

APLIKASI UNTUK MENILAI KUALITAS LAYANAN JASA PADA ZHAHIRA LAUNDRY MENERAPKAN DIMENSI SERVQUAL

Ari Tri Pirganta¹, Diana²

¹Program Studi Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Jalan Jendral Ahmad Yani No.3,
Palembang

Email:Aripirganta24@gmail.com

ABSTRAK

Zhahira Laundry adalah bisnis yang menyediakan jasa pencucian pakaian. Namun tidak selamanya kualitas layanan jasa Zhahira laundry yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen terdapat hambatan yang mempengaruhi kualitas jasa. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Zhahira Laundry membutuhkan aplikasi APZAL (aplikasi penilaian zhahira laundry). Aplikasi yang dibuat untuk menampilkan kuesioner yang berbasis web yang akan dinilai oleh pelanggan. Tujuan dari pengukuran servqual gap adalah untuk mengetahui nilai kesenjangan antara harapan dan persepsi yang terjadi terhadap layanan yang diberikan melalui lima dimensi servqual tangible, response, dependable, assurance, dan empathy. Aplikasi ini dapat diakses secara online dengan mengscan barcode yang tertera hanya menggunakan android dan desktop. Aplikasi ini dapat mengidentifikasi kesenjangan (gap) pada indikator dimensi servqual. Nilai GAP untuk setiap dimensi servqual berada dibawah angka 2.50 yang berarti pelanggan zhahira laundry merasa puas atas layanan jasa yang diberikan. Sedangkan nilai gap berada di atas 2.50 pelanggan merasa tidak puas.

Kata kunci: Kualitas layanan,Dimensi, GAP, Aplikasi, Agile

ABSTRACT

Zhahira Laundry is a business that provides clothes washing services. However, the quality of the Zhahira laundry services offered is not always in line with consumer expectations, there are obstacles that affect the quality of the service. To overcome this problem, Zhahira Laundry needs the APZAL application (Zhahira Laundry assessment application). Application created to display web-based questionnaires that will be assessed by customers. The aim of measuring the servqual gap is to determine the value of the gap between expectations and perceptions that occur regarding the services provided through the five servqual dimensions of tangible, response, dependable, assurance, and empathy. This application can be accessed online by scanning the barcode listed using only Android and desktop. This application can identify gaps in the Servqual dimension indicators. The GAP value for each Servqual dimension is below 2.50, which means that Zahira Laundry customers are satisfied with the services provided. Meanwhile, the gap value is above 2.50, customers feel dissatisfied.

Keywords: Service quality, Dimensions, GAP, Application, Agile

1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan jasa dapat berperan didalam suatu perusahaan. Persaingan bisnis pada saat ini sangat ketat dan terus berubah seiring dengan perkembangan teknologi untuk mencapai kebutuhan konsumen. Bisnis dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang terkait dengan penjualan dalam pemberian layanan jasa kepada pelanggan. Maka dari itu untuk mencapai keberhasilan dalam bisnis, pelaku bisnis harus dapat memperhatikan ataupun melayani konsumen dengan baik sesuai standar yang ada.

Zhahira Laundry adalah bisnis yang menyediakan jasa pencucian pakaian. Namun tidak selamanya kualitas layanan jasa Zhahira laundry yang di berikan sesuai dengan harapan konsumen terdapat hambatan yang mempengaruhi kualitas jasa. Berbagai macam masalah yang terdapat dalam bisnis tersebut seperti hilangnya pakaian, keterlambatan waktu yang telah ditetapkan, kualitas cucian yang kurang bersih dan kerusakan pakaian.Terdapat ketidakpuasan layanan yang di berikan tentu sangat mempengaruhi kualitas layanan Zhahira Laundry. Sehingga hal tersebut memiliki dampak negatif seperti kehilangan pelanggan, menurunnya keuntungan dan rusaknya reputasi perusahaan yang di akibatkan kurangnya kepercayaan konsumen terhadap layanan jasa yang di tawarkan oleh Zhahira Laundry.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut Zhahira Laundry membutuhkan aplikasi APZAL (aplikasi penilaian zhahira laundry). Aplikasi yang akan di buat akan menampilkan kuesioner yang akan dinilai oleh konsumen. Selain itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan mana dari kelima dimensi kualitas pelayanan jasa yang paling berdampak pada kepuasan pelanggan Zhahira Laundry. Pada penelitian ini mengacu pada penelitian sejenis dalam sebuah jurnal yang berjudul "PENGUKURAN KUALITAS

LAYANAN BERDASARKAN DIMENSI SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DENGAN METODE ZONE OF TOLERANCE (ZOT) DAN KANO PADA PET WORLD"[1].

Pada penelitian ini kualitas layanan jasa yang menjadi hal utama dalam menyelesaikan permasalahan dapat diukur dengan Service Quality (SERVQUAL) yang terdiri faktor-faktor kualitas jasa seperti tangible, dependability, responsibility, assurance, dan empathy[2]. Dengan adanya dimensi Servqual dapat mengevaluasi kualitas layanan jasa dengan memberikan sudut pandang konsumen terhadap Zhahira Laundry dan para pelanggannya merasa terpuaskan apa yang diinginkannya membuat kesan bahwa klien jasa yang diberikan sesuai dengan persepsi pelanggan.

