

The Implementation Of Customer Satisfaction Assessment On Wira Computer Store Services Using The Service Quality (Servqual) Method

Tota Novriawan ¹⁾; Liza Yulianti ²⁾; Veny Novita Sari ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu , Indonesia

Email: ¹⁾ totanovriawan16111999@gmail.com

How to Cite :

Novriawan, T., Yulianti, L., Sari, V., (2026). The Implementation Of Customer Satisfaction Assessment On Wira Computer Store Services Using The Service Quality (Servqual) Method. Jurnal Media Computer Science, 5(4).

ARTICLE HISTORY

Received [16 Juli 2026]

Revised [23 Oktober 2026]

Accepted [26 Oktober 2026]

KEYWORDS

Customer Satisfaction, Service Quality (SERVQUAL), Service Quality.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu usaha dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Toko Wira Computer sebagai penyedia produk dan layanan komputer perlu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Permasalahan yang dihadapi adalah belum adanya sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara objektif sehingga evaluasi pelayanan masih dilakukan secara manual dan kurang efektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengimplementasikan metode Service Quality (SERVQUAL) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Toko Wira Computer. Metode SERVQUAL digunakan dengan membandingkan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan, kemudian diolah menggunakan sistem berbasis web yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, framework Laravel, dan basis data MySQL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mampu menghitung nilai kesenjangan (gap) pada setiap dimensi SERVQUAL sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan serta aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dengan adanya sistem ini, pihak Toko Wira Computer dapat melakukan evaluasi pelayanan secara lebih cepat, akurat, dan terstruktur sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the key factors that determines a company's success in maintaining customer loyalty. Wira Computer Store, as a provider of computer products and services, needs to assess customer satisfaction with the quality of its services in order to continuously improve service performance. The primary issue faced by the company is the absence of a system capable of objectively measuring customer satisfaction, resulting in service evaluations being conducted manually and inefficiently. Therefore, this study aimed to implement the Service Quality (SERVQUAL) method to measure customer satisfaction with the services provided by Wira Computer Store. The SERVQUAL method was applied by comparing customers' perceptions of the services received with their expectations across the five dimensions of service quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were collected through questionnaires distributed to customers and processed using a web-based information system developed with the PHP programming language, the Laravel framework, and the MySQL database management system. The results demonstrated that the system was able to calculate the service quality gap for each SERVQUAL dimension, enabling the identification of overall customer satisfaction levels as well as the specific service aspects requiring improvement. The implementation of this system allows Wira Computer Store to evaluate service quality more quickly, accurately, and systematically, thereby providing a reliable basis for continuous service quality improvement and enhancing customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Industri komputer terus berkembang pesat, sehingga banyak toko komputer bermunculan untuk memenuhi kebutuhan pasar. Dalam persaingan yang ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan loyalitas dan

meningkatkan reputasi toko. Pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan toko kepada orang lain, yang dapat meningkatkan pangsa pasar.

Menilai kepuasan pelanggan tidaklah sederhana, karena melibatkan berbagai aspek seperti kualitas produk, kecepatan pelayanan, dan keramahan staf. Oleh karena itu, diperlukan metode yang sistematis untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara objektif dan terstruktur. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah Sistem Pendukung Keputusan (SPK). SPK merupakan sistem informasi berbasis komputer yang dirancang untuk membantu pengambilan keputusan dalam situasi yang kompleks dan tidak terstruktur. SPK tidak menggantikan peran manusia dalam pengambilan keputusan, melainkan memberikan dukungan berupa informasi, model analisis, dan alternatif solusi yang dapat dijadikan acuan. Dalam konteks penilaian kepuasan pelanggan, SPK berperan untuk mengolah data masukan dari pelanggan, memproses berbagai kriteria penilaian, dan menghasilkan output berupa rekomendasi atau peringkat yang memudahkan pihak manajemen toko dalam menentukan langkah perbaikan layanan.

