

MEASUREMENT OF SERVICE QUALITY USING THE SERVQUAL METHOD AT RESTAURANT SERBARASO

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA RESTORAN SERBARASO

Rintia Yoanita Simatupang¹, Wahyu Joni Kurniawan²

¹) Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Institut bisnis dan teknologi pelita indonesia.

E-mail: rintia.ys@student.pelitaindonesia.ac.id

²) Dosen Fakultas Ilmu Komputer Institut bisnis dan teknologi pelita indonesia

E-mail: wahyu.jonikurniawan@lecturer.pelitaindonesia.ac.id

Diterima tanggal 02 juni 2022, disetujui tanggal 15 Juni 2022

ARTICLE INFO

Correspondent:

**Rintia Yoanita
Simatupang**
wahyu.jonikurniawan@lecturer.pelitaindonesia.ac.id

Key words:

**Service Quality,
Restaurant,
Servqual(Service
Quality),Tangible,
Reliability,
Responsiveness,
Assurance, Empathy**

Website:

<http://idm.or.id/JSCR>

hal: 70- 87

ABSTRACT

Service quality is one of the important things for industries engaged in services. Serbaraso is one of the agencies engaged in the culinary business to serve the needs of the community. The purpose of building a service quality measurement system is to make it easier to measure and determine the level of customer satisfaction with a service. In this study, using the Servqual (Service Quality) method to measure the level of service in restaurants, which discusses the dimensions of quality, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. From the results of this study, the results of the 5 dimensions of Servqual have a satisfaction value of 4.45 and an expectation value of 4.64 so that there is still a gap of -0.19. This conversation occurred because the customer's expectations were not fulfilled with the quality of service provided by Serbaraso Restaurant. The existence of a service measurement system using the Service Quality (Servqual) method can help customers collect data about satisfaction and expectations to improve service quality at a restaurant.

Copyright © 2017 JSR. All rights reserved.

INFO ARTIKEL

**Rintia Yoanita
Simatupang**
wahyu.jonikurniawan@lecturer.pelitaindonesia.ac.id

Kata kunci
Kualitas Layanan,
Restoran, Servqual
(Kualitas Layanan),
Nyata, Keandalan,
Ketanggapan,
Jaminan, Empati

Website:
<http://idm.or.id/JSCR>

hal: 70 – 87

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting bagi industri yang bergerak di bidang jasa. Serbaraso merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang usaha kuliner untuk melayani kebutuhan masyarakat. Tujuan dibangunnya sistem pengukuran kualitas pelayanan adalah untuk memudahkan dalam mengukur dan menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan. Dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan metode Servqual (Service Quality) untuk mengukur tingkat pelayanan di restoran, yang membahas tentang dimensi kualitas yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Dari hasil penelitian ini didapatkan hasil dari 5 dimensi Servqual memiliki nilai kepuasan sebesar 4,45 dan nilai harapan sebesar 4,64 sehingga masih terdapat gap sebesar -0,19. Percakapan ini terjadi karena tidak terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Restoran Serbaraso. Adanya sistem pengukuran pelayanan dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dapat membantu pelanggan mengumpulkan data tentang kepuasan dan harapan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada sebuah Restoran

Copyright © 2017 JSR. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir terlihat bahwa pembangunan di semua sektor industri cukup meningkat, salah satunya industri yang berorientasi pada jasa dan pelayanan untuk konsumen seperti industri perhotelan, restoran dan lain-lain. Hal ini tidak terlepas dari permintaan pasar yang juga meningkat setiap tahunnya (Prananda, Lucitasari, and Abdul Khannan 2019).

Restoran atau rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya (Linda Apriyanti 2020).

Restoran Serbaraso adalah salah satu instansi yang bergerak di bidang usaha kuliner untuk melayani Kebutuhan masyarakat.. Sebagai salah satu restoran rumah makan padang, Serbaraso menghadirkan citarasa hidangan khas Padang kepada konsumen di Pekanbaru.

Pada restoran serbaraso, masih belum digunakan penilaian konsumen terhadap kualitas dari pelayanan yang telah diberikan. Baik itu tempat atau lokasi maupun

pelayanan dari karyawan resto terhadap konsumen. Hal ini menyebabkan tidak adanya pantoran pihak manajemen untuk mengembangkan kualitas resto.

Dengan permasalahan yang ada, maka dibuatlah sebuah sistem yang berguna untuk mengukur kualitas resto yang dinilai langsung oleh konsumen. Untuk pengukuran ini, digunakanlah metode *servqual*. Dimana nantinya pelanggan dapat mengakses sistem untuk mengukur tingkat kepentingan pelayanan terhadap kualitas jasa yang diberikan dan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima pada restoran serbaraso.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen, jika suatu perusahaan dikatakan sudah berkualitas berarti sudah memenuhi standar keinginan konsumen bahkan melebihi harapan dari konsumen (Tjiptono 2012).