2. MATERI DAN METODE

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perasaan puas dari pandangan seorang pelanggan disebabkan menggunakan sebuah produk atau layanan jasa yang diberikan dengan mendapatkan pelayanan pada jasa dengan sangat baik. Pelanggan merupakan setiap orang pengguna pada layanan jasa yang ada dalam lingkungan masyarakat. pada umum tingkat kepuasan pelanggan setelah dilakukan perbedaan antara apa yang mereka terima (persepsi) dengan apa yang mereka harapkan pada layanan jasa. Menilai kepuasan pelanggan akan mempengaruhi harapan pelanggan, sehingga pelanggan akan terus menggunakan layanan jasa pada perusahaan tersebut[3]. Jika kemampuan layanan sesuai dengan harapan, pelanggan akan terpuaskan. Sedangkan jika kemampuan kualitas melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Keinginan akan harapan pelanggan bisa dibentuk oleh pengalaman masa lalu[4].

Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan semua bentuk aktivitas yang dapat diperoleh oleh hasil kualitas perusahaan untuk perusahaan lain yang pada akhirnya tidak dapat berbentuk dan tidak menimbulkan kepunyaan apapun. Hasilnya dapat dihubungkan atau tidak dihubungkan pada sebuah produk berbentuk fisik. Pelayanan adalah tindakan penghasil kualitas pelayanan dalam bentuk untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan agar terpenuhi akan kepuasan pada pelanggan itu sendiri. Pada dasarnya pelayanan jasa yang mempunyai taraf yang tinggi akan menimbulkan kepuasan yang tinggi dan pembelian secara berulang akan lebih sering digunakan[5]. Adapun rumus untuk menghasilkan perhitungan gap atau kesenjangan pada kualitas pelayan antara persepsi dan harapan sebagai berikut.

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \quad (1)$$

Dimana :

NS_i = Nilai Servqual (Gap)

\bar{X}_i = Nilai harapan

\bar{Y}_i = Nilai persepsi

Servqual

Servqual adalah teori untuk mengukur layanan kualitas dengan menggunakan atribut untuk menghitung nilai perbedaan pada masing-masing dimensi berguna untuk memberikan perbedaan atau perbedaan antara bagaimana pelanggan melihat layanan dan bagaimana mereka menerima layanan yang diharapkan. Dalam skala Servqual, lima dimensi kualitas pelayanan ditetapkan oleh Parasuraman: tangibles, reliability, response, assurance, dan empathy. Untuk mengidentifikasi fitur dan indikator yang membutuhkan peningkatan untuk memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan[6]. Kualitas layanan servqual terdiri dari 5 dimensi yaitu[7];

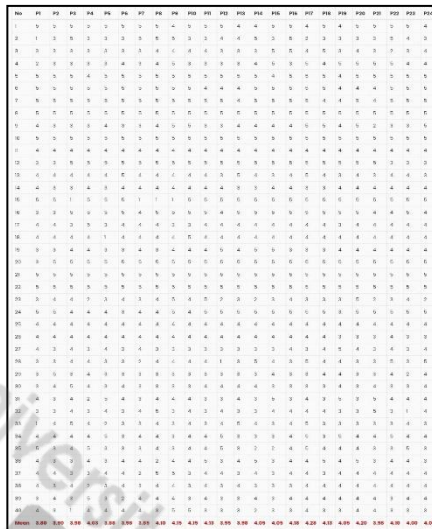
1. Reliability (keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memenuhi janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga yang ditetapkan.
2. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kesadaran dan dorongan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang tepat. Ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan, dimensi ini menekankan perhatian dan ketepatan.
3. Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk membuat pelanggan percaya pada mereka. Dengan mempertimbangkan dimensi ini, layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan tinggi akan sangat penting sehingga pelanggan dapat merasa puas dan terjamin.

4. Empathy (empati) yaitu kepedulian dan perhatian pribadi kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan bahwa mereka unik dan dapat memenuhi kebutuhan mereka melalui layanan yang mereka terima.
5. Tangible (berwujud) yang berarti bagaimana fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan material dipasang. Komponen ini membahas barang dan jasa yang akan diterima pelanggan. Oleh karena itu, sangat penting bagi bisnis untuk meninggalkan kesan positif tentang kualitas layanan tetapi tidak memaksakan harapan yang terlalu tinggi pada pelanggan. Ini termasuk lingkungan fisik seperti toko di dalam, serta penampilan individu yang rapi dan menarik saat memberikan layanan. Tabel berikut menunjukkan lima dimensi variabel.

Tabel 1 Dimensi Servqual APZAL

NO	Dimensi	Indikator
1	Bukti fisik (Tenggible)	T1 1.Apakah lingkungan Zhahira Laundry bersih? T1 2.Tidak ada noda di cucian setelah dicuci? T2 3.Apakah fasilitas Zhahira Laundry memadai? T3 4.Hasil cucian dibungkus dengan rapi? T5 5. Fasilitas ruang tunggu disediakan kursi? T6 6.Adanya tempat parkir? T7 7.Jenis parfum beragam?
2	Keandalan (Realibility)	R1 1.Ketersediaan hasil cucian tepat waktu? R2 2.Harga ditawarkan terjangkau? R3 3.Layanan antar jemput? R4 4.Metode Pembayaran beragam?
3	DayaTanggap (Responsiveness)	R1 1.Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan? R2 2.Karyawan selalu menawarkan bantuan kepada pelanggan? R3 3.Kemudahan mendapat bantuan dari karyawan? R4 4.Memberikan informasi layanan jasa yang jelas kepada pelanggan?
4	Jaminan (Assurance)	A1 1.Adanya ganti rugi apabila terjadi kehilangan pakaian? A2 2.Adanya ganti rugi apabila terjadi kerusakan pada pakaian? A3 3.Kemampuan karyawan terampil dalam memberikan pelayanan? A4 4.Informasi yang diberikan para karyawan Zhahira Laundry selalu tepat? A5 5. Kemampuan berkomunikasi karyawan Zhahira Laundry dengan jelas?
5	Empati (Empaty)	E1 1.Mendahulukan kepentingan pelanggan? E2 2.Memahami kebutuhan pelanggan? E3 3.Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan? E4 4.Karyawan melayani dengan tulus?

