JDSP
Jurnal Data Science Penusa

Analisis Tingkat Kepuasan Customer Terhadap Pelayanan Pest Control Pt. Banjar Setia Group Medan Menggunakan Metode Servqual

Maruba Dolok Saribu[1)*], Liskedame Yanti Sipayung[2)]
[1,2)] Teknik Informatika, STMIK Pelita Nusantara
[1,2)] Email : marubadolas50@gmail.com

Received: 25 Januari 2025 Accepted: 11 Februari 2025 Published: 22 Februari 2025
Pg. 420-427

OPEN ACCESS

***Penulis Koresponden**

Kata Kunci: Kepuasan Customer, *Service Quality*, PT. Banjar Setia Group, Pelayanan, PHP, Berbasis Web

JDSP: Jurnal Data Science Penusa is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak : PT. Banjar Setia *Group* Medan adalah salah satu perusahaan jasa dibidang penanganan hama, serangga dan lain sebagainya yang sering disebut dengan *pest control*. Perusahaan ini berpusat di kota Medan dan memiliki anak cabang di Siantar dan Rantau Prapat. Objek sasaran utama perusahaan ini adalah hotel, apartemen, restoran dan lain sebagainya yang memiliki permasalahan hama yang mengggganggu kenyamanan customer. Adapun tujuan penelitian ini untuk menerapkan metode service quality dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan membangun sebuah sistem aplikasi pada bidang pelayanan di PT. Banjar Setia Group Medan. Metode penelitian yang dilakukan dengan studi literatur, wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan. Berdasarkan perhitungan dengan menerapkan metode *Servqual*, maka hasil akhir yang diperoleh adalah berupa perankingan nilai *gap*, dimana tingkat kepuasan customer yang berada pada posisi ranking pertama adalah pegawai PT. Banjar Setia Group berpakaian rapi dan profesional dengan total nilai *gap* sebesar 0,64 sehingga jenis kepuasan pelanggan tersebut direkomendasikan menjadi "Sangat puas (Diskrepansi)", setelah dilakukan perancangan dan perhitungan menggunakan metode *Servqual,* maka hasil penelitian diperoleh adalah sebuah perangkat lunak sistem penentuan kepuasan customer terhadap layanan Pest Control PT. Banjar Setia Group Medan yang sesuai dengan bentuk perancangan dan pemodelan sistem sebelumnya.

PENDAHULUAN

PT. Banjar Setia Group Medan merupakan perusahaan layanan yang bergerak dalam pengendalian hama, serangga, dan sejenisnya yang dikenal sebagai pest control. Kantor pusatnya berada di Medan dengan unit operasional di Siantar serta Rantau Prapat di wilayah Sumatera Utara. Objek sasaran utama perusahaan ini adalah hotel, apartemen, restoran dan lain sebagainya yang memiliki permasalahan hama yang mengggganggu kenyamanan customer. PT. Banjar Setia Group Medan menangani klien melalui perjanjian kontraktual, sehingga proses pengendalian serta pemantauan hama berlangsung secara berkelanjutan sampai masa perjanjian selesai. Sebelum kontrak disepakati, perusahaan mengadakan pemeriksaan awal guna menentukan perlakuan hama yang akan ditangani teknisi atau pest control operator (PCO) yang berwenang.

Tingkat kepuasan *customer* pada PT. Banjar Setia Group Medan merupakan hal penting untuk diperhatikan, karena kepuasan *customer* sangat berpengaruh pada kesuksesan dalam sebuah bisnis yang sedang dijalankan. Salah satu hal yang sangat memiliki pengaruh dalam penilaian kepuasaan *customer* yaitu pelayanan. Demikian juga pelayanan di PT. Banjar Setia *Group* Medan tidak pernah diukur sebelumnya, *customer* yang bergabung tidak menunjukan signifikan adanya pelayanan yang baik atau tidak baik. Namun pelayanan PT. Banjar Setia *Group* Medan merupakan persoalan yang penting dalam mengukur tingkat kepuasan, apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, tentunya dapat memberikan efek negative terhadap PT. Banjar Setia *Group* Medan. Dengan adanya pengukuran kepuasan *custumer* tersebut, diharapkan semakin mengokohkan tingkat pelayan yang telah ditetapkan, atau bahkan dapat memperbaiki standar yang

belum dioptimalkan. Dengan demikian, perlu adanya suatu aplikasi yang dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan *customer* (Normah et al., 2022). Sistem pendukung keputusan digunakan untuk membantu memudahkan seseorang menyelesaikan masalah tersebut dengan menggunakan sebuah metode yaitu metode *servqual*.