Pelayanan

Pelayanan diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Kanedi, Utami, and Zulita 2017).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunanya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (Pelayanan) sesuai keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan / penggunanya (Armaniah, Marthanti, and Yusuf 2019).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang ketika menerima produk atau jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas produk atau jasa yang diterima tersebut dengan harapan konsumen (Cucu Sumartini and Fajriany Ardining Tias 2019).

Metode Servqual

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 responden terhadap yang akan diterima, sehingga akan diperoleh nilai *gap* yang merupakan selisih antara responden terhadap layanan yang diterima dengan kenyataan responden terhadap layanan yang akan diterima (Satria 2019).

Metode *servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas jasa pelayanan. Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Bagian ekspektasi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap sebuah jasa.

2. Bagian persepsi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu.

Adapun variabel yang akan diukur untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan metode *servqual* adalah:

1. Reliability (Reliabilitas) Kemampuan untuk menjalankan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
2. Assurance (Jaminan) Pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka memberikan kepercayaan dan keyakinan.
3. Tangible (Bukti Fisik) Tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan materi komunikasi.
4. Empathy (Empati) Pengungkapan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan.
5. Responsiveness (Daya Tanggap) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera.

Aplikasi

Aplikasi yang dirancang adalah berbasis Web yang dapat diakses melalui aplikasi browser dan nama domain yang sesuai. Aplikasi *Web* dapat dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* (*Hypertext Preprocessor*) digabung dengan *MySQL* sebagai bahasa pemrograman tempat penyimpanan data. *PHP* digunakan sebagai bahasa *script-side* dalam pengembangan web yang disisipkan pada dokumen *HTML*. Penggunaan *PHP* memungkinkan web dapat dibuat dinamis sehingga *maintenance* situs web tersebut menjadi lebih mudah dan efisien. *MySQL* (*My Structure Query Language*) adalah salah satu Sistem Manajemen Basis Data (*DBMS*) dari sekian banyak *DBMS* seperti Oracle, MS SQL, Postagre SQL, dan lainnya. *MySQL* berfungsi untuk mengolah Basis Data menggunakan bahasa *SQL*.

Unified Modeling Language

UML (*Unified Modeling Language*) adalah sebuah bahasa yang berdasarkan grafik/gambar untuk memvisualisasi, menspesifikasikan, membangun dan pendokumentasi dari sebuah sistem pengembangan software berbasis *OO* (*Object-Oriented*)(Reni Maharani & Mustar Aman 2017).

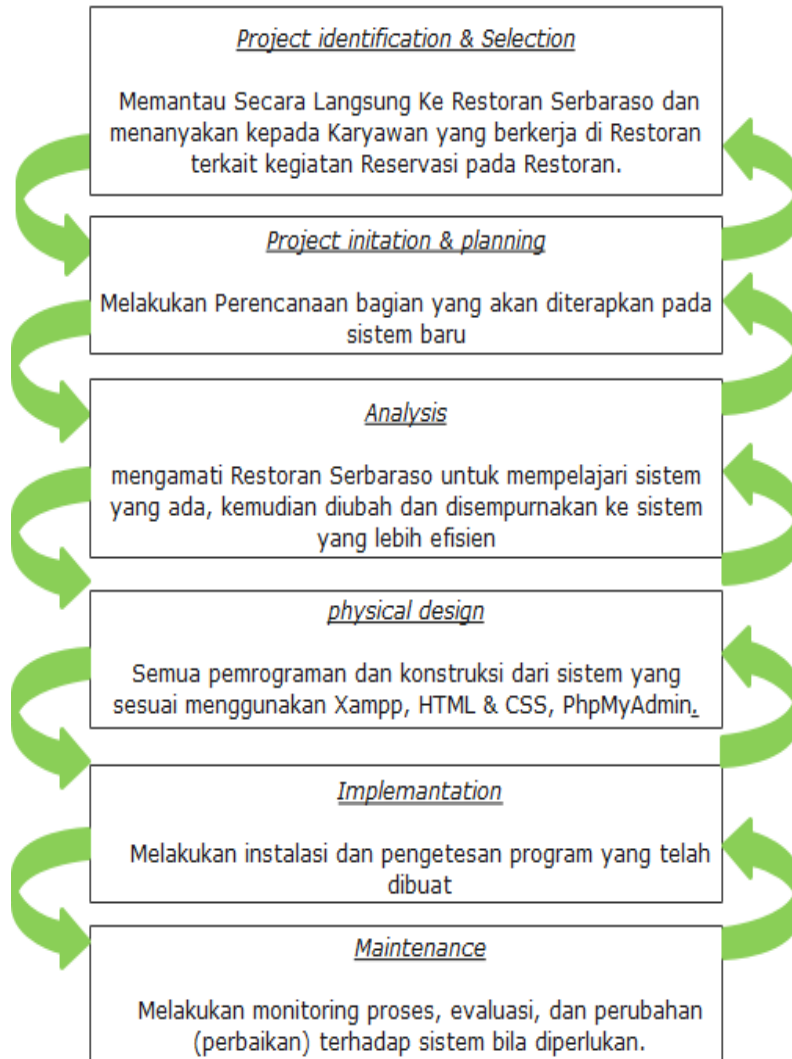
Berikut adalah beberapa jenis diagram *UML*:

1. Use case diagram adalah deskripsi fungsi dari sebuah sistem dari perspektif pengguna. Use case diagram bekerja dengan cara mendeskripsikan tipikal interaksi antara user sebuah sistem dengan sistemnya sendiri melalui sebuah cerita bagaimana sebuah sistem dipakai(Maiyendra 2019).
2. Activity Diagram menggambarkan workflow (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem yang ada pada perangkat lunak(Julianto and Setiawan 2019).
3. *class diagram* menggambarkan sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi(Julianto and Setiawan 2019).

METODE PENELITIAN

System Development Life Cycle

SDLC (*System Development Life Cycle*) adalah proses pembuatan dan pengubahan sistem serta model dan metodologi yang digunakan untuk mengembangkan sistem informasi. Dalam metode ini terdapat 7 fase/langkah yang harus dilakukan peneliti, di mana ke 7 langkah tersebut terlihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. System Development Life Cycle

Berikut ini penjelasan singkat dari masing-masing fase pada gambar 1 di atas:

1. Tahap Pengamatan

Pada tahap ini dilakukan pengamatan pada Restoran Serbarasodan menanyakan secara langsung kepada Karyawan yang berkerja di Restoran terkait kegiatan *Reservasi* pada Restoran. Hal tersebut digunakan untuk mencari kemungkinan perlunya pengembangan dari sistem pelayanan yang ada sehingga dapat dijadikan ruang lingkup penelitian.

2. Tahap Inisialisasi dan Perencanaan

Setelah tahap pertama selesai, ditetapkanlah sebuah proyek perancangan sistem *Reservasi*. Selanjutnya, pada tahap kedua dilakukan kegiatan awal atau inisialisasi yaitu dimulainya pengembangan. Adapun tindakan awal adalah dengan lebih focus pada prosedur dan aliran informasi dari kegiatan pelayanan dalam Restoran Serbaraso. Untuk kemudian dilakukan perencanaan pengembangan terhadap sistem pelayanan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

3. Analisa

Pada tahap ini dilakukan analisa tentang sistem *Reservasi* yang sedang digunakan dan pilihan dari sistem pengganti yang diusulkan. Dengan mengamati Restoran Serbaraso untuk mempelajari sistem yang ada, kemudian diubah dan disempurnakan ke sistem yang lebih efisien. Pada tahap ini dilakukan strukturalisasi terhadap semua hasil proses identifikasi Model ASI, *Use Case diagram*, *Activity Diagram*, *Object diagram*, *Class diagram* dan *Sequence diagram*.

4. Rancangan Logika

Pada tahap ini dilakukan perancangan modul program untuk membantu dalam pembuatan sistem baru dan membuat logika programnya. Merupakan penjabaran dari semua fungsi yang telah terpilih pada tahapan analisa, dijabarkan secara terpisah dari spesifikasi komputer tertentu. Berhubungan dengan fungsi-fungsi, spesifikasi terperinci dari semua elemen sistem (data, proses, *input* dan *output*). Pada rancangan logika ini membuat *coding-coding* ataupun *rules* untuk menentukan tipe kepribadian dan juga bidang pekerjaan yang sesuai.

Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun fungsi ini adalah sebagai berikut:

Fungsi Aplikasi	:PHP & Javascript
Manipulasi Data	:MySQL
Tampilan	:HTML & CSS

5. Rancangan Fisik

Pada tahapan ini dilakukan pengubahan dari tahap rancangan logika ke penggunaan teknologi tertentu secara terperinci seperti *men-design* bentuk form input data dan bentuk laporan-laporan yang *userfriendly* seperti form *login*, input data, dan juga laporan-laporan yang diperlukan dalam sistem ini.

6. Tahap Implementasi

Pada tahap ini dilakukan instalasi dan pengetesan program yang telah dibuat. Restoran Serbaraso akan mencoba menambahkan sistem yang telah dibuat dan di *install*. Peneliti sebagai programmer akan memberikan pelatihan dan pemahaman kepada karyawan yang terlibat tentang penambahan sistem baru yang akan digunakan.