Untuk mendukung proses pengambilan keputusan dalam SPK tersebut, digunakan metode Service Quality (SERVQUAL). SERVQUAL adalah metode pengukuran kualitas layanan yang membandingkan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Metode ini memungkinkan evaluasi kualitas pelayanan secara objektif berdasarkan lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. SERVQUAL dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan sehingga dapat diketahui aspek pelayanan mana yang perlu ditingkatkan. Dengan mengintegrasikan SPK dan metode SERVQUAL, toko komputer dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pada berbagai dimensi layanan, seperti tampilan fisik toko, keandalan pelayanan, kecepatan respons staf, jaminan kualitas, dan empati terhadap pelanggan. Selain itu, sistem ini memungkinkan pengumpulan data dari pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan mereka pada setiap dimensi, menganalisis gap yang terjadi berdasarkan hasil evaluasi, sehingga toko dapat mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien untuk meningkatkan aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

LANDASAN TEORI

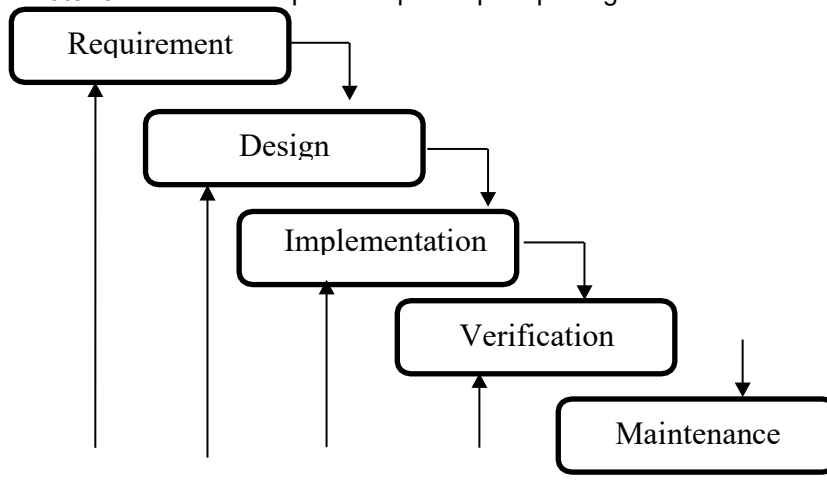
Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan dari strategi, dan penetapan sumber daya. Implementasi merupakan unsur penting dalam proses perencanaan (Rusydi A 2023). Untuk menilai efektivitas suatu perencanaan dapat dilihat dari implementasinya. Apakah artinya sebuah perencanaan yang sudah matang tanpa diimplementasikan dalam kegiatan nyata. Implementasi mengarah pada tercapainya tujuan kegiatannya berangkat dari kegiatan yang terencana. Implementasi dilakukan apabila suatu perencanaan telah dipersiapkan dengan baik atau sudah dipandang matang untuk diaplikasikan secara nyata.

Menurut Tjiptono dan Diana (2020), kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan suatu bisnis karena pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang, menunjukkan loyalitas yang tinggi, serta berpotensi memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan memberikan manfaat antara lain pengaruh antara Perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan.

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh toko dalam menyediakan berbagai kebutuhan pelanggan terkait dengan komputer, mulai dari produk hingga jasa. Menurut Lupiyoadi (2020), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud (intangible) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun, namun bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Pelayanan ini mencakup interaksi antara pelanggan dengan pihak toko untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan solusi yang tepat, baik dalam hal pembelian perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), maupun layanan pendukung lainnya. Service Quality (SERVQUAL) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dan telah banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan di berbagai bidang industri dan jasa. Menurut Tjiptono (2020), SERVQUAL merupakan instrumen pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan karena mampu mengidentifikasi area layanan yang perlu diperbaiki secara spesifik dan terukur.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode *waterfall*. Secara garis besar metode *waterfall* memiliki tahapan-tahapan seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Metode *Waterfall*:

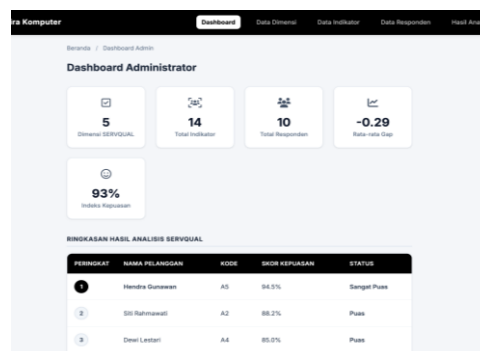
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian berupa implementasi sistem berbasis web untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Toko Wira Computer menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Sistem dirancang agar dapat digunakan oleh administrator dan responden melalui komputer maupun telepon pintar. Responden memberikan penilaian terhadap tingkat harapan dan persepsi pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sistem kemudian menghitung selisih antara persepsi dan harapan atau *gap score* untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan pelanggan dan aspek yang masih memerlukan perbaikan.

