

PERANCANGAN SISTEM KERJA PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE PERANCANGAN PROSES BPM V3.0 PADA PT. TRENGGINAS JAYA

WORK SYSTEM DESIGN FOR CUSTOMER SATISFACTION MEASUREMENT USING PROCESS DESIGN BPM V3.0 METHOD IN PT TRENGGINAS JAYA

Celine Debora Tambunan

Prodi S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom
celinedeboratambunan@gmail.com

Abstrak

PT Trengginas Jaya merupakan salah satu perusahaan dari Yayasan Pendidikan Telkom yang berdiri sejak tahun 2012. PT. Trengginas Jaya telah menerapkan ISO 9001:2015 mengenai sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kualitas perusahaan dalam proses bisnisnya. Namun, perusahaan belum memiliki sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang efektif dan yang telah terdokumentasi dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang efektif untuk diterapkan di perusahaan khususnya pada unit pengelolaan tenaga cleaning service guna melakukan pengukuran kepuasan pelanggan yang lebih baik dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode perancangan proses BPM V.03 yaitu dengan melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan kemudian melakukan pengolahan data dan melakukan perancangan alat ukur yang menggunakan dimensi dari service quality dan melakukan pembobotan dimensi serta menguji alat ukur yang dirancang. Selanjutnya dilakukan perancangan cara pengukuran kepuasan pelanggan dan melakukan rancangan sistem kerja pengukuran kepuasan usulan yang kemudian dianalisis berdasarkan kegunaan dan efektifitas rancangan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis, maka diperoleh kesimpulan bahwa sistem pengukuran yang dirancang lebih efektif dan memenuhi klausul ISO. Selain itu, alat ukur yang dirancang juga reliabel dengan angka koefisien korelatif sebesar 0.982, dimana angka tersebut melebihi 0.7 sehingga dapat dikatakan reliabel dan angka terkecil dalam hasil uji validitas (r hitung) sebesar 0.514 dimana angka tersebut melebihi r tabel yaitu sebesar 0.468 sehingga valid untuk digunakan.

Kata kunci : Metode Perancangan proses BPM, Service Quality

Abstract

PT Trengginas Jaya is one of the subsidiary companies of the Telkom Education which was established since 2012. PT. Trengginas Jaya has implemented ISO 9001: 2015 to improve their quality of the company in its business process. However, the company does not yet have an effective and well-documented system of measuring customer satisfaction.

The method used in this research is process design method of BPM V.03, the step of this method is by collecting the data needed, then perform data processing and perform the measuring tool design using dimension of service quality and weighted dimensions as well as tested designed measuring tools. Furthermore, designing how to measure satisfaction and make the design of work system to measure customer satisfaction, then analyzed the design based on the usefulness and effectiveness of the design.

Based on the results of the analysis, it is concluded that the measurement system designed has more effectively and meet the ISO clause. In addition, the measuring tool is also reliable with a correlative coefficient = 0.982, where the number is more than 0.7 so it can be said that the measurement tool is reliable. the smallest number in the test of validity (r count) is 0.514 and the number exceeds r table that is equal to 0.468 so the tool valid to use.

Keywords: Process Design BPM, Service Quality

1. Pendahuluan

Perkembangan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya yang dimiliki perusahaan tersebut dan bagaimana suatu perusahaan mengelola sumber daya yang dimilikinya. Apabila sumber daya dapat dimanfaatkan dengan baik, maka perusahaan akan mengalami peningkatan kualitas. Namun sebaliknya, apabila sumber daya yang ada tidak dapat dikelola dengan semestinya, maka kerugian yang akan didapatkan oleh perusahaan baik dari materi atau non-materi. Untuk mendapatkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan konsumen diperlukan peningkatan dan perbaikan secara berkelanjutan melalui implementasi sistem manajemen mutu untuk menjamin kesesuaian suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu (Gasperz, 2013). [1]

PT Trengginas Jaya merupakan salah satu perusahaan subsidiari dari Yayasan Pendidikan Telkom / Telkom Foundation yang berdiri sejak tahun 2012. Perusahaan ini bergerak dibidang penyedia pengelolaan jasa outsourcing, Business retail, dan property. Perusahaan ini telah menerapkan ISO 9001:2015 mengenai sistem manajemen mutu, untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

PT. Trengginas Jaya juga memiliki salah satu tujuan yaitu memenuhi dan meningkatkan kepuasan pelanggannya. Namun, perusahaan belum memiliki sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang efektif dan yang telah terdokumentasi dengan baik. Tabel 1.1 menunjukkan kondisi aktual yang dimiliki oleh perusahaan :