7. Pemeliharaan

Pada tahap ini akan dilakukan pemeliharaan secara berkala untuk mengecek apakah sistem berjalan sebagaimana mestinya. Pada tahap ini dilakukan monitoring proses, evaluasi, dan perubahan (perbaikan) terhadap sistem bila diperlukan. *Software* versi terbaru atau dengan pembaruan untuk dokumentasi, pelatihan dan dukungan. Perubahan akan dilakukan jika terdapat kesalahan, sehingga piranti lunak dan piranti keras harus disesuaikan lagi untuk menampung perubahan kebutuhan yang diinginkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

1. PENGUMPULAN DATA

Untuk menghitung kepuasan pelanggan digunakan Metode *Servqual*, Survey Kepuasan Pelanggan dilakukan dengan cara pengisian Kuesioner kepada 30 pelanggan restoran serbaraso melalui Website. Pertanyaan masing - masing dimensi *Servqual*, Sebagai Pertanyaan *Kuesioner* (dapat dilihat pada Tabel 1).

Tabel 1. Kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Var	Atribut	SP	P	CP	TP	STP
<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	Q1	Ketepatan waktu pelayanan Di Restoran serbaraso					
	Q2	Prosedur pelayanan jelas Di Restoran serbaraso					
	Q3	Kesesuaian Pesanan yang diterima dengan yang ditawarkan sebelumnya					
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Q4	Kenyamanan Restoran					
	Q5	Keamanan di lingkungan sekitar (misal: kendaraan yang di parkir)					
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Q6	Kondisi gedung restoran yang baik					
	Q7	Kelengkapan fasilitas yang tersedia					
	Q8	Restoran dalam keadaan bersih dan nyaman					
	Q9	Lokasi strategis					
<i>Empathy</i> (Empati)	Q10	Keramahan, kesopanan dan sikap bersahabat karyawan terhadap					

		pelanggan					
	Q1 1	Kemudahan pelanggan berkomunikasi dengan karyawan					
	Q1 2	Karyawan mampu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Q1 3	Karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan					

Jawaban terhadap Pertanyaan-pertanyaan tersebut akan dikelompokkan berdasarkan 2 kategori yaitu *Ekspetasi* dan *Persepsi*, Masing-masing jawaban akan diberi Nilai dengan cara pembobotan (dapat di lihat Pada Tabel 2).

Tabel 2. Kategori penilaian dan besar bobot

Kategori	Jawaban	Bobot
Ekspektasi/ Harapan Persepsi	Sangat Penting (SP)	5
	Penting (P)	4
	Cukup Penting (CP)	3
	Tidak Penting (TP)	2
	Sangat Tidak Penting (STP)	1
Persepsi / Kenyataan	Sangat Puas (SP)	5
	Puas (P)	4
	Cukup Puas (CP)	3
	Tidak Puas (TP)	2
	Sangat Tidak Puas (STP)	1

PERSAMAAN MATEMATIKA*a.* Perhitungan Nilai Harapan Pelanggan

Nilai Harapan Pelanggan terhadap kualitas yang akan diterimanya. Rumus menentukan rata-rata nilai *persepsi* (P) untuk setiap variabel

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$$

Berikut contoh Perhitungan nilai harapan Pelanggan untuk setiap atribut pertanyaan.

$$\begin{aligned}\sum Y_i (Q1) &= (21 \times 5) + (8 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 105 + 32 + 3 + 0 + 0 \\ &= 140\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}Y_i(Q1) &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{140}{30} \\ &= 4,67\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum Y_i (Q2) &= (19 \times 5) + (10 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 95 + 40 + 3 + 0 + 0 \\ &= 138\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}Y_i(Q2) &= \frac{\sum Y_i}{n} \\ &= \frac{138}{30} \\ &= 4,60\end{aligned}$$

Tabel 3. Nilai Harapan Pelanggan

Var Pertanyaan	Nilai Skor ($\sum Y_i$)	Nilai Harapan Pelanggan(Y_i)
Q1	140	4.67
Q2	138	4.60
Q3	141	4.70
Q4	141	4.70
Q5	143	4.77
Q6	136	4.53
Q7	132	4.40
Q8	143	4.77
Q9	133	4.43
Q10	145	4.83
Q11	142	4.73
Q12	137	4.57
Q13	140	4.67

b. Perhitungan Nilai Kenyataan/Persepsi

Nilai Kenyataan Menunjukkan penilaian kualitas layanan yang diterima pelanggan.

