

ANALISA KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN SANTRI SMA POMOSDA MENGGUNAKAN METODE *SERVICE OF QUALITY*

Triana Retno Listianti, Agustin Sukarsono, Nur Muflihah

Abstrak: Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Oleh karena itu pada setiap perusahaan jasa harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan dimensi yang ada yaitu *Responsivines, Reliability, Tangibles, Assurance, Emphaty*. Dari kelima dimensi tersebut peneliti akan mencoba meneliti dengan metode *Service Of Quality* yang mana peneliti ini dapat mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan pada pelayanan pembayaran syariah di SMA POMOSDA. Dalam penelitian ini populasi sejumlah 94 santri kelas 12 peneliti mengambil sampel sebanyak 75 santri untuk mewakili dalam pengisian kuisioner yang telah disediakan. Data yang sudah peneliti ambil kemudian diolah menggunakan metode *SERVQUAL (Service Of Quality)*. Dari penelitian yang telah dilakukan terhadap responden sejumlah 75 santri maka didapatkan data primer sebagai bahan analisis. Dari hasil analisis tersebut menjadikan bahwasannya variabel bebas yaitu *responsiviness, tangibles, reliability, assurance, emphaty* berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan santri terhadap pelayanan pembayaran syariah. Dari hasil pembahasan didapatkan beberapa gap terbesar. Prioritas perbaikan pelayanan pada pembayaran syariah di SMA POMOSDA terdapat pada dimensi *reliability* dengan nilai gap -0,79.

Kata kunci: *Gap 5, Servqual, Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

Persaingan di era globalisasi dan informasi baik untuk perusahaan yang bermain dipasar domestik atau merambah kepasar internasional sangat ketat. Perusahaan yang ingin berkembang dan ada terus dipasar harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Kotler (dalam Astuti, 2011), kepuasan merupakan perasaan senang maupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasa puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Ketika konsumen merasakan ketidakpuasan, konsumen akan enggan untuk menggunakan lagi jasa perusahaan tadi. Mereka akan cenderung untuk mencari perusahaan lain yang mereka anggap akan menawarkan tingkat kepuasan yang mereka harapkan. Atau dengan kata lain jika tingkat kepuasan yang dirasakan.

Pelayanan sebuah kata bagi penyedia jasa yang harus dikerjakan dengan baik, oleh karena itu dalam suatu instansi harus memiliki strategi yang khusus untuk mengelola jasa dengan baik. Strategi khusus yang dimaksudkan mengenai hal apa yang dapat mempengaruhi kepuasan *customer*, hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan *customer*, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk meneliti bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan *customer*. Kualitas pelayanan menjadikan salah satu ukur atas

Triana Retno Listianti, Agustin Sukarsono, dan Nur Muflihah adalah akademisi Program Studi Teknik Industri, STT POMOSDA Nganjuk.

Email: agustystt@gmail.com, nmufie@gmail.com

keberhasilan dalam memberikan penilaian secara obyektif dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen atau *customer*. Tjiptono (dalam Widyawati, 2015), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Adanya kualitas pelayanan di suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut dapat berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, tanggap terhadap keluhan pelanggan, serta memberikan pilihan solusi yang terbaik. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dilakukan perusahaan dengan menaruh perhatian yang lebih pada kepuasan pelanggan. Fokus pada kepuasan pelanggan merupakan salah satu upaya dalam mempertahankan pelanggan. Selanjutnya, untuk mengukur kualitas layanan maka Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjoanoto, 2013), menyebutkan lima dimensi kualitas layanan yang disebut *SERVQUAL*, yang terdiri dari aspek-aspek *TERRA*, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pembayaran syariah. Dan untuk mengetahui prioritas peningkatan kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2016), yang mendefinisikan kualitas sebagai “ kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Dengan demikian aspek penilaian terhadap kualitas jasa, misalnya *child care centre*, bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait, diantaranya lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi *child care centre* bersangkutan, desain kelas dan arena bermain, variasi menu yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan dan perkembangan masing-masing anak, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas bermain dan belajar dan seterusnya. Individu yang berbeda akan memberikan bobot kepentingan yang berbeda pada masing-masing faktor. Sedangkan, pelayanan (*Service*) menurut Kotler dan Keller (dalam Tjiptono, 2016), “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Kualitas Jasa

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2016) Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan (Gaspersz, dalam Widyawati 2015).

Konsep Kualitas Jasa

Dalam model *SERVQUAL*, kualitas jasa didefinisikan sebagai “penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa” (Parasuraman et al, dalam Astuti, 2011), Jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa. Istilah jasa atau layanan (*service*) bisa dipersepsikan berbeda-beda dalam konteks yang berlainan. Setidaknya, konsep jasa mengacu pada beberapa lingkup defisi utama: industri, output atau penawaran, proses dan sistem

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode yang biasa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler, et al (dalam Tjiptono : 2016)

Pengertian *Service Of Quality (SERVQUAL)*

Metode *Service Of Quality (Servqual)* adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh A. Parasuraman, Valarie, A. Zeithaml, & Leonard L. Berry dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (*gap*) yang ada di antara persepsi pelanggan dan ekspektasi pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa. Kuesioner *Service of Quality (servqual)* dapat diubah-ubah (disesuaikan) agar cocok dengan industri jasa yang berbeda-beda pula (misalnya bank, restoran, atau perusahaan telekomunikasi).

Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini pengukuran variabel menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono dalam Rusyadi, 2017).

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai pelayanan Syariah SMA POMOSDA terhadap pembelajaran siswa.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100%. Namun untuk penelitian jumlah populasi yang terlalu banyak akan kita ambil untuk dijadikan sampel dengan harapan jumlah sampel yang kita ambil dapat mewakili populasi yang ada. Sampel yang kita ambil sebagai penelitian jika menggunakan rumus Isaac dan Michael (2006) dengan tingkat kepercayaan 95%, dan tingkat *error* 5% adalah:

$$S = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

Dimana:

S = Jumlah Sampel

N = Populasi

P = Proporsi dalam populasi (P = 0,5)

d = derajat ketetapan (d = 0,05)

X² = Nilai Tabel dengan signifikan 95% Dengan menggunakan taraf signifikan 5%

$$S = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2 \cdot P(1 - P)}$$

$$S = \frac{3,841 \times 94 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,05^2(94 - 1) + 3,841 \times 0,5(1 - 0,5)}$$

$$S = \frac{90,2635}{1,19275}$$

$$S = 75$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil kuisioner pada tingkat derajat akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dibawah ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS.

Uji Validitas

Setelah data dimasukkan dalam SPSS dan diproses maka akan muncul output yang selanjutnya dilakukan langkah membandingkan besar nilai hitung r terhadap nilai r tabel dengan kriteria kelayakan sebagai berikut :

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian Santri

No	Dimensi	Indikator	No item
1.	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	Adanya ketentuan konsultasi pembayaran	1 - 6
2.		Adanya petugas yang membantu santri dalam bertransaksi	
3.		Kesopanan pelayan dalam melayani santri	
4.		Adanya waktu untuk pelunasan syahriah	
5.		Pelayanan yang cepat dan efisien	
6.		Adanya loket tambahan	
7.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pemberian layanan yang cepat	7-9
8.		Adanya layanan ATM	
9.		Adanya jaminan Keamanan data konsumen	
10.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Tampilan kantor dan fasilitas yang menarik	10-13
11.		Bukti transaksi diberikan langsung kepada konsumen	
12.		Jam kerja kantor yang jelas	
13.		Adanya sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	
14.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas yang sopan dan bersahabat	14-16
15.		Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman	
16.		Tim manajemen yang berpengalaman & memiliki pengetahuan yang luas	
17.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Lokasi pembayaran yang mudah dijangkau	17-19
18.		Kerahasiaan data syahriah yang terjamin	
19.		Ketersediaan area parkir yang memadai	

Sumber : Data diolah

Tabel 2. