

Analisa Evaluasi Website Sewa Mobil Pada CV Annur Menggunakan Metode Servqual

Ekky Dede Arlindra Nasution, Eva Zuraidah*

Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi, UniversitasNusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

Email:¹ekkyenasution@gmail.com, ^{2,*}eva.evz@nusamandiri.ac.id

Email Penulis Korespondensi: eva.evz@nusamandiri.ac.id

Abstrak—Sistem informasi digunakan pada CV Annur berupa website <https://annur-rent-car.webs.com>, fungsi terdapat pada website yang disediakan dalam memberikan informasi terkait kebutuhan pengguna berupa pelacakan tarif sewa mobil, titik layanan, ask join. Dalam upaya memberikan layanan informasi diperlukannya penilaian kinerja website agar pihak penyedia layanan mampu mempertahankan kinerja dan memperbaiki kinerja yang masih ditemukan kekurangannya dalam kinerja dari sudut pandang pengguna. Untuk mengetahui tingkat kinerja website maka dilakukannya penelitian ini dengan menerapkan metode servqual dan Importance Performance Analysis. Penilaian akan kepuasan pengguna berdasarkan pada lima dimensi yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles nantinya setiap kinerja atribut akan digolongkan kedalam kuadran I merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya, kuadra II atribut perlu dipertahankan karena sudah memberikan layanan memuaskan, kuadran III atribut memiliki prioritas rendah dan kuadran IV atribut dianggap kurang penting tetapi kinerjanya sudah bagus, metodologi yang di gunakan deskriptif kualitatif, dan metode servqual berdasarkan 5 dimensi yaitu reability (kehandalan), responsivness (daya tanggap), assurance (jaminan), tangible (bukti langsung), empathy (empati), pengujian dengan uji validitas dan uji reliabilitas serta nilai gap yang di dapat yang harus di perbaiki dapat empathy yaitu (1,82), responsivness dengan nilai gap (1,82) dan yang harus di pertahankan pada reability dengan nilai gap (1,77), tangible dengan nilai gap (1,77), assurance dengan nilai gap (1,79)

Kata Kunci: Sewa Mobil; GAP; Metode Servqual; Deskriptif Kualitatif; Skala Likert

Abstract—The information system used at CV Annur is in the form of a website <https://annur-rent-car.webs.com>, the function found on the website which is provided in providing information related to user needs in the form of tracking car rental rates, service points, and ask join. To provide information services, it is necessary to evaluate website performance so that service providers can maintain performance and improve performance where deficiencies are found in performance from the user's point of view. To determine the level of website performance, this research was carried out by applying the servqual method and Importance Performance Analysis. Assessment of user satisfaction is based on five dimensions, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles later each performance attribute will be classified into quadrant I which is a top priority for improving service, quadrant II attributes need to be maintained because they have provided satisfactory service, quadrant III attributes have priority low and quadrant IV attributes are considered less important but the performance is good, the methodology used is descriptive qualitative, and the servqual method is based on 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, tangible, empathy (empathy), testing with validity and reliability tests as well as the value of the gap obtained which must be repaired can be empathy, namely (1.82), responsiveness with a value of gap (1.82) and what must be maintained in reliability with a value of gap (1.77), tangible with a gap value (1.77), assurance with a gap value (1.79)

Keywords: Car Rental; GAP; Servqual Method; Qualitative Descriptive; Likert Scale

1. PENDAHULUAN

Saat ini situs *website* tidak hanya digunakan oleh pihak-pihak tertentu saja, melainkan semua kalangan bisa menggunakan *website* sebagai media penyampaian informasi dan media promosi. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan situs *website* ini dalam menunjang keberlangsungan proses bisnis yang dilakukan adalah perusahaan yang bergerak pada bidang penyedia layanan jasa dan barang. Dalam penerapan ilmu teknologi untuk menunjang proses bisnis yang dijalankan CV Annur memfasilitasi pelanggan dengan menyediakan situs *website* yang beralamatkan <https://annur-rent-car.webs.com> untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan keluar masuknya sewa mobil. Dari layanan fitur yang disediakan *website* ini terkadang terdapat beberapa keliruan informasi yang kurang *up to date*, permasalahan yang ada pada *website* seperti pelacakan tarif harga sewa dan juga pengemudinya hasil yang dikeluarkan antara *website* dan harga yang dikeluarkan di CV Annur valid, pelacakan mobil yang disewa dengan pengemudi terkadang tidak ter *update* sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan pelacakan harga sewa mobil serta keakuratan informasi yang diberikan dalam fitur contact center yang disediakan dalam menangani keluhan pelanggan. Hal inilah yang mempengaruhi tingkat kepuasan akan penggunaan *website* CV Annur oleh pengguna. Layanan *website* yang diberikan CV Annur perlu dilakukannya pengukuran dan evaluasi akan kualitasnya, karena hal ini mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan website di persewaan mobil apakah pengguna merasa puas atau belum akan kualitas yang sudah diberikan. Hasil dari pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pengguna, dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas *website* kedepannya.

CV. Annur Rentcar adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang transportasi di Bekasi yang memberikan berbagai solusi transportasi meliputi persewaan mobil, paket wisata, *drop off* dan pengiriman barang. Annur Rentcar didirikan pada tahun 1999 dan resmi menjadi CV Annur Rentcar Pada Tahun 2012 dan saat ini memiliki kurang lebih 100 unit armada dengan cakupan pelayanan untuk Seluruh Indonesia. Dengan link *website* yang dapat diakses untuk memesan secara online pada *website* <https://annur-rent-car.webs.com> pada gambar 1.



Gambar 1. Website CV Annur

Kemampuan perusahaan untuk bisa mengenali, memenuhi serta memuaskan kebutuhan pelanggan dengan baik, merupakan strategi setiap perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis [1]

Faktor kualitas pelayanan merupakan hal yang paling mendasar, supaya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa atau konsumen, dalam memberikan pelayanan juga terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan agar pelayanan yang diberikan memiliki kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa puas[2].6 Kualitas atau sifat yang kualitatif itu mengacu kepada segi empirik, yaitu kehidupan nyata manusia, termasuk segala apa yang berada di belakang pola sikap dan tindakannya sebagai manusia bio-sosial [3]

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dan bagaimana pelayanan yang diberikan berjalan sesuai standar. Survei dan evaluasi untuk mengetahui dan mendapatkan masukan pada aspek yang penting dan substansial, seperti empati atau kepedulian, kemampuan dan kehandalan dalam memberikan serta menyelenggarakan pelayanan, kecepatan sistem juga pegawai dalam merespon harapan dan tuntutan pelanggan yang lebih penting adalah mengevaluasi bisnis proses pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomi untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani[4]

Populasi memiliki ciri sebaran karena itu populasi harus ditegaskan dengan Batasan yang jelas, siapa, dimana, kapan, dan berapa besar perkiraan jumlah unit populasinya (N)[5]

Suatu cara pengambilan sampel atau contoh dalam penelitian. Sampel yang dipilih adalah sumber data yang nantinya akan diolah secara statistik dan harus mampu memberikan gambaran terhadap sebuah populasi. Jadi sampel merupakan cerminan dari pada populasi itu sendiri yang terwakilkan. Apabila pengambilan sampel tidak dilakukan secara benar, maka sampel tersebut tidak akan dapat mewakili populasi [6] .