Rumus menentukan rata-rata nilai harapan (E) untuk setiap variabel

$$E = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

Berikut contoh Perhitungan nilai Persepsi Pelanggan untuk setiap atribut pertanyaan.

$$\begin{aligned}\sum X_i (Q1) &= (16 \times 5) + (13 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 80+52+3+0+0 \\ &= 135\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}X_i(Q1) &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{135}{30} \\ &= 4,50\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum X_i (Q2) &= (16 \times 5) + (13 \times 4) + (1 \times 3) + (0 \\ &\quad \times 2) + (0 \times 1) \\ &= 80+52+3+0+0 \\ &= 135\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}X_i(Q2) &= \frac{\sum X_i}{n} \\ &= \frac{135}{30} \\ &= 4,50\end{aligned}$$

Tabel 4 Nilai Kenyataan Pelanggan

Var Pertanyaan	Nilai Skor ($\sum X_i$)	Nilai Kenyataan Pelanggan(X_i)
Q1	135	4.50
Q2	135	4.50
Q3	132	4.40
Q4	135	4.50
Q5	133	4.43
Q6	128	4.27
Q7	133	4.43
Q8	135	4.50
Q9	134	4.47
Q10	134	4.47
Q11	132	4.40
Q12	134	4.47
Q13	135	4.50

c. Perhitungan Nilai Servqual

Nilai gap per item pertanyaan di dapatkan berdasarkan selisih dari nilai persepsi dan nilai harapan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada restoran serbaraso. Hasil perhitungan gap per item pertanyaan dapat di lihat pada tabel 5.

Tabel 5. Nilai Servqual

Dimensi	Var	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap (Servqual Score)
<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	Q1	4.50	4.67	-0.17
	Q2	4.50	4.60	-0.10
	Q3	4.40	4.70	-0.30
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Q4	4.50	4.70	-0.20
	Q5	4.43	4.77	-0.33
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Q6	4.27	4.53	-0.27
	Q7	4.43	4.40	0.03
	Q8	4.50	4.77	-0.27
	Q9	4.47	4.43	0.03
<i>Empathy</i> (Empati)	Q10	4.47	4.83	-0.37
	Q11	4.40	4.73	-0.33
	Q12	4.47	4.57	-0.10
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Q13	4.50	4.67	-0.17
		57.83	60.37	
Rata-rata		4.45	4.64	-0.19
Gap Minimum				-0.37
Gap Maximum				0.03

Pada Tabel.5 merupakan hasil perhitungan GAP *Servqual* dari data hasil survey kepuasan pelanggan. Berdasarkan Tabel tersebut maka dapat diketahui bahwa setiap yang bernilai negatif berarti atribut tersebut belum memenuhi harapan pelanggan. Di lihat dari 5 dimensi *Servqual* memiliki nilai kepuasan sebesar 4.45 dan nilai harapan 4.64 sehingga masih terdapat gap -0,19. Gab ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran serbaraso.

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI

Perancangan sistem informasi terdiri dari 2 yaitu rancangan *file* dan rancangan tampilan aplikasi. Berikut ini adalah penjelasan dari rancangan masing-masing:

Rancangan File

Program yang dirancang membutuhkan tempat penyimpanan data agar data tersebut dapat dijadikan sebagai arsip atau disusun menjadi informasi. Struktur dari basis data terdiri dari beberapa tabel dengan informasi rancangan *file* adalah sebagai berikut:

1. Tabel User

Nama Database: skripsi_resto

Nama Tabel : User

Primary key : id

Tabel 6. Tebel User

Nama	Tipe	Width	Keterangan
Id	<i>Int</i>	11	Kode Pengguna
Nama	<i>Varchar</i>	99	Nama Unik
Telp	<i>Varchar</i>	99	Nomor Telepon
Username	<i>Varchar</i>	99	Alamat
Password	<i>Varchar</i>	99	Kata Sandi
Level	<i>Varchar</i>	99	Jabatan

2. Tabel Pertanyaan

Nama Database: skripsi_resto

Nama Tabel : pertanyaan

Primary key : id_pertanyaan

Tabel 7. Tebel Pertanyaan

Nama	Tipe	Width	Keterangan
Id_pertanyaan	<i>int</i>	11	Kode pertanyaan
Pertanyaan	<i>text</i>		Pertanyaan
Tipe	<i>varchar</i>	99	Dimensi pertanyaan

3. Tabel Harapan

Nama Database: skripsi_resto

Nama Tabel : harapan

Primary key : id_jawaban_pengguna

Tabel 8. Tebel Harapan

Nama	Tipe	Width	Keterangan
Id	<i>int</i>	11	Kode jawaban
id_pertanyaan	<i>int</i>	11	Kode pertanyaan
Sangat penting	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Penting	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Cukup penting	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Tidak penting	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Sangat tidak penting	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Responden	<i>int</i>	11	Jumlah responden
Skor	<i>int</i>	11	Scor harapan

4. Tabel Kenyataan

Nama Database: skripsi_resto

Nama Tabel : *kenyataan*

Primary key : *id_jawaban_pengguna*

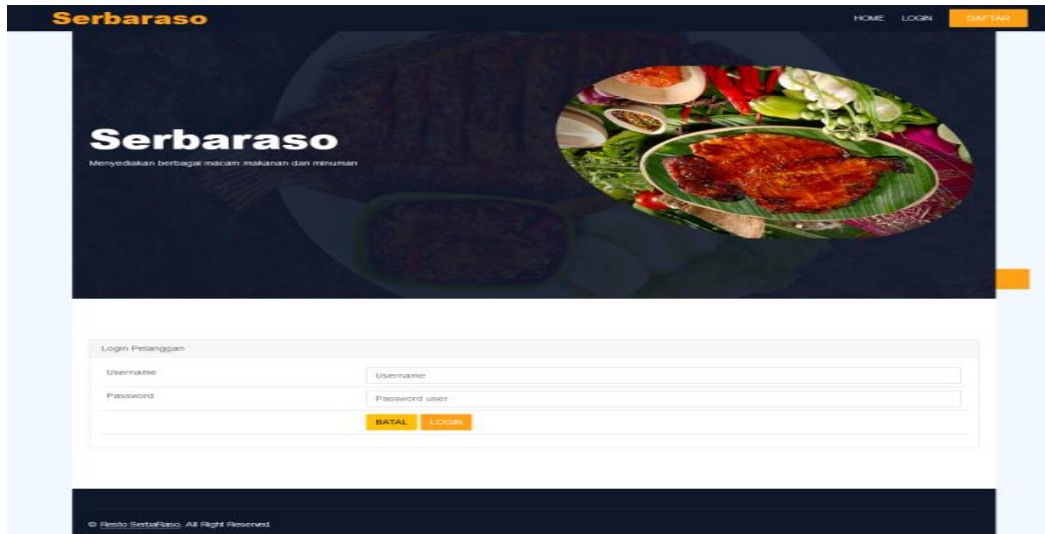
Tabel 8. Tabel Kenyataan

Nama	Tipe	Width	Keterangan
Id	<i>int</i>	11	Kode jawaban
id_pertanyaan	<i>int</i>	11	Kode pertanyaan
Sangat puas	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Puas	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Cukup puas	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Tidak puas	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Sangat tidak puas	<i>int</i>	11	Bobot servqual
Responden	<i>int</i>	11	Jumlah responden
Skor	<i>int</i>	11	Scor kenyataan

Rancangan Input Output

1. Tampilan Menu Login pelanggan

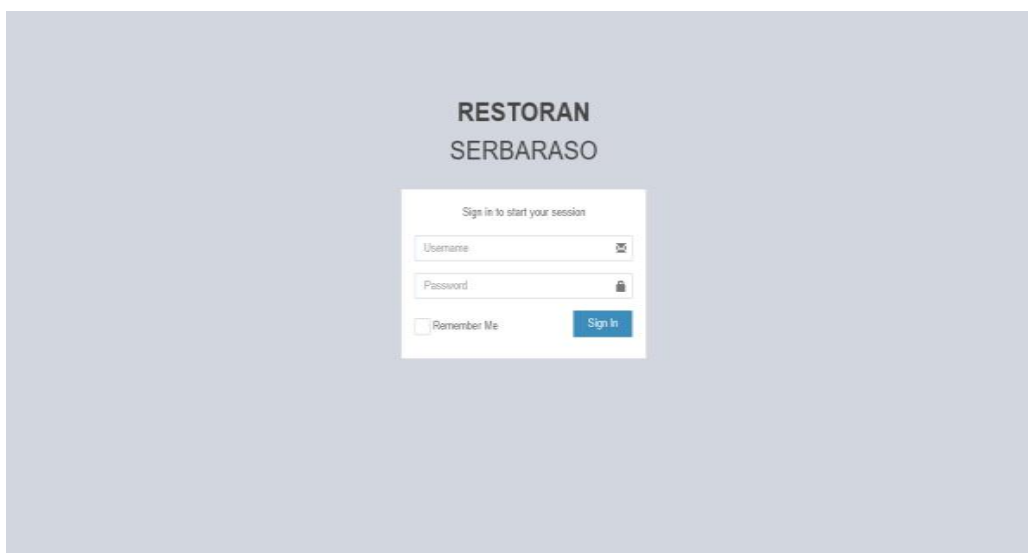
Menu *menu login pelanggan* adalah menu login untuk mengakses web yang diinginkan dengan memasukkan *username* dan *password*, pelanggan harus mendaftarkan username dan password terlebih dahulu, kemudian *login* untuk bisa masuk ke halaman berikutnya. Tampilan menu *login* pelanggan dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Tampilan Menu Login Pelanggan

2. Tampilan Menu Login admin

Menu *login* adalah menu untuk mengakses web yang di inginkan dengan memasukkan *username* dan *password*, jika *username* dan *password* yang terdaftar tidak sama dengan yang di masukkan pada menu *login* ini maka pengguna tidak bisa masuk ke halaman berikutnya. Tampilan menu *login* Admin dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Menu Login Admin

3. Tampilan Menu input Koesionner Kepuasan Pelanggan pada menu kuesioner ini, pelanggan akan di minta mengisi kuesioner kepuasan pelayanan pada restoran serbaraso. Tampilan menu Menu *input Koesionner* kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.

