

# SISTEM ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Rina Firliana<sup>1)</sup>, Patmi Kasih<sup>2)</sup>, Heni Siti Sulastris<sup>3)</sup>

<sup>1)2)3)</sup> Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Kampus 2 Ds. Mojojoto Gg. 1 Kota Kediri, Jatim.

Email : rina\_firliana@yahoo.com<sup>1)</sup> fatkasih@gmail.com<sup>2)</sup> henisitis@gmail.com<sup>3)</sup>

## Abstrak

Semakin pesatnya persaingan antar bank khususnya bank pengkreditan rakyat, yang mendorong setiap bank untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan caranya masing-masing sehingga dapat mengetahui kekurangannya dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode service quality (servqual), Penelitian dilakukan dengan cara wawancara dan menyebar kuisioner kepada pelanggan. Pelanggan mengisi kuisioner yang diberikan lalu dikumpulkan kembali, setelah itu data hasil penyebaran kuisioner diinputkan dan dihitung dengan menggunakan metode Service Quality untuk mencari hasil dari analisis kepuasan pelanggan yang telah dilakukan. Dalam perhitungannya metode ini merupakan metode yang cukup sederhana sehingga mudah untuk diimplementasikan untuk analisis kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat membantu pihak bank untuk mempermudah mendapatkan hasil perhitungan dari nilai penyebaran kuisioner dan dapat mengetahui respon pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bank sehingga bank dengan cepat dapat memperbaiki kekurangannya dan mempertahankan kelabihannya.

**Kata kunci :** Analisis Kepuasan Pelanggan, Tingkat Kepuasan Pelanggan, Metode Service Quality

## 1. Pendahuluan

Semakin bertambahnya pertumbuhan penduduk akan semakin mendorong pelaku bisnis untuk membuka usahanya, khususnya dalam bidang pelayanan jasa seperti bank pengkreditan rakyat. Agar dapat bersaing dengan bank lain, bank dituntut untuk mempunyai citra dan pelayanan yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. P.T. BPR Armindo Kencana sebagai perusahaan jasa perbanking tidak mungkin menghindari dari persaingan industri yang semakin meningkat. Sebagai badan intermediasi bank salah satu usahanya yaitu menyalurkan kredit. Kredit yang dikelola dengan prinsip kehati-hatian akan menempatkan pada kualitas kredit yang *performing loan* sehingga dapat memberikan pendapatan yang besar bagi

bank. P.T. BPR Armindo Kencana adalah bank yang bekerja dalam hal pelayanan jasa sehingga penting bagi bank untuk mengetahui posisinya di mata pelanggan dalam hal pelayanan kualitas dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut dilakukan guna membangun citra yang baik di mata masyarakat, karena jika tidak dilakukan peningkatan kinerja dalam hal kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan terus menurun dan jumlah keluhan pelanggan atas kinerja P.T. BPR Armindo Kencana dalam hal kualitas pelayananpun akan terus meningkat.

Salah satu indikator untuk membangun citra yang baik di mata pelanggan adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan P.T. BPR Armindo Kencana. Selanjutnya dari hasil pengukuran ini menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap perusahaan jasa. Semakin banyak keluhan yang diterima maka kualitas kinerja dipersepsikan semakin ideal namun jika jasa yang diterima semakin rendah maka dipersepsikan kualitas pelayanan jasa semakin buruk.

Sehubungan dengan kondisi itu, persoalan adalah apakah ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangible* terhadap kepuasan pelanggan kredit baik perorangan maupun kelompok.

Pengolahan data penilaian kepuasan pelanggan dengan memanfaatkan teknologi informasi saat ini sangatlah penting, peranan teknologi informasi saat ini menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai bidang baik perorangan maupun perusahaan dalam mendukung proses pengambilan keputusan. Pengolahan data penilaian kepuasan pelanggan dengan metode sistem pengambilan keputusan merupakan solusi yang tepat. Metode yang digunakan untuk penilaian kepuasan pelanggan dalam P.T. BPR Armindo Kencana adalah metode Service Quality (SERVQUAL). Dimana pada metode Service Quality menilai antara persepsi dan ekspektasi, sehingga terdapat gap antara keduanya.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana mengimplementasikan metode *Service Quality* dalam penilaian tingkat kepuasan pelanggan di P.T. BPR Armindo Kencana?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan dengan

mengimplementasikan metode *Service Quality* di P.T.BPR Armindo Kencana.

