

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP E-PARKIR DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD DI HOTEL THE ARISTA PALEMBANG

Rezaldy Azmi¹, Reni Septiyanti²

¹²Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

¹² Palembang, Indonesia

Email: ¹rezaldy0895@gmail.com, ²reniseptiyanti_uin@radenfatah.ac.id

Abstract

Improving service quality in parking management is an important aspect for the hospitality industry to maintain customer satisfaction. The Arista Hotel Palembang, as one of the leading hotels in Palembang, has implemented an e-parking system as a solution to provide convenience for hotel guests in accessing safe and convenient parking services. However, along with the development of customer needs, evaluation of e-parking user satisfaction is essential to ensure the quality of service provided is in accordance with user expectations. Based on this problem, this study aims to analyze customer satisfaction with e-parking and improve service quality using servqual and QFD methods at The Arista Hotel Palembang. This research uses a quantitative method with a descriptive approach, in collecting data on customer satisfaction with e-parking researchers use the servqual method and analyze the evaluation of service quality improvement using the QFD method. The results of this study indicate that the assurance dimension indicator shows the largest gap (-2.82), which reflects the level of customer dissatisfaction related to service guarantees, in the tangibles dimension (physical evidence) there is a negative gap (-1.54), which indicates that the physical facilities and service environment have not met customer expectations, in the empathy dimension (empathy) also recorded a negative gap (-1.02), which indicates that attention and understanding of the service quality are not met.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Servqual Method, QFD.

Abstraksi

Peningkatan kualitas pelayanan dalam pengelolaan parkir menjadi aspek penting bagi industri perhotelan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Hotel The Arista Palembang, sebagai salah satu hotel ternama di Palembang, telah mengimplementasikan sistem e-parkir sebagai solusi untuk memberikan kemudahan bagi tamu hotel dalam mengakses layanan parkir yang aman dan nyaman. Namun, seiring perkembangan kebutuhan pelanggan, evaluasi terhadap kepuasan pengguna e-parkir menjadi hal yang esensial untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pengguna. Berdasarkan permasalahan ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap e-parkir dan peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode servqual dan QFD di Hotel The Arista Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, dalam pengambilan data kepuasan pelanggan terhadap e-parkir peneliti menggunakan metode servqual dan analisis evaluasi peningkatan kualitas pelayanan

menggunakan metode QFD. Hasil penelitian ini indikator dimensi assurance (jaminan) menunjukkan gap yang paling besar (-2.82), yang mencerminkan tingkat ketidakpuasan pelanggan terkait jaminan layanan, pada dimensi tangibles (bukti fisik) terdapat gap negatif (-1.54), yang mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dan lingkungan layanan belum memenuhi harapan pelanggan, pada dimensi empathy (empati) juga mencatat adanya gap negatif (-1.02), yang menunjukkan bahwa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan belum optimal. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu dimensi tangibles perlu peningkatan bukti fisik seperti fasilitas dan penampilan, reliability dipertahankan, namun tetap lakukan monitoring berkala, responsiveness dipertahankan, fokus pada menjaga respons yang cepat assurance prioritas utama, tingkatkan aspek jaminan layanan, seperti kompetensi staf karena dari hasil kepuasan pelanggan dimensi ini pelanggan tidak puas, empathy perlu peningkatan, terutama dalam pemahaman dan perhatian pada pelanggan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas pelayanan, Metode Servqual, QFD.*

1. PENDAHULUAN

Era digital saat ini banyak perubahan signifikan yang terjadi pada berbagai sektor, termasuk industri perhotelan. Yang mana kemajuan teknologi digital dan internet telah mengubah cara hotel beroperasi, berinteraksi dengan pelanggan, serta beradaptasi terhadap dinamika pasar [1]. Sehingga inovasi-inovasi terus dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menghadapi persaingan industri. Salah satu inovasi yang diadopsi oleh banyak hotel adalah sistem *e-parkir*, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan dalam mengakses fasilitas parkir [2].