The screenshot shows a web application titled "Serbaraso" with a navigation bar containing links: HOME, PESANAN, RAWAT PEMESANAN, PROFILE, LOGOUT, and a button labeled "UMI_RISA". The main content area displays a "Formulir Kuesioner Survey Kepuasan" (Customer Satisfaction Survey Form). The form consists of 13 numbered questions, each with four radio button options: "Sangat Puas" (Very Satisfied), "Puas" (Satisfied), "Cukup Puas" (Moderately Satisfied), and "Tidak Puas" (Not Satisfied). The questions cover various aspects of the restaurant's service, including waiting time, service quality, food quality, staff behavior, and overall satisfaction. At the bottom of the form, there is a green button labeled "SELESAI" (Finish). The footer of the page reads "© Resto Serbaraso. All Right Reserved".

Gambar 4. Tampilan Menu input Koesionner kepuasan pelanggan

4. Tampilan Menu input Koesionner Harapan Pelanggan pada menu kuesioner ini, pelanggan akan di minta mengisi kuesioner harapan pelayanan pada restoran serbaraso. Tampilan menu Menu *input Koesionner* harapan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 5.

Serbaraso HOME PESANAN BROWSE PEMESANAN PROFILE LOGOUT [DAFTAR](#)

Formulir Kuesioner Survey Harapan

1. Kecepatan waktu pelayanan Di Restoran serbaraso
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
2. Prosedur pelayanan jasa Di Restoran serbaraso
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
3. Ketersediaan makanan yang diterima dengan yang ditawarkan sebelumnya
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
4. kenyamanan Restoran
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
5. keamanan di lingkungan sekitar (misal: kendaraan yang di parkir)
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
6. Kondisi gedung restoran yang baik
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
7. Kelengkapan fasilitas yang tersedia
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
8. Restoran dalam keadaan bersih dan nyaman
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
9. Lokasi strategis
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
10. karyawan bersedia membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
11. Karamah, sopan dan sikap bersahabat karyawan terhadap pelanggan
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
12. keramahan pelanggan berkomunikasi dengan karyawan
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting
13. karyawan mampu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan
☐ Sangat Penting
☐ Penting
☐ Cukup Penting
☐ Tidak Penting
☐ Sangat Tidak Penting

[Submit](#)

Gambar 5. Tampilan Menu input Koesioner Harapan pelanggan

5. Tampilan Menu Hasil Koesionner

pada menu ini, adalah menu hasil perhitungan jawaban dari kuesioner pelanggan, pada menu ini admin dapat melihat *score* jawaban kepuasan pelanggan untuk pelayanan restoran serbaraso. Tampilan menu Menu Hasil kuesioner dapat dilihat pada Gambar 6.

RESTORAN SERBARASO

Data Meja Reservasi

Data Menu

Data Order

Profile

Hasil Kuesioner

Laporan

Setting

Logout



Administrator

Hasil Kuesioner

Nilai Harapan Pelanggan					
Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Jumlah Responden
21	8	1	0	0	30
19	10	1	0	0	30
22	7	1	0	0	30
22	7	1	0	0	30
24	5	1	0	0	30
18	10	2	0	0	30
13	14	3	0	0	30
23	7	0	0	0	30
17	9	4	0	0	30
25	5	0	0	0	30
23	6	1	0	0	30
17	13	0	0	0	30
20	10	0	0	0	30

Nilai Kenyataan Pelanggan					
Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah Responden
16	13	1	0	0	30
16	13	1	0	0	30
14	14	2	0	0	30
15	15	0	0	0	30
14	15	1	0	0	30
11	16	3	0	0	30
14	15	1	0	0	30
16	13	1	0	0	30
17	10	3	0	0	30
15	14	1	0	0	30
12	18	0	0	0	30
14	16	0	0	0	30
16	13	1	0	0	30

Perhitunga Rata-rata Nilai Harapan							
105	32	3	0	0	140	4.66666666666667	
95	40	3	0	0	138	4.6	
110	28	3	0	0	141	4.7	
110	28	3	0	0	141	4.7	
120	20	3	0	0	143	4.76666666666667	
90	40	6	0	0	136	4.53333333333333	
65	56	9	0	0	130	4.33333333333333	
115	28	0	0	0	143	4.76666666666667	
85	36	12	0	0	133	4.43333333333333	
125	20	0	0	0	145	4.83333333333333	
115	24	3	0	0	142	4.73333333333333	
85	52	0	0	0	137	4.56666666666667	
100	40	0	0	0	140	4.66666666666667	

