

# **UPAYA PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE PADA TB PERDANA**

**Aji Sarifiyan Prasetyo Pratama, Suseno**

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Teknologi Yogyakarta

## **ABSTRAK**

Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan konsumen. TB Perdana sudah menerapkan system delivery untuk memudahkan konsumen dalam proses pelayanan. Pada bulan September sampai dengan Februari 2020 jumlah pembeli pada TB Perdana cenderung menurun. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh konsumen maka perlu dilakukan penelitian konsumen. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Dalam model Servqual, persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (perceived service) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan. Sedangkan ZOT (Zone Of Tolerance) adalah daerah diantara adequate service dan desired service, yaitu daerah dimana variansi pelayanan yang masih dapat diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh TB Perdana masih belum bisa memuaskan pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari nilai gap yang negatif dari skor Servqual. Terdapat lima dimensi dari 21 Atribut pelayanan terdapat 16 atribut bernilai negatif. Pada 16 atribut tersebut ada 15 atribut yang masih bisa ditoleransi oleh konsumen berdasarkan hasil pemetaan dari Zone Of Tolerance. Termasuk System delivery yang telah diterapkan perusahaan mendapatkan skor gap negatif atau pelayanan belum memuaskan pelanggan tapi masih dapat diterima konsumen. Sedangkan pada dimensi keandalan, atribut harga dipasaran tidak dapat ditoleransi oleh pelanggan.

**Kata kunci:** Servqual, Pelayanan, Zone Of Tolerance

# ***EFFORT TO IMPROVE SERVICE QUALITY USING SERVQUAL AND ZONE OF TOLERANCE METHOD IN TB PERDANA***

***Aji Sarifiyan Prasetyo Pratama, Suseno***

*Department of Industrial Engineering, Faculty of Science and Technology  
University of Technology Yogyakarta*

## ***ABSTRACT***

*Customer satisfaction can be achieved by providing good quality service. Therefore, service companies must focus on customer satisfaction. TB Perdana has implemented a delivery system to facilitate consumers in its service process. From September to February 2020, the number of buyers in TB Prime tends to decline. To find out the services desired, needed, and expected by consumers, then it is need to study about customer. When it is conducted, there is no difference in perceptions about what the company provides with the consumers actually want and expect. In Servqual model, customer perceptions on the services received (perceived service) are series of internal decisions within the company activities. ZOT (Zone of Tolerance) is an area between adequate services and desired service, an area where service variance is still acceptable to customers. Service quality provided by TB Perdana still cannot satisfy the customers. This can be seen from the negative gap value of the Servqual score. There are five dimensions in 21 service attributes, there are 16 negative attributes. In these 16 attributes, there are 15 attributes that consumers can still tolerate based on mapping results from Zone of Tolerance. Delivery system that has been implemented by the company gets negative gap score or the service has not satisfied the customers yet, but is still acceptable to consumers. Meanwhile, on reliability dimension, market price attribute cannot be tolerated by customers*

***Keywords:*** Servqual, Service, Zone Of Tolerance

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A. Hamdani & Rambut Lupiyoadi (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Angelia, V. (2006). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Sistem Jemput Bola Menggunakan Zone Of Tolerance (ZOT) Studi Kasus di BPR*. Fakultas Teknik Bidang Ilmu Teknik dan Manajemen Industri. Institut Teknologi Nasional. Bandung.
- Aryadi Wijaya. (2011). *Pendidikan Matematika Realistik Suatu Alternatif Pendekatan Pembelajaran Matematika*. Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Aryanto, M. (2016). *Pengaruh Education Service Qualityterhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Canadian English Course*. Jurusan Manajemen Bisnis. Fakultas Teknologi Industri. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya.
- Azwar, Saifuddin. (2007). Metode Penelitian. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano. *J@TI Undip* , 77-84.
- Burhan, G. (2015). *Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Railqual, Zone Of Tolerance Dan Qualityfunctiondeployment (Qfd) (Studi Kasus Ka Fajar Utama Yogyo)*. Program Studi Teknik Industri. Fakultas Sains Dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Dienillah, I. (2013). *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Umum Kantor Arsip Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Depok*. Program Studi Ilmu Perpustakaan. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya. Universitas Indonesia.
- Kotler., Philip. (2000). *Marketing Management. Edisi Milenium*. Prentice Hall Intl. Inc New Jersey.
- Kotler., Philip. (2007). “*Manajemen Pemasaran*”. Edisi ke-12. PT. Indeks.
- Kusumawati, H., & Rudy W. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pemetaan Zone Of Tolerance (Studi Kasus ”Saung Angklung Udjo”). *Jurnal Zenit.*, Vol 3., No.1., Hal 25-44.
- Lupiyoadi., Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuha, I, U. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone Of Tolerance Dan Kano Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan (Studi Kasus Di University Hotel, Yogyakarta)*. Program Studi Teknik Industri. Fakultas Sains Dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Ruseffendi, E.T. (2005). *Dasar-Dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non Eksata Lainnya*. Bandung: Tarsito.
- Tjipto., Fandy. (2007). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi : Yogyakarta.
- Zeithmal, V.A. & Merry Jo. Bitner. (2000). “*Service Marketing*”. 2nd editions, New York: Mc Graw Hill.