Implementasi Sistem

Sistem menyediakan dua jenis hak akses, yaitu administrator dan responden. Administrator dapat mengelola dimensi SERVQUAL, indikator kuesioner, akun responden, riwayat pengisian, serta melihat hasil analisis kepuasan pelanggan. Sementara itu, responden dapat mengisi kuesioner dengan memberikan skor 1–5 terhadap tingkat harapan dan tingkat persepsi pada setiap indikator pelayanan.



Gambar 2. Dashboard Administrator

Dashboard administrator menampilkan ringkasan hasil pengukuran yang terdiri atas lima dimensi SERVQUAL, 14 indikator pelayanan, dan 10 responden. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan mencapai 92,9% atau dibulatkan menjadi 93%, dengan rata-rata skor *gap* sebesar -0,286. Nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan Toko Wira Computer belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, meskipun tingkat kepuasan yang diperoleh termasuk tinggi.

Hasil Analisis SERVQUAL

Analisis berdasarkan masing-masing dimensi menunjukkan bahwa dimensi tangibles memiliki skor *gap* paling rendah, yaitu $-0,667$, sehingga menjadi dimensi yang paling mendesak untuk diperbaiki. Dimensi ini berkaitan dengan fasilitas ruang tunggu, penampilan karyawan dan teknisi, serta ketersediaan suku cadang dan peralatan servis. Nilai negatif tersebut menunjukkan bahwa pelanggan masih menemukan kesenjangan antara kondisi fasilitas yang diharapkan dan kondisi yang diterima.

Sebaliknya, dimensi responsiveness dan empathy memperoleh skor *gap* sebesar $0,000$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pada kedua dimensi telah sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, kemampuan pegawai dalam memberikan respons serta perhatian kepada pelanggan dinilai telah berjalan dengan baik.

1. Analisis Berdasarkan Dimensi				
Dimensi	Rata-rata Harapan	Rata-rata Persepsi	Skor GAP (P - E)	Narasi Kondisi & Rekomendasi
Tangibles (Bukti Fisik)	4.00	3.33	-0.667	Sangat Mendesak! Pelanggan merasa sangat kecewa. Segera perbaiki fasilitas atau SOP di bagian ini.
Reliability (Keandalan)	3.67	3.33	-0.333	Perlu Perhatian. Ada celah kecil yang membuat pelanggan kurang nyaman. Tingkatkan sedikit lagi.
Assurance (Jaminan)	4.33	4.00	-0.333	Perlu Perhatian. Ada celah kecil yang membuat pelanggan kurang nyaman. Tingkatkan sedikit lagi.
Responsiveness (Daya Tanggap)	4.00	4.00	0.000	Luar Biasa. Pelanggan sangat puas. Bagian ini adalah kekuatan toko Anda!
Empathy (Empati)	4.00	4.00	0.000	Luar Biasa. Pelanggan sangat puas. Bagian ini adalah kekuatan toko Anda!

2. Detail Analisis Per Indikator (Identifikasi Masalah Spesifik)				
Pernyataan Indikator	Dimensi	Harapan	Persepsi	Skor GAP
Kelengkapan suku cadang dan peralatan servis	Tangibles	5.00	3.00	-2.00
Ketepatan waktu dalam menyelesaikan perbaikan	Reliability	4.00	3.00	-1.00
Kejelasan informasi garansi produk dan servis	Assurance	5.00	4.00	-1.00
Pengetahuan teknisi yang luas terhadap produk	Assurance	5.00	4.00	-1.00
Fasilitas ruangan tunggu yang nyaman dan bersih	Tangibles	4.00	4.00	0.00
Penampilan karyawan dan teknisi yang rapi	Tangibles	3.00	3.00	0.00