Tabel 1. 1 kondisi aktual

No	Kondisi Aktual
1.	Perusahaan mengukur kepuasan pelanggan hanya berdasarkan angket
2.	Perusahaan belum memiliki prosedur pengukuran kepuasan pelanggan yang jelas dan rinci
3.	Perusahaan belum memiliki alat ukur kepuasan yang efektif

Metode perancangan proses BPM merupakan metode yang digunakan untuk memodelkan proses bisnis yang dimiliki oleh perusahaan. Melalui metode ini, perusahaan akan dapat merancang sebuah proses yang dapat membantu perusahaan untuk membuat proses alternatif yang dapat digunakan untuk menanggulangi masalah pada proses bisnis. BPM juga dapat digunakan untuk mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam menjalankan suatu proses bisnis serta dapat meningkatkan produktivitas. Untuk itu perancangan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan guna membantu perusahaan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan sehingga sistem yang ada akan mengalami peningkatan dan perbaikan untuk menghasilkan sistem pengukuran yang lebih baik dan lebih efektif.

2. Dasar Teori dan Metodologi Penelitian

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Jasa

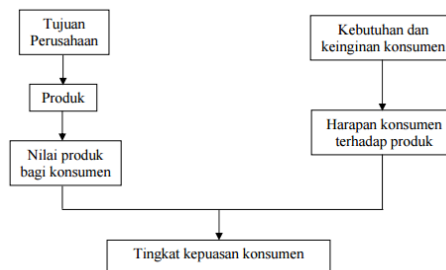
Definisi jasa dapat disimpulkan sebagai suatu pemberian kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain (Rangkuti, 2003) [2]. Kesuksesan suatu industri jasa tergantung pada sejauh mana perusahaan mampu mengelola ketiga aspek berikut :

- a. Kesesuaian Janji perusahaan mengenai jasa yang akan disampaikan kepada pelanggan
- b. Kemampuan perusahaan untuk membuat karyawan mampu memenuhi janji tersebut
- c. Kemampuan karyawan untuk menyampaikan janji tersebut kepada pelanggan.

Model kesatuan dari ketiga aspek tersebut dikenal dengan segitiga jasa, dimana sisi segitiga juga mewakili setiap aspek seperti yang disebutkan diatas.

2.1.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan bisnis suatu perusahaan. Tercapai atau tidaknya ekspektasi pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dapat memberikan dampak yang begitu besar bagi perusahaan. Menurut Engel,dkk dalam Sumarwan (2003), “*Satisfaction is defined here as a post consumption evaluation that a chooses alternative at least meets or exceeds expectation.*” Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca pembelian dimana alternatif yang dipilih setidaknya sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan [3]. Berikut merupakan gambaran tingkat kepuasan pelanggan :



Gambar 2.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan

(Engel,et.al.1994)

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kotler dan wijono,2000) [4]. Apabila ekspektasi yang diberikan pelanggan terhadap suatu produk memiliki kesenjangan yang besar dengan produk yang dihasilkan, maka ketidakpuasan pelanggan semakin besar.

2.1.4 Service Quality (ServQual)

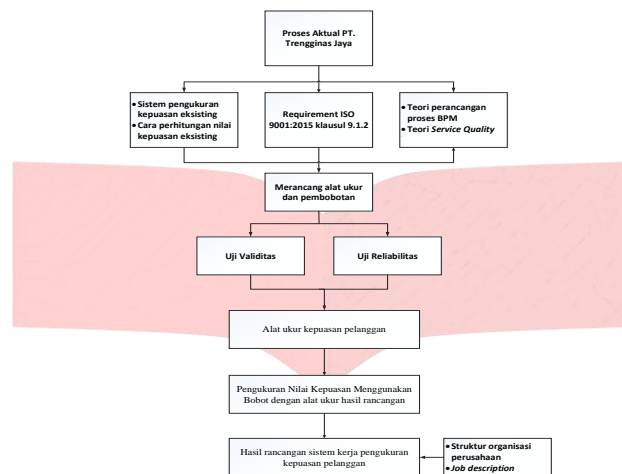
Menurut Wijaya (2011:64) *Service quality (Servqual)* merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan yang dirasakan pelanggan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan dan dirasakan oleh pelanggan [5].

2.1.4.1 Konsep Servqual

Menurut Lovelock dan Wright (2005) [6] Pelanggan menggunakan lima dimensi kualitas untuk menilai kualitas jasa :

1. *Reliability* (Keandalan)
Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Cepat tanggap)
Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.
3. *Assurance* (Jaminan)
Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.
4. *Emphaty* (Empati)
Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Keberwujudan)
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat-alat komunikasi.