Perhitunga Rata-rata Nilai kenyataan							
80	52	3	0	0	135	4.5	
80	52	3	0	0	135	4.5	
70	56	6	0	0	132	4.4	
75	60	0	0	0	135	4.5	
70	60	3	0	0	133	4.43333333333333	
55	64	9	0	0	128	4.26666666666667	
70	60	3	0	0	133	4.43333333333333	
80	52	3	0	0	135	4.5	
85	40	9	0	0	134	4.46666666666667	
75	56	3	0	0	134	4.46666666666667	
60	72	0	0	0	132	4.4	
70	64	0	0	0	134	4.46666666666667	
80	52	3	0	0	135	4.5	

No	Dimensi	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap (Servqual Score)
1	Reliability (Reliabilitas)	4.5	4.66666666666667	-0.16666666666667
2	Reliability (Reliabilitas)	4.5	4.6	-0.1
3	Reliability (Reliabilitas)	4.4	4.7	-0.3
4	Assurance (Jaminan)	4.5	4.7	-0.2
5	Assurance (Jaminan)	4.43333333333333	4.76666666666667	-0.33333333333333
6	Tangible (Bukti Fisik)	4.26666666666667	4.53333333333333	-0.26666666666667
7	Tangible (Bukti Fisik)	4.43333333333333	4.33333333333333	0.1
8	Tangible (Bukti Fisik)	4.5	4.76666666666667	-0.26666666666667
9	Tangible (Bukti Fisik)	4.46666666666667	4.43333333333333	0.03333333333333
10	Empathy (Empati)	4.46666666666667	4.83333333333333	-0.36666666666667
11	Empathy (Empati)	4.4	4.73333333333333	-0.33333333333333
12	Empathy (Empati)	4.46666666666667	4.56666666666667	-0.1
13	Responsiveness (Daya Tanggap)	4.5	4.66666666666667	-0.16666666666667
		57.83333333333339	60.3	
	Rata-rata	4.448717948718	4.6384615384615	-0.18974358974358
	Gap Minimum			-0.36666666666667
	Gap Maximum			0.1

Gambar 6. Tampilan Menu Hasil Koesioner.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dilihat dari 5 dimensi *Servqual* memiliki nilai kepuasan sebesar 4.45 dan nilai harapan 4.64 sehingga masih terdapat gap -0,19. Gab ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran serbaraso. Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan yaitu dengan Dengan adanya sistem pengukuran Pelayanan dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* ini dapat membantu dalam proses pengumpulan

data tentang kepuasan dan harapan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran serbaraso.

DAFTAR PUSTAKA

- Armaniah, Henny, Amas Sari Marthanti, and Faif Yusuf. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang." *Penelitian Ilmu Manajemen* 2(2):2614-3747.
- Cucu Sumartini, Lilis, and Dini Fajriany Ardining Tias. 2019. "Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja." *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)* 3(2):111-18. doi: 10.37339/e-bis.v3i2.124.
- Julianto, Simatupang, and Sianturi Setiawan. 2019. "Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus Pada Po. Handoyo Berbasis Online." *Simatupang, Julianto Sianturi, Setiawan* 3(2):11-25.
- Kanedi, Indra, Feri Hari Utami, and Leni Natalia Zulita. 2017. "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu." *Pseudocode* 4(1):37-46. doi: 10.33369/pseudocode.4.1.37-46.
- Linda Apriyanti, Nurfitriyana Rizkiyah. 2020. "'Sistem Informasi Reservasi Restoran (Studi Kasus: Restoran Omahku).'" *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 7(2):47-55.
- Maiyendra, Nico Alvio. 2019. "Perancangan Sistem Informasi Promosi Tour Wisata Dan Pemesanan Paket Tour Wisata Daerah Kerinci Jambi Pada Cv. Rinai Berbasis Open Source." *Jursima* 7(1):1. doi: 10.47024/js.v7i1.164.
- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan. 2019. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan." *Opsi* 12(1):1. doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- Reni Maharani & Mustar Aman. 2017. "Untuk Mendukung Kegiatan Operasional Sehari-Hari Pada Sekolah Tersebut. Dengan Adanya Aplikasi Berbasis." 5(2).
- Satria, Satria. 2019. "Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual." *Kilat* 8(1):52-64. doi: 10.33322/kilat.v8i1.425.
- Tjiptono, F. 2012. "Prinsip-Prinsip Total Quality Service." *CV Andi Offset*. 5-24.