Setelah dilakukan penilaian kualitas layanan jasa yang dilakukan oleh 40 pelanggan Zhahira laundry melalui aplikasi APZAL dengan menerapkan 5 dimensi servqual. Adapun hasil penilaian yang dilakukan oleh pelanggan sebagai gambar berikut.



Gambar 1. Hasil Penilaian

Pada hasil skala penilaian di setiap 24 pertanyaan yang telah diisi oleh 40 responden. Maka dihasilkan mean/rata-rata dengan menggunakan rumus berikut.

$$\bar{Y}_i = \frac{(5 * \sum SM) + (4 * \sum M) + (3 * \sum CM) + (2 * \sum TM) + (1 * \sum STM)}{40} \quad (2)$$

Pada GAP dalam 5 dimensi servqual hasil dari harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan jasa. Hal ini dapat mengidentifikasi pengukuran kepuasan pelanggan dan untuk skor kualitas dihasilkan dari mean persepsi. Jika nilai gap ≤ 2.50 puas dan ≥ 2.50 tidak puas. Adapun 5 dimensi yang dihasilkan dari perhitungan GAP pada tabel berikut berikut:

Tabel 2. Dimensi reability

No	Indikator	Simbol	Skor kualitas layanan	GAP	Makna
1	Ketersediaan hasil cucian tepat waktu	R1	3.80	1.20	Puas
2	Harga ditawarkan terjangkau?	R2	3.90	1.10	Puas
3	Layanan antar jemput?	R3	3.98	1.03	Puas
4	Metode Pembayaran beragam?	R4	4.03	0.98	Puas

Pada tabel reability (kehandalan) hasil analisis kesenjangan (GAP) pada disetiap indikator. Pada simbol R1 dengan nilai 1.20, R2 dengan nilai 1.10, R3 dengan nilai 1.03 dan R4 dengan nilai 0.98. Secara keseluruhan pelanggan merasa puas namun masih terdapat kesenjangan yang cukup tinggi pada ketersediaan hasil cucian tepat waktu

Tabel 3. Dimensi responsiveness

No	Indikator	Simbol	Skor kualitas layanan	GAP	Makna
1	Memenuhi permintaan khusus dari pelanggan?	R1	3.88	1.13	Puas
2	Karyawan selalu menawarkan bantuan kepada pelanggan?	R2	3.98	1.03	Puas
3	Kemudahan mendapat bantuan dari karyawan?	R3	3.85	1.15	Puas
4	Memberikan informasi layanan jasa yang jelas kepada pelanggan?	R4	4.10	0.90	Puas

Pada tabel responsiveness (daya tanggap) hasil analisis kesenjangan (GAP) pada setiap indikator. Pada simbol R1 dengan nilai 1.13, R2 dengan nilai 1.03, R3 dengan nilai 1.15 dan R4 dengan nilai 0.90. Secara keseluruhan pelanggan merasa puas namun terdapat kesenjangan cukup tinggi pada indikator memenuhi permintaan khusus dari pelanggan.

Tabel 4. Dimensi assurance

No	Indikator	Simbol	Skor kualitas layanan	GAP	Makna
1	Adanya ganti rugi apabila terjadi kehilangan pakaian?	A1	4.15	0.85	Puas
2	Adanya ganti rugi apabila terjadi kerusakan pada pakaian?	A2	4.15	0.85	Puas
3	Kemampuan karyawan terampil dalam memberikan pelayanan?	A3	4.13	0.88	Puas
4	Informasi yang diberikan para karyawan Zhahira Laundry selalu tepat?	A4	3.95	1.05	Puas
5	Kemampuan berkomunikasi karyawan Zhahira Laundry dengan jelas?	A5	3.98	1.03	Puas

Pada tabel assurance (jaminan) hasil kesenjangan (GAP) pada setiap indikator. Pada simbol A1 dengan nilai GAP sebesar 0.85, A2 dengan nilai 0.85, A3 dengan nilai 0.88, A4 dengan nilai 1.05 dan A5 dengan nilai 1.03. Secara keseluruhan terdapat pada simbol A1, A2, A3 dengan nilai dibawah 1.00.

Tabel 5. Dimensi empaty

No	Indikator	Simbol	Skor kualitas layanan	GAP	Makna
1	Mendahulukan kepentingan pelanggan?	E1	4.05	0.95	Puas
2	Memahami kebutuhan pelanggan?	E2	4.05	0.95	Puas
3	Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan?	E3	4.18	0.83	Puas
4	Karyawan melayani dengan tulus?	E4	4.28	0.73	Puas

Pada tabel empaty (empati) hasil dari kesenjangan (GAP) pada setiap indikator. Pada simbol E1 dengan nilai GAP sebesar 0.95, E2 dengan nilai 0.95, E3 dengan nilai 0.83 dan E4 dengan nilai 0.73. Secara keseluruhan nilai gap cukup rendah berada di bawah 1.00 meskipun pelanggan merasa puas. Pada simbol E4 dengan skor kesenjangan 0.73 yang sangat kecil dibanding dengan simbol lainnya.