Dalam menentukan sampel dari suatu populasi yang digunakan dalam perhitungan maupun acuan tabel hasil telah dikembangkan para ahli. Secara umum, untuk penelitian korelasional dengan jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil terbaik ialah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100 [4]

Teknik pengujian reliabilitas merupakan salah satu kesulitan yang umumnya dialami mahasiswa dan peneliti pemula. Kenyataan tersebut mendorong penulis untuk menguraikan secara mendetail tentang prosedur pengujian reliabilitas kuesioner penelitian kuantitatif [7].

Metode *servqual* biasa digunakan sebagai model pengukuran kualitas jasa populer. *servqual* dibangun dengan dasar perbandingan dari dua faktor utama, yaitu ialah persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah mereka terima (*perceived service*) dengan layanan sebenarnya diinginkan (*expected service*)[7]

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, membuat persaingan semakin meningkat dan perusahaan harus memikirkan cara memberikan pelayanan yang sesuai harapan pelanggan, untuk menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk perbaikan kualitas pelayanan perusahaan. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis *servqual*, IPA dan analisis regresi linear berganda[8].

Perusahaan dituntut keras agar dapat konsisten dalam mempertahankan keunggulan produk atau jasa itu dari para pesaing pada usaha yang sama, dengan semakin banyaknya yang menyadari bahwa pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek paling penting dalam mempertahankan usaha dan berani bersaing dengan rental lainnya. Perlu adanya layanan untuk mengetahui semua informasi agar dapat berjalan dengan sesuai

apa yang diharapkan dan inginkan khususnya para pelanggan, dan pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat menjadi senjata utama dalam persaingan itu sendiri agar tampil lebih baik di bandingkan pesaing-pesaing yang lain tetapi bisa juga sebaliknya dan juga akan menjadi bumerang yang dapat menghancurkan dalam dunia bisnis yang semakin berat persaingan saat ini[9].

Persepsi pelanggan dan kualitas pelayanan berperan penting dalam menentukan pemilihan modal transportasi yang akan digunakan pelanggan dalam mobilitas sehari-hari yang tentunya sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada new normal saat ini. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada perusahaan jasa guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang yang sesuai dengan kebutuhan, memberikan kesan aman dan nyaman kepada pelanggan setelah menggunakan transportasi sehingga pelanggan akan terus menggunakan transportasi pilihannya dan memberikan informasi baik ini kepada pelanggan yang lain [10]

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan pada jasa persewaan mobil, juga ditunjukkan agar sector jasa yang memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik dapat meningkatkan tingkat pelayanannya. Terutama lokasi penelitian yang kami gunakan sebagai acuan, yaitu salah satu kampus di Indonesia, agar kualitas pelayanannya pada jasa lahan parkir dapat ditingkatkan sehingga para pengguna dapat merasakan kepuasan dan lingkungan tersebut mendapat respon yang positif. [11]

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk penilaian konsumen terhadap layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan konsumen [12]

Aktivitas pelayanan adalah hal sangat berpengaruh untuk mencapai mutu serta lancarnya kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya memberikan bantuan terhadap keinginan pelanggan, namun juga memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat[13].

Orang atau lembaga yang membeli barang atau jasa secara rutin atau berulang-ulang karena barang atau jasa yang dibeli mempunyai manfaat. Seseorang yang melakukan pembelian suatu produk dan melakukan interaksi pada periode waktu tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Disamping itu pelanggan adalah seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan produk barang atau jasa pada periode dan waktu tertentu secara tetap dan berkala[14].

Kualitas biasanya dinilai dari penampilan, kinerja, atau pemenuhan terhadap persyaratan atau standar, berdasarkan pengertian orang perorang sangatlah beragam tergantung dari sudut pandang masing-masing, kesesuaian dengan standart yang ditetapkan[15].

Individu yang mendapat hasil dari jasa seseorang atau sekelompok orang, maka individu tersebut yang menentukan apakah suatu produk atau jasa tersebut berkualitas baik atau tidak. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk/jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya[16].

Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan, keinginan serta permintaan pelanggan, dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya, agar dapat bersaing dalam bisnis, maka perusahaan seharusnya memiliki rancangan strategi tepat dalam mencapai tujuan mempertahankan pelanggan, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka perusahaan harus dapat meletakkan usahanya dilokasi yang tepat serta menempatkan orientasi kepada harga sebagai tujuan mendapatkan kepuasan pelanggan[17]

Analisis merupakan suatu kegiatanberfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil. [18]

Bagaian dari populasi yang didapatkan dengan metode tertentu untuk kemudiaan dianggap menjadi wakil dari populasi yang menjadi fokus dalam penelitian, bagian kecil dari populasi yang dianggap mewakili karakteristik tertentu di dalam populasi yang menjadi objek penelitiannya[19]

Suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan [20].

Mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya. Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak adalah dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 (.=5%), yang artinya suatu item dianggap valid jika berkolerasi signifikan terhadap skor total item.[21]

Reliabilitas bertujuan agar dapat mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Hasil pengukuran harus reliabel yaitu harus memiliki tingkat konsisten dan kemantapan[22]

Salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dan digunakan untuk memperoleh informasi berkaitan dengan hal yang diketahui, umumnya sebagian besar penelitian yang mengacu pada kepuasan pelanggan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi langsung dari yang bersangkutan[23].

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). menunjukkan strategi perbaikan berdasarkan prioritas. Terdapat empat kuadran pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA), di mana tiap kuadran dapat memberikan informasi manajemen atau strategi layanan di antaranya[24].

Merupakan isu strategis terhadap setiap organisasi pemasaran, terlepas dari bentuk produk yang akan dihasilkan. Dimensi kualitas jasa merupakan derajat atau tingkat karakteristik yang melekat pada produk yang mencukupi persyaratan atau keinginan [25].

Metode ini didasari pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa terhadap atribut yang relevan dengan standar ideal/sem sempurna untuk masing-masing atribut jasa bagi konsumen. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya, didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fiksi) [26].

Penyedia jasa layanan penyewaan mobil yaitu dengan bisa dengan cara sewa harian ataupun kontrak dengan menggunakan driver ataupun bisa juga lepas kunci, pemanfaatan rental mobil ini bisa dikembangkan sebagai terobosan bagi masyarakat juga perusahaan yang tidak memiliki akses terhadap alat transportasi yang biasa digunakan untuk operasional [27].

Perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan tentunya akan disenangi oleh para pelanggan, terutama pada PT Putra Usaha Mandiri yang bergerak dalam bidang jasa transportasi yang menyewakan mobil kepada para konsumen, pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh konsumen, mobil yang disewa konsumen harus dalam keadaan bersih, agar konsumen senang dan puas atas mobil yang digunakan, perusahaan harus siap memberikan pelayanan kepada konsumen saat mobil yang disewa oleh konsumen mengalami masalah, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keunggulan bersaing perusahaan, kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 36.1% terhadap keunggulan bersaing. Maka perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan[28].

Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Moda Transportasi Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Di Era New Normal Pandemi Covid-19” Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan berperan penting untuk menentukan pilihan modal transportasi yang akan dipergunakan dalam mobilitas sehari-hari, hal ini tentunya sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada *new normal* saat ini, dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang yang sesuai dengan kebutuhan, serta memberikan kesan aman dan nyaman kepada konsumen setelah menggunakan transportasi sehingga konsumen akan terus menggunakan transportasi pilihannya juga memberikan informasi baik ini kepada konsumen yang lain, untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa moda transportasi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta di era *new normal* pandemi covid-19. hasil penelitian dari data analisis statistik ini ialah setiap item pernyataan pada penelitian ini bersifat valid serta variabelnya bersifat reliabel, juga pada pengujian hipotesis menunjukkan jika hasil penelitian ini memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis pada penelitian ini bisa diterima. nilai *R square* diketahui sebesar 0,454. Sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel dependen (Y) dalam model bisa dijabarkan oleh variabel independen (X) sebesar 45,4% [10].

Kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan konsumen. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan Driver, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen taxi online (Grab Car) di kota Bitung, tingkat kepuasan konsumen taxi *online* (Grab Car) di kota Bitung sebesar 45 persen dipengaruhi oleh variasi variabel kualitas pelayanan, sedangkan pengaruh sisanya sebesar 54 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijadikan variabel dalam penelitian ini, metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini diantaranya adalah regresi sederhana, koefisien determinasi, uji parsial (uji t), menunjukkan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan konsumen [18].

Kebutuhan kendaraan sebagai keperluan operasional baik individu maupun pada perusahaan semakin meningkat, mengakibatkan persaingan antar perusahaan penyedia jasa penyewaan kendaraan semakin ketat. PT. Bestindo Cakra Utama yang adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyewaan kendaraan, juga mengharapkan adanya perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. PT. Bestindo Cakra Utama melakukan pengukuran kualitas pelayanannya, dengan tujuan agar mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya saat ini, serta mengetahui atribut pelayanan mana saja yang perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Pengukuran dilakukan dengan memakai metode *service quality* terhadap lima dimensi *service quality*, lalu kemudian diterjemahkan kedalam enam belas atribut pelayanan untuk dilakukan pengukuran. Hasil dari pengukuran ini didapatkan bahwa skor hitung rata-rata kualitas pelayanan mendapatkan Nilai (Q) = 0,903 yang artinya pelayanan dari PT. Bestindo Cakra Utama masih belum berkualitas baik, pelayanan dapat dikatakan berkualitas bila (Q) = ≥ 1 . Dari enam belas atribut pelayanan yang diukur, terdapat tujuh atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan, guna meningkatkan pelayanan kedepannya. Tujuh atribut tersebut antara lain (1) atribut pada ketepatan waktu pelayanan, (2) atribut pada pelayanan saat kendaraan mengalami kendala, (3) atribut pada kecepatan petugas merespon permintaan pelanggan, (4) atribut pada daya tanggap petugas merespon keluhan pelanggan, (5) atribut pada hasil pengerjaan perawatan kendaraan, *body repair*, STNK, (6) atribut pada solusi yang diberikan petugas saat kendaraan mengalami kendala, serta (7) atribut pada perhatian petugas membantu pelanggan di luar jam atau hari kerja. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari PT. Bestindo Cakra Utama saat ini masih belum berkualitas baik, jadi disarankan agar melakukan perbaikan pelayanan, terutama kepada tujuh atribut pelayanan yang diusulkan untuk diperbaiki[29].

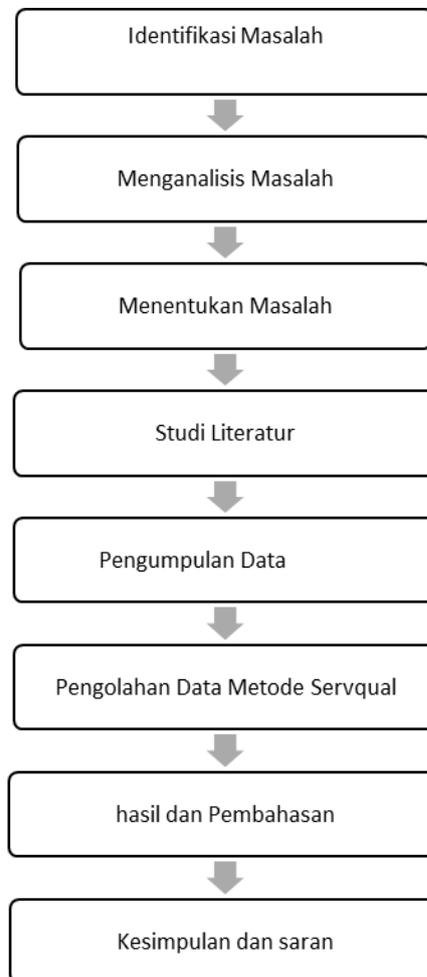
Pada jenis penelitian kualitatif digunakan dengan pendekatan *narrative*. Penambahan pendekatan ini untuk mempermudah teknis penelitian dan memperluas hasil penelitian tersebut., instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner sebagai instrumen penelitian, penelitian deskriptif kualitatif adalah metode yang

tidak memberikan perlakuan, manipulasi, atau perubahan variabel bebas, tetapi menggambarkan keadaan sebagaimana adanya[30].

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahap Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian dengan metode *solvin* Tahapan penelitian mencakup langkah-langkah pelaksanaan dari awal sampai akhir, adapun langkahnya sebagai berikut [31]:



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Tahapan Penelitian :

- a. Identifikasi Masalah :
 1. Tingkat kualitas layanan yang diberikan sewa mobil kepada pelanggan.
 2. Pengaruh 5 dimensi dari metode servqual yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*.
 3. Mengetahui pengukuran kualitas kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan sewa mobil pada perumusan masalah
- b. Menganalisa Masalah
Pada tahap ini dilakukan pemahaman dan pengkajian terhadap masalah yang dihadapi, dan dibatasi dengan ruang lingkup yang telah ditentukan. Pemecahan masalah ini nantinya akan menjadi alternatif dan diharapkan permasalahan dapat terselesaikan. Maka, analisa masalah dengan menggunakan metode *servqual* diharapkan mampu memberikan solusi dalam mengevaluasi kinerja dan meningkatkan pelayanan jasa sewa mobil pada CV Annur
- c. Menentukan Masalah
Dalam penelitian ini menentukan masalah adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan atas sewa mobil dan mengevaluasi kinerja karyawan dalam persepsi / kenyataan dan harapan pelayanan jasa yang diterima pelanggan
- d. Studi Literatur
Pada tahap ini dilakukan studi literatur terhadap kajian pustaka, berupa landasan teori dan mencari referensi di Internet dalam penyelesaian permasalahan yang diteliti. Teori berupa buku, jurnal nasional yang berkaitan dengan penelitian. Landasan teori berupa kepuasan pelanggan, dengan menggunakan metode *servqual*, dan kualitas pelayanan jasa

e. Pengumpulan data

Mengumpulkan data merupakan proses penelitian dalam memperoleh data dan informasi berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, adapun data yang dikumpulkan dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan Pimpinan Perusahaan di CV Annur untuk mengetahui data-data penggunaan pelayanan persewaan mobil

2. Observasi

Observasi pengamatan terhadap sebuah objek untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini penulis melakukan riset langsung kondisi pelayanan sewa mobil secara langsung pada CV Annur

3. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan kepada responden tentang layanan sewa mobil dengan secara langsung ke pelanggan. Pertanyaan kuesioner ini mencerminkan pengukuran indikator dari variabel X (persepsi kinerja atau kenyataan) dan variabel Y (kepentingan atau harapan)