E-Parkir (Electronic Parking) adalah sistem parkir berbasis teknologi digital yang dirancang untuk mengelola area parkir secara otomatis dan efisien, baik dari segi transaksi, akses, maupun pengawasan [3]. Sistem ini menggunakan perangkat elektronik seperti sensor, kamera, dan mesin pembayaran digital yang terintegrasi dengan *software* manajemen parkir untuk memberikan pengalaman parkir yang lebih mudah dan nyaman bagi pengguna [4]. *E-parkir* biasanya dilengkapi dengan berbagai fitur seperti pembayaran non-tunai, deteksi kendaraan otomatis, serta aplikasi *mobile* yang memungkinkan pengguna untuk memesan tempat parkir atau melihat ketersediaan slot parkir secara *real-time* [5].

Melihat kemajuan teknologi yang digunakan dalam pelaksanaannya terdapat kendala nyata berkaitan dengan masalah teknis yaitu ketidakmampuan pengguna dalam mengakses sistem, serta adanya potensi kerusakan perangkat yang mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pengguna. Berdasarkan laporan dari Asosiasi Pengelola Parkir Indonesia (APPI), sekitar 60% keluhan pengguna parkir di Indonesia berasal dari masalah sistem elektronik yang tidak responsif dan sering mengalami gangguan teknis. Selain itu, sebuah studi oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan menunjukkan bahwa 30% pengguna *e-parkir* di Indonesia mengeluhkan kesulitan dalam proses pembayaran dan akses masuk yang lambat [6]. hal ini menunjukkan adanya kebutuhan

untuk meningkatkan kualitas layanan *e-parkir* melalui analisis yang mendalam dan perbaikan sistem yang berkelanjutan.

Dari data di atas diketahui bahwa menjaga kepuasan pelanggan terutama di bagian parkir adalah hal yang sangat krusial [7]. Hotel The Arista Palembang adalah hotel yang telah memiliki kemajuan dalam sistem *e-parkir* dengan menggunakan metode *servqual* untuk mengidentifikasi gap kualitas layanan. Metode *servqual* adalah alat yang digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan [8]. Dengan lima dimensi utama yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) metode ini membantu hotel mengidentifikasi area mana saja yang memerlukan perbaikan. Hasil analisis *servqual* dapat mengungkapkan aspek pelayanan yang tidak memenuhi harapan pelanggan, yang menjadi masukan penting dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas [9].

Hal yang harus diperhatikan tidak hanya terkait kepuasan pelanggan saja tetapi juga diperlukan langkah lanjutan yang proaktif untuk merancang perbaikan layanan yang efektif. Dalam hal ini, metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat digunakan sebagai alat bantu untuk mengimplementasikan perbaikan yang tepat berdasarkan kebutuhan pelanggan [10]. Metode QFD sebagai pendekatan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam spesifikasi teknis layanan yang lebih baik. Penggunaan metode QFD dalam analisis ini diharapkan dapat membantu Hotel The Arista Palembang untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan yang perlu dilakukan pada sistem *e-parkir*.

Menurut Parasuraman metode *servqual* efektif dalam mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan dan persepsi pelanggan, sehingga membantu mengidentifikasi kesenjangan layanan secara spesifik. Sementara itu, Akaio menyebut QFD unggul dalam menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi spesifikasi produk atau layanan, memungkinkan perbaikan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga *servqual* untuk analisis kualitas, dan QFD untuk pengembangan solusi berbasis kebutuhan pelanggan [11].

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan *e-parkir* di Hotel The Arista Palembang dengan metode *servqual* dan QFD. *servqual* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan *e-parkir*, sehingga dapat diidentifikasi aspek yang perlu dievaluasi. Sementara itu, QFD diterapkan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi perbaikan spesifik pada sistem *e-parkir*.