Tabel 6. Dimensi tangible

No	Indikator	Simbol	Skor kualitas layanan	GAP	Makna
1	Apakah lingkungan Zhahira Laundry bersih?	T1	4.13	0.88	Puas
2	Tidak ada noda di cucian setelah dicuci?	T2	4.05	0.95	Puas
3	Hasil cucian dibungkus dengan rapi?	T3	4.20	0.80	Puas
4	Fasilitas ruang tunggu disediakan kursi?	T4	3.98	1.03	Puas
5	Karyawan Zhahira berpenampilan bersih dan rapih?	T5	4.10	0.90	Puas
6	Adanya tempat parkir?	T6	4.00	1.00	Puas
7	Jenis parfum beragam?	T7	4.05	0.95	Puas

Pada tabel tangible (bukti fisik) hasil dari kesenjangan (GAP) pada setiap indikator. Pada simbol T1 dengan nilai GAP 0.88, T2 dengan nilai 0.95, T3 dengan nilai 0.80, T4 dengan nilai 1.03, T5 dengan nilai 0.90, T6 dengan nilai 1.00 dan T7 dengan nilai 0.95. Secara keseluruhan dari simbol tangible tersebut

hanya T3 yang memiliki nilai kesenjangan terendah dengan 0.80 dibanding simbol lainnya. Adapun rumus yang di gunakan untuk mencari nilai GAP sebagai berikut.

$$Skor\ GAP = Skala\ harapan - Skor\ kualitas\ layanan$$

Pengukuran Kualitas Jasa

Pengukuran kualitas jasa adalah evaluasi dan perbandingan pada kualitas pada layanan jasa dengan menggunakan standar yang sudah ada sebelumnya[8]. Teori Model kepuasan pelanggan SERVQUAL adalah standar kualitas layanan yang paling umum dan masih digunakan oleh banyak orang dalam penelitian manajemen dan pemasaran layanan jasa. Model ini, sangat relevan. melalui pendekatan kesenjangan yang sering diukur untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara jasa yang dirasakan sebagai persepsi dan layanan yang diharapkan. Adapun skala persepsi dan harapan pada tabel berikut.

Table 8. Skala Persepsi dan Harapan

Skala	Persepsi	Harapan
1	Sangat Tidak Memuaskan	Sangat Tidak Memuaskan
2	Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan
3	Cukup Memuaskan	Cukup Memuaskan
4	Memuaskan	Memuaskan
5	Sangat Memuaskan	Sangat Memuaskan

Analisis GAP

Nilai gap didefinisikan sebagai perbedaan nilai antara nilai persepsi dan nilai harapan, atau nilai yang dilihat pelanggan dan nilai yang diharapkan[9] Dalam model Servqual, ada lima gap yang terangkum. Gap kelima akan membahas diferensiasi antara jasa yang diharapkan dan yang dirasakan. Rumus untuk menghitung mean adalah sebagai berikut:

$$\bar{Y}_i = \frac{(5 * \sum SM) + (4 * \sum M) + (3 * \sum CM) + (2 * \sum TM) + (1 * \sum STM)}{n} \quad (3)$$

Dimana:

- \bar{Y}_i = rata-rata jawaban variabel ke i
- $\sum SM$ = banyak pelanggan menjawab sangat memuaskan
- $\sum M$ = banyak pelanggan menjawab memuaskan
- $\sum CM$ = banyak pelanggan menjawab cukup memuaskan
- $\sum TM$ = banyak pelanggan menjawab tidak memuaskan
- $\sum STM$ = banyak pelanggan menjawab sangat tidak memuaskan
- n = jumlah pelanggan

PHP

PHP singkatan dari Perl Hypertext Preprocessor adalah bahasa pemrograman web server-side yang bersifat open source yang berfungsi sebagai script yang berada pada server dan berintergrasi dengan HTML. PHP adalah sebuah script yang digunakan untuk membuat halaman web yang terus berubah. Halaman dinamis dibuat saat klien memintanya. Mekanisme ini memastikan bahwa data klien selalu akurat dan terkini. Setiap script PHP dijalankan pada server yang dijalankan.[10].

Untuk membuat website yang dinamis dan mudah diupdate setiap saat dari browser, dibutuhkan sebuah program yang dapat mengolah data dari komputer client atau dari komputer server itu sendiri sehingga mudah dan nyaman disajikan di browser. PHP adalah salah satu program yang dapat dijalankan di server dan cukup andal[11].

Codeigniter

CodeIgniter adalah framework PHP yang dibangun dengan model MVC (model, view, dan controller) untuk membangun sebuah website dinamis dengan PHP. Framework memungkinkan pembangunan aplikasi web membuatnya dengan lebih cepat daripada membuatnya dari awal[12]. Konsep MVC merupakan sebuah teknik pemrograman atau paten yang membedakan antarmuka, data, dan alur sistem. Secara sederhana, MVC adalah sebuah struktur paten yang membedakan desain, data, dan proses. MVC (Model View Controller) metode terdiri dari tiga komponen, menurut[13], yaitu;

1. Model mengelola basis data (RDBMS), seperti MySQL dan Oracle RDMS. Model ini berhubungan dengan database, sehingga biasanya mengandung class dan fungsi untuk membuat (create),

melakukan pembaruan (update), menghapus (delete), mencari (search), dan mengambil (select) data dari database. Selain itu, model ini juga berhubungan dengan perintah pertanyaan sebagai tindak lanjut dari fungsi-fungsi (create, update, delete, select).

2. View, bagian UI atau bagian yang akan ditampilkan oleh end-user. Tampilan dapat berupa halaman HTML, CSS, JavaScript, JQuery, dan AJAX. Karena metode MVC digunakan, tampilan tidak dapat melakukan pemrosesan data atau pengaksesan database, sehingga hanya menampilkan data yang berasal dari Model dan Kontroler.
3. Controller, berfungsi sebagai penghubung antara view dan model karena model tidak dapat berhubungan langsung dengan view atau sebaliknya. Karena itu, tugas pengendali adalah memproses data atau menjalankan Program Logika Alur, menyediakan variable yang akan ditampilkan di layar, memanggil model sehingga model dapat mengakses database, menangani masalah kesalahan untuk validasi atau pengecekan terhadap input data.