Tabel 1. Variabel Pertanyaan

| Dimensi | No | Pertanyaan |
|--------------------------------|----|--|
| Tangible | 1 | Tampilan website dan layanan pada CV Annur terlihat baik dan menarik |
| | 2 | Saya merasa website yang ada pada CV Annur user friendly atau mudah digunakan |
| | 3 | Website mudah dalam menggunakan menu yang disediakan oleh website CV Annur |
| | 4 | Informasi lain yang tertera pada website CV Annur belum banyak masih sedikit |
| | 5 | Website yang di gunakan Oleh CV Annur sangat Sederhana untuk di lihat |
| Reliability | 1 | Untuk mengakses website CV Annur bisa di mana saja dan kapan saja untuk di lihat |
| | 2 | website CV Annur dapat diandalkan dalam memberikan informasi mobil yang akan disewa |
| | 3 | Informasi pada website CV Annur membantu saya secara tepat sasaran untuk menyewa mobil |
| | 4 | Saya merasa mudah untuk berkomunikasi dengan Staff pada website CV Annur |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | 1 | Admin website CV Annur cepat tanggap menjawab pertanyaan saya seputar Mobil yang disewakan dan juga Harganya |
| | 2 | Saya merasa Staff website CV Annur responsif dalam memberikan sopir yang baik dalam persewaan mobil |
| | 3 | Saya merasa Staf dan sopir website CV Annur sangat bertanggung jawab |
| Assurance | 1 | website CV Annur tidak akan menyalahgunakan data identitas pelanggan |
| | 2 | Pelanggan merasa aman memberikan data identitasnya pada website CV Annur |
| | 3 | Website CV Annur membuat saya yakin untuk memilih sewa mobil dan juga sopirnya |
| | 4 | Website CV Annur memberikan jaminan untuk harga dan mobil yang akan disewa tidak terlalu mahal |
| Empathy | 1 | Admin dan Sopir pada website CV Annur profesional dalam menjawab setiap menanganin permasalahan |
| | 2 | Saya merasa nyaman dan puas untuk menyewa mobil pada website CV Annur |
| | 3 | Admin pada website KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya |
| | 4 | Pimpinan dalam pengelola CV Annur sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada website CV Annur |

f. Menerapkan Metode *Servqual*

Pada tahap ini proses mengukur tingkat kepuasan pasien dalam penggunaan website dengan metode *servqual* berdasarkan 5 dimensi yaitu *reability* (kehandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *empathy* (empati). Kemudian akan dilakukan survei menggunakan pertanyaan kuesioner digital. Berdasarkan jawaban tersebut data akan diolah dengan metode *servqual* dan diperoleh hasil berupa gap yakni merupakan selisih dari skor harapan dan skor kenyataan yang di rasakan terhadap website sewa mobil di CV Annur

g. Hasil Dan Pembahasan

Tahap ini ialah pengujian serta pembahasan untuk menunjukan setiap proses dan memberikan hasil yang diinginkan menganalisa data dengan proses menggunakan uji validitas dan reliabilitas dan menerapkan metode *servqual* dan diagram IPA (*Importance Performance Analysis*).

h. Kesimpulan dan saran

Dapat diambil kesimpulan dan saran dari penelitin ini yakni terdapat hasil pengukuran dari 5 dimensi yang masing-masing atribut bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap website sewa mobil yang dianggap penting bagi perusahaan, memperbaiki atribut dimkensi yang dianggap penting bagi para pelanggan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini menggunakan kumpulan objek atau subjek seluruh Pelanggan Perusahaan CV Annur Bekasi[20].

Tabel 2.Tabel Pelanggan CV Annur

| No | Uraian | Jumlah Pengguna |
|----|---------------------------|-----------------|
| 1 | Pelanggan CV Annur Bekasi | 4.500 |

3.2 Sampel

Sampel dalam jumlah pengguna *website* sewa mobil di perusahaan CV Annur Bekasi pada bulan Agustus tahun 2022 berjumlah 4500 pengguna, dari jumlah populasi pengguna layanan. Pengambilan metode *slovin* dengan tingkat kesalahan 10% dengan jumlah populasi sebanyak 4500 pengguna.

Formula untuk menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara jelas. Rumus *slovin* ini biasanya digunakan dalam penelitian *survey* dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi[21].

$$x = \frac{N}{1+Ne^2} \tag{1}$$

Penerapan Rumus *Slovin*:

$$n = \frac{4500}{1 + 4500(10\%)^2} = \frac{4500}{1 + 4500(0,01)} = 97,998$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 4.500 pengguna hasil yang didapatkan adalah 97,998 dibulatkan menjadi 98 pengguna aplikasi *website* sewa mobil yang akan di jadikan responden dari jumlah keseluruhan populasi yang ada pada data Perusahaan CV Annur di Bekasi.

3.3 Metode Servqual

Skor Servqual untuk setiap pasang pertanyaan, bagi masing-masing pasien dapat dihitung dengan rumus[26]:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \tag{2}$$

3.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas intrumen dilakukan untuk menjamin bahwa terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada suatu objek yang diteliti[22]:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \tag{3}$$

Ketentuan Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika koefisien sebuah item rhitung \geq r tabel dengan tingkat signfikansi 5% dan derajat kebebasan (dk=n), maka item pertanyaan dikatakan reliabel
- Jika koefisien sebuah item rhitung \leq r tabel dengan tingkat signfikansi 5% dan derajat kebebasan (dk=n), maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel

3.5 Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Metode ini digunakan dalam mengidentifikasi atribut apa saja terhadap layanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan. rumus yang digunakan[24]:

$$Tki = X/Y \times 100\% \tag{4}$$

3.6 Metode Analisis Data

Kuesioner disebarkan kepada 98 responden yang merupakan pelanggan CV Annur Kuesioner yang disebarkan kepada responden pelanggan CV Annur kemudian dilakukan pengolahan jawaban dari harapan dan kenyataan jasa yang di terima.

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Kenyataan CV Annur

| Dimensi | No | Pertanyaan | Jumlah Jawaban | | | | | Total |
|---------|----|------------|--------------------|-------------|-------------|-------------------|--------------------------|-------|
| | | | Sangat Setuju 5 | Setuju 4 | Netral 3 | Tidak Setuju 2 | Sangat Tidak Setuju 1 | |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|---|---|----|----|----|---|----|
| Tangible | 1 | Tampilan <i>website</i> dan layanan pada CV Annur terlihat baik dan menarik | 1 | 21 | 40 | 33 | 3 | 98 |
| | 2 | Saya merasa <i>website</i> yang ada pada CV Annur <i>user frendly</i> atau mudah digunakan | 0 | 26 | 49 | 22 | 1 | 98 |
| | 3 | <i>Website</i> mudah dalam menggunakan menu yang disediakan oleh <i>website</i> CV Annur | 0 | 23 | 51 | 23 | 1 | 98 |
| | 4 | Informasi lain yang tertera pada <i>website</i> CV Annur belum banyak masih sedikit | 0 | 22 | 51 | 25 | 0 | 98 |
| | 5 | <i>Website</i> yang di gunakan Oleh CV Annur sangat Sederhana untuk di lihat | 0 | 16 | 54 | 27 | 1 | 98 |
| Reliability | 1 | Untuk mengakses <i>website</i> CV Annur bisa di mana saja dan kapan saja untuk di lihat | 1 | 19 | 56 | 21 | 1 | 98 |
| | 2 | <i>website</i> CV Annur dapat diandalkan dalam memberikan informasi mobil yang akan disewa | 2 | 18 | 43 | 33 | 2 | 98 |
| | 3 | Informasi pada <i>website</i> CV Annur membantu saya secara tepat sasaran untuk menyewa mobil | 0 | 21 | 52 | 25 | 0 | 98 |
| | 4 | Saya merasa mudah untuk berkomunikasi dengan Staff pada <i>website</i> CV Annur | 1 | 18 | 53 | 26 | 0 | 98 |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | 1 | Admin <i>website</i> CV Annur cepat tanggap menjawab pertanyaan saya seputar Mobil yang disewan dan juga Harganya | 1 | 17 | 47 | 32 | 1 | 98 |
| | 2 | Saya merasa Staff <i>website</i> CV Annur responsif dalam memberikan sopir yang baik dalam persewaan mobil | 1 | 18 | 53 | 26 | 0 | 98 |
| | 3 | Saya merasa Staf dan sopir <i>website</i> CV Annur sangat bertanggung jawab | 0 | 16 | 53 | 29 | 0 | 98 |
| Assurance | 1 | <i>website</i> CV Annur tidak akan menyalahgunakan data identitas pelanggan | 0 | 17 | 47 | 33 | 1 | 98 |
| | 2 | Pelanggan merasa aman memberikan data identitasnya pada <i>website</i> CV Annur | 1 | 18 | 49 | 30 | 0 | 98 |
| | 3 | <i>Website</i> CV Annur membuat saya yakin untuk memilih sewa mobil dan juga sopirnya | 2 | 19 | 48 | 29 | 0 | 98 |
| | 4 | <i>Website</i> CV Annur memberikan jaminan untuk harga dan mobil yang akan disewa tidak terlalu mahal | 1 | 16 | 51 | 30 | 0 | 98 |
| Emphaty | 1 | Admin dan Sopir pada <i>website</i> CV Annur profesional dalam menjawab setiap menanggin permasalahan | 0 | 12 | 57 | 27 | 2 | 98 |
| | 2 | Saya merasa nyaman dan puas untuk menyewa mobil pada <i>website</i> CV Annur | 1 | 21 | 47 | 28 | 1 | 98 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|----|----|----|---|----|
| 3 | Admin pada <i>website</i> KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya | 1 | 18 | 56 | 23 | 0 | 98 |
| 4 | Pimpinan dalam pengelola CV Annur sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada <i>website CV Annur</i> | 0 | 18 | 52 | 28 | 0 | 98 |