Dengan analisis yang komprehensif ini, diharapkan penelitian ini dapat menjadi landasan untuk dapat memahami harapan pelanggan dengan lebih baik dan menerapkan perbaikan layanan yang berkelanjutan untuk mempertahankan posisi sebagai salah satu hotel terbaik di Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap upaya meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap *e-parkir* dan dapat memberikan rekomendasi yang terarah untuk

meningkatkan kualitas pelayanan *e-parkir*, sesuai dengan ekspektasi pelanggan, demi kenyamanan dan kepuasan yang lebih optimal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ialah penelitian sebelumnya yang signifikan dengan peneliti yang dilakukan. Fungsi tinjauan pustaka sebagai contoh dan batasan teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian [12]. Untuk menunjang kebebasan penelitian ini, maka peneliti melaksanakan peninjauan terhadap penelitian yang telah lalu dan selaras dengan penelitian ini, diantaranya yaitu:

Adam Kukuh Baskoro dengan judul *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL dan QFD*, Jurnal Teknik Industri, Vol. 9, No. 1, 2023 [13]. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan menekankan pada analisis gap antara persepsi dan harapan pelanggan, dengan fokus utama pada identifikasi area perbaikan yang perlu ditingkatkan melalui analisis diagram kartesius dan *House of Quality (HOQ)*. Sedangkan dalam penelitian yang peneliti teliti, fokus utamanya adalah menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *e-parkir* di Hotel The Arista Palembang secara spesifik, guna memahami secara mendalam aspek-aspek yang berkontribusi pada kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dalam layanan tersebut. Studi Adam Kukuh Baskoro ini menggunakan metode *servqual* untuk menganalisis gap antara harapan dan persepsi pelanggan. Selain itu, diagram kartesius digunakan untuk memetakan aspek-aspek pelayanan dalam kaitannya dengan prioritas perbaikan, dan *House of Quality (HOQ)* dalam *Quality Function Deployment (QFD)* diterapkan untuk merencanakan strategi peningkatan pelayanan. Pada penelitian peneliti juga menggunakan metode *servqual* dan *QFD*, namun pendekatannya difokuskan pada kepuasan pelanggan terhadap *e-parkir*. Metode *servqual* digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dari berbagai dimensi layanan parkir, dan *QFD* diterapkan untuk merancang peningkatan yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan pelanggan terhadap layanan *e-parkir* di hotel.

Pengukuran *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan SERVQUAL dan QFD*, Jurnal Manajemen, ditulis oleh Rini Alfatiyah vol. 12, no. 2, 2022, hlm 140-150 [10]. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan dengan mengintegrasikan metode *servqual* dan *QFD*. Penelitian ini berfokus pada peningkatan atribut layanan dengan mendengarkan suara pelanggan (*voice of customer*), sehingga lebih menekankan pada identifikasi kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan atribut tertentu dalam layanan. Sedangkan pada penelitian peneliti ini tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara spesifik untuk layanan *di e-parkir* Hotel The Arista Palembang dengan menekankan pada evaluasi kualitas pelanggan. *Servqual* disini untuk mengukur persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan parkir dan menggunakan *QFD* sebagai alat evaluasi untuk merencanakan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian Rini Alfatiyah menyoroti pentingnya

integrasi *servqual* dan *QFD* dalam industri jasa, menunjukkan bahwa penggunaan *QFD* untuk merancang atribut layanan yang diutamakan oleh pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan secara umum. Sedangkan hasil penelitian yang peneliti teliti adalah identifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelanggan dalam layanan *e-parkir*. Dengan menerapkan *QFD* pada tahap evaluasi, penelitian yang diteliti ini bertujuan menghasilkan rekomendasi peningkatan layanan yang lebih spesifik dan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas parkir.