Metode *Servqual* merupakan alat pengukuran kualitas jasa yang paling menjadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran (Padhil et al., 2023). Evaluasi mutu layanan menggunakan metode ServQual berlandaskan pada skala multi-item atau Skala ServQual, yang disusun untuk menilai ekspektasi maupun persepsi pelanggan serta selisih (gap) di antara keduanya. Penilaian ini mencakup lima dimensi utama kualitas jasa, yaitu tangibles (wujud fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian) (Sinaga et al., 2023). Adapun tujuan penelitian ini untuk menerapkan metode service quality dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan membangun sebuah sistem aplikasi pada bidang pelayanan di PT. Banjar Setia Group Medan.

TINJAUAN LITERATUR

1. Sistem Pendukung Keputusan

Sistem pendukung keputusan adalah sebuah perangkat lunak atau platform yang dirancang untuk menyelesaikan masalah secara efisien dan efektif. Tujuannya ialah membimbing proses pengambilan keputusan melalui pemilihan alternatif yang dihasilkan dari pengolahan informasi menggunakan model-model yang relevan untuk pengambilan keputusan (Aisyah & Putra, 2022). Sistem ini berbasiskan komputer dan dirancang untuk mendukung proses pengambilan keputusan dengan memanfaatkan data serta model-model tertentu guna menyelesaikan berbagai masalah keputusan. Kompleksitas pengambilan keputusan sering timbul karena keterlibatan beberapa tujuan maupun kriteria yang harus dipertimbangkan.

2. Metode *Servqual*

Metode Servqual telah menjadi fokus utama sejak pertengahan dekade 1980 hingga sekarang, baik dalam bidang pemasaran maupun penelitian jasa. Berdasarkan Parasurahman et al. dalam Hartono et al. (2018), kualitas layanan diartikan sebagai rata-rata selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan dan ekspektasi mereka terhadap layanan tersebut. Secara prinsip, Servqual berfungsi sebagai alat diagnostik untuk mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan suatu perusahaan dan untuk mengevaluasi kinerja atribut-atribut layanan. Ada lima dimensi inti dalam Servqual: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi ini menjadi fondasi utama dalam penentuan kualitas layanan, termasuk layanan jasa. Pengukuran kinerja layanan yang akurat dan komprehensif seharusnya mencakup kelima dimensi atau aspek dasar Servqual tersebut. Dalam Servqual juga dikenali adanya lima gap atau kesenjangan yang lazim terjadi di perusahaan, yang dapat menyebabkan ketidakmampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi pelanggan (Neyland et al., 2022).

3. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen menggambarkan perasaan yang dirasakan konsumen setelah membandingkan performa atau manfaat yang dinikmati dengan ekspektasi yang mereka miliki (Kotler, 2002). Dalam literatur lain, kepuasan konsumen diartikan sebagai rasa kecewa atau tidak puas yang muncul ketika konsumen membandingkan persepsi atau impresi mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan seluruh harapan yang dimiliki (Karolus Putra Setiadi & Manafe, 2021).