Gambar 3. Hasil Analisis SERVQUAL Berdasarkan Dimensi dan Indikator

Analisis pada tingkat indikator memperlihatkan bahwa beberapa aspek pelayanan masih memiliki skor negatif. Indikator kesediaan karyawan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan memperoleh skor *gap* sebesar -3 , sedangkan ketepatan waktu penyelesaian perbaikan memperoleh skor -2 . Kelengkapan suku cadang dan keakuratan diagnosis kerusakan masing-masing memperoleh skor -1 . Indikator dengan nilai paling negatif tersebut menjadi prioritas utama dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Pengisian Kuesioner Responden

Kuesioner dirancang berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dengan menggunakan skala penilaian 1–5. Setiap responden memberikan dua jenis penilaian, yaitu tingkat harapan terhadap pelayanan dan tingkat persepsi berdasarkan pelayanan yang benar-benar diterima. Penggunaan dua jenis penilaian tersebut memungkinkan sistem menghitung nilai *gap* secara otomatis pada setiap indikator.

Kuesioner Kepuasan Pelanggan - Web Komputer

Instruksi: Berikan penilaian Anda pada skala 1-5 untuk Harapan (Berdasarkan) dan Persepsi (Meyakinkan yang dirasakan).
 (1 = Sangat Tidak Puas/Tidak Penting, 5 = Sangat Puas/Sangat Penting)

Tangibles

Fasilitas ruangan tunggu yang nyaman dan bersih

Tingkat Harapan: 1 2 3 4 5 (4 selected)

Tingkat Persepsi: 1 2 3 4 5 (4 selected)

Penampilan karyawan dan teknisi yang rapi

Tingkat Harapan: 1 2 3 4 5 (4 selected)

Tingkat Persepsi: 1 2 3 4 5 (5 selected)

Kelengkapan suku cadang dan peralatan servis

Tingkat Harapan: 1 2 3 4 5 (4 selected)

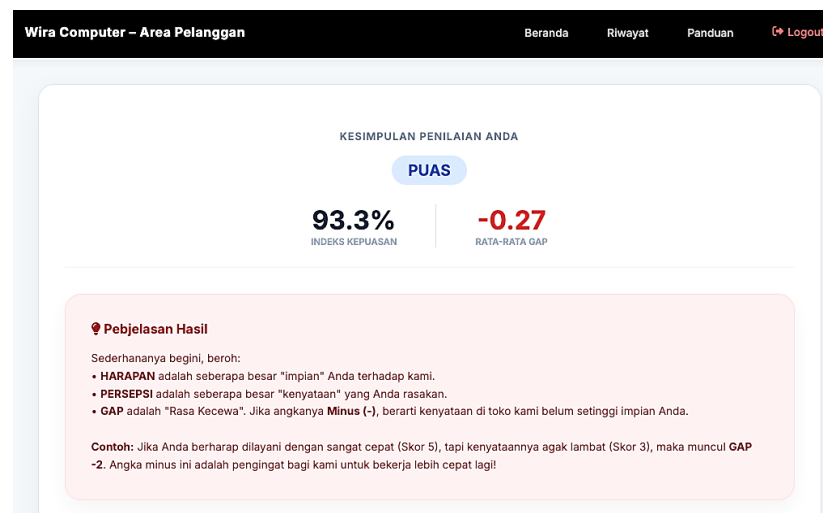
Kirim Penilaian

Gambar 4. Halaman Pengisian Kuesioner SERVQUAL

Tampilan kuesioner dibuat sederhana agar responden dapat memahami setiap indikator dan memberikan penilaian dengan mudah. Setelah seluruh pernyataan dijawab, data disimpan ke dalam sistem dan diproses menggunakan persamaan *gap score*, yaitu nilai persepsi dikurangi nilai harapan.

Hasil Penilaian Responden

Setelah menyelesaikan kuesioner, responden memperoleh informasi mengenai status kepuasan, indeks kepuasan, rata-rata *gap*, analisis per dimensi, dan rincian jawaban per indikator. Pada salah satu hasil penilaian responden, sistem menghasilkan indeks kepuasan sebesar 81,7% dengan rata-rata *gap* sebesar -0,73. Berdasarkan hasil tersebut, responden dikategorikan puas, tetapi masih terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi harapannya.