Evaluasi Kualitas Layanan dengan Metode SERVQUAL: Studi Kasus pada PDAM Jurnal Teknologi dan Industri, Vol. 8, No. 3, 2021, hlm 200-210 [14]. Penelitian ini bertujuan adalah mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada sektor *utilitas*, khususnya pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), guna memahami persepsi pelanggan terhadap layanan air bersih. Fokusnya pada menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM sebagai penyedia kebutuhan dasar air minum, serta mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan keluhan dan persepsi pelanggan. Sedangkan penelitian yang peneliti teliti berfokus pada kepuasan pelanggan terhadap sistem *e-parkir* di Hotel The Arista Palembang, sebuah layanan parkir digital yang berbeda dari layanan publik. Fokus utamanya adalah menganalisis pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan *e-parkir* untuk menciptakan pelayanan yang lebih nyaman dan sesuai dengan harapan pengguna hotel, yang merupakan *segmen* berbeda dari pelanggan publik. Hasil penelitian ini pada PDAM menunjukkan area perbaikan terkait layanan publik yang harus memenuhi standar kualitas layanan dasar, seperti peningkatan responsivitas terhadap keluhan pelanggan dan peningkatan kualitas penyediaan air bersih. Perbaikan ini difokuskan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai konsumen layanan air. Sedangkan pada penelitian yang peneliti teliti diharapkan menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks layanan *e-parkir*, seperti efisiensi dalam proses pembayaran, kenyamanan penggunaan sistem digital, serta kecepatan layanan parkir di hotel.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan parkir di Hotel The Arista berdasarkan persepsi pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *servqual* dan *QDF*. Pemilihan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) dan *QFD* (*Quality Function Deployment*) dalam penelitian kualitas layanan dan pengembangan produk didasarkan pada keunggulannya dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan secara sistematis. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam *servqual*, metode ini mampu mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan, sehingga dapat diidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, adapun lima dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) [16]. Di sisi lain, metode

QFD, yang diperkenalkan oleh Akao, memungkinkan perusahaan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik teknis atau spesifikasi produk secara mendetail [15]. Dengan penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi masalah kualitas layanan, sementara QFD digunakan untuk mengembangkan solusi yang sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga menciptakan produk atau layanan yang lebih memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini peneliti melakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap *e-parkir*. Pengukuran dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap *e-parkir* di hotel The Arista Palembang menggunakan analisis metode *servqual*, sementara rekomendasi perbaikan layanan dianalisa dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Uji validitas merupakan langkah penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa instrumen pengumpulan data (kuesioner) yang digunakan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dasar pengambilan keputusan jika nilai koefisien korelasi r hitung $> r$ tabel (misalnya pada taraf signifikansi 5%), maka item dalam kuesioner dianggap valid. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai α (*alpha cronbach*) lebih besar dari 0,6. Pengujian validitas dan reliabilitas indikator-indikator kepuasan pelanggan pada *e-parkir*.

Pada penelitian ini jumlah responden sebanyak 50 responden, Kuesioner dibagikan kepada pelanggan Hotel The Arista yang menggunakan layanan *e-parkir*. Dalam penelitian ini untuk pengukuran kuesioner menggunakan perhitungan *skala likert* [17]. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Bobot kuesioner yang di gunakan yaitu adalah skala 1-5, tingkat kepercayaan yang dipakai 5% maka nilai r tabel di dapat 0.2732, maka hasil yang di dapat yaitu sebagai berikut

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabelitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha		Items	
N of			
.736		30	

Bersadarkan dasar pengambilan keputusan dilihat dari data diatas diketahui data tersebut sudah reliabel yaitu nilai *cronbach's alpha* sebesar 0.736 yang mana ini menunjukkan bahwa sudah lebih dari 0.6 maka data terdistribusi reabel. Data tersebut

juga sudah valid berdasarkan pengambilan keputusan jika nilai *r tabel* lebih besar dari *r hitung*, item sudah dilakukan uji, namun peneliti tidak dapat menampilkan. Selanjutnya data kembali di analisis dengan melihat standar kepuasan berdasarkan rentang gap yaitu sebagai berikut.