Keunggulan CodeIgniter Sangat mudah digunakan, ringan, terstruktur, mudah dipelajari, dan memiliki dokumentasi lengkap, CodeIgniter menawarkan dukungan yang luar biasa dari forum, dan mempercepat dan meningkatkan efisiensi proses dalam pengembangan sistem berbasis web[14].

Database

Database adalah tempat terstruktur dalam mengumpulkan data dan secara teratur menyimpannya di dalam sistem komputer. Dalam kenyataannya, data ini kemudian disusun dalam berbagai format, seperti baris, tabel, dan kolom, yang memungkinkan pemrosesan dan pengelolaan data yang lebih efektif. Proses ini membutuhkan kehadiran sistem manajemen basis data (DBMS), yang berfungsi sebagai perangkat lunak yang mengendalikan dan mengelola basis data secara keseluruhan. Dia tidak hanya harus menyusun data dalam format yang tersusun; dia juga harus mengatur cara orang dapat mengakses data, melindungi data sensitif, dan mengintegrasikan data dari berbagai sumber. Dengan demikian, DBMS tidak hanya bertanggung jawab atas struktur dan keamanan basis data, tetapi juga membantu memastikan bahwa data terintegrasi dengan baik dalam sistem komputer[15].

Metode Pengembangan Aplikasi

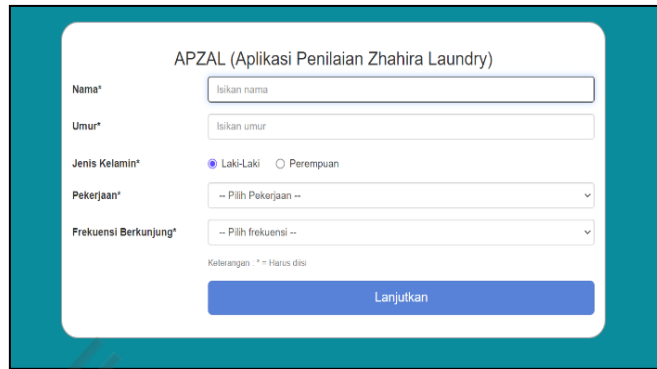
Agile adalah pendekatan pengembangan aplikasi yang digunakan dengan fleksibel dan adaptif, dengan fokus pada pengiriman iteratif dan kolaboratif dalam waktu yang lebih singkat. Metode pengembangan aplikasi APZAL (Aplikasi Penilaian Zhahira Laundry) menggunakan metode agile terdiri dari 6 tahapan sebagai berikut.

1. Pengumpulan data kebutuhan pada langkah pertama adalah pembuatan aplikasi dan pemilik Zhahira Laundry membuat rencana tentang kebutuhan dari software yang akan diterapkan.
2. Desain pada langkah desain membuat arsitektur aplikasi dengan bentuk tampilan yang menarik.
3. Pengembangan pada langkah merupakan bagian dari proses dimana programmer melakukan pengcodingan aplikasi dengan menggunakan codeigniter sebagai framework, php pada vscode dan database mysql.
4. Pengujian pada langkah ini aplikasi yang telah dibuat dilakukan uji coba oleh admin. Untuk menjaga kualitas aplikasi, bug dapat segera diperbaiki.
5. Implementasi setelah dilakukan tes perangkat lunak langkah selanjutnya aplikasi akan dihosting kemudian aplikasi siap digunakan.
6. Evaluasi pada tahap akhir adalah review hasil dari aplikasi jika ada fitur yang ingin ditambahkan. Maka akan memulai pengembangan tambahan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

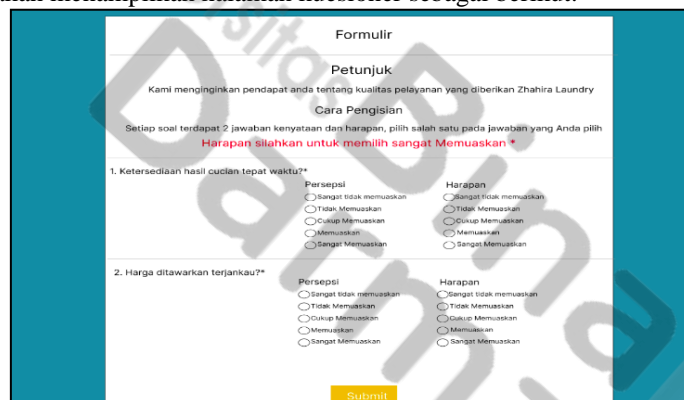
Menu Pelanggan

Pelanggan mengakses menggunakan android setelah menscan barcode maka aplikasi akan menampilkan halaman data diri sebagai berikut.



Gambar 2. Halaman data diri

Pelanggan mengisi data diri pada menu yang terdiri nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan dan frekuensi berkunjung. jika telah sesuai lalu mengklik lanjutkan maka data tersimpan ke dalam data customer. Aplikasi akan menampilkan halaman kuesioner sebagai berikut.

