

Analisis Kualitas Pelayanan Di PT Telkom Kandatel Garut

Maulana Yusuf¹, Tatang Mulyana², Alam Avrianto³

^{1, 2, 3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Garut

¹24023115463@fekon.uniga.ac.id

²tatangmulyana@uniga.ac.id

³alamavrianto@uniga.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) Untuk menganalisis gap antara harapan (*expected*) dan kinerja pelayanan yang dirasakan (*perceived*) tiap atribut kualitas yang ada pada PT Telkom Kandatel Garut, (2) Untuk mengetahui gambaran dan mengukur kualitas pelayanan PT Telkom Kandatel Garut dilihat dari persepsi konsumen dan (3) Untuk memetakan atribut-atribut kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Populasi dalam penelitian ini yaitu Pelanggan PT Telkom Kandatel Garut. Teknik *Sampling* yang digunakan dalam penelitian ini teknik *Non Probability Sampling* dengan teknik penarikan Sampel menggunakan *Slovin* adapun sampel yang ditetapkan yaitu sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat Kesenjangan (Gap) antar nilai Kinerja (*Perceived*) dengan Harapan Konsumen (*Expected*) sebesar -0,24, sehingga karena nilai Gap tidak terlalu besar maka dapat diduga bahwa kualitas pelayanan PT Telkom Kandatel Garut menurut persepsi Konsumen cukup baik. Berdasarkan hasil pemetaan atribut dengan menggunakan diagram kartesius diketahui bahwa terdapat 1 atribut pada kuadran A (Prioritas Utama), 13 atribut pada kuadran B (Pertahankan Prestasi), 12 Atribut pada kuadran C (Prioritas Rendah) dan 4 Atribut terdapat pada Kuadran D (Berlebihan).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, Perusahaan Telekomunikasi, SERVQUAL.

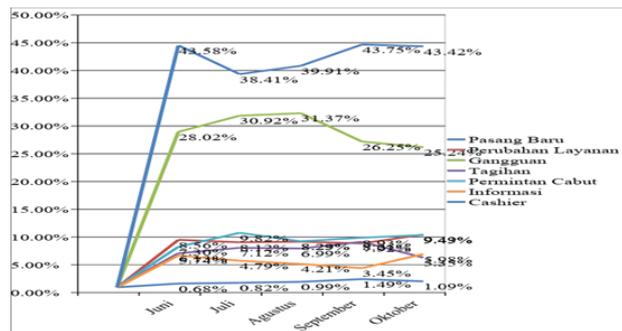
1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi pada saat ini semakin mengalami kemajuan dan kompleksitas dalam kebutuhan berkomunikasi antar individu di berbagai lapisan masyarakat. Kemudahan dan kehandalan komunikasi yang tercipta saat ini memberikan motivasi setiap masyarakat untuk dapat berinteraksi secara sistematis, cepat, mudah dan murah serta terhubung dimana dan kapan saja mereka inginkan.

Sejalan dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia, tuntutan terhadap pelayanan jasa telekomunikasi semakin meningkat pula, sehingga perusahaan harus mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan cara meningkatkan jumlah satuan sambungan dan mutu dari fasilitas telekomunikasi. Upaya peningkatan ini telah dilakukan dengan diterapkannya kebijaksanaan perusahaan yaitu, pelayanan terbaik, citra terbaik dan hasil terbaik. Semua diarahkan untuk kepuasan pelanggan pemakai jasa perusahaan tersebut.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah dengan menyadari pentingnya kualitas pelayanan bagi para konsumen. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pembeli serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pembeli.

Dalam upaya menciptakan kualitas pelayanan yang baik pada PT. Telkom Kandatel Garut, nampaknya masih terdapat kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1 bahwa terdapat komplain yang disampaikan oleh konsumen. Berikut data komplain selama 5 bulan terakhir di PT. Telkom Kandatel Garut:



Gambar 1: Data Komplain pelanggan Indihome Kandatel Garut (Sumber: PT TELKOM 2018)

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di PT. Telkom Kandatel Garut belum bisa memuaskan konsumen. Hal tersebut dikarenakan pelayanan pada PT. Telkom Kandatel Garut masih kurang maximal. Terdapat beberapa pelayanan yang kurang optimal seperti daya tanggap petugas dalam menjelaskan layanan Indihome sering kurang tepat. Hal ini disebabkan karena pengetahuan produk yang telah disampaikan oleh atasan mereka ternyata kurang dipelajari serta kurang di implementasi kan oleh karyawan tersebut. Banyaknya pelanggan yang komplain mengenai sering terjadinya gangguan seperti gangguan sistem dan perangkat keras.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Di PT. Telkom Kandatel Garut”.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Jasa

Menurut Kotler dan Keller (2012), jasa adalah berbagai tindakan yang ditawarkan seseorang kepada orang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan sesuatu kepemilikan. Itu juga senada seperti yang dikatakan oleh Gronroos dalam Tjiptono (2014) yang menjelaskan bahwa jasa merupakan sebuah proses dari sebuah aktivitas yang tak tampak (*intangibile*) yang terjadi antara konsumen dengan penyedia jasa atau dengan sumber daya fisik yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dalam perusahaan jasa sering dikondisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima secara nyata. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk keperluan orang lain. Menurut Wyckof, (dalam Tjiptono 2012), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

2.3 Konsep Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Konsep SERVQUAL akan membandingkan persepsi harapan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang diterima sehingga nantinya akan terlihat Gap. Sehingga Parasuraman.et.al (1988) mendefinisikan *Service Quality* adalah seberapa besar perbedaan antara kenyataan pelayanan yang diterima dengan harapan konsumen atas pelayanan jasa.

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut dari dimensi kualitas pelayanan jasa yang perlu mendapatkan prioritas untuk dioptimalkan. Cara kerja metode ini yaitu dengan membandingkan antara Harapan konsumen atas pelayanan (*Importance*) dengan pelayanan yang dirasakan (*Performance*). Nantinya hasil dari analisis ini akan digambarkan dalam sebuah matrik atau disebut juga dengan diagram kartesius.

3. Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Metode deskriptif analisis adalah metode yang menggambarkan objek penelitian pada saat keadaan sekarang berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya, kemudian dianalisis dan diinterpretasikan, bentuknya berupa survei dan studi perkembangan (Siregar, 2013).

Yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. Telkom Kandatel Garut sebanyak 7538 pengguna dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin, sehingga diperoleh banyaknya sampel adalah 100 responden.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Metode Servqual (*Service Quality*) dan Metode *Importance Performance Analysis* (Analisis kepentingan Kinerja).

3.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel

Faktor	Indikator	Skala
	Ruang Tunggu Pelayanan	Interval

Faktor	Indikator	Skala
Tangible	Loket Pelayanan	
	Penampilan Loket Pelayanan	
Reliability	Pelayanannya Tepat	
	Membantu Memecahkan Masalah	
	Pelayanannya Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan	
Assurance	Pelayanan Yang Cepat	
	Pelayanan Selalu Tepat Waktu	
	Pelayanan Selalu Memberikan informasi	
Empathy	Petugas Selalu Mengutamakan Kepentingan Para Pelanggan	
	Petugas Memberikan Perhatian Personal	
	Petugas Memahami Kebutuhan Para Pelanggan	

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Pada Pernyataan Harapan (*Expected*) adalah:

Tabel 2: Uji Validitas Harapan (*Expected*)

