



Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction in Bread SMEs in Jakarta Using SERVQUAL (Service Quality) Method)

Fuji Rahayu Wilujeng^{1*}, Herlina²

Program Studi Data Sains Universitas Bunda Mulia

Corresponding Author: Fuji Rahayu Wilujeng fuji.iama.its@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Bread SMEs, Service Quality, Customer Satisfaction

Received : 10, November

Revised : 12, December

Accepted: 14, January

©2025 Wilujeng, Herlina: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Industry in the food and beverage sector in Indonesia plays an important role in sustaining the development of manufacturing and the national economy, continues to progress. One of the industries engaged in the food and beverage sector is the bread industry. Bread is a processed food whose demand pattern has also increased. This is due to the development of the middle class population, the increase in the income of young people, and the consumption patterns of people who are increasingly shifting to practical urban consumption patterns. SMEs are a business sector that has a significant impact on improving the economy in developing countries. The results of this study are expected to support the performance of SME Bread business actors in general and SME culinary business actors in particular by improving and maintaining variables that greatly affect the quality of these services so that consumers remain loyal to make purchases.

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UKM Roti di Jakarta Menggunakan SERVQUAL (Service Quality)

Fuji Rahayu Wilujeng^{1*}, Herlina²

Program Studi Data Sains Universitas Bunda Mulia

Corresponding Author: Fuji Rahayu Wilujeng fuji.iama.its@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: UKM roti, Service Quality, Kepuasan Pelanggan

Received : 10, November

Revised : 12, Desember

Accepted: 14, Januari

©2025 Wilujeng, Herlina: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Industri pada sektor makanan dan minuman di Indonesia memegang peran penting dalam menopang perkembangan manufaktur dan ekonomi nasional, terus mengalami kemajuan. Salah satu industri yang bergerak pada sector makanan dan minuman adalah industry roti. Roti merupakan makanan jadi yang pola permintaannya ikut mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan perkembangan populasi kelas menengah, peningkatan pendapatan kaum muda, dan pola konsumsi masyarakat yang semakin bergeser ke pola konsumsi perkotaan yang praktis. UKM merupakan sektor usaha yang berdampak signifikan untuk meningkatkan perekonomian di negara berkembang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mendukung kinerja pelaku usaha UKM Roti pada umumnya dan pelaku usaha kuliner UKM pada khususnya dengan cara meningkatkan dan mempertahankan variabel yang sangat berpengaruh pada kualitas layanan layanan tersebut agar konsumen tetap loyal melakukan pembelian.

PENDAHULUAN

Industri pada sektor makanan dan minuman di Indonesia memegang peran penting dalam menopang perkembangan manufaktur dan ekonomi nasional, terus mengalami kemajuan. Salah satu industri yang bergerak pada sector makanan dan minuman adalah industry roti. Roti merupakan makanan jadi yang pola permintaannya ikut mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan perkembangan populasi kelas menengah, peningkatan pendapatan kaum muda, dan pola konsumsi masyarakat yang semakin bergeser ke pola konsumsi perkotaan yang praktis.

Persaingan diperkirakan akan semakin ketat seiring dengan berkembangnya bisnis roti dan kue. Salah satu syarat agar suatu perusahaan dapat sukses dalam persaingan adalah dengan memberikan pelayanan yang prima, selain dari kualitas produk roti yang dihasilkannya. Pelayanan merupakan salah satu aspek yang tidak dapat diabaikan, karena konsumen mempertimbangkan apakah akan membeli lagi berdasarkan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci penting yang mempengaruhi keberhasilan dalam mencapai keunggulan di berbagai aspek bisnis dan industri.

Industri roti di Indonesia masih tergolong dalam sektor usaha kecil dan menengah (UKM). UKM merupakan sektor usaha yang berdampak signifikan untuk meningkatkan perekonomian di negara berkembang. Berdasarkan penjelasan di atas, menarik bagi peneliti untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan UKM Roti di Jakarta. Penulis menggunakan teknik Servqual (Quality of Service). Untuk mengolah data dan mengukur kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini akan membantu mengetahui kualitas pelayanan usaha kecil roti dalam bidang kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini berguna untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki ataupun ditingkatkan berdasarkan kebutuhan pelanggan serta usulan perbaikan apa saja yang dapat diberikan kepada UKM roti untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian ini layak dilakukan agar dapat mendukung kinerja pelaku usaha kuliner pada umumnya dan pelaku usaha kuliner UKM pada khususnya dengan cara meningkatkan dan mempertahankan faktor yang sangat berpengaruh pada kualitas layanan makanan agar konsumen tetap loyal melakukan pembelian kembali.

TINJAUAN PUSTAKA

Teknik analisis yang dipakai untuk penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebuah persepsi yang membandingkan antara harapan konsumen (pengguna) terhadap realita yang sudah ada 10,11 (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) (Tannady, Andrea, Nurprihatin, & Lusiani, 2017). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling dicari oleh konsumen (pengguna). Jika kualitas pelayanan baik maka konsumen akan puas dan harapan konsumen (pengguna) akan terpenuhi.

Tercapainya kepuasan pelanggan (customer kepuasan) merupakan piktogram yang menakjubkan dan sempurna antara perusahaan dan konsumen (Wilujeng et al., 2019). Kotler dan Keller (2016) menyebutkan perubahan kemampuan yang dikembangkan untuk memperbaiki dan mengukur kepuasan layanan saat ini meliputi beberapa atribut, anatara lain : (Wilujeng, 2018)

1. Bukti fisik (nyata). Meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, sarana komunikasi, dan kendaraan operasional.
2. Keandalan; kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness). Itu berarti ketanggapan tenaga kerja dalam memberikan layanan yang diperlukan dan menyelesaikannya dengan cepat.
4. Jaminan (garansi). Hal ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan keandalan pegawai yang bebas dari bahaya, risiko, dan kecurigaan.
5. Empati (empati). Hal ini mencakup kemudahan hubungan interpersonal, komunikasi yang baik, dan pemahaman kebutuhan pelanggan.

METODOLOGI

Pada Penelitian ini penulis menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil pembahasan dan pengolahan data dalam penelitian ini diawali dengan menyebar kuesioner lalu kemudian dilanjutkan dengan mengolah data dengan metode service quality dengan mencari gap antara harapan dan realita dari pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Tabel di bawah ini adalah tabel yang memuat atribut kuesioner dalam penelitian ini.

Tabel 1. Atribut Penelitian

Nomor	Atribut
1	Kebersihan area toko roti
2	Kenyamanan area toko roti
3	Kelengkapan peralatan
4	Kebersihan peralatan untuk mengambil roti
5	Roti yang disajikan sesuai prefensi konsumen
6	Roti yang disajikan bervariasi
7	Tekstur roti sesuai dengan prefensi konsumen
8	Pegawai gesit dalam menyajikan pesanan

Nomor	Atribut
9	Pegawai tepat menyajikan roti sesuai dengan pesanan
10	Pegawai dengan tepat dalam memasukkan harga di mesin kasir
11	Pembayaran dapat dilakukan dengan mudah (<i>cash/debit/e-payment</i>)
12	Pegawai dapat menyelesaikan masalah dengan baik saat terjadi kesalahan dalam proses pembelian
13	Respon pegawai cepat pada saat adanya keluhan
14	Pegawai dengan tanggap menghadapi permintaan konsumen
15	Pegawai mampu memahami kebutuhan konsumen
16	Harga roti terjangkau
17	Roti dikemas dengan baik (dapat mempertahankan kualitas roti)
18	Kehalalan roti yang disediakan
19	Respon terhadap kritik dan saran yang diberikan konsumen
20	Pegawai menyambut pelanggan dengan ramah

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert dengan skala dari satu sampai dengan lima dimana nilai satu adalah sangat tidak memuaskan dan skala lima adalah sangat memuaskan (Wilujeng & Rembulan, 2022). Uji validitas terhadap data kuesioner yang dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya data tersebut. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ menyatakan bahwa atribut pada pertanyaan di kuesioner adalah valid. (Wilujeng, Rembulan dan Regina, 2019). Tingkat signifikansi yang digunakan untuk menguji keabsahan data pada penelitian ini adalah 5% dengan populasi atau $N = 105$. Nilai r_{tabel} sebesar 0,1918 ($\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($df = 105 - 2 = 103$)). Pada penelitian ini, semua atribut penelitian sudah valid untuk tingkat kepuasan dan kepentingan karena semua atribut pada tingkat kepuasan dan kepentingan lebih besar dari r tabel.