Metodologi Penelitian yang dilakukan dalam pengembangan penelitian mulai dari:

Teknik Pengumpulan Data dilakukan untuk memperoleh hasil yang akurat dan valid secara maksimal. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Metode pengumpulan data ini akan dilakukan dengan mengadakan pengamatan, pengawasan, peninjauan dan penyelidikan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan objek penelitian.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab yang diajukan secara langsung kepada narasumber untuk mendapatkan data atau informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mendapatkan suatu dokumen tulisan ataupun dokumen gambar tentang kebijakan, tugas dan wewenang guru, profil, peraturan serta prestasi di P.T. BPR Armindo Kencana. Prosedur yang digunakan dalam penelitian ini adalah: **Langkah pertama** pengumpulan data yaitu mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. **Langkah kedua** analisa data yaitu membuat analisa data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, survei, dan dokumentasi yang akan digabungkan dengan laporan untuk menjadi bahan baru yang lebih terstruktur. **Langkah ketiga** perancangan dan desain system yaitu memahami dan merancang model yang diinginkan oleh pengguna. Pemodelan disini berupa Konteks Diagram, DFD, ERD, dan flowchart guna untuk mempermudah dalam proses selanjutnya. **Langkah keempat** pembuatan aplikasi yaitu merupakan tahap untuk pembuatan dan pengembangan aplikasi sesuai dengan desain sistem yang telah ditetapkan. **Langkah kelima** uji coba dan evaluasi yaitu menguji coba secara keseluruhan sistem yang telah dibuat apakah sudah benar, dan sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan. **Langkah keenam** pembuatan laporan dilakukan untuk mencatat serta membukukan seluruh hasil penelitian yang dilakukan setelah keseluruhan proses mulai dari pengumpulan data sampai tahap evaluasi selesai dilakukan.

**Landasan Teori**

Kajian penelitian terdahulu, salah satu penelitian yang menjadi referensi dari penelitian ini adalah penelitian berjudul Sumartini, L.C. 2011. Sistem Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) pada Mal Ciajntung – Jakarta Timur, oleh Sumartini. Ide utama dari penelitian tersebut adalah membuat sebuah sistem penilaian kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* untuk membantu proses tingkat kepuasan pelanggan di Mal Cijantung Jakarta Timur [1]

Metode service quality (servqual) pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Serta *Gap* diantara keduanya pada lima dimensi kualitas jasa yaitu (*Reliability*, daya tanggap, jaminan, *Emphaty*, dan Bukti Fisik), kelima dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *likert*.

Skor servqual untuk tiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zethmal, et, al., 1990) dalam (Tjiptono,2008)[2]

$$\text{Skor.Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}..... 1)$$

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. Item-by-item analysis, misal P1 – H1, P2 – H2, dst. Dimana P = Persepsi dan H = harapan.
2. Dimensi-by-dimensi analysis, contoh:  $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$  dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap servqual yaitu  $(P1 + P2 + P3+...+P22/22) - (H1 + H2 + H3+...+H22/22)$
4. Untuk menganalisa kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus (Bester field dalam Teguh, 2005)[3]

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (H)}} ..... 2)$$

Jika kualitas (Q) 1, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Metode Service Quality (Servqual) merupakan metode yang cukup sederhana sehingga mudah diimplementasikan untuk menentukan pengukuran kualitas pelangan. Langkah-langkah dari metode Service Quality (Servqual) adalah sebagai berikut:

1. Pengambilan nilai/bobot Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan Pelanggan Terhadap Kriteria Kualitas Pelayanan.  
Rumus:  
$$x_i = ( TP \times 1) + ( KP \times 2) + ( CP \times 3) + ( P \times 4) + ( SP \times 5)..... 3)$$
3. Menghitung bobot harapan pelayanan jasa  
Rumus:  
$$y_i = ( TP_n \times 1)+( KP_n \times 2)+( CP_n \times 3) + ( P_n \times 4) + ( SP_n \times 5)..... 4)$$
4. Menghitung Gap (tingkat kesenjangan)  
Rumus:  
$$SQ_i = x_i - y_i..... 5)$$
5. Menentukan hasil nilai kedalam kuadran  
a. Kuadran A (Pusatkan Perhatian di Sini)

Menunjukkan unsur-unsur pelayanan yang dirasa sangat penting bagi pelanggan, namun pihak bank belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pelanggan.