4. Kuesioner

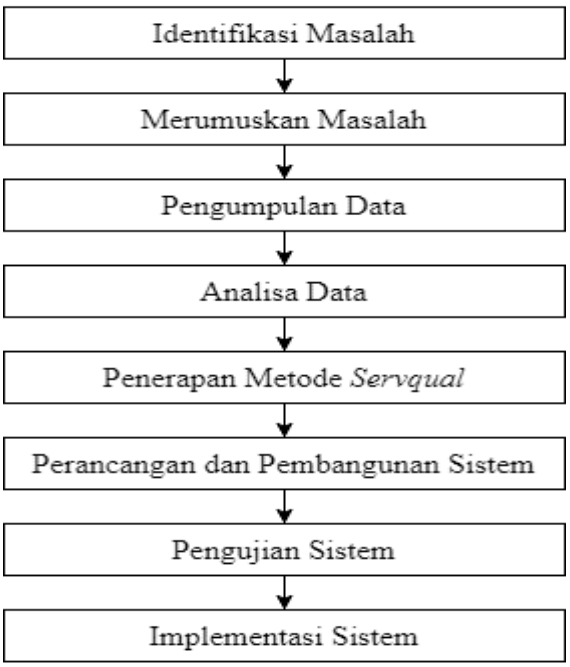
Kuesioner merupakan sebuah metode pengumpulan data yang memberi peluang bagi analis untuk menilai sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa individu penting dalam sebuah organisasi yang bisa dipengaruhi oleh sistem yang diusulkan maupun yang telah ada. Melalui kuesioner, analis berupaya mengukur temuan-temuan dari wawancara, serta menentukan sejauh mana sentimen yang diungkapkan dalam wawancara tersebut bersifat luas atau sempit (Rahayu et al., 2021).

METODE PENELITIAN

1. Tahapan Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahap untuk menentukan penyelesaian suatu masalah secarah ilmiah. Data yang digunakan berupa data customer dari PT. Banjar Setia Group Medan sebagai berikut:

a. Studi Literatur, yaitu mencari referensi teori yang relevan dengan kasus yang diteliti seperti buku text, buku elektronik (e-book), jurnal ilmiah, artikel laporan penelitian, dan penelusuran situs-situs di internet.
b. Wawancara, yaitu melakukan kegiatan tanya jawab secara langsung kepada customer PT. Banjar Setia *Group* Medan untuk mengetahui kriteria-kriteria yang telah ditentukan dalam menentukan kepuasan customer PT. Banjar Setia *Group* Medan.
c. Kuesioner, yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dalam bentuk kuesioner/angket. Angket tersebut diberikan khusus kepada Customer PT. Banjar Setia Group Medan. Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner, data yang akan di pilih dan digunakan dalam penelitian sejumlah 50 customer.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

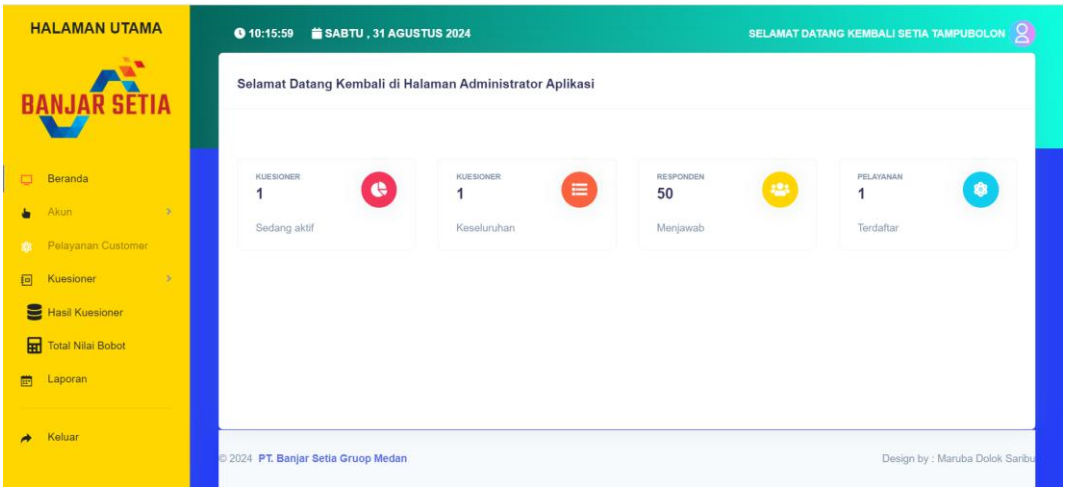
HASIL PENELITIAN

Berdasarkan perhitungan dengan menerapkan metode *Servqual*, maka hasil akhir yang diperoleh adalah berupa perankingan nilai *gap*, dimana tingkat kepuasan customer yang berada pada posisi ranking pertama adalah pegawai PT. Banjar Setia Group berpakaian rapi dan profesional dengan total nilai *gap* sebesar 0,64 sehingga jenis kepuasan pelanggan tersebut direkomendasikan menjadi "Sangat puas (Diskrepansi)", setelah dilakukan perancangan dan perhitungan menggunakan metode *Servqual,* maka hasil penelitian diperoleh adalah sebuah perangkat lunak sistem penentuan kepuasan customer terhadap layanan Pest Control PT. Banjar Setia Group Medan yang sesuai dengan bentuk perancangan dan pemodelan sistem sebelumnya.