Tabel 2. Standar Nilai Kepuasan *CSIndex* Berdasarkan Rentang Gap

Gap	Tingkat Kepuasan
> 0,00	Sangat Puas (SP)
-0,75 ≤ Gap ≤ 0,00	Puas (P)
-1,50 ≤ Gap < -0,75	Cukup Puas (CP)
-2,25 ≤ Gap < -1,50	Kurang Puas (KP)
Gap < -2,25	Tidak Puas (TP)

Setelahnya mengetahui dasar pengambilan keputusan gap, maka peneliti akan melakukan analisis terhadap kepuasan pelanggan *e-parkir*. Nilai gap atau kesenjangan merupakan nilai yang di dapat dari hasil data penjumlahan responden yang memilih item harapan dikurang dengan jumlah item responden yang dipilih dengan kinerja. Rata-rata yang didapat yaitu melalui penjumlahan responden yang memilih dibagi jumlah responden yaitu dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Kepuasan Pelanggan *e-Parkir* Berdasarkan Dimensi

Item Pertanyaan	Kinerja		Harapan		Gap (Kinerja Harapan)
	jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	523	9.32	644	12.94	-1.54
<i>Reliability</i> (Keandalan)	569	12.06	593	12.3	0.06
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	618	11.98	644	12.3	0.64
<i>Assurance</i> (Jaminan)	570	12.1	638	13.52	-2.82
<i>Empathy</i> (Empati)	536	10.7	683	12.88	-1.02

Dari data di atas dapat kita ketahui bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja yang dilakukan dalam sistem *e-parkir* di hotel The Arista Palembang. Pada indikator *tangibles* nilai gap yang ada yaitu -1.54, jika dilihat dari tabel 2 maka nilai yang di dapat dinyatakan cukup puas, pada indikator *reliability* nilai gap yang ada yaitu 0.06 maka tingkat kepuasan pelanggan yaitu sangat puas, pada indikator *responsiveness* nilai gapnya yaitu 0.64 maka tingkat kepuasan pelanggan sangat puas, dan pada indikator *assurance* nilai gapnya yaitu -2.82 maka tingkat kepuasan pelanggan yaitu tidak puas dan terkait pada indikator nilai gapnya yaitu *empathy* -1.02 maka tingkat kepuasan pelanggan yaitu puas. Dari data-data di atas maka perlu sekali evaluasi untuk

mengoptimalkannya. Maka diperlukan analisis indikator-indikator e-parkir terhadap kepuasan pelanggan merupakan langkah awal dalam pembuatan QFD.

Kepuasan pelanggan menggambarkan keinginan atau harapan terhadap e-parkir di Hotel The Arista Palembang. Adapun kebutuhan pengguna *e-parkir* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Prioritas Perbaikan Dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan *E-Parkir*

Dimensi	Gap	Interpretasi Kepuasan	Rekomendasi Qfd
<i>Tangibles</i>	-1.54	Cukup Puas	Peningkatan bukti fisik seperti fasilitas dan penampilan.
<i>Reliability</i>	0.06	Sangat Puas	Dipertahankan, namun tetap lakukan monitoring berkala.
<i>Responsiveness</i>	0.64	Sangat Puas	Dipertahankan, fokus pada menjaga respons yang cepat
<i>Assurance</i>	-2.82	Tidak Puas	Prioritas utama, tingkatkan aspek jaminan layanan, seperti kompetensi staf.
<i>Empathy</i>	-1.02	Puas	Perlu peningkatan, terutama dalam pemahaman dan perhatian pada pelanggan

Berdasarkan data hasil analisis terhadap dimensi *servqual* menggunakan metode QFD, ditemukan bahwa ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pada indikator *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) harus di pertahankan karena tingkat kepuasan pelanggannya yaitu sangat puas.

Dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan gap yang paling besar (-2.82), yang mencerminkan tingkat ketidakpuasan pelanggan terkait jaminan layanan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada kompetensi dan kredibilitas staf agar pelanggan merasa lebih yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) terdapat gap negatif (-1.54), yang mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dan lingkungan layanan belum memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, perbaikan pada fasilitas, kebersihan, dan penampilan lingkungan layanan sangat diperlukan untuk meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap aspek fisik layanan. Pada dimensi *empathy* (empati) juga mencatat adanya gap negatif (-1.02), yang menunjukkan bahwa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan belum optimal. Untuk itu, diperlukan peningkatan interaksi yang

lebih personal dan pendekatan yang lebih peduli, agar pelanggan merasa lebih dihargai dan dipahami oleh pihak penyedia layanan.

Berikut analisis dan rekomendasi *QFD* berdasarkan hasil penelitian dimensi gap dan kepuasan yang dilakukan peneliti di hotel the arista Palembang :

A. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini di dapat gap -1.54 yang menunjukkan interpretasi kepuasan pelanggan yaitu cukup puas. Pada dimensi ini pelanggan merasa bahwa aspek bukti fisik, seperti fasilitas dan tampilan layanan, belum sepenuhnya memenuhi harapan. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pemeliharaan fasilitas atau tampilan yang kurang menarik. Maka rekomendasi dari peneliti yaitu pihak terkait harus meningkatkan kualitas bukti fisik dengan memperbaiki fasilitas, memperhatikan kebersihan, dan meningkatkan penampilan yang mencerminkan profesionalisme.

B. *Reliability* (keandalan)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini di dapat gap 0.06 yang menunjukkan interpretasi kepuasan pelanggan sangat puas. Pada dimensi ini pelanggan merasa puas terhadap keandalan layanan, seperti konsistensi dan kemampuan layanan untuk memberikan hasil sesuai yang dijanjikan. Rekomendasi dari peneliti pertahankan kualitas keandalan ini dengan monitoring berkala untuk memastikan standar layanan tetap konsisten.

C. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini di dapat gap 0.64 dengan interpretasi kepuasan pelanggan sangat puas. Pada penelitian ini diketahui berdasarkan hasil penyebaran angket pelanggan merasa bahwa permintaan mereka ditanggapi secara sigap. Analisis rekomendasi dari peneliti pihak hotel tetap fokus menjaga daya tanggap yang cepat dan berikan pelatihan tambahan kepada staf untuk meningkatkan proaktivitas.

D. *Assurance* (Jaminan Layanan)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini di dapat gap -2.82 dengan interpretasi kepuasan yaitu tidak puas. Hasil penelitian pada dimensi ini merupakan yang paling kritis karena mencatat gap terbesar. Ketidakpuasan pelanggan terutama terkait dengan kurangnya rasa percaya terhadap kompetensi staf atau jaminan atas layanan yang diberikan. Peneliti merekomendasikan untuk jadikan peningkatan jaminan layanan sebagai prioritas utama. Fokus pada pelatihan staf untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan produk, serta keterampilan komunikasi yang meyakinkan.

E. *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini di dapat gap yaitu -1.02 dengan interpretasi kepuasan pelanggan puas. Disini meski pelanggan merasa cukup puas, masih ada ruang untuk perbaikan dalam memahami kebutuhan pelanggan secara personal dan memberikan perhatian khusus. Maka peneliti merekomendasikan untuk

meningkatkan empati melalui program pelatihan untuk staf agar lebih mampu memahami kebutuhan pelanggan secara individu dan menciptakan pengalaman yang lebih personal.