ITEM	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel (0,05;98)	KEPUTUSAN
P1	,444	,1654	VALID
P2	,414	,1654	VALID
P3	,608	,1654	VALID
P4	,578	,1654	VALID
P5	,577	,1654	VALID
P6	,562	,1654	VALID
P7	,584	,1654	VALID
P8	,482	,1654	VALID
P9	,628	,1654	VALID
P10	,715	,1654	VALID
P11	,531	,1654	VALID
P12	,654	,1654	VALID
P13	,408	,1654	VALID
P14	,597	,1654	VALID
P15	,229	,1654	VALID
P16	,564	,1654	VALID
P17	,504	,1654	VALID
P18	,547	,1654	VALID
P19	,469	,1654	VALID
P20	,487	,1654	VALID
P21	,612	,1654	VALID
P22	,630	,1654	VALID
P23	,646	,1654	VALID
P24	,606	,1654	VALID
P25	,449	,1654	VALID
P26	,316	,1654	VALID
P27	,176	,1654	VALID
P28	,283	,1654	VALID
P29	,393	,1654	VALID
P30	,401	,1654	VALID

Sumber: Output SPSS 20, 2019

Pada tabel 4.3 diatas terlihat bahwa semua item pernyataan Harapan (*Expected Statement, ES*) semuanya Valid karena r hitungnya (*Corrected Item- Total Correlation*) lebih besar dari pada r tabel (0,1654, $\alpha = 0,05$ dan $df = 98$).

Tabel 3: Uji Validitas Kinerja (*Perceived*)

ITEM	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r Tabel (0,05;98)	KEPUTUSAN
P1	,512	,1654	VALID
P2	,436	,1654	VALID
P3	,472	,1654	VALID
P4	,520	,1654	VALID
P5	,432	,1654	VALID
P6	,432	,1654	VALID
P7	,425	,1654	VALID
P8	,414	,1654	VALID
P9	,529	,1654	VALID
P10	,571	,1654	VALID
P11	,431	,1654	VALID
P12	,519	,1654	VALID
P13	,500	,1654	VALID
P14	,459	,1654	VALID
P15	,310	,1654	VALID
P16	,550	,1654	VALID
P17	,565	,1654	VALID
P18	,578	,1654	VALID
P19	,499	,1654	VALID
P20	,680	,1654	VALID
P21	,549	,1654	VALID
P22	,594	,1654	VALID
P23	,571	,1654	VALID
P24	,628	,1654	VALID
P25	,535	,1654	VALID
P26	,507	,1654	VALID
P27	,378	,1654	VALID
P28	,487	,1654	VALID
P29	,423	,1654	VALID
P30	,360	,1654	VALID

Sumber: Output SPSS 20, 2019

Pada tabel 4.4 diatas terlihat bahwa semua item pernyataan Kinerja (*Perceived Statement, PS*) semuanya Valid karena r hitungnya (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari pada r tabel (0,1654, $\alpha = 0,05$ dan $df = 98$).

Tabel 4: Uji Reliabilitas

No	Data	Cronbach Alpha
1	Harapan (<i>Expected</i>)	0,915
2	Kinerja (<i>Perceived</i>)	0,915

Sumber: Output SPSS 20, 2019

Hasil pengujian menunjukkan semua nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,05 yaitu sebesar 0,915 dan $0,915 > 0,6$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item-item pengukur variabel dari

kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

4.2 Hasil Uji Normalitas

Tabel 5: Uji Normalitas Kolmogorov - Smirnov

Uji Kolmogorov-Smirnov	Unstandarize Residual
Nilai Kolmogorov- Smirnov	0,654
Sig	0,786

Sumber: Output SPSS 20, 2019

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal. Berdasarkan hasil output menunjukkan nilai Kolmogorov - Smirnov signifikan pada $0,786 > 0,05$. Sehingga residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.3 Hasil Analisis SERVQUAL Berdasarkan item by item