Adapun hasil tampilan sistem yang telah di bangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database manajement sistem MySQL, sebagai berikut.



Gambar 2. Tampilan Halaman Utama Sistem Aplikasi



Gambar 3. Tampilan Halaman Beranda Sistem Aplikasi

PEMBAHASAN

1. Analisa Data

Analisa data merupakan sebuah proses memeriksa, pembersihan, menyeleksi dan memodelkan data dengan tujuan menemukan informasi yang berguna, menarik kesimpulan dan mendukung pengambilan keputusan.

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pada toko roti Papa & Mama Patries, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang berisi harapan pelanggan dengan kenyataan yang dialami oleh pelanggan. Pada penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada pelanggan sebanyak 50 (lima puluh) responden atau pelanggan.

2. Nilai GAP Kepuasan Customer

Berikut adalah Nilai GAP dalam metode *Service Quality* (Servqual) yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan customer:

Tabel 4.2 Nilai GAP *servqual (Services Quality)*

No	*Likert*	Keterangan
1	> 0	Sangat Puas Terhadap Layanan
2	= 0	Puas Terhadap Layanan
3	< 0	Kurang Puas Terhadap Layanan

Sumber : (Simanullang & Marbun, 2021)

3. Bobot Kuesioner

Data pembobotan yang digunakan dalam pengisian kuesioner kepuasan customer terhadap layanan Pest Control PT. Banjar Setia Group yaitu:

Tabel 4.3 Pembobotan Kriteria Pertanyaan

No	kriteria	Bobot
1	Sangat puas	5
2	Puas	4
3	Netral	3
4	Tidak puas	2
5	Sangat tidak puas	1

4. Analisa Metode Service Quality

Metode Service Quality (Servqual) digunakan untuk mengidentifikasi aspek-aspek kualitas yang perlu ditingkatkan dalam layanan berdasarkan perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan.

a. Menghitung Nilai Rata-Rata Kenyataan, Nilai Rata-Rata Harapan dan Nilai GAP

Perhitungan rata-rata nilai kenyataan dan harapan yaitu nilai kenyataan dibagi dengan jumlah responden (n) atau nilai harapan dibagi dengan jumlah responden (n). Adapun hasil perhitungan yang telah dilakukan penentuan rata-rata kenyataan dan harapan dapat dilihat pada tabel berikut.

a. Rata- rata nilai kenyataan

1. $Y_{P1} = \frac{P_1}{n} = \frac{240}{50} = 4.8$
2. $Y_{P2} = \frac{P_1}{n} = \frac{230}{50} = 4.6$
3. $Y_{P3} = \frac{P_3}{n} = \frac{229}{50} = 4.58$
4. $Y_{P4} = \frac{P_4}{n} = \frac{231}{50} = 4.62$
5. $Y_{P5} = \frac{P_5}{n} = \frac{228}{50} = 4.56$
6. $Y_{P6} = \frac{P_6}{n} = \frac{228}{50} = 4.56$
7. $Y_{P7} = \frac{P_7}{n} = \frac{228}{50} = 4.56$
8. $Y_{P8} = \frac{P_8}{n} = \frac{230}{50} = 4.6$
9. $Y_{P9} = \frac{P_9}{n} = \frac{227}{50} = 4,54$
10. $Y_{P10} = \frac{P_{10}}{n} = \frac{225}{50} = 4.5$
11. $Y_{P11} = \frac{P_{11}}{n} = \frac{232}{50} = 4.64$
12. $Y_{P12} = \frac{P_{12}}{n} = \frac{226}{50} = 4.52$
13. $Y_{P13} = \frac{P_{13}}{n} = \frac{231}{50} = 4.62$
14. $Y_{P14} = \frac{P_{14}}{n} = \frac{229}{50} = 4.58$
15. $Y_{P15} = \frac{P_{15}}{n} = \frac{225}{50} = 4.5$
16. $Y_{P16} = \frac{P_{16}}{n} = \frac{221}{50} = 4.42$
17. $Y_{P17} = \frac{P_{17}}{n} = \frac{232}{50} = 4.64$
18. $Y_{P18} = \frac{P_{18}}{n} = \frac{229}{50} = 4.58$

b. Rata- rata nilai harapan

1. $Y_{P1} = \frac{P_1}{n} = \frac{212}{50} = 4.24$
2. $Y_{P2} = \frac{P_1}{n} = \frac{209}{50} = 4.18$
3. $Y_{P3} = \frac{P_3}{n} = \frac{197}{50} = 3.94$
4. $Y_{P4} = \frac{P_4}{n} = \frac{199}{50} = 3.98$
5. $Y_{P5} = \frac{P_5}{n} = \frac{197}{50} = 3.94$
6. $Y_{P6} = \frac{P_6}{n} = \frac{206}{50} = 4.12$
7. $Y_{P7} = \frac{P_7}{n} = \frac{197}{50} = 3.94$
8. $Y_{P8} = \frac{P_8}{n} = \frac{199}{50} = 3.98$
9. $Y_{P9} = \frac{P_9}{n} = \frac{198}{50} = 3.96$
10. $Y_{P10} = \frac{P_{10}}{n} = \frac{204}{50} = 4.08$
11. $Y_{P11} = \frac{P_{11}}{n} = \frac{205}{50} = 4.1$
12. $Y_{P12} = \frac{P_{12}}{n} = \frac{204}{50} = 4.08$
13. $Y_{P13} = \frac{P_{13}}{n} = \frac{201}{50} = 4.02$
14. $Y_{P14} = \frac{P_{14}}{n} = \frac{205}{50} = 4.1$
15. $Y_{P15} = \frac{P_{15}}{n} = \frac{199}{50} = 3.98$
16. $Y_{P16} = \frac{P_{16}}{n} = \frac{198}{50} = 3.96$
17. $Y_{P17} = \frac{P_{17}}{n} = \frac{206}{50} = 4.12$
18. $Y_{P18} = \frac{P_{18}}{n} = \frac{202}{50} = 4.04$

19. $Y_{P19} = \frac{P_{19}}{n} = \frac{228}{50} = 4.56$
20. $Y_{P20} = \frac{P_{20}}{n} = \frac{229}{50} = 4.58$

19. $Y_{P19} = \frac{P_{19}}{n} = \frac{202}{50} = 4.04$
20. $Y_{P20} = \frac{P_{20}}{n} = \frac{201}{50} = 4.02$

b. Menghitung Nilai Gap (Kesenjangan)

Setelah diketahui nilai rata-rata kenyataan dan harapan, maka dilakukan perhitungan nilai kesenjangan (GAP) dari kenyataan dan harapan. Adapun hasil perhitungan nilai kesenjangan (GAP) kenyataan dan harapan adalah sebagai berikut:

a. $NS_{P1} = Y_{P1} - X_{P1} = 4.8 - 4.24 = 0.56$
b. $NS_{P2} = Y_{P2} - X_{P2} = 4.6 - 4.18 = 0.42$
c. $NS_{P3} = Y_{P3} - X_{P3} = 4.58 - 3.94 = 0.64$
d. $NS_{P4} = Y_{P4} - X_{P4} = 4.62 - 3.98 = 0.64$
e. $NS_{P5} = Y_{P5} - X_{P5} = 4.56 - 3.94 = 0.62$
f. $NS_{P6} = Y_{P6} - X_{P6} = 4.56 - 4.12 = 0.44$
g. $NS_{P7} = Y_{P7} - X_{P7} = 4.56 - 3.94 = 0.62$
h. $NS_{P8} = Y_{P8} - X_{P8} = 4.6 - 3.98 = 0.62$
i. $NS_{P9} = Y_{P9} - X_{P9} = 4.54 - 3.96 = 0.58$
j. $NS_{P10} = Y_{P10} - X_{P10} = 4.5 - 4.08 = 0.42$
k. $NS_{P11} = Y_{P11} - X_{P11} = 4.64 - 4.1 = 0.54$
l. $NS_{P12} = Y_{P12} - X_{P12} = 4.52 - 4.08 = 0.44$
m. $NS_{P13} = Y_{P13} - X_{P13} = 4.62 - 4.02 = 0.6$
n. $NS_{P14} = Y_{P14} - X_{P14} = 4.58 - 4.1 = 0.48$
o. $NS_{P15} = Y_{P15} - X_{P15} = 4.5 - 3.98 = 0.52$
p. $NS_{P16} = Y_{P16} - X_{P16} = 4.42 - 3.96 = 0.46$
q. $NS_{P17} = Y_{P17} - X_{P17} = 4.64 - 4.12 = 0.52$
r. $NS_{P18} = Y_{P18} - X_{P18} = 4.58 - 4.04 = 0.54$
s. $NS_{P19} = Y_{P19} - X_{P19} = 4.56 - 4.04 = 0.52$
t. $NS_{P20} = Y_{P20} - X_{P20} = 4.58 - 4.02 = 0.56$