- b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)  
 Unsur-unsur pelayanan yang dirasa penting oleh pelanggan, telah dilaksanakan oleh pihak bank sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Ini harus dipertahankan.
- c. Kuadran C (Prioritas Rendah)  
 Unsur-unsur dalam pelayanan yang dirasa kurang penting oleh pelanggan dan pelaksanaannya masih kurang baik.
- d. Kuadran D (Bisa Berlebihan)  
 Unsur-unsur dalam pelayanan yang dirasa tidak penting oleh pelanggan, namun pihak bank melaksanakannya dengan baik.

**2. Pembahasan**

Data sebagian pelanggan yang mengisi daftar kuisioner dengan nilai masing-masing bobot.

Tabel 1 Nilai/Bobot Persepsi

No	Kriteria	Nilai Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	K1	5	0	8	29	11
2	K2	4	1	4	32	12
3	K3	0	2	1	36	14
4	K4	0	0	9	29	15
5	K5	0	2	7	29	15
6	K6	1	0	6	33	13
7	K7	0	1	3	38	11
8	K8	2	1	8	27	15
9	K9	0	0	5	33	15
10	K10	0	2	7	34	10
11	K11	0	0	3	32	18
12	K12	2	0	2	35	14
13	K13	0	1	6	33	11
14	K14	0	1	7	28	17
15	K15	0	0	3	27	23
16	K16	1	2	6	28	16
17	K17	0	0	5	29	19
18	K18	0	1	9	28	15

Tabel 2 Nilai/Bobot Harapan

No	Kriteria	Nilai Harapan				
		1	2	3	4	5
1	K1	3	3	5	33	9
2	K2	1	1	6	34	11
3	K3	0	1	8	34	10
4	K4	1	0	4	37	11
5	K5	0	1	3	33	16
6	K6	0	0	5	31	17
7	K7	1	1	11	29	11
8	K8	0	2	6	33	12
9	K9	0	1	7	29	16
10	K10	0	0	10	29	14
11	K11	0	2	4	35	12
12	K12	0	1	5	28	19
13	K13	0	0	6	34	13
14	K14	0	0	4	35	14
15	K15	0	0	5	32	16
16	K16	0	0	12	29	12
17	K17	0	0	11	32	10
18	K18	1	0	9	31	12

Nilai-nilai diatas adalah nilai pembobotan persepsi dan harapan service quality. Dengan K1 sampai K18 merupakan kriteria yang diberikan oleh bank kepada pelanggan.

1. Nilai pembobotan persepsi dan harapan dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Xi = ( TP \times 1) + ( KP \times 2) + ( CP \times 3) + ( P \times 4) + ( SP \times 5) \dots\dots\dots 6)$$

Dengan:

- yi = jumlah bobot jawaban persepsi variable ke - i
- TPn = jumlah orang yang memilih jawaban tidak penting
- KPn = jumlah orang yang memilih jawaban kurang penting
- CPn = jumlah orang yang memilih jawaban cukup penting
- Pn = jumlah orang yang memilih jawaban penting
- SPn = jumlah orang yang memilih jawaban sangat penting

Tabel 3 Pengambilan nilai rata-rata dan nilai gap

Kriteria	Persepsi Pelayanan		Harapan Pelayanan		Nilai Gap
	Nilai Pembo- botan	Nilai rata- rata	Nilai Pembo- botan	Nilai rata- rata	
K1	200	3,77	201	3,79	0,02
K2	206	3,89	212	4,00	0,11
K3	221	4,17	212	4,00	0,17
K4	218	4,11	216	4,08	0,04
K5	216	4,08	223	4,21	0,13
K6	216	4,08	224	4,23	0,15
K7	218	4,11	207	3,91	0,21
K8	211	3,98	214	4,04	0,06
K9	222	4,19	219	4,13	0,06
K10	211	3,98	216	4,08	0,09
K11	227	4,28	216	4,08	0,21
K12	218	4,11	224	4,23	0,11
K13	207	4,06	219	4,13	0,07
K14	220	4,15	222	4,19	0,04
K15	232	4,38	223	4,21	0,17
K16	215	4,06	212	4,00	0,06
K17	226	4,26	211	3,98	0,28
K18	216	4,08	212	4,00	0,08
Jumlah	3900	73,74	3883	73,26	0,47
Rata-rata	216,67	4,10		4,07	