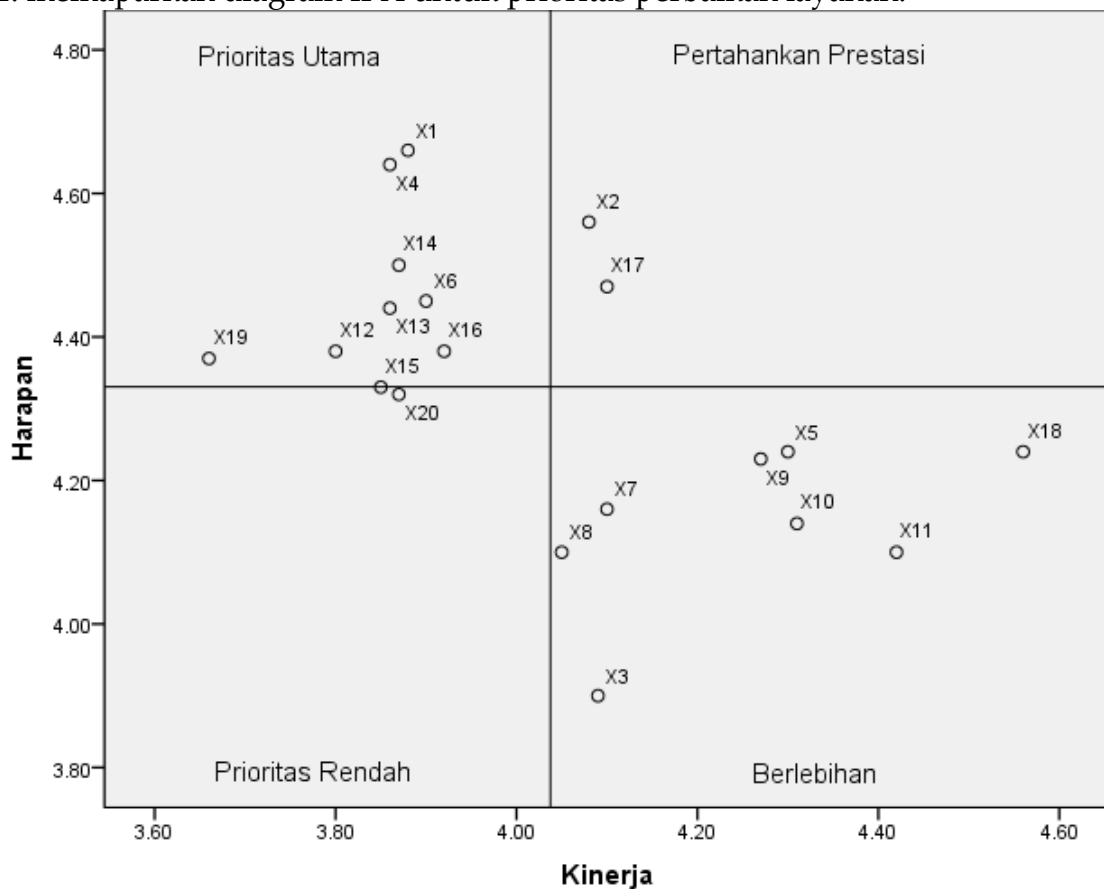
Sedangkan uji reliabilitas dilakukan terhadap data kuesioner yang dikumpulkan untuk mengetahui apakah data tersebut dapat diandalkan atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha setiap atribut $\geq 0,7$. (Wilujeng an Kusumo, 2018). Pada penelitian ini, semua atribut penelitian sudah realibel untuk tingkat kepuasan dan kepentingan karena semua atribut pada tingkat kepuasan dan kepentingan lebih besar dari 0,7. Kualitas pelayanan adalah sebuah persepsi yang membandingkan antara harapan konsumen (pengguna) terhadap realita yang sudah ada (Gunawan, Rembulan, Wilujeng & Tannady, 2020). Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang paling dicari oleh konsumen (pengguna). (Andry, Christianto & Wilujeng, 2019) Penghitungan nilai kesenjangan (gap) dengan metode Servqual dilakukan untuk mengetahui atribut yang mempunyai gap negatif atau pelanggan tidak puas. (Reinhart dan Wileng, 2022). Tabel 2 menunjukkan hasil perhitungan nilai kesenjangan atribut antara kenyataan dan harapan.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Gap atribut-atribut Kualitas Pelayanan

Nomor Atribut	Nilai Kenyataan	Nilai Harapan	Nilai Gap
1	3,88	4,66	-0,78
2	4,08	4,56	-0,49
3	4,09	3,90	0,18
4	3,86	4,64	-0,78
5	4,30	4,24	0,07
6	3,90	4,45	-0,54
7	4,10	4,16	-0,06
8	4,05	4,10	-0,05
9	4,27	4,23	0,04
10	4,31	4,14	0,17
11	4,42	4,10	0,31
12	3,80	4,38	-0,58
13	3,86	4,44	-0,58
14	3,87	4,50	-0,63
15	3,85	4,33	-0,49
16	3,92	4,38	-0,46
17	4,10	4,47	-0,36
18	4,56	4,24	0,32
19	3,66	4,37	-0,71
20	3,87	4,32	-0,46

Dari hasil perhitungan dalam table di atas, ada beberapa atribut yang masih memiliki gap negative. Gap negative menunjukkan bahwa ada 14 atribut dimana pelanggan merasa tidak puas dan 6 atribut dimana pelanggan merasa puas sehingga diperlukan perbaikan kualitas pelayanan pada atribut-atribut yang memiliki gap negatif. Untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama dalam memperbaiki kualitas pelayanan, maka digunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) digunakan sebagai metode untuk menganalisis prioritas kepentingan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. IPA digambarkan dengan menggunakan diagram kartesius dalam 4 kuadran, yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. (Wilujeng, Rembulan & Regina, 2019) Gambar 1. memaparkan diagram IPA untuk prioritas perbaikan layanan.