Setelah menghitung nilai bobot dan nilai rata-rata kenyataan dan harapan, maka diperoleh hasil analisis pengujian nilai GAP yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Nilai GAP

No	Dimensi Servqual	Kenyataan pelayanan		Harapan pelayanan		GAP
		Total Bobot	Kenyataan	Total Bobot	Harapan	
	Bukti fisik *(Tangibles)*					
1	Fasilitas Kantor PT. Banjar Setia Group terlihat bersih dan rapi	240	4,80	212	4,24	0,56
2	Peralatan yang digunakan dalam pelayanan Pest Control terlihat modern dan canggih	230	4,60	209	4,18	0,42
3	Pegawai PT. Banjar Setia Group berpakaian rapi dan profesional	229	4,58	197	3,94	0,64
4	Kendaraan operasional Teknisi PT. Banjar Setia Group dalam kondisi baik dan terawat	231	4,62	199	3,98	0,64
	Kehandalan (*Reliability*)					
5	PT. Banjar Setia Group selalu memenuhi janji yang telah dibuat kepada customer	232	4,64	206	4,12	0,52

No	Dimensi Servqual	Kenyataan pelayanan		Harapan pelayanan		GAP
		Total Bobot	Kenyataan	Total Bobot	Harapan	
6	Pelayanan yang diberikan PT. Banjar Setia Group konsisten dan dapat diandalkan	229	4,58	202	4,04	0,54
7	Teknisi PT. Banjar Setia Grup memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan customer	228	4,56	202	4,04	0,52
8	Teknisi PT. Banjar Setia Group mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	229	4,58	201	4,02	0,56
	Daya tanggap (*responsiveness*)					
9	Teknisi PT. Banjar Setia Grup cepat dalam merespons permintaan atau keluhan customer	228	4,56	197	3,94	0,62
10	PT. Banjar Setia Group memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan	228	4,56	206	4,12	0,44
11	Teknisi PT. Banjar Setia Group menunjukkan kesediaan untuk membantu customer dengan cepat	228	4,56	197	3,94	0,62
12	Customer service PT. Banjar Setia Group mudah dihubungi dan selalu siap membantu serta memberikan informasi yang akurat	230	4,60	199	3,98	0,62
	Empati (*empaty)*					
13	Teknisi PT. Banjar Setia Group memberikan perhatian pribadi kepada setiap customer	227	4,54	198	3,96	0,58
14	Teknisi PT. Banjar Setia Group bersikap ramah dan sopan terhadap customer	225	4,50	204	4,08	0,42
15	PT. Banjar Setia Grup menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan individu customer	232	4,64	205	4,10	0,54
16	Teknisi PT. Banjar Setia Group mendengarkan keluhan dan masukan dari customer dengan baik	226	4,52	204	4,08	0,44
	Jaminan (*Assurance)*					
17	Teknisi PT. Banjar Setia Group memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan	231	4,62	201	4,02	0,60
18	PT. Banjar Setia Group memberikan jaminan terhadap hasil pelayanan pest control yang dilakukan	229	4,58	205	4,10	0,48
19	Teknisi PT. Banjar Setia Group dapat diandalkan dalam menyelesaikan masalah pest control	225	4,50	199	3,98	0,52
20	Teknisi PT. Banjar Setia Group memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses dan hasil layanan	221	4,42	198	3,96	0,46