2.2. Metodologi penelitian



Gambar 2. 2 Model Konseptual

Gambar 2.3 menunjukkan beberapa tahapan dalam melakukan penelitian perancangan sistem pengukuran kepuasan pelanggan pada PT. Trengginas Jaya. Terdapat beberapa *input* data atau masukan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini, *input* tersebut antara lain adalah kondisi aktual perusahaan, sistem pengukuran kepuasan eksisting, persyaratan *ISO 9001:2015* klausul 9.1.2. Dari input tersebut dilakukan perancangan alat ukur. Alat ukur yang dirancang akan disertakan dengan pembobotan sebagai salah satu komponen perhitungan nilai kepuasan. Dalam perancangan alat ukur akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kelayakan alat ukur untuk digunakan. Setelah alat ukur selesai dirancang, maka akan disertakan cara pengukuran menggunakan alat ukur yang dirancang beserta cara perhitungan menggunakan bobot. Selanjutnya akan dilakukan perancangan proses sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang baru.

Penelitian ini menggunakan metode *Business Process Management* yang bertujuan untuk membantu penelitian ini dalam merancang sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang baru yang nantinya akan menghasilkan keluaran atau *output* berupa rancangan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggan yang baru, yang sudah disesuaikan dengan kriteria dan kebutuhan dari *ISO 9001:2015*.

3. Pembahasan

3.1. Perancangan unsur penilaian kepuasan

Pada tahap pengolahan data, pertama-tama dilakukan perancangan unsur penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan *service quality*.

Berikut merupakan unsur penilaian yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan :

1. Keandalan (REL - *Reliability*), kemampuan dalam memberikan jasa secara akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan
2. Cepat Tanggap (RES - *Responsiveness*), kemampuan karyawan menyediakan jasa dengan cepat dan tepat
3. Jaminan (ASS - *Assurance*), kemampuan karyawan melayani dengan percaya diri
4. Empati (EMP - *Empathy*), kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen.
5. Keberwujudan (TAN - *Tangible*), hasil kerja dalam bentuk fisik, penampilan fisik, peralatan dan personel

3.2 Pembobotan unsur penilaian kepuasan

Pada penelitian ini, dilakukan pembobotan pada dimensi dalam alat ukur dengan menggunakan metode AHP dengan responden adalah bagian QMR PT. Trengginas Jaya selaku perwakilan dari perusahaan yang dianggap paling mengerti mengenai tingkat kepentingan dan pengaruh dimensi-dimensi tersebut terhadap kinerja objek yang diukur. Dengan menggunakan metode AHP didapatkan bobot sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Hasil pembobotan unsur penilaian

Dimensi	Notasi	Bobot (AHP)
1. REL	W1	0.217
2. RES	W2	0.143
3. ASS	W3	0.079
4. EMP	W4	0.035
5. TAN	W5	0.526

3.3. Perancangan dan Pengujian Alat Ukur

Setelah melakukan pembobotan terhadap tiap dimensi, selanjutnya penulis merancang alat ukur yang digunakan dalam proses pengukuran kepuasan pelanggan. Alat ukur yang dirancang berupa kuesioner kepuasan pelanggan yang disertai oleh bobot tiap dimensi. Kemudian, alat ukur yang telah dirancang akan di uji untuk menguji kelayakan alat ukur untuk dapat digunakan.

A. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013), uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner [7]. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada penelitian ini, uji validitas pada alat ukur yang telah dirancang menggunakan uji Total Item terkoreksi (Corrected Item-Total Correlation).

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	40.85	35.608	.884	.954
P2	40.75	36.092	.514	.964
P3	40.80	35.747	.787	.955
P4	40.80	35.432	.839	.954
P5	40.85	36.766	.683	.958
P6	40.75	34.934	.861	.954
P7	40.70	35.800	.827	.955
P8	40.70	36.747	.667	.958
P9	40.70	35.589	.863	.954
P10	40.80	36.589	.652	.958
P11	40.70	34.958	.813	.955
P12	40.80	34.589	.978	.951
P13	40.70	36.011	.791	.955
P14	40.80	34.695	.814	.955

Gambar 3. 1 Hasil Uji validitas SPSS

Selanjutnya untuk dapat menentukan hasil yang didapatkan dari proses uji validitas dapat dinyatakan valid atau tidak, maka perlu dilakukan perbandingan antara r hasil hitung (yang berada di kotak merah) dengan r tabel.