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Harapan CV Annur

| Dimensi | No | Pertanyaan | Jumlah Jawaban | | | | | Total |
|-----------------------|----|--|--------------------|-------------|-------------|-------------------|--------------------------|-------|
| | | | Sangat Setuju 5 | Setuju 4 | Netral 3 | Tidak Setuju 2 | Sangat Tidak Setuju 1 | |
| <i>Tangible</i> | 1 | Tampilan website dan layanan pada CV Annur terlihat baik dan menarik | 76 | 20 | 2 | 0 | 0 | 98 |
| | 2 | Saya merasa website yang ada pada CV Annur user friendly atau mudah digunakan | 77 | 19 | 2 | 0 | 0 | 98 |
| | 3 | Website mudah dalam menggunakan menu yang disediakan oleh website CV Annur | 69 | 24 | 4 | 1 | 0 | 98 |
| | 4 | Informasi lain yang tertera pada website CV Annur belum banyak masih sedikit | 65 | 24 | 8 | 1 | 0 | 98 |
| | 5 | Website yang di gunakan Oleh CV Annur sangat Sederhana untuk di lihat | 80 | 14 | 4 | 0 | 0 | 98 |
| <i>Reliability</i> | 1 | Untuk mengakses website CV Annur bisa di mana saja dan kapan saja untuk di lihat | 81 | 13 | 4 | 0 | 0 | 98 |
| | 2 | website CV Annur dapat diandalkan dalam memberikan informasi mobil yang akan disewa | 64 | 26 | 8 | 0 | 0 | 98 |
| | 3 | Informasi pada website CV Annur membantu saya secara tepat sasaran untuk menyewa mobil | 69 | 24 | 5 | 0 | 0 | 98 |
| | 4 | Saya merasa mudah untuk berkomunikasi dengan Staff pada website CV Annur | 74 | 19 | 5 | 0 | 0 | 98 |
| <i>Responsiveness</i> | 1 | Admin website CV Annur cepat tanggap menjawab pertanyaan saya seputar Mobil yang disewan dan juga Harganya | 74 | 20 | 3 | 1 | 0 | 98 |
| | 2 | Saya merasa Staff website CV Annur responsif dalam memberikan sopir yang baik dalam persewaan mobil | 75 | 19 | 4 | 0 | 0 | 98 |
| | 3 | Saya merasa Staf dan sopir website CV Annur sangat bertanggung jawab | 69 | 24 | 4 | 1 | 0 | 98 |
| <i>Assurance</i> | 1 | website CV Annur tidak akan menyalahgunakan data identitas pelanggan | 65 | 24 | 8 | 1 | 0 | 98 |

| | | | | | | | | |
|---------|---|--|----|----|---|---|---|----|
| Emphaty | 2 | Pelanggan merasa aman memberikan data identitasnya pada website CV Annur | 80 | 14 | 4 | 0 | 0 | 98 |
| | 3 | Website CV Annur membuat saya yakin untuk memilih sewa mobil dan juga sopirnya | 81 | 13 | 4 | 0 | 0 | 98 |
| | 4 | Website CV Annur memberikan jaminan untuk harga dan mobil yang akan disewa tidak terlalu mahal | 64 | 26 | 8 | 0 | 0 | 98 |
| | 1 | Admin dan Sopir pada website CV Annur profesional dalam menjawab setiap menanggapi permasalahan | 69 | 24 | 5 | 0 | 0 | 98 |
| | 2 | Saya merasa nyaman dan puas untuk menyewa mobil pada website CV Annur | 74 | 19 | 5 | 0 | 0 | 98 |
| | 3 | Admin pada website KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya | 74 | 20 | 3 | 1 | 0 | 98 |
| | 4 | Pimpinan dalam pengelola CV Annur sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada website CV Annur | 75 | 19 | 4 | 0 | 0 | 98 |

3.7 Uji Validitas Data

Hasil dari perhitungan nilai korelasi didapatkan antar skor dari pernyataan terhadap skor total. Jumlah nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel yakni $df = (N-2)$ pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data adalah 98 responden, maka di dapat r tabel $df = (N-2)$ yaitu 96 sebesar 0,202. Jika r hitung > r tabel maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid sedangkan, jika r hitung < r tabel maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid, berikut ini hasil perhitungan uji validitas perdimensi data menggunakan minitab *statistical software*.

Tabel 5. Uji Validitas Kuesioner Harapan

| Dimensi | No | Pertanyaan | r hitung | r tabel | status |
|----------------|----|---|----------|---------|--------|
| Tangible | 1 | Tampilan <i>website</i> dan layanan pada CV Annur terlihat baik dan menarik | 0,753 | 0,202 | Valid |
| | 2 | Saya merasa <i>website</i> yang ada pada CV Annur <i>user friendly</i> atau mudah digunakan | 0,789 | 0,202 | Valid |
| | 3 | <i>Website</i> mudah dalam menggunakan menu yang disediakan oleh <i>website</i> CV Annur | 0,777 | 0,202 | Valid |
| | 4 | Informasi lain yang tertera pada <i>website</i> CV Annur belum banyak masih sedikit | 0,736 | 0,202 | Valid |
| | 5 | <i>Website</i> yang di gunakan Oleh CV Annur sangat Sederhana untuk di lihat | 0,817 | 0,202 | Valid |
| Reliability | 1 | Untuk mengakses <i>website</i> CV Annur bisa di mana saja dan kapan saja untuk di lihat | 0,710 | 0,202 | Valid |
| | 2 | <i>website</i> CV Annur dapat diandalkan dalam memberikan informasi mobil yang akan disewa | 0,710 | 0,202 | Valid |
| | 3 | Informasi pada <i>website</i> CV Annur membantu saya secara tepat sasaran untuk menyewa mobil | 0,739 | 0,202 | Valid |
| | 4 | Saya merasa mudah untuk berkomunikasi dengan Staff pada <i>website</i> CV Annur | 0,811 | 0,202 | Valid |
| Responsiveness | 1 | Admin <i>website</i> CV Annur cepat tanggap menjawab pertanyaan saya seputar Mobil yang disewakan dan juga Harganya | 0,858 | 0,202 | Valid |
| | 2 | Saya merasa Staff <i>website</i> CV Annur responsif dalam memberikan sopir yang baik dalam persewaan mobil | 0,861 | 0,202 | Valid |

| | | | | | |
|-----------|---|---|-------|-------|-------|
| Assurance | 3 | Saya merasa Staf dan sopir <i>website</i> CV Annur sangat bertanggung jawab | 0,816 | 0,202 | Valid |
| | 1 | <i>website</i> CV Annur tidak akan menyalahgunakan data identitas pelanggan | 0,777 | 0,202 | Valid |
| | 2 | Pelanggan merasa aman memberikan data identitasnya pada <i>website CV Annur</i> | 0,817 | 0,202 | Valid |
| Emphaty | 3 | <i>Website</i> CV Annur membuat saya yakin untuk memilih sewa mobil dan juga sopirnya | 0,710 | 0,202 | Valid |
| | 4 | <i>Website</i> CV Annur memberikan jaminan untuk harga dan mobil yang akan disewa tidak terlalu mahal | 0,739 | 0,202 | Valid |
| | 1 | Admin dan Sopir pada <i>website</i> CV Annur profesional dalam menjawab setiap menanggin permasalahan | 0,811 | 0,202 | Valid |
| | 2 | Saya merasa nyaman dan puas untuk menyewa mobil pada <i>website CV Annur</i> | 0,858 | 0,202 | Valid |
| | 3 | Admin pada <i>website</i> KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya | 0,861 | 0,202 | Valid |
| | 4 | Pimpinan dalam pengelola CV Annur sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada <i>website CV Annur</i> | 0,816 | 0,202 | Valid |

Tabel 6. Uji Validitas Kuesioner Kenyataan

| Dimensi | No | Pertanyaan | r hitung | r tabel | status |
|----------------|----|---|----------|---------|--------|
| Tangible | 1 | Tampilan <i>website</i> dan layanan pada CV Annur terlihat baik dan menarik | 0,689 | 0,202 | Valid |
| | 2 | Saya merasa <i>website</i> yang ada pada CV Annur <i>user frendly</i> atau mudah digunakan | 0,662 | 0,202 | Valid |
| | 3 | <i>Website</i> mudah dalam menggunakan menu yang disediakan oleh <i>website</i> CV Annur | 0,584 | 0,202 | Valid |
| | 4 | Informasi lain yang tertera pada <i>website CV Annur</i> belum banyak masih sedikit | 0,620 | 0,202 | Valid |
| | 5 | Website yang di gunakan Oleh CV Annur sangat Sederhana untuk di lihat | 0,577 | 0,202 | Valid |
| Reliability | 1 | Untuk mengakses <i>website</i> CV Annur bisa di mana saja dan kapan saja untuk di lihat | 0,640 | 0,202 | Valid |
| | 2 | <i>website CV Annur</i> dapat diandalkan dalam memberikan informasi mobil yang akan disewa | 0,719 | 0,202 | Valid |
| | 3 | Informasi pada <i>website</i> CV Annur membantu saya secara tepat sasaran untuk menyewa mobil | 0,648 | 0,202 | Valid |
| | 4 | Saya merasa mudah untuk berkomunikasi dengan Staff pada <i>website</i> CV Annur | 0,727 | 0,202 | Valid |
| Responsiveness | 1 | Admin <i>website CV Annur</i> cepat tanggap menjawab pertanyaan saya seputar Mobil yang disewan dan juga Harganya | 0,669 | 0,202 | Valid |
| | 2 | Saya merasa Staff <i>website CV Annur</i> responsif dalam memberikan sopir yang baik dalam persewaan mobil | 0,668 | 0,202 | Valid |
| | 3 | Saya merasa Staf dan sopir <i>website</i> CV Annur sangat bertanggung jawab | 0,748 | 0,202 | Valid |
| Assurance | 1 | <i>website</i> CV Annur tidak akan menyalahgunakan data identitas pelanggan | 0,694 | 0,202 | Valid |
| | 2 | Pelanggan merasa aman memberikan data identitasnya pada <i>website CV Annur</i> | 0,722 | 0,202 | Valid |
| | 3 | <i>Website</i> CV Annur membuat saya yakin untuk memilih sewa mobil dan juga sopirnya | 0,706 | 0,202 | Valid |
| | 4 | Website CV Annur memberikan jaminan untuk harga dan mobil yang akan disewa tidak terlalu mahal | 0,659 | 0,202 | Valid |
| Emphaty | 1 | Admin dan Sopir pada <i>website</i> CV Annur profesional dalam menjawab setiap menanggin permasalahan | 0,622 | 0,202 | Valid |
| | 2 | Saya merasa nyaman dan puas untuk menyewa mobil pada <i>website CV Annur</i> | 0,744 | 0,202 | Valid |
| | 3 | Admin pada <i>website</i> KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya | 0,635 | 0,202 | Valid |
| | 4 | Pimpinan dalam pengelola CV Annur sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada <i>website CV Annur</i> | 0,673 | 0,202 | Valid |

3.8 Uji Reliabilitas Data

Uji Reliabilitas digunakan dalam mengukur tingkat konsisten tanggapan responden terhadap setiap item yang dinyatakan berdasarkan pemahaman responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*.

Tabel 7. Kesimpulan Uji Reabilitas

| Kuesioner | Cronbach's Alpha | Standar Nilai Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-----------|------------------|--------------------------------|------------|
|-----------|------------------|--------------------------------|------------|

| | | | |
|-----------|--------|-----|----------|
| Harapan | 0,9385 | 0,7 | Reliabel |
| Kenyataan | 0,9092 | 0,7 | Reliabel |

Menurut hasil perhitungan uji validitas pada kuesioner berdasarkan harapan nilai *Cronbach's alpha* 0,9385 dan berdasarkan kenyataan/presepsi nilai *Cronbach's alpha* 0,9092 , maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti terhadap responden dinyatakan reliabel. Dinyatakan reliabel karena sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan bahwa apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari nilai (0,7) maka instrument reliabel atau dapat diandalkan.

Perhitungan nilai *servqual* didapatkan dari nilai gap setiap pertanyaan nilai selisih kenyataan serta nilai harapan pelanggan. Perhitungan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Annur. Berikut adalah hasil terhadap perhitungan nilai gap pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Nilai Servqual