Dari hasil perhitungan nilai GAP (Kesenjangan) dan perangkingan nilai GAP pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua layanan yang diberikan selama ini oleh PT. Banjar Setia Group Medan Customer merasa sangat puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengumpulan data dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada konsumen sebanyak 50 responden dengan 20 pertanyaan kuesioner dengan ketentuan berapa nilai harapan dan nilai kenyataan. Hasil yang diperoleh dari perhitungan dengan penerapan metode *service qual*ity menunjukkan bahwa perhitungan nilai GAP (Kesenjangan) dan perangkingan nilai GAP semua layanan yang diberikan selama ini oleh PT. Banjar Setia Group Medan Customer merasa Sangat Puas. Layanan yang memiliki nilai tertinggi "Pegawai PT. Banjar Setia Group berpakaian rapi dan profesional dan Kendaraan operasional Teknisi PT. Banjar Setia Group dalam kondisi baik dan terawat dengan nilai GAP adalah 0.64 dangan analisis Sangat puas. Perancangan sistem analisis tingkat kepuasan customer terhadap layanan dengan menggunakan metode *servqual* yaitu dirancang dengan menggunakan pemodelan UML (*Use Case Diagram, Activity Diagram* dan *Class Diagram*), dan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL. Implementasi sistem yang dibangun menghasilkan laporan akhir dari perhitungan dengan metode *service quality*. Laporan hasil akhir yang menunjukkan urutan nilai gap tertinggi sampai terendah dari setiap pertanyaan kuesioner. Laporan hasil akhir dapat digunakan oleh pimpinan perusahaan dalam meningkatkan dan mengevaluasi pelayanan terhadap pelanggan. Sehingga dengan adanya sistem yang telah dibangun ini nantinya, pimpinan utama pada PT. Banjar Setia Group Medan lebih mudah dalam anlisis kepuasan pelanggan terhadap layanan dengan cepat dan efesien.

REFERENCES

Aisyah, N., & Putra, A. S. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Rekomendasi Pemilihan Manajer Terbaik Menggunakan Metode AHP (Analytic Hierarchy Process). *Jurnal Esensi Infokom : Jurnal Esensi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, *5*(2), 7–13. https://doi.org/10.55886/infokom.v5i2.275

Candra, M. A. A., & Wulandari, I. A. (2021). *SISTEM INFORMASI BERPRESTASI BERBASIS WEB PADA SMP NEGERI 7 KOTA METRO M.Arfa Andika Candra (1) Ika Artahalia Wulandari (2)*.

Karolus Putra Setiadi, & Manafe, L. A. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pt Etos Suryanusa. *Kalianda Halok Gagas*, *4*(1), 22–33. https://doi.org/10.52655/khg.v4i1.7

Neyland, J. S. C., Mende, J., & Rembet, M. E. (2022). Aplikasi Metode Servqual dan TRIZ Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi).*, *9*(1), 42–53. https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.36703

Normah, Rifai, B., Vambudi, S., & Maulana, R. (2022). Analisa Sentimen Perkembangan Vtuber Dengan Metode Support Vector Machine Berbasis SMOTE. *Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI*, *8*(2), 174–180. https://doi.org/10.31294/jtk.v4i2

Padhil, A., Setyo Rini, A., Saleh, A., & Anugrah, K. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Servqual (Service Quality) Terhadap Pelayanan Jasa Peminjaman Dana. *Jurnal Manajemen Rekayasa Dan Inovasi Bisnis*, *1*(Februari), 8–17.

Rahayu, I. M., Rahayu, I. R., & Apriadi, D. (2021). Aplikasi Evaluasi Layanan Mahasiswa Studi Kasus STMIK Bandung. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, *10*(2), 1–8.

Simanullang, R., & Marbun, M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Pelayanan Penyeberangan Menggunakan Metode Logika Fuzzy Servqual Pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Sibolga. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, *4*(1), 96–101. https://doi.org/10.32672/jnkti.v4i1.2746

Sinaga, Y., Johanes, & P Kumagaya. (2023). ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DI PT NSS BANDAR LAMPUNG. In *Jalan Purnawirawan Raya* (Vol. 13, Issue 1).