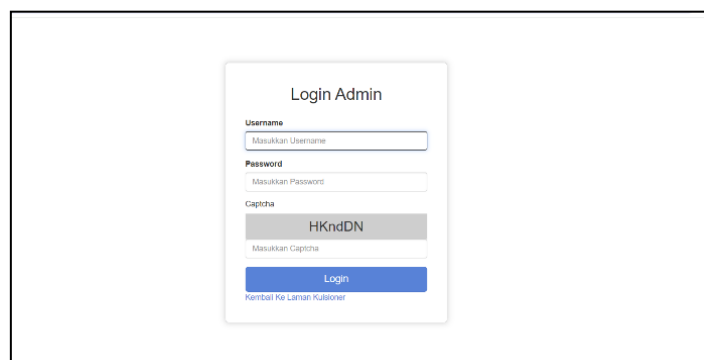


Gambar 3. Halaman kuesioner

Pelanggan mengisi penilaian kualitas layanan jasa sebelum mengisi pelanggan perlu membaca petunjuk dan tata cara penilaian. Terdapat 24 pertanyaan yang memiliki persepsi dan harapan untuk nilai harapan silahkan memilih sangat memuaskan. Jika 24 pertanyaan telah dijawab maka klik tombol submit untuk mengirimkan jawaban.

Menu Admin

Setelah jawaban telah dikumpulkan maka admin mengakses aplikasi sebagai administrator. Halaman awal akan menampilkan menu login sebagai gambar berikut.



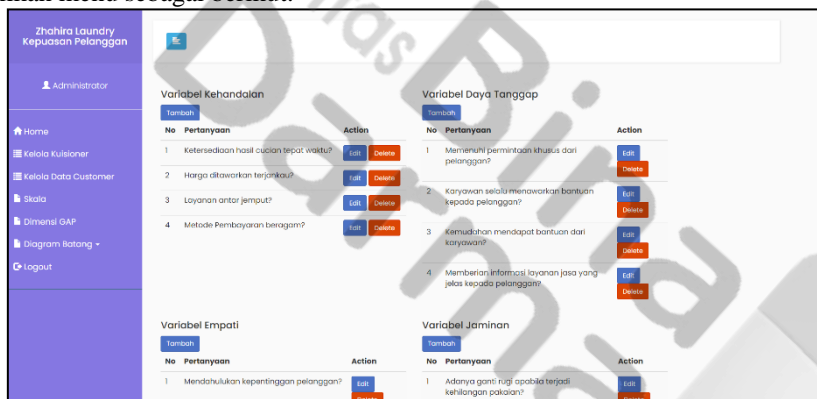
Gambar 4. Menu login

Pada menu login admin perlu mengisi username, password dan kode captha. Username dan password diambil dari database dengan tabel admin. Kode captha berfungsi untuk melindungi aplikasi dari bot yang mencoba masuk. Jika telah diisi klik tombol login. Maka akan menampilkan menu home sebagai gambar berikut.



Gambar 5. Menu home

Pada menu home sebagai tampilan pembuka dengan mengucapkan selamat datang untuk admin sebagai penyambut. Maka perintah selanjutnya dengan mengklik kelola kuisiner pada sidebar. Maka akan menampilkan menu sebagai berikut.



Gambar 6. Menu kelola data customer

Pada menu kelola data customer terdapat pertanyaan dan 5 dimensi servqual. Pertanyaan tersebut diambil dari database dengan nama tabel variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel empati, variabel jaminan dan variabel bukti fisik. Terdapat tombol tambah, edit dan delete yang di gunakan untuk mengelola aplikasi. Jika telah selesai tekan kelola data customer untuk menampilkan menu selanjutnya pada gambar berikut.

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Frekuensi
1	Biski	21	Laki-Laki	Mahasiswa(I)	Pertama Kali
2	Anto	20	Laki-Laki	Lainnya	Pertama Kali
3	HARS	40	Laki-Laki	Pegawai Negeri	Pertama Kali
4	Rani	21	Perempuan	Mahasiswa(I)	Pertama Kali
5	Nur Faliz Lulu Fulkah Maharani	18	Perempuan	Lainnya	
6	Justin	23	Laki-Laki	Wiraswasta	Dua Kali
7	M Fajar Mulyawan	22	Laki-Laki	Mahasiswa(I)	Pertama Kali
8	Rio Fernando Pratama	21	Laki-Laki	Mahasiswa(I)	Pertama Kali
9	Recky J	21	Laki-Laki	Mahasiswa(I)	Lebih dari dua kali
10	Abdul asmasri	38	Laki-Laki	Pegawai Negeri	Sering
11	Ponston simanjuntak	27	Laki-Laki	Lainnya	Dua Kali
12	Hidayatullah	19	Laki-Laki	Mahasiswa(I)	Pertama Kali
13	ANIKRI	57	Perempuan	Lainnya	Sering
14	Anggi Dina Visca	21	Perempuan	Mahasiswa(I)	Pertama Kali
15	Iunor	21	Perempuan	Lainnya	Pertama Kali
16	Puja Lestari	21	Perempuan	Mahasiswa(I)	
17	Lisa	23	Perempuan	Wiraswasta	Sering
18	Dalva Handayani	21	Perempuan	Mahasiswa(I)	Sering

Gambar 7. Menu kelola data customer

Pada menu kelola data customer terdapat data pelanggan yang telah mengisi penilaian. Data pelanggan yang diambil dari database dengan nama tabel customer. Jika telah selesai silahkan untuk mengklik menu skala maka akan menampilkan gambar berikut.