Gambar 1. Diagram Cartecius IPA

Gambar 1. menyatakan bahwa unsur-unsur pelaksanaan atribut pelayanan yang memengaruhi kepuasan konsumen. Adapun penjelasan dari diagram IPA tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kuadran I (Prioritas Utama)
Ada delapan atribut yang termasuk ke dalam kuadran pertama. Atribut tersebut adalah atribut pelayanan yang memiliki *gap score* tertinggi, di antaranya: atribut pelayanan X1, X4, X6, X12, X13, X15, X16, dan X19. Atribut yang masuk dalam kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Ada dua atribut yang termasuk ke dalam kuadran kedua. Atribut yang masuk kuadran dua ini di antaranya, yaitu: atribut pelayanan X2 dan X17. Atribut yang masuk kuadran ini diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanannya
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Tidak ada atribut yang masuk dalam kuadran ini. Hal ini dikarenakan semua atribut yang ada sangat penting untuk dipertahankan dan diperbaiki demi meningkatkan kualitas layanan.
- Kuadran IV (Berlebihan)
- d. Ada delapan atribut yang termasuk ke dalam kuadran keempat. Atribut yang masuk kuadran keempat ini di antaranya, yaitu: atribut pelayanan X3, X5, X7, X8, X9, X10, X11 dan X18. Atribut yang masuk kuadran ini pelayanannya sudah bagus dan agak sedikit berlebih tetapi tetap harus dijaga kualitas layanannya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai gap atribut terhadap kualitas pelayanan pada toko UKM Roti Jakarta ditemukan 14 atribut yang mempunyai gap negatif yang artinya pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UKM atau UKM belum mampu memenuhi harapan pelanggan, maka perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Terdapat delapan karakteristik prioritas utama yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan UKM meningkat demi kepuasan pelanggan. Kedelapan atribut tersebut antara lain: atribut X1, X4, X6, X12, X13, X15, X16, dan X19.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Layanan UKM Roti dianjurkan untuk melihat atribut-atribut yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bisa digabungkan dengan metode lain untuk mendapatkan hasil yang lebih spesifik.

PENELITIAN LANJUTAN

Masih melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui lebih jauh tentang Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UKM Roti di Jakarta Menggunakan SERVQUAL (Service Quality)

DAFTAR PUSTAKA

- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). Using Webqual 4.0 and importance performance analysis to evaluate e-commerce website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 23-31.
- Gunawan, F. E., Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., & Tannady, H. (2020). Service quality analysis of smes tempe in province of Jakarta, Indonesia. *Technology Reports of Kansai University*, 62(7), 3827-3833.
- Hair, J. F. J. et al. (2014) *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. London: Pearson Education.
- Ineke Kesuma Ningsih, F. E. D. S. dan Z. E. (2016). ANALISIS MUTU FISIK ROTI MANIS PERUSAHAAN ROTI BAROKAH KOTA LAHAT. (CI).
- Kemenperin. (2017). Industri Makanan dan Minuman Masih Jadi Andalan. Retrieved from <https://kemenperin.go.id/artikel/18465/Industri-Makanan-dan-Minuman-Masih-Jadi-Andalan>
- Kemenperin. (2020). Berkontribusi 52,94% Terhadap PDB Non Migas, Industri Agro Punya Peluang dan Potensi Besar. Retrieved from <https://pasardana.id/news/2020/11/10/berkontribusi-52-94-terhadap-pdb-non-migas-industri-agro-punya-peluang-dan-potensi-besar/>
- Kompas. (2018). Kontribusi UMKM. Diambil 27 Februari 2019, dari <http://www.kemenperin.go.id/artikel/14200/Kontribusi-UMKM-Naik>
- Rahayu W, F., Rembulan, G. D., & Tasya, R. (2019, October). Pengukuran Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Pada Puskesmas Jakarta Utara. In *Seminar Nasional Teknik Industri 2019* (Vol. 4, No. 1). Teknik Industri Universitas Malikussaleh.
- Reinhart, M., & Wilujeng, F. R. (2022). Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Holland Bakery Tegal Rotan Dengan Metode IPA, Kano, dan QFD. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 15(1).
- Wilujeng, F. R., & Kusumo, R. (2018). Analisis kepuasan tenaga kerja outsourcing terhadap pelayanan perusahaan dengan metode importance-performance analysis (IPA). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2).

- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2022). Model QFD dan IPA 2 Dimensi Pada Pelayanan Pasien Covid-19 Di RSDC Wisma Atlet DKI Jakarta Guna Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan. *Infotech: Journal of Technology Information*, 8(2), 93-102.
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1-9.