1. Nilai rata-rata persepsi dan rata-rata harapan dihitung dengan rumus:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots 8)$$

Dengan :  $\bar{x}_i$  = rata-rata jawaban responden untuk nilai persepsi dan harapan atribut ke-i  
 $\sum x$  = jumlah bobot jawaban pernyataan persepsi dan harapan atribut ke-i  
 n = jumlah responden

2. Nilai Gap (tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan) dihitung dengan rumus:

$$SQ_i = x_i - y_i \dots\dots\dots 7)$$

Dengan:  $SQ_i$  = Nilai gap atribut ke-i  
 $x_i$  = Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i  
 $y_i$  = Nilai rata-rata harapan atribut ke-i

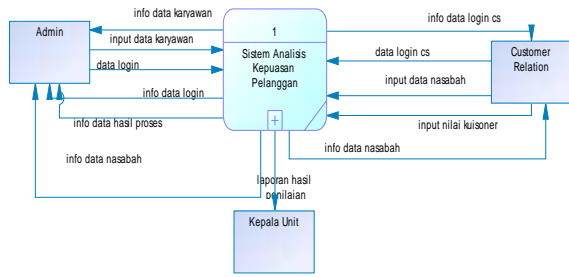
3. Kemudian hasil nilai Gap diatas dikelompokkan kedalam kuadran A, B, C, D dengan perhitungan logika.

Kriteria	Kenyataan Pelayanan	Harapan Pelayanan	Nilai Gap	Kuadran
	Nilai rata2	Nilairata2		
K1	3,77	3,79	0,02	Kuadran C
K2	3,89	4,00	0,11	Kuadran C
K3	4,17	4,00	0,17	Kuadran D
K4	4,11	4,08	0,04	Kuadran B
K5	4,08	4,21	0,13	Kuadran A
K6	4,08	4,23	0,15	Kuadran A
K7	4,11	3,91	0,21	Kuadran D
K8	3,98	4,04	0,06	Kuadran C
K9	4,19	4,13	0,06	Kuadran B
K10	3,98	4,08	0,09	Kuadran A
K11	4,28	4,08	0,21	Kuadran B
K12	4,11	4,23	0,11	Kuadran B
K13	4,06	4,13	0,07	Kuadran A
K14	4,15	4,19	0,04	Kuadran B
K15	4,38	4,21	0,17	Kuadran B
K16	4,06	4,00	0,06	Kuadran C
K17	4,26	3,98	0,28	Kuadran D
K18	4,08	4,00	0,08	Kuadran C
Jumlah	73,74	73,26		
Rata	4,10	4,07		

Dari hasil perhitungan nilai di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dengan kriteria K1, K2, K8, K16 ternyata masuk dalam kuadran C berarti kriteria ini dirasa kurang penting oleh pelanggan dan pelaksanaannya masih kurang baik maka dari itu kriteria ini perlu ditingkatkan dan diperbaiki oleh perusahaan. Lalu hasil kepuasan pelanggan dengan kriteria K3, K7, K17, K18 ternyata masuk dalam kuadran D berarti kriteria ini yang dirasa tidak penting oleh pelanggan, namun pihak bank melaksanakannya dengan baik. Kemudian hasil kepuasan pelanggan dengan kriteria K4, K9, K11, K12, K14, K15 ternyata masuk dalam kuadran B berarti kriteria ini yang dirasa penting oleh pelanggan, telah dilaksanakan oleh pihak bank sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Ini harus dipertahankan. Dan Kriteria K5, K6, K10, K13 ternyata masuk dalam kuadran A berarti kriteria ini yang dirasa sangat penting bagi pelanggan, namun pihak bank belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pelanggan.

Tabel 4 Hasil perhitungan nilai Servqual

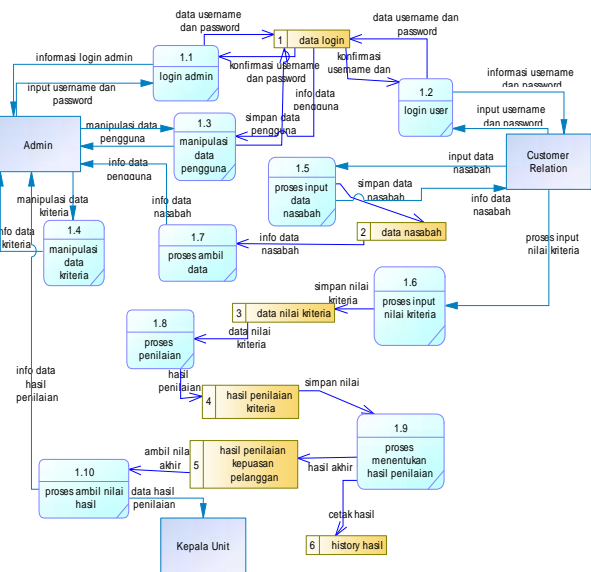
**Perancangan Sistem**



Gambar 1 Context Diagram

Admin melakukan proses login terlebih dahulu, lalu akan mendapatkan info data login yang dilakukan, admin dapat melakukan input data karyawan. Kemudian admin akan akan mendapatkan info data karyawan, admin dapat melihat info data pelanggan, megedit data kriteria, mencetak dan melihat hasil, history dari penilaian yang dilakukan. Customer Relation melakukan login, kemudian dapat info data login, customer relation dapat inputkan data pelanggan dan mengisi hasil pengisian kuisioner dari pelanggan. Kemudian customer relation akan mendapatkan info hasil penyebaran kuisioner yang dilakukan serta mengedit dan melihat info data pelanggan. Kepala Unit hanya bisa melihat, menerima, dan mengevaluasi laporan hasil penilaian analisis kepuasan pelanggan.

Data Flow Diagram (DFD) Level 1



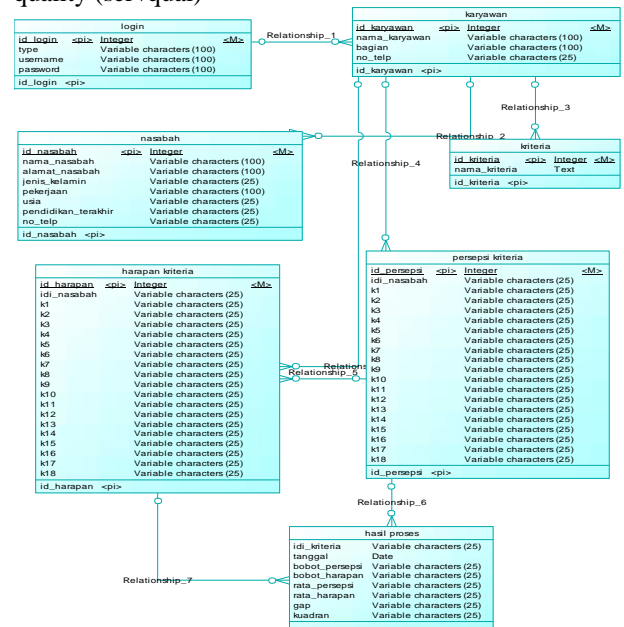
Gambar 2 DFD level1

Proses 1.1 Login Admin ini dimana setiap admin menginputkan username dan password kemudian mendapatkan konfirmasi berhasil atau tidak untuk masuk dalam sistem. Proses 1.2 Login User ini dimana setiap user menginputkan username dan password kemudian mendapatkan konfirmasi berhasil atau tidak untuk masuk dalam sistem. Proses 1.3 Manipulasi Data Pengguna proses ini dikelola oleh admin, digunakan untuk memanipulasi data pengguna yaitu user dan admin. Proses 1.4 Manipulasi Data Kriteria proses ini dikelola oleh admin, digunakan untuk memanipulasi data kriteria. Proses 1.5 Proses Input data pelanggan

digunakan untuk memproses data - data pelanggan yang sudah di inputkan. Proses 1.6 Proses Input nilai criteria digunakan oleh customer relation, digunakan untuk memproses data nilai kuisioner yang telah diisi oleh pelanggan. Proses 1.7 Proses ambil data digunakan untuk mengambil data pelanggan dan nilai kuisioner yang sudah diinputkan oleh customer relation. Proses 1.8 Proses Penilaian digunakan untuk memproses data nilai kriteria yang sudah diinputkan oleh customer relation. Proses 1.9 Proses Menentukan hasil penilaian digunakan untuk memproses penyaringan hasil nilai yang mana masuk dalam kuadran a, b, c, d. Proses 1.10 Proses ambil nilai hasil digunakan untuk mengambil nilai akhir hasil pemrosesan.

