatif yakni untuk *customer service* terbuka dalam bertukar pikiran yang mengantongi nilai *gap* sebesar -0,45, Sementara itu, kemampuan *customer service* dalam memahami kebutuhan mengantongi nilai *gap* sebesar -0,29. Disusul bersama pemberian informasi yang jelas dengan nilai *gap* -0,31, penguasaan bidang pekerjaan oleh *customer service* dengan nilai *gap* -0,37, pelayanan sabar dengan nilai *gap* -0,30, dan terkait teknologi serta peralatan *customer service* dengan nilai *gap* -0,49. Peneliti menggunakan metode diagram Kano untuk menghitung nilai better atau kepuasan konsumen yang dapat meningkat dengan adanya keberadaan atribut-atribut tersebut. Dari hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan *customer service* di Bank Jabar Banten Syariah cabang Bandung dapat dilakukan dengan memperhatikan atribut-atribut yang menunjukkan kelemahan. Dengan demikian, diharapkan kepuasan nasabah terhadap layanan *customer service* di Bank Jabar Banten Syariah cabang Bandung dapat meningkat.

Berdasarkan hasil analisis kelima jurnal penelitian yang disusun oleh para peneliti dalam berbagai konteks metode *ServQual* dan *Quality Function Deployment* di atas, dapat disimpulkan bahwa perluasan layanan dan peningkatan kepuasan pengguna atau *customer* merupakan aspek yang memangku peranan penting dalam konteks pelayanan. Analisis tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memahami dan mengidentifikasi

kekurangan serta potensi perbaikan dalam berbagai dimensi kualitas layanan. Dengan demikian, keseluruhan hasil analisis dari kelima jurnal menegaskan bahwa pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna dan identifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi merupakan langkah mendasar dalam merancang strategi perbaikan layanan untuk meningkatkan kepuasan *customer* secara keseluruhan.