Tabel 6: Analisis GAP berdasarkan item-by-item

No	Atribut	Skor Kinerja (Perceived)	Skor Harapan (Expected)	Skor Kesenjangan (Gap)
1	Gedung PT. Telkom Kandatel Garut bersih	4,42	4,59	-0,17
2	Ruang Tunggu Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut terdapat kursi untuk konsumen menunggu	4,2	4,27	-0,07
3	Peralatan yang digunakan PT Telkom Kandatel Garut mendukung pelayanan	4,22	4,45	-0,23
4	Loket Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut Fasilitas Modern	4,32	4,45	-0,13
5	Penampilan Karyawan PT Telkom Kandatel Garut Yang Rapi	4,13	4,37	-0,24
6	Petugas PT Telkom Kandatel Garut selalu mementingkan kerapian berpakaian	4,38	4,66	-0,28
7	Petugas PT Telkom Kandatel Garut Memberikan Pelayanannya Secara Tepat Sesuai Keinginan Pelanggan	4,41	4,67	-0,26
8	Petugas PT Telkom Kandatel Garut memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru	4,55	4,79	-0,24
9	Petugas PT Telkom Kandatel Garut mampu menyelesaikan keluhan pelanggan	4,08	4,4	-0,32
10	Petugas PT Telkom Kandatel Garut memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	4,39	4,46	-0,07
11	Petugas PT Telkom Kandatel Garut Menyediakan Layanannya Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan	4,38	4,55	-0,17
12	Petugas PT Telkom Kandatel Garut memberikan kemudahan dalam pembayaran rekening di loket pembayaran	4,35	4,46	-0,11
13	Petugas Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut Memberikan Pelayanan Yang Cepat Kepada Para Pelanggan	4, ²⁴	4,55	-0,31

No	Atribut	Skor Kinerja (Perceived)	Skor Harapan (Expected)	Skor Kesenjangan (Gap)
14	Kecepatan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru	4,43	4,69	-0,26
15	Petugas Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut Selalu Tepat Waktu Dalam Memberikan Respon Terhadap Permintaan Pelanggan	4,34	4,48	-0,14
16	Kecepatan petugas dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	4,43	4,68	-0,25
17	Petugas Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut Selalu memberitahu Pelanggan Kapan Pasti nya Pelayanan Akan Diberitahukan	4,48	4,76	-0,28
18	Petugas Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut memberikan informasi secara akurat	4,34	4,61	-0,27
19	Petugas Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut Secara Konsisten Bersikap Sopan Terhadap Para Pelanggan	4,23	4,45	-0,22
20	Keramahan Petugas Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut dalam memberikan pelayanan	4,42	4,67	-0,25
21	Perilaku Petugas Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut Mampu Membuat Para Pelanggan Mempercayai Mereka	4,23	4,48	-0,25
22	Kejujuran Petugas Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut dalam tugas pembayaran	4,31	4,56	-0,25
23	Petugas Pelayanan PT Telkom Kandatel Garut Memiliki Pengetahuan Memadai Untuk Menjawab Pertanyaan-Pertanyaan Pelanggan	4,31	4,52	-0,21
24	Keterampilan Petugas PT Telkom Kandatel Garut dalam melayani pelanggan	4,29	4,51	-0,22
25	Petugas PT Telkom Kandatel Garut Selalu Mengutamakan Kepentingan Para Pelanggan	4,08	4,3	-0,22
26	Petugas PT Telkom Kandatel Garut memberi jaminan profesionalisme dalam melayani pelanggan	4,13	4,35	-0,22
27	PT Telkom Kandatel Garut Memiliki Petugas Yang Memberikan Perhatian Personal Kepada Para Pelanggan	4,15	4,44	-0,29
28	Petugas PT Telkom Kandatel Garut memberikan jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	4,01	4,4	-0,39
29	Petugas PT Telkom Kandatel Garut merespon dengan baik keluhan pelanggan	3,86	4,36	-0,5
30	Petugas PT Telkom Kandatel Garut Memahami Kebutuhan Para Pelanggan	3,88	4,21	-0,33

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dapat dilihat bahwa nilai SERVQUAL semua atribut bernilai negatif artinya nilai kinerja Pelayanan di PT Telkom Kandatel Garut yang dirasakan konsumen lebih kecil dibandingkan dengan nilai harapannya, sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan konsumen yang paling banyak datang ke kantor PT Telkom Garut di Garut masih jauh dari harapan Konsumen.