| Dimensi | Pertanyaan | Skor Kenyataan | Skor Harapan | Gap (Servqual Score) | Hasil gap lima dimensi | | |
|-----------------------|---|-------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|---------|-------|
| | | | | | Kenyataan | Harapan | Gap |
| <i>Tangible</i> | Tampilan <i>website</i> dan layanan pada CV Annur terlihat baik dan menarik | 2,837 | 4,76 | -1,92 | 2,935 | 4,700 | -1,77 |
| | Saya merasa <i>website</i> yang ada pada CV Annur <i>user frendly</i> atau mudah digunakan | 3,020 | 4,77 | -1,74 | | | |
| | <i>Website</i> mudah dalam menggunakan menu yang disediakan oleh <i>website</i> CV Annur | 2,980 | 4,64 | -1,66 | | | |
| | Informasi lain yang tertera pada <i>website</i> CV Annur belum banyak masih sedikit | 2,969 | 4,56 | -1,59 | | | |
| | <i>Website</i> yang di gunakan Oleh CV Annur sangat Sederhana untuk di lihat | 2,867 | 4,78 | -1,91 | | | |
| <i>Reliability</i> | Untuk mengakses <i>website</i> CV Annur bisa di mana saja dan kapan saja untuk di lihat | 2,980 | 4,79 | -1,81 | 2,94 | 4,68 | -1,74 |
| | <i>website</i> CV Annur dapat diandalkan dalam memberikan informasi mobil yang akan disewa | 2,847 | 4,57 | -1,72 | | | |
| | Informasi pada <i>website</i> CV Annur membantu saya secara tepat sasaran untuk menyewa mobil | 2,959 | 4,65 | -1,69 | | | |
| | Saya merasa mudah untuk berkomunikasi dengan Staff pada <i>website</i> CV Annur | 2,980 | 4,70 | -1,72 | | | |
| <i>Responsiviness</i> | Admin <i>website</i> CV Annur cepat tanggap menjawab pertanyaan saya seputar Mobil yang disewan dan juga Harganya | 2,847 | 4,70 | -1,86 | 2,88 | 4,69 | -1,81 |
| | Saya merasa Staff <i>website</i> CV Annur responsif dalam memberikan sopir yang baik dalam persewaan mobil | 2,939 | 4,72 | -1,79 | | | |
| | Saya merasa Staf dan sopir <i>website</i> CV Annur sangat bertanggung jawab | 2,867 | 4,64 | -1,78 | | | |
| <i>Assurance</i> | <i>website</i> CV Annur tidak akan menyalahgunakan data identitas pelanggan | 2,806 | 4,56 | -1,76 | 2,88 | 4,67 | -1,79 |
| | Pelanggan merasa aman memberikan data identitasnya pada <i>website</i> CV Annur | 2,898 | 4,78 | -1,88 | | | |

| | | | | | | | |
|---------|--|-------|------|-------|------|------|-------|
| | Website CV Annur membuat saya yakin untuk memilih sewa mobil dan juga sopirnya | 2,939 | 4,79 | -1,85 | | | |
| | Website CV Annur memberikan jaminan untuk harga dan mobil yang akan disewa tidak terlalu mahal | 2,878 | 4,57 | -1,69 | | | |
| Emphaty | Admin dan Sopir pada website CV Annur profesional dalam menjawab setiap menanggapi permasalahan | 2,806 | 4,70 | -1,90 | 2,89 | 4,71 | -1,82 |
| | Saya merasa nyaman dan puas untuk menyewa mobil pada website CV Annur | 2,878 | 4,70 | -1,83 | | | |
| | Admin pada website KursusPintar berinisiatif dengan baik dalam memberikan informasi seputar bimbingan kepada saya | 2,969 | 4,70 | -1,73 | | | |
| | Pimpinan dalam pengelola CV Annur sangat bertanggung jawab dan berinisiatif perihal kebijakan yang ada pada website CV Annur | 2,898 | 4,72 | -1,83 | | | |
| | Rata-rata | 2,91 | 4,69 | -1,78 | | | -1,79 |
| | Gap Minimum | | | -1,92 | | | |
| | Gap Maksimum | | | -1,59 | | | |

3.9 Perhitungan Gap Lima Dimensi Servqual

Dilakukan perhitungan dari hasil gap antara dimensi servqual sehingga didapatkan peringkat gap sebagai berikut:

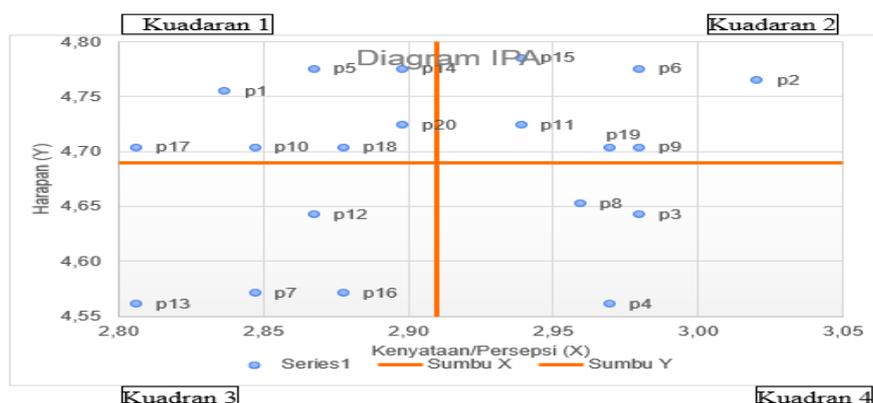
Tabel 9. Hasil Gap Lima Dimensi

| Dimensi | Kenyataan (X) | Harapan (Y) | Gap | Peringkat |
|----------------|---------------|-------------|-------|-----------|
| Tangible | 2,93 | 4,70 | -1,77 | 2 |
| Reliability | 2,94 | 4,68 | -1,74 | 1 |
| Responsiviness | 2,88 | 4,69 | -1,81 | 4 |
| Assurance | 2,88 | 4,67 | -1,79 | 3 |
| Emphaty | 2,89 | 4,71 | -1,82 | 5 |
| Rata-rata | | | | -1,78 |

Tabel diatas adalah hasil dari pengolahan data terhadap tiap dimensi dan dapat dilihat jika seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif. Dengan *reliability* sebagai peringkat pertama dengan hasil nilai Gap -1,74 peringkat kedua dimensi *Tangible* dengan nilai Gap -1,77, kemudian peringkat ketiga *Assurance* dengan nilai Gap -1,79, peringkat ke empat dimensi *Responsiviness* dengan nilai Gap -1,81 dan kemudian dimensi *Emphaty* dengan Gap -1,82. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi *Emphaty*.

3.10 Diagram IPA (Importance Performance Analysis)

Dapat dilihat hasil perhitungan nilai harapan (Y) rata-rata 4,595 dan kenyataan (X) 0,980, kemudian digambarkan rata-rata (y dan x) dimana potongan sumbu (X) dan (Y) dibagi atributnya sesuai dengan hasil perhitungan dalam bentuk diagram IPA.



Gambar 3. Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa Gap terbagi menjadi 4 bagian yaitu kepuasan pelanggan CV Annur dilihat dari 5 dimensi *servqual* memiliki nilai kepuasan (kenyataan) sebesar 2,91 dan nilai harapan 4,69 sehingga masih terdapat gap sebesar -1,78. Gap ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas jasa yang diberikan oleh CV Annur Keterangan Kuadran 1, kuadran 2, kuadran 3 dan kuadran 4 di jabarkan sebagai berikut:

- a. Kuadran 1 (Prioritas Utama) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pelanggan CV Annur, pertanyaan yang berada dalam kuadran ini penanganannya harus di prioritaskan oleh CV Annur Bekasi, dikarenakan faktor inilah yang dirasa berpengaruh penting oleh pelanggan. Namun website pelayanan jasa yang diberikan dirasa masih belum dapat memuaskan. Adanya atribut yang termasuk ialah atribut P1,p5,P14, P10,P18, P17, P20.
- b. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi) merupakan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan oleh CV Annur karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran 2 ini adalah pertanyaan nomor: P2, P6, P9, P11, P15, P19 yaitu.. supir akan memberikan pelayanan yang baik, semuanya bersikap sopan dalam melayani pelanggan.
- c. Kuadran 3 (Prioritas Rendah) ialah atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pasien juga pelaksanaan dinilai biasa saja. Adapun atribut yang termasuk dalam ini adalah pertanyaan nomor: P7, P12, P13, P16,
- d. Kuadran 4 (Berlebihan) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam pelaksanaannya. Terutama disebabkan karena pelanggan menganggap atribut yang tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh CV Annur, sehingga memuaskan yaitu P3.P4, P8., Cv Annur tidak diragukan dengan kondisi toilet yang bersih, semua karyawan dan supir berpakaian seragam,supir memiliki pengetahuan yang bisa diandalkan. Pada penelitian ini kuadran 4 tidak ada permasalahan.

4. KESIMPULAN

Cv Annur menyediakan jasa untuk sewa mobil melalui *website* , perusahaan ingin mengukur menganalisa tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi website untuk sewa mobil , dan kualitas penggunaan *website* pada pelayanan yang masih belum baik, menganalisa untuk meningkatkan tingkat website untuk pelayanan dalam penyewaan belum terlihat baik , banyak komplain masalah website yang ada tidak sesuai dengan pesana mobil dan sopir yang masih kurang tersedia , metodologi yang di gunakan deskriptif kualitatif , dan metode *servqual* berdasarkan 5 dimensi yaitu *reability* (kehandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (*bukti langsung*), *empathy* (empati), dengan sampel 98 orang, pengolahan data dengan menggunakan skala liker, pengujian dengan uji validitas dan uji reliabilitas dengan nilai harapan nilai *cronbah's alpha* 0,9385, nilai standar *cronbah's alpha* 0,7 keterangan reliabel, untuk kenyataan nilai *cronbah's alpha* 0,9092, nilai standar *cronbah's alpha* 0,7 keterangan reliabel, dari perhitungan Gap dimensi hasil dari pengolahan data pada setiap dimensi serta dapat dilihat jika seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif. *Reliability* merupakan peringkat pertama dengan hasil nilai Gap -1,74 peringkat kedua dimensi *Tangible* dengan nilai Gap -1,77 , kemudian peringkat ketiga *Assurance* dengan nilai Gap -1,79, peringkat ke empat dimensi *Responsivness* dengan nilai Gap -1,81 dan kemudian dimensi *Emphaty* dengan Gap -1,82. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi *Emphaty* . CV Annur untuk mengetahui atribut staf dan sopir yang ada di website namanya masih tdk sama pada saat kenyataannya dan juga masih menunggu lama, sedangkan pimpinan untuk memberikan respon kepada pelanggan atas permasalahan tersebut masih kurang cekatan

REFERENCES

- [1] Arman Syah, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. 2021.
- [2] Nashar, *Kualitas Pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat*. 2020.
- [3] Z. Abdussamad, *Metode Penelitian*, 1st ed., vol. 4, no. 1. CV. syakir Media Pres, 2021.
- [4] M. s. Dr. Drs.Ismail Nurdin, *Kualitas Pelyanan Publik*. Surabaya, 2019.
- [5] P. Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. Pekalongan, 2019.
- [6] Almasdi Syahza, *METODOLOGI PENELITIAN*. 2021.
- [7] D. B. dan A. Bandur, *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN*. MITRA WACANA MEDIA, 2018.
- [8] D. D. Saputra, I. Pratiwi, and H. Mz, "Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL , IPA Dan Regresi Linear Berganda Di PT . Thamrin Brothers Sako Kenten," *Ina. J. Ind. Qual. Eng.*, vol. 10, no. 1, pp. 83–92, 2022.
- [9] J. R. Hastian and W. Sulistiyowati, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Metode Servqual QFD Dan IPA Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Cat," *Semin. Nas. Inov. Teknol.*, pp. 21–34, 2022.
- [10] S. K. Bimo Andono a, "ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA MODA TRANSPORTASI DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA DI ERA NEW NORMAL PANDEMI COVID-19," vol. 1, no. 3, 2022.
- [11] D. Kuncoro, R. Abimanyu, R. Kurniawan, and K. Umam, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Lahan Parkir Menggunakan Metode Service Quality," *IMTechno J. Ind. Manag. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 121–127, 2022.
- [12] K. Pelanggan and T. Di, "Pengaruh harga dan e-service quality terhadap kepuasan pelanggan traveloka di yogyakarta the effect of price and e-service quality on traveloka customer satisfaction in yogyakarta," vol. 8, no. 5, pp. 6066–6078, 2021.
- [13] S. Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur," *J. PPS UNISTI*, vol. 1, no. 2, pp. 13–22, 2019, doi: 10.48093/jiask.v1i2.8.

- [14] S. M. P. Candrianto, *KEPUASAAN PELANGGAN Candrianto, ST M.Pd.* malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2021.
- [15] M. . Taufik, S.T., *Pengertian kualitas.* Tangerang selatan: Pascal Books, 2021.
- [16] P. P. Sentosa, N. M. E. O. Astuti, and I. M. E. Cahaya, "Analisis kepuasan mahasiswa menggunakan metode servqual," *Media Edukasi*, vol. 3, no. 2, pp. 85–96, 2019.
- [17] F. Ekonomi, D. Bisnis, U. G. Putih, B. Bebangka, K. Pegasing, and A. Tengah, "Gajah Putih Journal of Economics Review (GPJER) Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon," vol. 4, no. 1, pp. 20–32, 2022.
- [18] Christiany Shyntia Tombokan, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN TAXI ONLINE (GRAB CAR) DI KOTA BITUNG," vol. 01, no. 04, pp. 16–28, 2021.
- [19] M. S. Masayu Rosyidah, S.T., M.T. ; Rafiq Fijra, S.T., *Pengertian sampel.* vol. 3, no. 2. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021.
- [20] M. P. . Iwan Hermawan, S.Ag., *pengertian populasi.* Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.
- [21] Vivi Herlina, *pengertian uji validitas.* vol. 05. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.
- [22] A. M. Irfan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," *Al-Infraq J. Ekon. Islam*, vol. 9, no. 2, p. 82, 2019, doi: 10.32507/ajei.v9i2.451.
- [23] R. Kesumawati, "Analisis Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Service Quality dan Customer Satisfaction Index," *Technol. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 88–95, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i1.1557.
- [24] A. B. Sulistyio, I. Rafauzi, and H. Wijaya, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Media Tek. dan Sist. Ind.*, vol. 6, no. 2, pp. 95–106, 2022, doi: 10.35194/jmtsi.v6i2.1938.
- [25] Isra Hayati, "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan)," vol. 1, pp. 5–10, 2019.
- [26] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *J. Digit*, vol. 9, no. 2, p. 167, 2020, doi: 10.51920/jd.v9i2.117.
- [27] M. H. Romadhon, Y. Yudhistira, and M. Mukrodin, "Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Android Dan Website Menggunakan Framework Codeigniter 3 Studi Kasus : CV Kopja Mandiri," *J. Sist. Inf. dan Teknol. Perad.*, vol. 2, no. 1, pp. 30–36, 2021.
- [28] H. Herman, "Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing Melalui Kualitas Pelayanan Pada Pt Putra Usaha Mandiri Kota Batam," *J. Akunt. Bareleng*, vol. 3, no. 1, pp. 57–63, 2018.
- [29] F. Sanyuan, "Analisis perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (Servqual) di PT. Bestindo Cakra Utama," *JENIUS J. Terap. Tek. Ind.*, vol. 3, no. 2, pp. 80–89, 2022, doi: 10.37373/jenius.v3i2.309.
- [30] A. D. U. Oktri Lestari, Lila Wahyuni, Riri Amanda Fitriani, Elza Rachman Panca Priyanda, "IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSELING APOTEKER MODEL SERQUAL TERHADAP PASIEN KLINIK MUIZZAH DI KECAMATAN RENGAT BARAT, RIAU," *Pesqui. Vet. Bras.*, vol. 26, no. 2, pp. 173–180, 2021.
- [31] R. Apriani and G. W. Nurcahyo, "Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 3, pp. 150–155, 2021, doi: 10.37034/jsisfotek.v3i3.59.