Entity Relationship Diagram (ERD)

Berikut ini merupakan entity relationship diagram sistem analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode service quality (servqual)



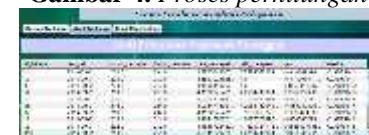
Gambar 3. Entity Relationship Diagram (ERD)

Implementasi Hasil

Penyelesaian permasalahan menggunakan Sistem Pembantu Penilaian Kepuasan Pelanggan adalah sebagai berikut: Pertama dengan memilih bulan dan tahun yang ingin di lihat hasilnya. Seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4. Proses perhitungan



Gambar 5. Hasil Penilaian Keseluruhan



Gambar 6. Hasil Kuadran A



Gambar 7. Hasil Kuadran B



Gambar 8. Hasil Kuadran C



Gambar 9. Hasil Kuadran D

Jadi dari keempat gambar diatas 6, 7, 8, 9 merupakan hasil kuadran A, B, C, D berdasarkan perhitungan Sistem Penentuan Kepuasan Pelanggan, dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*, dihasilkan nilai dengan kecocokan yang sama yaitu kriteria *K1, K2, K8, K16* ternyata masuk dalam kuadran C berarti kriteria ini dirasa kurang penting oleh pelanggan dan pelaksanaannya masih kurang baik maka dari itu kriteria ini perlu ditingkatkan dan diperbaiki oleh perusahaan. Lalu hasil kepuasan pelanggan dengan kriteria *K3, K7, K17, K18* ternyata masuk dalam kuadran D berarti kriteria ini yang dirasa tidak penting oleh pelanggan, namun pihak bank melaksanakannya dengan baik. Kemudian hasil kepuasan pelanggan dengan kriteria *K4, K9, K11, K12, K14, K15* ternyata masuk dalam kuadran B berarti kriteria ini yang dirasa penting oleh pelanggan, telah dilaksanakan oleh pihak bank sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Ini harus dipertahankan. Dan Kriteria *K5, K6, K10, K13* ternyata masuk dalam kuadran A berarti kriteria ini yang dirasa sangat penting bagi pelanggan, namun pihak bank belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pelanggan.

### 3. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan implementasi sistem yang dibuat dapat di ambil kesimpulan :

1. Berdasarkan analisa hasil perhitungan yang terdapat pada (**point 2 pembahasan**) dan skenario pengujian ada pada (**point perancangan sistem dan implementasi**) mengenai penerapan metode Service

Quality dalam analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dapat mempermudah pihak bank dalam membantu proses penilaian kepuasan pelanggan yang setiap bulan dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada pelanggan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan.

2. Berdasarkan analisa perhitungan manual yang dilakukan peneliti dengan perhitungan sistem/aplikasi metode servqual yang disajikan dalam tabel-tabel pada (**point 2 pembahasan**), ternyata hasil yang didapat terdapat kecocokan nilai yang sama.
3. Sistem ini dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja dalam menentukan proses penilaian kepuasan pelanggan agar bank dapat lebih cepat memperbaiki kinerja mereka (**point implementasi**).

### Daftar Pustaka

- [1]. Sumartini, L.C. 2011. Sistem Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual) pada Mal Ciajntung – Jakarta Timur(2). (Online), tersedia : ([www.stikombianiaga.ac.id/journal/38cc328c5e.pdf](http://www.stikombianiaga.ac.id/journal/38cc328c5e.pdf)), diunduh 28 November 2013.
- [2]. Tjiptono, Fandy. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Yogyakarta: ANDI, 2008.
- [3]. Ladjamuddin, Al-Bahra. *Rekayasa Perangkat Lunak* Yogyakarta:Grahallmu, 2006.

### Biodata Penulis

**Rina Firliana**, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika – STT Cahaya Surya Kediri, lulus tahun 2002. Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Teknologi Informasi Sekolah Tinggi Teknologi Surabaya, lulus tahun 2012. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Nusantara PGRI Kediri.

**Patmi Kasih**, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika – STT Cahaya Surya Kediri, lulus tahun 2002. Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Teknologi Informasi Sekolah Tinggi Teknologi Surabaya, lulus tahun 2014. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Nusantara PGRI Kediri.

**Heni Siti Sulastri**, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika – Universitas Nusantara PGRI Kediri, lulus tahun 2014. Saat ini menjadi Guru SMA Berbek Nganjuk.