

## Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim

Alfonsius R Duha<sup>1</sup>, Asaziduhu Gea<sup>2</sup>, Yolanda Rumapea<sup>3</sup>, Fati GN Larosa<sup>4</sup>, Samuel Manurung<sup>5</sup>, Nettina Samosir<sup>6</sup>, Benget Rumahorbo<sup>7</sup>  
<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist Indonesia

### Info Artikel

#### Histori Artikel:

Received, Nov 21, 2022  
Revised, Des 12, 2022  
Accepted, Jan 24, 2023

#### Keywords:

Restoran, Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim, Service Quality.

### ABSTRAK

Dalam bidang jasa kualitas layanan merupakan poin yang paling terpenting. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan yang menggunakan suatu produk. Kualitas pelayanan yang baik dari suatu usaha kuliner dapat menumbuhkan hubungan yang erat dan menciptakan loyalitas pelanggan dalam hubungan jangka panjang. Loyalitas konsumen tumbuh berdasarkan pengalaman menyenangkan yang didapat oleh pelanggan saat mendapatkan pelayanan dari suatu usaha kuliner. Dengan demikian, pelanggan akan cenderung mencoba kembali menggunakan suatu produk kuliner untuk mendapatkan nilai yang sama atau lebih dari sebelumnya. Seiring perkembangannya telah banyak restoran yang mulai dibuka tidak jauh dari Restoran “Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim”. Terkait hal tersebut, terjadi penurunan penjualan pada restoran. Hal tersebut tentu saja mempengaruhi kebutuhan dalam memenuhi biaya operasional seperti penyewaan tempat, upah karyawan dan modal bahan baku. Untuk itu dibutuhkan suatu metode yang dapat digunakan untuk melihat unsur apa yang mungkin menjadi penyebab penurunan penjualan yang terjadi. Pada penelitian ini akan diterapkan penggunaan metode Service Quality (SERVQUAL) untuk menganalisa permasalahan tersebut. SERVQUAL merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Metode tersebut akan diterapkan pada sebuah sistem yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk memberi masukan terkait pelayanan yang diterima pada Restoran “Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim”. Selanjutnya data masukan yang telah dibuat oleh pelanggan akan diolah menggunakan metode SERVQUAL untuk menganalisa 5 elemen pelayanan yang mungkin perlu ditingkatkan diantaranya adalah Reliability (Keandalan), Assurance (Jaminan), Tangible (Nyata), Empathy (Empati) dan Responsiveness (Daya Tanggap).

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



### Penulis Koresponden:

Asaziduhu Gea,  
Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Methodist Indonesia, Medan,  
Jl. Hang Tuah No.8, Medan - Sumatera Utara.  
Email: [gea.asaziduhu@gmail.com](mailto:gea.asaziduhu@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk cerdas yang selalu meningkatkan kemampuannya untuk memudahkan setiap kegiatannya. Segala alat dicoba dan digunakan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas setiap

tindakan yang dilakukannya, berbagai percobaan dilakukan agar dapat menghasilkan jumlah efisiensi yang besar dengan tenaga yang seminimal mungkin. Perkembangan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari sampai pada tingkat pemenuhan kepuasan sebagai individu dan makhluk sosial.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan harus diarahkan dan memperbaiki keterampilan dan kecakapan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Banyaknya keluhan dari para pelanggan mengindikasikan adanya kesalahan dan kekurangan dalam pelayanan, padahal rumah makan Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim ini memiliki banyak pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan pada NASI YULIA CABANG KAPTEN MUSLIM. Tahapan penelitian diawali dengan survey pendahuluan, identifikasi dan perumusan masalah, identifikasi atribut kuesioner, identifikasi jumlah sampel, penyusunan dan penyebaran kuesioner, uji validitas dan pengolahan data dengan metode Servqual Penelitian ini menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada responden.

Definisi operasional dilakukan dengan cara menspesifikasikan kegiatan atau atribut pelayanan untuk mengukur variabel tersebut. Hasil dan Pembahasan Identifikasi Kuesioner Kuesioner dibuat berdasarkan pada kebutuhan pelanggan, yang diklasifikasikan ke dalam lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Service Quality (SERVQUAL)

Metode Servqual merupakan suatu cara instrument untuk melakukan pengukuran kualitas jasa. Dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor- sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah Gap. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan. Dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa. Telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, [1]. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Reliability* (Keandalan) Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan.
4. *Emphaty* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelayanan.
5. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan.

Analisis merupakan tahap dimana masalah dan langkah penyelesaian yang telah disusun kemudian dianalisis untuk mencari solusi yang paling tepat untuk diterapkan pada sistem. Tahapan ini dilakukan untuk analisis kebutuhan pengguna hingga sistem yang akan dibangun.

Pelaku riset harus menempuh langkah penting untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan (biasanya berupa kuesioner) betul-betul dapat digunakan dan menghitung kebiasaan responden

sesuai dengan tujuan dari riset. Terdapat dua pengujian yang dapat dilakukan yaitu uji reliabilitas dan uji validitas. berdasarkan rumus berikut :

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = *Quality of Service*, P = Persepsi, E = Ekspektasi/Harapan

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci :

1. Item by item analysis, P1-H1, P2-H2, dan seterusnya.
2. *Dimension by dimension analysis*, dengan contoh :  $(P1+P2+P3+P4+P5/5) - (H1+H2+H3+H4+H5/5)$  dimana P1 sampai P5 dan H1 sampai H5 mencerminkan lima pernyataan persepsi dan harapan dalam satu dimensi tertentu, dan perhitungan dilakukan untuk masing-masing dimensi selanjutnya.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap SERVQUAL  $(P1+P2+P3+...+PK/K) - (H1+H2+H3+...+HK/K)$  dimana P1 sampai PK dan H1 sampai HK mencerminkan seluruh pernyataan persepsi dan harapan yaitu sebesar K pernyataan.

Data yang diolah berasal dari kuisioner yang telah disebar, tentang persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas jasa di Rumah Makan Ayam Geprek Kak Ros. Menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari setiap atribut seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (Y) dan (X)

$$Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

$$X = \frac{\sum Xi}{n}$$

Dimana:

X= nilai rata-rata tingkat persepsi, Y= nilai rata-rata tingkat harapan, N = jumlah responden  
Menghitung gab /kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan.  $Nsi = Xi - Yi$

Keterangan:

NSI = nilai servqual (gap) tiap atribut

Menghitung rata-rata dari keseluruhan kesenjangan (gap) seluruh atribut tiap dimensi:

Keterangan:

$$Y = \frac{\sum NSi}{n}$$

NSi = nilai rata-rata servqual/gab per atribut tiap dimensi N = banyaknya atribut tiap dimensi  
Menjumlahkan hasil perhitunagn nilai kepuasan tiap dimensi lalu disimpulkan dengan ketentuan, nilai kepuasan (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen, sebaliknya bila nilai kepuasan positif (>0) menunjukkan kualitas pelayanan telah melebihi tingkat kepuasan konsumen. Bila nilai kepuasan sama dengan nol (=0) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan konsumen.[2]

## 2.2 Uji Validasi

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik Product Moment dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan hasil skor dari untuk setiap variabel. Angka yang diperoleh dari perhitungan (r hitung) dibandingkan dengan r tabel yang dimiliki. Apabila r hitung > r tabel maka

instrumen tersebut valid. Sebaliknya, apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen tersebut tidak valid[3]. Dimana  $r_{tabel}$  dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Df = N - 2$$

Keterangan:

DF = Tingkat Signifikan, N = Jumlah Sample

### 2.3 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukannya uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui tingkat kearutan, ketetapan kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok atau individu. Apabila ada instrumen yang tidak *valid*, maka pada saat pengujian reliabel tersebut langsung dihapuskan. Uji reliabilitas ini menggunakan *cronbach's alpha*, karena alternatif jawaban yang digunakan dalam jawaban kuesioner ini lebih dari 2 pilihan. Hasil *cronbach's alpha* dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien  $r$ [3]

## 3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah didapatkan dan menentukan indikator-indikator yang berhubungan dengan kualitas pelayanan,selanjutnya menentukan indikator yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan. Dalam survei ini, terdapat 5 (lima) dimensi utama yang dijabarkan kedalam masing-masing 20 atributtrinci untuk variabel harapan dan variable persepsi yang disusun dalam pernyataan-pernyataan.

Penilaian responden terhadap atribut-atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* meliputi: Skala yang digunakan untuk data tingkat harapan Dan Kenyataan

5 = Sangat Memuaskan

4 = Memuaskan

3 = Cukup Memuaskan

2 = Tidak Memuaskan

1 = Sangat Tidak Memuaskan

Berikut adalah Indikator-Indikator yang digunakan dapat dilihat pada tabel 1:

<i>Tabel 1</i> Indikator Kuisisioner		
No	Indikator	Kode
-	<b>Reliability (Keandalan)</b>	-
1	Karyawan Restoran Nasi Yuli Cabang Kaptan Muslim memiliki kemampuan dalam mengolah menu makanan dan minuman yang di sajikan	P01
2	Karyawan Restoran Nasi Yuli Cabang Kaptan Muslim cekatan dalam menangani kebutuhan akan pesanan Anda	P02
3	Keakuratan perhitungan administrasi oleh kasir Restoran Nasi Yuli Cabang Kaptan Muslim pada saat anda bayar	P03

4	Restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memberikan perhatian serius kepada Anda ketika tempat penuh	P04
-	<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>	-
5	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan ataupun minuman	P05
6	Saya tidak terlalu lama menerima menu yang saya pesan	P06
7	Karyawan restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim tidak membiarkan anda berdiri lama ketika tempat penuh	P07
8	Ketika Anda membutuhkan sesuatu karyawan restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memiliki waktu luang untuk membantu Anda	P08
-	<b><i>Empathy (Empati)</i></b>	-
9	Karyawan restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memberikan perhatian secara individual kepada anda	P09
10	Karyawan restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda	P10
11	Karyawan restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memberikan layanan yang sama tanpa memandang status sosial	P11
12	Restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memiliki jam buka yang sesuai dengan keinginan anda	P12
-		-
	<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>	
13	Karyawan Restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memiliki pengetahuan tentang menu yang di pesan	P13
14	Restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman	P14
15	Cita Rasa menu yang di sajikan restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim selalu sama setiap kali anda berkunjung	P15
16	Anda merasa aman dan nyaman pada saat berada di restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim	P16
-		-

**Tanggibel (Bukti Fisik)**

17	Restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memiliki tempat yang nyaman	P17
18	Lokasi restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim mudah untuk di temukan.	P18
19	Ruangan restoran Nasi Yuli Cabang Kapten Muslim memiliki dekorasi yang menarik	P19
20	Fasilitas pelengkap yang disediakan Restoran Nasi Yuli. Cabang Kapten Muslim ( kursi, meja, wastafel, dll ) bersih dan dalam keadaan baik.	P20

### 3.1 Pengujian Model

#### 3.1.1 Hasil dari Lima Dimensi

*Tabel 2* Nilai Kenyataan, Nilai Harapan dan Nilai GAP

No	Penyataan	Nilai Rata Rata Kenyataan	Nilai Rata Rata Harapan	GAP	Keterangan
<b><i>Kehandalan Reability</i></b>					
1	P1	3,86	3,99	-0,13	Belum Memenuhi
2	P2	3,93	3,89	0,04	Sudah Memenuhi
3	P3	3,85	3,86	-0,02	Belum Memenuhi
4	P4	3,83	3,78	0,05	Sudah Memenuhi
<b>Rata-Rata</b>		<b>3,87</b>	<b>3,88</b>	<b>-0,02</b>	Belum Memenuhi
<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>					
5	P5	4,01	3,89	0,12	Sudah Memenuhi
6	P6	3,86	3,86	0,00	Sudah Memenuhi
7	P7	3,94	3,91	0,03	Sudah Memenuhi
8	P8	4,20	4,08	0,12	Sudah Memenuhi
<b>Rata-Rata</b>		<b>4,00</b>	<b>3,94</b>	<b>0,07</b>	Sudah Memenuhi

**Assurance (Jaminan)**

9	P9	4,05	3,88	0,16	Sudah Memenuhi
10	P10	3,95	3,89	0,05	Sudah Memenuhi
11	P11	4,08	4,11	-0,03	Belum Memenuhi
12	P12	3,96	4,09	-0,13	Belum Memenuhi
	<b>Rata-Rata</b>	<b>4,01</b>	<b>3,99</b>	0,02	Sudah Memenuhi

**Empathy (Empati)**

13	P13	4,04	3,88	0,16	Sudah Memenuhi
14	P14	4,12	3,89	0,05	Sudah Memenuhi
15	P15	4,08	4,11	-0,03	Belum Memenuhi
16	P17	4,12	4,09	-0,13	Belum Memenuhi
	<b>Rata-Rata</b>	<b>4,09</b>	<b>4,07</b>	0,02	Sudah Memenuhi

**Tanggibel (Bukti Fisik)**

17	P17	4,14	4,17	-0,03	Belum Memenuhi
18	P18	3,95	4,05	-0,09	Belum Memenuhi
19	P19	4,17	4,08	0,09	Sudah Memenuhi
20	P20	3,78	3,77	0,02	Sudah Memenuhi
	<b>Rata-Rata</b>	4,01	4,02	-0	Belum Memenuhi

**3.1.2 Skala untuk keterangan nilai GAP Dan Keterangan Hasil**

Jika  $GAP > 0$  maka keterangan nya tidak terdapat Kesenjangan atau memenuhi  
 Jika  $GAP < 0$  makan terdapat Kesenjangan atau belum memenuhi

Berdasarkan Tabel 2 diatas maka analisis outputnya adalah sebagai berikut

**1. Tangible (Bukti Fisik)**

*Tangible* atau bukti fisik diartikan sebagai tampilan fisik perusahaan dan pekerjanya, yaitu dengan adanya fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh rumah makan dan dirasakan langsung oleh pelanggan. Pada aspek ini, nilai gap keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif, yaitu (-0,00) yang berarti bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja perusahaan lebih rendah dibandingkan ekspektasi pelanggan.

**2. Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan rumah makan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan terhadap pelanggan. Pada aspek ini, nilai gap keseluruhan butir pertanyaan adalah

negatif, yaitu (-0,02) yang berarti bahwa persepsi pelanggan lebih rendah dibandingkan ekspektasi pelanggan.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* atau daya tanggap adalah adanya keinginan dari karyawan atau perusahaan untuk menolong pelanggan dan menyediakan kecepatan serta ketepatan dalam pengiriman barang. Ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan pengiriman akan semakin meningkat dari waktu ke waktu. Untuk pada aspek ini, nilai gap, yaitu (0,07) yang berarti bahwa ekspektasi pelanggan lebih rendah dibandingkan persepsi pelanggan.

### 4. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* atau jaminan adalah pengetahuan yang dimiliki pihak Ekspedisi Trans Kencana dalam menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan kepada perusahaan. Pada aspek ini, nilai gap keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif, yaitu (0,02) yang berarti bahwa ekspektasi pelanggan lebih rendah dibandingkan persepsi pelanggan.

### 5. *Empaty* (Empati)

*Empaty* adalah adanya perhatian secara individual dari perusahaan terhadap pelanggannya. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan terhadap pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Pada aspek ini, nilai gap keseluruhan butir pertanyaan adalah negatif, yaitu (0,02) yang berarti bahwa ekspektasi pelanggan lebih rendah dibandingkan persepsi pelanggan.

Dari Hasil GAP di program maupun di excel hasilnya sama maka bisa disimpulkan bahwa di rumah makan nasi yulia cabnag kapten muslim masih banyak kekurangan yang harus dikembangkan lagi baik dari (KEANDALAN, DAN BUKTI FISIK) Yang nilainya ekspektasi lebih besar dari persepsi maka nilainya minus atau lebih kecil gambar dapat dilihat pada gambar 1.

DIMENSI KUALITAS JASA	KENYATAAN		HARAPAN		GAP	KETERANGAN
	JUMLAH	RATA-RATA	JUMLAH	RATA-RATA		
KEHANDALAN (RELIABILITY)	429	3,87	431	3,88	-0,02	TIDAK PUAS
Responsiveness (Daya Tanggap)	444	4,00	437	3,94	0,07	PUAS
Assurance (Jaminan)	445	4,01	443	3,99	0,02	PUAS
Empathy (Empati)	454	4,09	452	4,07	0,02	PUAS
Tangible (Bukti Fisik)	446	4,01	446	4,02	-0	TIDAK PUAS

Gambar 1 Pengolahan Data Hasil GAP

### Uji Validasi

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik Product Moment dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan hasil skor dari setiap variabel.