4.4 Analisis SERVQUAL Berdasarkan *Dimension by Dimension*

Tabel 7: Analisis GAP berdasarkan *dimension – by – dimension*

No	Dimensi	Kinerja (<i>Perceived</i>)	Harapan (<i>Expected</i>)	Kesenjangan (GAP)	Ranking
1	<i>Tangible</i>	4,28	4,47	-0,19	I
2	<i>Reliability</i>	4,35	4,56	-0,20	II
3	<i>Responsivness</i>	4,38	4,63	-0,25	IV
4	<i>Assurance</i>	4,30	4,53	-0,23	III
5	<i>Emphaty</i>	4,02	4,34	-0,33	V

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Nilai Kinerja lebih rendah daripada nilai harapan sehingga Nilai Gapnya negatif semua. Ini bisa mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan PT Telkom Kandatel Garut masih rendah.

4.5 Analisis SERVQUAL Secara Keseluruhan

Secara keseluruhan nilai Gap SERVQUAL dapat diketahui dengan mengurangi total Skor Kinerja (P) dengan total skor harapan (E). Adapun untuk perhitungan lebih jelasnya dapat dilihat di bawah ini:

$$Q (\text{Quality of Service}) = P (\text{Perceived}) - E(\text{Expected})$$

$$Q = 4,27 - 4,51 = -0,24$$

Hasil perhitungan nilai Gap secara keseluruhan yaitu -0,24. Nilai Gap yang negatif menunjukkan bahwa terjadi keasenjangan antara nilai kinerja dan harapan konsumen.

4.6 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tabel 8: Skor Importance dan Performance beserta Tingkat Kesesuaian

Dimensi	No Atribut	Skor Kinerja (<i>Performance</i>) (Xi)	Skor Harapan (<i>Importance</i>) (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)	Kinerja Kualitas Pelayanan
<i>Tangible</i>	1	442	459	96,3	Sangat Baik
	2	420	427	98,4	Sangat Baik
	3	422	445	94,8	Sangat Baik
	4	432	445	97,1	Sangat Baik
	5	413	437	94,5	Sangat Baik
	6	438	466	94,0	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	7	441	467	94,4	Sangat Baik
	8	455	479	95,0	Sangat Baik
	9	408	440	92,7	Sangat Baik
	10	439	446	98,4	Sangat Baik
	11	438	455	96,3	Sangat Baik
	12	435	446	97,5	Sangat Baik
<i>Responsivness</i>	13	424	455	93,2	Sangat Baik
	14	443	469	94,5	Sangat Baik
	15	434	448	96,9	Sangat Baik
	16	443	468	94,7	Sangat Baik
	17	448	476	94,1	Sangat Baik
	18	434	461	94,1	Sangat Baik

Dimensi	No Atribut	Skor Kinerja (Performance) (Xi)	Skor Harapan (Importance) (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)	Kinerja Kualitas Pelayanan
<i>Assurance</i>	19	423	445	95,1	Sangat Baik
	20	442	467	94,6	Sangat Baik
	21	423	448	94,4	Sangat Baik
	22	431	456	94,5	Sangat Baik
	23	431	452	95,4	Sangat Baik
	24	429	451	95,1	Sangat Baik
<i>Emphaty</i>	25	408	430	94,9	Sangat Baik
	26	413	435	94,9	Sangat Baik
	27	415	444	93,5	Sangat Baik
	28	401	440	91,1	Sangat Baik
	29	386	436	88,5	Sangat Baik
	30	388	421	92,2	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diinterpretasikan bahwa meskipun skor harapan (*Importance*) lebih besar dari pada skor kinerja (*Performance*) yang berarti harapan konsumen akan pelayanan PT Telkom Kandatel Garut belum bisa terpenuhi, akan tetapi skor tingkat kesesuaian semua atribut diatas 80% yang berarti kualitas pelayanan PT Telkom Kandatel Garut menurut konsumen sudah sangat baik.

Selanjutnya semua atribut akan di petakan kedalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran sehingga nantinya akan diketahui atribut mana yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan.