Gambar 5. Kesimpulan Hasil Penilaian Responden

Penyajian hasil secara langsung membantu responden memahami perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Bagi pengelola toko, hasil tersebut menjadi bahan evaluasi untuk menentukan indikator pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Hasil Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode black box testing untuk mengevaluasi fungsi sistem berdasarkan masukan dan keluaran yang dihasilkan. Pengujian meliputi fungsi login, validasi username dan password, input data pelanggan, validasi kelengkapan data, pengisian kuesioner, proses perhitungan SERVQUAL, serta penyajian laporan hasil kepuasan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fungsi-fungsi utama sistem berjalan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Sistem dapat memvalidasi data pengguna, menyimpan data responden dan kuesioner, menghitung nilai harapan, persepsi, serta *gap score*, dan menyajikan rekomendasi perbaikan berdasarkan indikator yang memperoleh skor paling negatif. Dengan demikian, sistem dinilai layak digunakan untuk mendukung evaluasi kualitas pelayanan Toko Wira Computer secara lebih cepat, terstruktur, dan objektif.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan metode Service Quality (SERVQUAL) dalam sistem berbasis web mampu mendukung proses pengukuran kepuasan pelanggan Toko Wira Computer secara lebih terstruktur. Sistem tidak hanya berfungsi sebagai media pengumpulan data, tetapi juga mengolah nilai harapan dan persepsi pelanggan menjadi informasi berupa skor kesenjangan (*gap score*), indeks kepuasan, peringkat dimensi pelayanan, serta rekomendasi perbaikan. Penggunaan sistem berbasis web membuat proses evaluasi dapat dilakukan melalui komputer maupun telepon pintar, sehingga pengumpulan dan pengolahan data menjadi lebih praktis dibandingkan penggunaan kuesioner manual.

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap responden memberikan penilaian terhadap tingkat harapan dan persepsi menggunakan skala 1–5. Nilai persepsi kemudian dibandingkan dengan nilai harapan untuk menghasilkan skor GAP. Skor GAP negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang dirasakan pelanggan masih berada di bawah harapan, skor nol menunjukkan bahwa pelayanan telah

sesuai dengan harapan, sedangkan skor positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima telah melebihi harapan. Pendekatan ini membuat hasil evaluasi tidak hanya menunjukkan apakah pelanggan merasa puas, tetapi juga mengidentifikasi secara lebih spesifik aspek pelayanan yang perlu dipertahankan atau diperbaiki.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 10 responden terhadap 14 indikator pelayanan, diperoleh indeks kepuasan keseluruhan sebesar 92,9% atau dibulatkan menjadi 93%, dengan rata-rata skor GAP sebesar -0,286. Indeks tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan Toko Wira Computer. Namun, skor GAP yang masih bernilai negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi seluruh harapan pelanggan. Dengan demikian, indeks kepuasan yang tinggi tidak dapat langsung dimaknai bahwa seluruh aspek pelayanan telah optimal. Masih terdapat kesenjangan pada beberapa dimensi dan indikator yang perlu menjadi perhatian pengelola toko.

Dimensi tangibles atau bukti fisik memperoleh skor GAP paling rendah, yaitu -0,667, dan dikategorikan sebagai aspek yang sangat mendesak untuk diperbaiki. Dimensi ini berkaitan dengan kondisi fasilitas ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan, kerapian penampilan karyawan dan teknisi, serta kelengkapan suku cadang dan peralatan servis. Nilai GAP negatif menunjukkan bahwa kondisi fisik yang dirasakan pelanggan belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi mereka. Dalam usaha jasa perbaikan komputer, bukti fisik merupakan bagian yang mudah diamati secara langsung dan dapat membentuk kesan awal pelanggan terhadap profesionalitas penyedia jasa. Oleh karena itu, peningkatan kenyamanan ruang tunggu, penataan area pelayanan, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan peralatan dan suku cadang perlu menjadi prioritas perbaikan.

Dimensi responsiveness dan empathy memperoleh skor GAP sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan pada kedua dimensi tersebut telah memenuhi harapan pelanggan. Responsiveness berkaitan dengan kecepatan dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan empathy berkaitan dengan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Hasil ini mengindikasikan bahwa komunikasi dan perhatian kepada pelanggan telah berjalan relatif baik. Namun, analisis per indikator menunjukkan bahwa kesediaan karyawan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan memperoleh skor GAP sebesar -3, yaitu nilai negatif terbesar pada penilaian personal responden. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi dapat terlihat baik, tetapi masih dapat menyembunyikan kelemahan pada indikator tertentu. Oleh sebab itu, evaluasi tidak cukup hanya dilakukan pada tingkat dimensi, tetapi juga harus dilakukan sampai tingkat indikator.

Nilai GAP sebesar -3 pada indikator kesediaan karyawan membantu pelanggan menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan sikap proaktif petugas. Karyawan tidak hanya diharapkan menunggu pertanyaan atau keluhan, tetapi juga perlu menawarkan bantuan, menjelaskan kondisi perangkat, memberikan alternatif penyelesaian, dan membantu pelanggan memahami tindakan perbaikan yang dilakukan. Peningkatan kemampuan komunikasi dan pelayanan dapat dilakukan melalui pengarahan rutin, pelatihan pelayanan pelanggan, serta penyusunan standar operasional mengenai cara menangani pertanyaan dan keluhan. Perbaikan pada indikator ini berpotensi memberikan dampak besar karena interaksi langsung antara pelanggan dan karyawan merupakan bagian penting dalam pembentukan pengalaman pelayanan.

Pada hasil penilaian individual, sistem menghasilkan indeks kepuasan sebesar 81,7% dengan rata-rata GAP sebesar -0,73 dan status pelanggan dinyatakan puas. Hasil individual tersebut lebih rendah daripada indeks kepuasan keseluruhan sebesar 92,9%. Perbedaan ini memperlihatkan bahwa pengalaman pelayanan dapat berbeda antara satu pelanggan dan pelanggan lainnya. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya sistem menyediakan analisis pada tingkat keseluruhan sekaligus tingkat individu. Analisis keseluruhan dapat digunakan untuk menentukan kebijakan umum, sedangkan hasil individual dapat membantu pengelola memahami keluhan atau kebutuhan khusus pelanggan yang mungkin tidak terlihat dalam nilai rata-rata.

Penyajian hasil secara langsung kepada responden juga menjadi keunggulan sistem yang dikembangkan. Responden dapat melihat indeks kepuasan, rata-rata GAP, analisis per dimensi, dan rincian jawaban pada setiap indikator. Transparansi tersebut membantu pelanggan memahami bagaimana hasil penilaian diperoleh. Bagi pengelola toko, fitur rekomendasi dapat digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan berdasarkan skor GAP paling negatif. Dengan demikian, hasil kuesioner tidak berhenti sebagai kumpulan angka, tetapi dapat diterjemahkan menjadi dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil pengujian black box menunjukkan bahwa fungsi utama sistem telah berjalan sesuai dengan kebutuhan. Sistem mampu menjalankan proses login, menolak data autentikasi yang tidak valid, menyimpan data pelanggan, melakukan validasi input, mengelola jawaban kuesioner, menghitung skor SERVQUAL, serta menampilkan laporan kepuasan dan rekomendasi perbaikan. Keberhasilan pengujian tersebut menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan fungsional dasar dan dapat digunakan

sebagai alat bantu evaluasi pelayanan. Meskipun demikian, keberhasilan fungsional belum sepenuhnya menggambarkan kualitas sistem dari sisi kecepatan akses, keamanan, kemudahan penggunaan, dan kemampuan menangani jumlah pengguna yang lebih besar. Aspek-aspek tersebut dapat diuji lebih lanjut pada pengembangan berikutnya.

Secara keseluruhan, penerapan sistem SERVQUAL pada Toko Wira Computer telah menghasilkan informasi yang relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Tingginya indeks kepuasan menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah dinilai baik, tetapi skor GAP negatif menandakan masih terdapat harapan pelanggan yang belum terpenuhi. Prioritas perbaikan perlu diarahkan pada bukti fisik, ketepatan waktu penyelesaian perbaikan, keakuratan diagnosis, kelengkapan suku cadang, dan sikap proaktif karyawan dalam membantu pelanggan. Sementara itu, aspek pelayanan yang telah memiliki GAP nol perlu dipertahankan melalui pengawasan dan evaluasi berkala. Karena pengukuran baru melibatkan 10 responden, hasil penelitian ini sebaiknya dipandang sebagai gambaran awal dan perlu diperkuat melalui penambahan jumlah responden agar hasil evaluasi semakin representatif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, perancangan, implementasi, dan pengujian yang telah dilakukan terhadap Implementasi Kepuasan Terhadap Pelayanan Toko Wira Computer Dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Sistem Informasi Kepuasan Pelanggan Toko Wira Computer berhasil dirancang dan dibangun berbasis web menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL). Sistem ini mampu menggantikan proses penilaian kepuasan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi sistem yang terkomputerisasi, sehingga pengelolaan data dimensi, indikator kuesioner, dan data responden dapat dilakukan secara lebih efisien, akurat, dan terorganisasi.

Sistem yang dibangun menyediakan dua level akses pengguna, yaitu Admin dan Responden. Admin memiliki wewenang penuh untuk mengelola data dimensi SERVQUAL, data indikator kuesioner, data akun responden, serta memantau hasil analisis kepuasan secara keseluruhan melalui dashboard. Sementara itu, responden dapat mengisi kuesioner penilaian dengan memberikan skor harapan dan persepsi terhadap setiap indikator layanan yang tersedia.

Sistem ini berhasil mengimplementasikan algoritma SERVQUAL dalam menghitung nilai GAP antara harapan dan persepsi pelanggan pada setiap dimensi layanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil perhitungan GAP ditampilkan secara otomatis beserta narasi kondisi dan rekomendasi perbaikan layanan yang mudah dipahami oleh pihak manajemen toko.

Sistem ini dilengkapi dengan fitur dashboard administrator yang menampilkan ringkasan informasi utama secara real-time, meliputi jumlah dimensi, total indikator, total responden, rata-rata skor GAP, dan indeks kepuasan keseluruhan. Selain itu tersedia halaman Hasil Analisis yang menyajikan analisis per dimensi dan per indikator secara lengkap, sehingga admin dapat dengan mudah mengidentifikasi aspek layanan yang perlu mendapat perhatian dan perbaikan.

Hasil pengujian dengan metode Black Box Testing yang dilakukan terhadap seluruh modul sistem menunjukkan bahwa semua fungsi berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah dirancang. Tidak ditemukan kesalahan fungsional yang berarti, sehingga sistem dinyatakan layak untuk diimplementasikan dan digunakan secara operasional dalam mendukung pengukuran kepuasan pelanggan Toko Wira Computer.

Saran

Meskipun sistem yang dibangun telah berhasil diuji dengan hasil yang memuaskan, terdapat beberapa keterbatasan yang ditemukan selama proses penelitian. Oleh karena itu, untuk pengembangan sistem lebih lanjut di masa mendatang, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

Pengembangan Aplikasi Mobile: Sistem yang telah dibangun saat ini berbasis web dan hanya dapat diakses melalui peramban (browser). Ke depannya disarankan untuk mengembangkan aplikasi mobile berbasis Android dan iOS agar responden dapat mengisi kuesioner dengan lebih mudah dan nyaman langsung dari perangkat smartphone kapan saja dan di mana saja.

Penambahan Fitur Notifikasi Otomatis: Sistem belum dilengkapi dengan fitur notifikasi otomatis kepada responden terkait pengingat pengisian kuesioner. Disarankan untuk menambahkan fitur notifikasi melalui email atau WhatsApp agar responden dapat menerima pemberitahuan secara langsung ketika periode pengisian kuesioner telah dibuka oleh admin.

Pengembangan Fitur Laporan yang Lebih Lengkap: Disarankan untuk mengembangkan fitur laporan dengan menambahkan grafik tren kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu, perbandingan hasil

antar periode survei, serta kemampuan ekspor laporan dalam format PDF atau Excel, sehingga admin dapat mengambil keputusan strategis berdasarkan data yang lebih komprehensif.