Angka yang diperoleh dari perhitungan ( $r$  hitung) dibandingkan dengan  $r$  tabel yang dimiliki. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen tersebut *valid*. Sebaliknya, apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka instrumen tersebut tidak *valid*. Hasil perhitungan uji validasi

Tabel 3 Tabel Validasi

<i>Variabel</i>	No	r Kenyataan	r Harapan	r tabel	Keterangan
	1	0,484	0.730	0.279	<i>Valid</i>
	2	0,648	0.564	0.279	<i>Valid</i>
<i>Reliabiliti</i>	3	0,601	0.797	0.279	<i>Valid</i>
	4	0,676	0.874	0.279	<i>Valid</i>
	5	0.797	0.857	0.279	<i>Valid</i>
	6	0.874	0.308	0.279	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness</i>	7	0.857	0.751	0.279	<i>Valid</i>
	8	0.308	0.820	0.279	<i>Valid</i>
	9	0.751	0.842	0.279	<i>Valid</i>
	10	0.820	0.699	0.279	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i>	11	0.842	0.809	0.279	<i>Valid</i>
	12	0.699	0.912	0.279	<i>Valid</i>
	13	0.809	0.805	0.279	<i>Valid</i>
<i>Empathy</i>	14	0.846	0.730	0.279	<i>Valid</i>
	15	0.846	0.564	0.279	<i>Valid</i>
	16	0.788	0.797	0.279	<i>Valid</i>
	17	0.852	0.874	0.279	<i>Valid</i>
<i>Tangible</i>	18	0.743	0.857	0.279	<i>Valid</i>

### Uji Reliabilitas

Setelah dilakukannya uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui tingkat kearutan, ketetapan kestabilan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok atau individu. Apabila ada instrumen yang tidak *valid*, maka pada saat pengujian reliabel tersebut langsung dihapuskan. Uji reliabilitas ini menggunakan *cronbach's alpha*, karena alternatif jawaban yang digunakan dalam jawaban kuesioner ini lebih dari 2 pilihan. Hasil perhitungan uji validasi

Tabel 4 Tabel Reliabilitas

No	Variabel	r kinerja	r harapan	Reabilitas
1	<i>Tangible</i>	0,782	0,733	Tinggi
2	<i>Reliability</i>	0,855	0,742	Tinggi
3	<i>Responsiveness</i>	0,717	0,704	Tinggi
4	<i>Assurance</i>	0,682	0,643	Tinggi

---

5	<i>Empathy</i>	0,773	0,765	Tinggi
---	----------------	-------	-------	--------

---

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan penelitian penerapan metode SERVICE QUALITY (SERVQUAL) dalam Mengukur Pelayanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Hasil Pengukuran Pelyanan Pada Nasi Yulia Cabang Kapten Muslim Dengan Metode SERVICE QUALITY (SERVQUAL) Maka dari lima dimensi anatara Di dapatkan Nilai Tidak Puas dan Sangat Puas Di Antara nya. *Reliability* -0,2 (Tidak Puas) dan *Tangible* -0 (Tidak Puas). Dan Tiga Dimensi Yang Lain Antara Lain *Responsiveness*, *Asurance*, dan *Empathy* Memiliki Nilai Sangat Puas,

#### REFERENSI

- [1] Aisyah, S., & Shyntia, D. (2022). Analisis Pelayanan Unit Pembuatan KartuKuning (Ak-1) Menggunakan Metode Servqual Pada Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan. *Jusikom Prima*, 5 No. 2(2), 14–20.
- [2] Arif, A. Z. (2020). Rancang Bangun Aplikasi IT Support Berbasis Android Menggunakan Metode SDLC ( System Development Life Cycle ) PT . Adhi Karya ( Persero ) Tbk ., DepartemenEPC.2(2),1–8.
- [3] Basri, F. F., Julian, E., Informatika, P. S., Teknik, F., & Muhammadiyah, U. (2017). Rancang Bangun Aplikasi Komunikasi Alumni Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel Pada FakultasTeknikProdi.JIKA(Jurnal Informatika) Universitas Muhammadiyah Tangerang, 65–72.