Jadi dari uraian di atas dapat disimpulkan dimensi *assurance* menjadi fokus utama perbaikan, diikuti oleh *tangibles* dan *empathy*. Dimensi *reliability* dan *responsiveness* perlu dipertahankan dengan upaya monitoring berkala. Dengan pendekatan *quality function deployment* (QFD), langkah-langkah ini dapat membantu organisasi mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian analisis kepuasan pelanggan terhadap e-parkir menggunakan metode servqual yaitu indikator dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan gap yang paling besar (-2.82), yang mencerminkan tingkat ketidakpuasan pelanggan terkait jaminan layanan, pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) terdapat gap negatif (-1.54), yang mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dan lingkungan layanan belum memenuhi harapan pelanggan, pada dimensi *empathy* (empati) juga mencatat adanya gap negatif (-1.02), yang menunjukkan bahwa perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan belum optimal. Analisis menggunakan metode *QFD*, dari penelitian dapat memfokuskan peningkatan layanan pada dimensi yang memiliki gap negatif terbesar, yaitu *assurance* (jaminan) dengan fokus pada peningkatan kompetensi dan kredibilitas staf. *Tangibles* (bukti fisik) dengan meningkatkan fasilitas fisik dan lingkungan layanan dan *empathy* (empati) dengan meningkatkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. Budiarto, "Indonesia dalam Pusaran Globalisasi dan Pengaruhnya Terhadap Krisis Moral dan Karakter," *J. Ilm. Univ.*, vol. 13, no. 1, 2020.
- [2] D. Suherman, "Evaluasi Dampak Kebijakan Mesin Parkir Elektronik di Kota Bandung Evaluation Of Electronic Parking Machine Impact Policy In Bandung City," vol. 2, no. 1, pp. 75–86, 2020.
- [3] S. Mujannah, *Manajemen Kompensasi*, vol. 3. 2020.
- [4] F. A. Wenando, R. P. Santi, J. Rahmadoni, L. N. Irsyad, and S. Ramadhani, "Sistem Informasi Parkir Elektronik pada Kampus Universitas Andalas Berbasis Website," vol. 13, no. 1, pp. 61–71, 2023.
- [5] R. Dona and I. Irwansyah, "Efektivitas Sistem E-Parkir sebagai Metode Baru Dalam Sistem Pembayaran Parkir di Kota Medan," *Reslaj Relig. Educ. Soc. Laa Roiba J.*, vol. 6, no. 1, pp. 315–324, 2023.
- [6] S. D. Pradita and I. H. Utomo, "Efektivitas Sistem Parkir Elektronik (E-Parkir) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Surakarta," *J. Gov. Policy Innov.*, vol. 1, no. 1, pp. 33–45, 2021, doi: 10.51577/jgpi.v1i1.67.
- [7] A. S. Maulana, "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI," *J. Ekon. Univ. Esa Unggulan Maulana*, vol. 7, no. 2, 2020.
- [8] S. Masshitah, E. S. Perangin-angin, and S. Utami, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa," *J. AKRAB*

- JUARA*, vol. 6, p. 45, 2021.
- [9] C. Lukita, S. Pranata, K. Agustin, K. Cirebon, K. Mahasiswa, and I. P. Analysis, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa," vol. 9, no. 2, pp. 167–177, 2019.
- [10] R. Alfatiyah, "Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan SERVQUAL dan QFD," *J. Manaj.*, vol. 12, no. 2, 22AD.
- [11] C. Calcabilla and L. Dyastari, "Efektivitas Penerapan Parkir Elektronik (E-Pakring) Dalam Pengelolaan Parkir Di Kota Samarinda," *eJournal Ilmu Pemerintah.*, vol. 11, no. 1, pp. 28–39, 2022.
- [12] Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- [13] A. K. Baskoro, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL dan QFD," *J. Tek. Ind.*, vol. Vol. 9, no. 1, p. hlm 169, 2023.
- [14] Waya Triana, "Evaluasi Kualitas Layanan dengan Metode SERVQUAL: Studi Kasus pada PDAM," *urnal Teknol. dan Ind.*, vol. 8, no. 3, p. hlm 200-201, 2021.
- [15] Muhammad Firmansyah and et.al, "Esensi Perbedaan Metode Kualitatif dan Kuantitatif," *Elastisitas J. Ekon. Pembang.*, vol. 3, no. 2, 2021.
- [16] L. R. Noer, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *J. Res. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 35–43, 2016, doi: 10.55732/jrt.v2i1.802.
- [17] Sugiyono., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta., 2022.