Tabel 9: Hasil pemetaan Atribut pada Diagram Kartesius

Dimensi	No Atribut	Skor Kinerja (Performance)	Skor Harapan (Importance)	Kuadran
<i>Tangible</i>	1	442	459	B
	2	420	427	C
	3	422	445	C
	4	432	445	D
	5	413	437	C
	6	438	466	B
<i>Reliability</i>	7	441	467	B
	8	455	479	B
	9	408	440	C
	10	439	446	D
	11	438	455	B
	12	435	446	D
<i>Responsiveness</i>	13	424	455	A
	14	443	469	B
	15	434	448	D
	16	443	468	B
	17	448	476	B
	18	434	461	B
<i>Assurance</i>	19	423	445	C
	20	442	467	B
	21	423	448	C
	22	431	456	B
	23	431	452	B
	24	429	451	B

Dimensi	No Atribut	Skor Kinerja (Performance)	Skor Harapan (Importance)	Kuadran
Emphaty	25	408	430	C
	26	413	435	C
	27	415	444	C
	28	401	440	C
	29	386	436	C
	30	388	421	C

Sumber: Data Primer diolah, 2019

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang sudah dilakukan, adapun kesimpulannya sebagai berikut ini:

- a. Secara keseluruhan Skor Gap antara Kinerja yang dirasakan (*perceived*) dan Harapan konsumen atas pelayanan jasa (*expected*) adalah negatif. Skor Gap yang negatif menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PT Telkom Kandatel Garut belum bisa memenuhi harapan konsumen.
- b. Menurut persepsi dari konsumen, kualitas pelayanan PT Telkom Kandatel Garut masih kurang. Ini dibuktikan dari skor Gap yang negatif. Pelayanan yang PT Telkom Kandatel Garut berikan belum bisa memenuhi harapan konsumen sehingga skor Gap negatif semua dalam berbagai perhitungan, baik berdasarkan analisis item-by-item, dimension-by-dimension maupun secara skor keseluruhan.
- c. Setelah di analisis menggunakan diagram kartesius dalam metode IPA secara keseluruhan diperoleh hasil bahwa atribut yang menjadi prioritas dan paling berpengaruh berada di kuadran A yaitu :
 - 1) atribut no 13 “petugas pelayanan pt telkom kandatel garut memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan”.Atribut tersebut berada di kuadran A karena dianggap sangat penting namun kinerjanya belum maksimal. Dalam memberikan pelayanan yang baik karyawan PT Telkom Kandatel Garut harus cepat dalam melayani pelanggannya. Sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diprioritaskan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. PT Telkom Kandatel Garut melalui para karyawannya harus lebih meningkatkan kinerja pelayanannya. Tingkatkan kesadaran karyawan akan SOP pelayanan PT Telkom Kandatel Garut sehingga harapan konsumen dapat terpenuhi. Perusahaan pun bisa meningkatkan intensif untuk para karyawannya sehingga mereka bisa lebih termotivasi didalam memberikan pelayanan terbaiknya.

- b. Untuk para karyawan perhatikan Standar Operasional (SOP) sebagai standar kualitas pelayanan yang diberikan. Penampilan yang rapi dan wangi serta keramahan ketika memberikan pelayanan juga harus ditingkatkan agar kinerja bisa lebih meningkat dan kepuasan konsumen pun bisa lebih tinggi.
- c. PT Telkom Kandatel Garut bisa lebih fokus untuk membenahi atribut yang terdapat dalam kuadran A yaitu atribut no 13 “petugas pelayanan PT Telkom Kandatel Garut memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan” sehingga kepuasan konsumen bisa meningkat, pertahankan prestasi yang sudah di dapat pada atribut – atribut yang terdapat pada kuadran B karena menurut konsumen atribut yang terdapat pada kuadran ini sudah baik dalam pelaksanaannya

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip dan Keller K Lane.(2012). *Manajemen Pemasaran*.Jakarta:Ghalia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry L.L, 1988, “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F.(2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.