Gambar 8. Menu skala

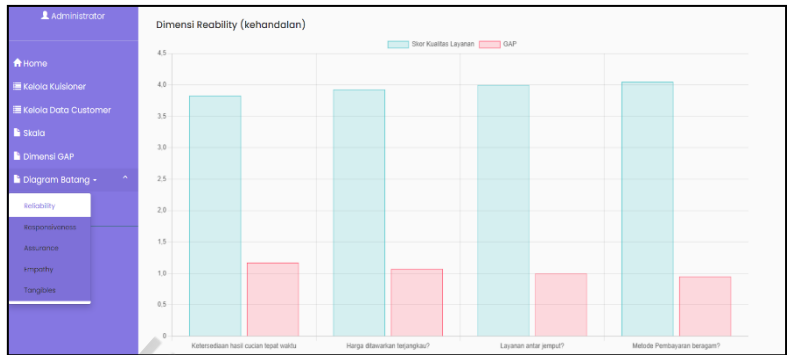
Pada menu skala terdapat hasil penilaian yang telah diisi pelanggan dengan jumlah 24 pertanyaan dengan skala persepsi. Data persepsi diambil dari database dengan nama tabel kuesioner persepsi. Jika telah selesai silahkan untuk mengklik dimensi gap. Maka akan menampilkan menu sebagai gambar berikut.

Gambar 9. Menu dimensi gap reability dan responsivness

Pada menu skala untuk dimensi reability dan responsivness terdapat no, indikator, simbol, skor kualitas layanan, gap, dan makna. Data indikator pertanyaan diperoleh dari database tabel variabel kehandalan dan variabel daya tanggap. Sedangkan skor kualitas layanan di peroleh dari hasil rata-rata pertanyaan dibagi jumlah responden dan nilai gap diperoleh hasil pembagian skala harapan dan skor kualitas layanan yang menentukan makna. Terdapat dimensi assurance, empati dan responsivness pada gambar berikut.

Gambar 10. Menu gap dimensi assurance, empaty dan tangible

Pada menu skala untuk dimensi assurance, empaty dan tangible terdapat no, indikator, simbol, skor kualitas layanan, gap, dan makna. Data indikator pertanyaan diperoleh dari database tabel variabel jaminan, variabel empati dan bukti fisik. Sedangkan skor kualitas layanan di peroleh dari hasil rata-rata pertanyaan dibagi jumlah responden dan nilai gap diperoleh hasil pembagian skala harapan dan skor kualitas layanan yang menentukan makna. Jika telah selesai silahkan untuk mengklik menu diagram batang akan menampilkan gambar berikut.



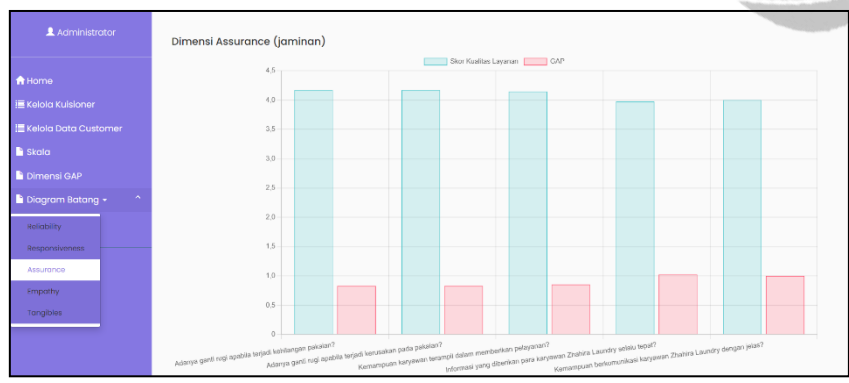
Gambar 11. Diagram batang reability

Pada menu diagram dimensi reability terdapat 4 bar skor kualitas layanan dan 4 bar gap. Hasil bar hijau muda didapatkan dari hasil skor kualitas layanan sedangkan bar merah muda mewakili nilai gap. Indikator pertanyaan didapatkan dari menu dimensi gap. Terdapat diagram batang responsiveness pada gambar berikut.



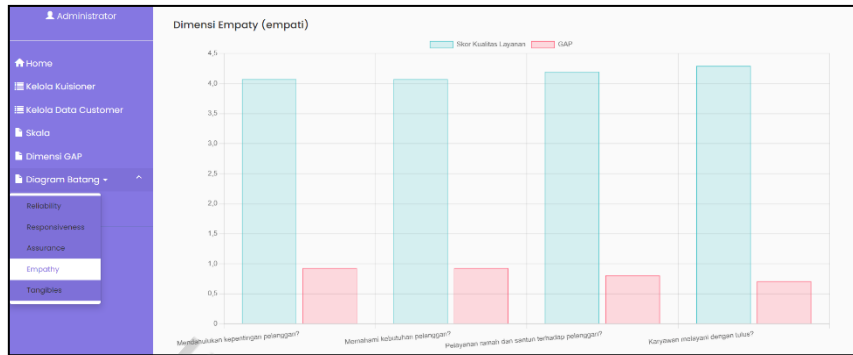
Gambar 12. Diagram batang responsiveness

Pada menu diagram dimensi responsiveness terdapat 4 bar skor kualitas layanan dan 4 bar gap. Hasil bar hijau muda didapatkan dari hasil skor kualitas layanan sedangkan bar merah muda mewakili nilai gap. Indikator pertanyaan didapatkan dari menu dimensi gap. Terdapat diagram batang assurance pada gambar berikut.



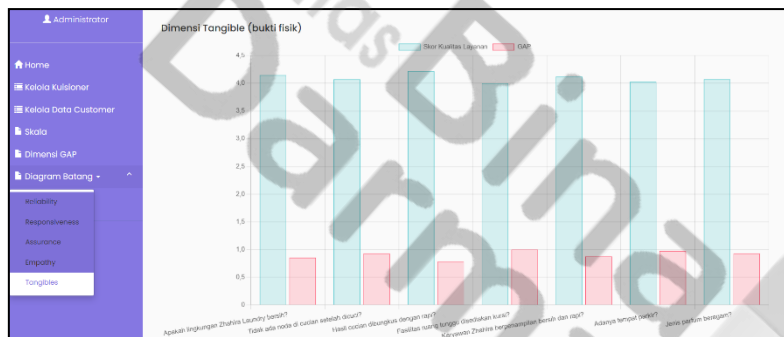
Gambar 13. Diagram batang assurance

Pada menu diagram dimensi Assurance terdapat 5 bar skor kualitas layanan dan 5 bar gap. Hasil bar hijau muda didapatkan dari hasil skor kualitas layanan sedangkan bar merah muda mewakili nilai gap. Indikator pertanyaan didapatkan dari menu dimensi gap. Terdapat diagram batang empati pada gambar berikut.