Penambahan Fitur Manajemen Periode Survei: Disarankan untuk menambahkan fitur manajemen periode survei yang memungkinkan admin membuka dan menutup periode pengisian kuesioner secara terjadwal. Dengan fitur ini, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan secara berkala dan terstruktur sehingga perbandingan antar periode dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Peningkatan Keamanan Sistem: Disarankan untuk memperkuat keamanan sistem dengan menerapkan enkripsi data yang lebih baik, implementasi HTTPS, proteksi terhadap serangan SQL Injection dan Cross-Site Scripting (XSS), serta penambahan fitur autentikasi dua faktor (Two-Factor Authentication/2FA) pada proses login admin untuk mencegah akses tidak sah ke panel administrasi.

Integrasi dengan Sistem Lain: Disarankan untuk mengintegrasikan sistem ini dengan sistem informasi lain yang dimiliki Toko Wira Computer, seperti sistem manajemen pelanggan atau sistem penjualan, sehingga data pelanggan dapat disinkronkan secara otomatis dan proses pengelolaan responden menjadi lebih efisien tanpa perlu input data secara manual.

Pengembangan Fitur Analitik Lanjutan: Disarankan untuk mengembangkan fitur analitik yang lebih canggih, termasuk visualisasi data kepuasan dalam bentuk grafik dan diagram yang interaktif, serta penambahan fitur segmentasi responden berdasarkan kategori tertentu sehingga analisis kepuasan dapat dilakukan secara lebih mendalam dan spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arshad, R., & Ismail, I. (2021). Employee performance evaluation in modern organizations: A competency-based approach. *Journal of Management Development*, 40(3), 205–220.
- Arhami, M. (2005). *Konsep dasar sistem pakar*. Yogyakarta: Andi, 206.
- Aji Sasongko, Indah Fitri Astuti, Septya Maharani, Pemilihan Karyawan Baru Dengan Metode Ahp (Analytic Hierarchy Process), Vol. 12, No. 2 hal 88-93, September 2017.
- Dirgantara, A., dkk. (2022). Pengembangan website menggunakan XAMPP padalocal computer. *Jurnal Teknologi Informasi*, 5(2), 120–128.
- Fauzan, M. (2020). *Pemrograman web dinamis dengan PHP dan MySQL*. Penerbit Andi.
- Fauzan, M., dkk. (2020). *Panduan lengkap pelengkap tatanan HTML dan CSS menggunakan PHP*. Penerbit Informatika.
- Habibi, M., dkk. (2020). *Pengantar bahasa pemrograman server-side dan konsep basis data*. Cendekia Pemuda.
- Kadir, A. (2020). *Tuntunan praktis perancangan basis data konseptual menggunakan ERD*. Andi Offset.
- Kusuma, E. (2022). Pemanfaatan open-source web server lokal untuk developer. *Tekno Jurnal*, 8(1), 45–52.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (Edisi 4). Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Restiyani, S. (2019). Analisis dan perancangan sistem informasi akuntansi menggunakan data flow diagram dan flowchart. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 7(2), 20–28.
- Rusydi, A. (2023). *Manajemen strategi dan implementasi perencanaan*. PT RajaGrafindo Persada.
- Sandi, A. (2020). *Konsep perancangan database relasional dan pengkodean tabel*. Media Sains Indonesia.
- Setyawan, A., dkk. (2021). Analisis perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(3), 215–224.
- Shalahuddin, M., dkk. (2021). *Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek*. Informatika.
- Suharyanto, M., dkk. (2017). Model grafis logis arus informasi menggunakan data flow diagram. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 14(1), 89–97.
- Sutrisno, H. (2019). *Panduan praktis pengembangan aplikasi menggunakan Microsoft Visual Studio*. Penerbit Gava Media.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Kepuasan pelanggan: Konsep, pengukuran, dan strategi*. Andi Offset.
- Turban, E. (2021). *Decision support systems and intelligent systems* (11th ed.). Pearson.
- Widodo, T. (2024). *Sistem manajemen basis data (DBMS) dan implementasi SQL*. Graha Ilmu.