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404					62		0,081
25	0,396							
26	0,388							

Gambar 3. 2 Tabel r

Tabel tersebut terdiri dari :

Keterangan :

df : (*Degree Of Freedom*), yaitu nilai n dikurangi 2

n : jumlah sampel

Pada penelitian ini, penulis melakukan uji dengan menggunakan sampel uji kuesioner sebanyak 20 responden, dengan menggunakan angka signifikansi 5% dan $df = 18$ ($df = n - 2$). Maka didapatkan angka r tabel = 0.468.

Dari perbandingan antara r hasil hitung terkecil (0.514) terhadap r tabel, (0.468), maka didapatkan hasil $r \text{ tabel} < r$ hasil hitung. Sesuai dengan persamaan :

$$r \text{ tabel} < r \text{ hasil hitung} = \text{valid}$$

maka nilai terkecil dari r hasil hitung adalah 0.514 dimana angka tersebut bernilai positif dan lebih besar dibandingkan nilai r tabel yaitu 0.468, untuk itu alat ukur dapat dikatakan valid.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner apakah dapat dipercaya atau tahan uji. Pada penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan adalah uji *Test-Retest*.

Uji tersebut dilakukan dengan cara menguji kuesioner yang sama dengan responden yang sama namun dalam waktu yang berbeda. Pengujian kali ini dilakukan dengan rentang waktu seminggu antara pengujian pertama dan pengujian kedua. Reliabilitas kuesioner diukur dari koefisien korelasi antara percobaan minggu pertama dengan percobaan minggu kedua dan didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Koefisien korelasi	Nilai korelasi
T1	0.982
T2	0.982

Dari tabel diatas, didapatkan hasil koefisien korelasi sebesar 0.982. Jika koefisien korelasi yang didapatkan saat pengujian lebih besar dari 0.7 maka alat ukur tersebut dapat dikatakan *reliable*. Maka hasil koefisien korelasi yang didapatkan pada pengujian ini sebesar 0.982 dimana hasil tersebut lebih besar dari 0.7 atau $0.982 > 0.7$, maka alat ukur dapat dikatakan *reliable*.

3.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan menggunakan Bobot

Perhitungan nilai kepuasan merupakan penjumlahan dari nilai kepuasan pelanggan yang telah dikelompokkan berdasarkan dimensinya dan yang telah disesuaikan dengan bobot dimensi masing-masing. Berikut merupakan perhitungan nilai kepuasan.

Perhitungan nilai kepuasan tiap dimensi :

$$D_x = \frac{X_i + \dots + X_n}{J P_x} \times B \quad (1)$$

Keterangan :

D_x : Nilai dimensi x

X_i, \dots, X_n : Nilai isian dalam form ke-i dimana $i = 1, 2, 3, \dots, n$

$J P_x$: Jumlah Pertanyaan dimensi x

B_x : Nilai Bobot Dimensi x

Setelah mendapatkan hasil perhitungan nilai kepuasan tiap dimensi, maka akan dilakukan perhitungan nilai akhir dengan persamaan berikut :

$$N_A = \sum_{i=1}^5 D_x \quad (2)$$

Keterangan :

NA = Nilai Akhir

Dx = Nilai Dimensi x

Maka setelah melakukan perhitungan total nilai akhir, selanjutnya untuk mengetahui apakah hasil perhitungan masuk kedalam kategori puas atau tidak puas adalah dengan melihat melalui tabel penskalaan dibawah ini :

Tabel 3. 3 Penskalaan penilaian Kepuasan

Rating	Range Nilai
Tidak Puas	1 - 2,5
Puas	2,6 - 4

Tabel diatas adalah tabel penskalaan penilaian kepuasan. Maka untuk mengetahui apakah nilai akhir masuk kategori puas atau tidak puas adalah dengan mengukurnya melalui *range* nilai yang disediakan.

3.5 Rancangan Proses Pengukuran kepuasan pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan melibatkan beberapa entitas, diantaranya :

1. *Pelanggan*, pelanggan merupakan pemberi input dalam proses pengukuran kepuasan yang dilakukan
2. *Staff outsourcing & legal compliance*, merupakan pihak yang melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Staff akan melakukan penyebaran kuesioner untuk dinilai oleh pelanggan. Selain itu staff juga melakukan perhitungan nilai kepuasan dan membuat laporan terhadap hasil pengukuran.
3. *Manager outsourcing & legal compliance*, melakukan pemantauan dan pengawasan serta mengkoordinasi staff dalam menjalankan proses pengukuran. *Manager* juga melakukan evaluasi laporan pengukuran yang diberikan oleh staff dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan wewenangnya kepada direktur serta terlibat dalam penentuan langkah perbaikan.
4. *Direktur*, mengkoordinir seluruh pihak yang menjalankan proses pengukuran dan melakukan evaluasi terhadap laporan nilai kepuasan dan hasil evaluasi. Selain itu, direktur berperan sebagai pengambil keputusan.

3.6 Analisis Pemenuhan Klausul ISO 9001:2015

Berdasarkan hasil identifikasi *gap* antara proses eksisting dengan persyaratan *ISO 9001:2015* masih terdapat beberapa persyaratan yang belum dapat dipenuhi oleh PT. Trengginas Jaya. Analisis ini dilakukan mengacu kepada dua klausul yaitu ISO 9001:2015 Klausul 5.1.2 mengenai focus pelanggan dan Klausul 9.1.2 mengenai kepuasan pelanggan.

3.6.1 Analisis Usulan Proses untuk Memenuhi ISO 9001:2015 Klausul 5.1.2

Berdasarkan hasil identifikasi *gap* antara proses eksisting dengan persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 5.1.2 mengenai fokus pelanggan, maka ditemukan masih terdapat persyaratan yang belum dipenuhi oleh perusahaan terkait dengan fokus pelanggan yaitu penentuan resiko dan peluang yang berpengaruh terhadap kesesuaian produk dan jasa serta kemampuan meningkatkan kepuasan pelanggan yang belum terlaksana. Oleh karena itu, perusahaan harus menetapkan proses baku dalam penentuan resiko dan peluang yang dapat berpengaruh terhadap kesesuaian produk dan jasa serta kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.6.2 Analisis Usulan Proses untuk Memenuhi ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2

Berdasarkan hasil identifikasi *gap* antara proses eksisting dengan persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 mengenai kepuasan pelanggan, masih terdapat pemenuhan klausul ISO yang belum berjalan dengan baik, hal tersebut yaitu memantau persepsi pelanggan untuk mengetahui seberapa jauh persyaratan telah terpenuhi dan melakukan *monitoring* informasi yang berkaitan dengan persepsi pelanggan, antara lain survei kepuasan pelanggan, *feedback* pelanggan atas mutu produk dan jasa yang diberikan sampai kepada *meeting* dengan pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan telah menerapkan *monitoring* berupa survei kepuasan pelanggan yaitu dengan penyebaran kuesioner setiap 3 bulan sekali, namun proses monitoring tidak sampai kepada pemberian *feedback* pelanggan atas mutu produk dan melakukan *meeting* langsung dengan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan perlu menerapkan tambahan proses pengumpulan *feedback* dari pelanggan terhadap jasa yang diberikan dan melakukan rapat rutin dengan pelanggan

sehingga perusahaan dapat memahami langsung kebutuhan pelanggan dan mendapatkan saran membangun guna membantu dalam peningkatan kualitas layanan dari perusahaan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, didapatkan bahwa kondisi eksisting perusahaan masih kurang baik dari segi penerapan sistem kerja pengukuran kepuasan pelanggannya, sehingga dilakukan perbaikan menggunakan metode desain proses BPM. Kemudian, berdasarkan pengujian alat ukur yang dilakukan menggunakan uji total item terkoreksi dan uji test-retest, didapatkan hasil yang bagus dan melewati batas standarnya, sehingga alat ukur dapat dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan. Selain itu, setelah dilakukan perhitungan pembobotan dari kelima dimensi *service quality* maka ditemukan hasil bahwa *tangible* merupakan dimensi yang dianggap paling penting dan dimensi yang harus mendapat perhatian khusus dari perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Daftar Pustaka:

- [3] Engel, J. F., G. Blackwell, dan P. W. Miniard. 1994. Perilaku Konsumen . Jilid 1. Binarupa Aksara, Jak
- [1] Gasperz, V. (2013). All-in-one Bundle of ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, ISO 26000, ISO 28000, ISO 31000, ISO 13053-1, ISO 19011 and Continual Improvement. Bogor: Tri-Al-Bros Publishing
- [7] Ghozali, Imam, 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS
- [6] Lovelock, C. and L.K.Wright. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan). Indeks, Jakarta
- [2] Rangkuti, F., 2003. Measuring Customer Satisfaction. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [4] Wijono, D. 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi. Surabaya. Airlangga University Press. Hal 13
- [5] Wijaya, Toni. (2011). Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta: PT. INDEKS