Gambar 14. Diagram batang empaty

Pada menu diagram dimensi empaty terdapat 4 bar skor kualitas layanan dan 4 bar gap. Hasil bar hijau muda didapatkan dari hasil skor kualitas layanan sedangkan bar merah muda mewakili nilai gap. Indikator pertanyaan didapatkan dari menu dimensi gap. Terdapat diagram batang tangible pada gambar berikut.



Gambar 15. Diagram batang tangible

Pada menu diagram dimensi empaty terdapat 7 bar skor kualitas layanan dan 7 bar gap. Hasil bar hijau muda didapatkan dari hasil skor kualitas layanan sedangkan bar merah muda mewakili nilai gap. Indikator pertanyaan didapatkan dari menu dimensi gap. Jika telah selesai klik logout untuk menutup aplikasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan penelitian pada Zhahira laundry dengan 5 dimensi servqual dengan melalui pengisian penilaian pada aplikasi APZAL (Aplikasi Penilaian Zhahira Laundry). Aplikasi ini dapat diakses secara online dengan mengscan barcode yang tertera hanya menggunakan android dan desktop. Aplikasi ini dapat mengidentifikasi kesenjangan (gap) pada indikator dimensi servqual. Nilai GAP untuk setiap dimensi servqual berada dibawah angka 2.50 yang berarti pelanggan zhahira laundry merasa puas atas layanan jasa yang diberikan. Sedangkan nilai gap berada di atas 2.50 pelanggan merasa tidak puas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Rahmawati, H. Aulawi, and R. Kurniawati, "Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 18, no. 1, pp. 21–32, 2023, doi: 10.14710/jati.18.1.21-32.
- [2] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *J. Digit.*, vol. 9, no. 2, p. 167, 2020, doi: 10.51920/jd.v9i2.117.
- [3] D. Suhaella, S. Bahri, and Syukriah, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Zone of Tolerance (Studi Kasus: Swalayan Asia Mart Lhokseumawe)," *Semin. Nas. Tek. Ind.*, pp. 1–8, 2019.
- [4] B. Handoko, "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan," *J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 18, no. 1, pp. 61–72, 2017, doi: 10.30596/jimb.v18i1.1098.

- [5] A. Aptaguna and E. Pitaloka, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek," *Widyakala J.*, vol. 3, no. 2012, p. 49, 2016, doi: 10.36262/widyakala.v3i0.24.
- [6] U. Cahyadi and I. A. Maulana, "Usulan Peningkatan Kualitas Layanan di Hotel X Menggunakan Metode Servqual dan IPA," *J. Kalibr.*, vol. 18, no. 2, pp. 37–41, 2021, doi: 10.33364/kalibrasi/v.18-2.729.
- [7] A. Yunus, "Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness & Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung," *J. Manaj.*, vol. 15, no. 2, pp. 255–270, 2016.
- [8] Z. Fanani, N. B. Puspitasari, A. Susanty, A. R. Andini, and R. Rumita, "Analisis Logistic Service Quality untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 2, pp. 73–81, 2020.
- [9] D. Diana, "Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi," *J. Ilm. Matrik*, vol. 17, no. 1, pp. 43–52, 2015.
- [10] N. Nilfaidah, A. S. Miru, and M. Lamada, "Pengembangan Sistem Absensi Mahasiswa Realtime Menggunakan PHP, MYSQL, SMS Gateway, dan Framework Codeigniter," *Eprints*, vol. 3, pp. 1–6, 2021.
- [11] A. Mubarak, "Rancang Bangun Aplikasi Web Sekolah Menggunakan Uml (Unified Modeling Language) Dan Bahasa Pemrograman Php (Php Hypertext Preprocessor) Berorientasi Objek," *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2019, doi: 10.33387/jiko.v2i1.1052.
- [12] D. Arini and A. Rahman, "Rancang Bangun Website Sekolah Dengan Menggunakan Framework Codeigniter 3 (Studi Kasus: SDN 12 OKU)," *J. Media Infotama*, vol. 19, no. 1, pp. 162–167, 2023, doi: 10.37676/jmi.v19i1.3561.
- [13] M. Ridwan, T. H. Sinaga, and M. Elsera, "Penerapan Framework Codeigniter Dalam Perancangan Aplikasi Manajemen Iuran Perumahan Griya Mandiri," *Djtechno J. Teknol. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 49–58, 2022, doi: 10.46576/djtechno.v3i1.2196.
- [14] Y. Pratama, "Sistem Praktek Kerja Lapangan (Pkl) Pada Sekolah Tinggi Xyz Menggunakan Codeigniter," *J. Teknol. Pint.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–20, 2023, [Online]. Available: <http://teknologipintar.org/index.php/teknologipintar/article/download/324/310>
- [15] B. W. Aulia, M. Rizki, P. Prindiyana, and S. Surgana, "Peran Krusial Jaringan Komputer dan Basis Data dalam Era Digital," *JUSTINFO / J. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 9–20, 2023, doi: 10.33197/justinfo.vol1.iss1.2023.1253.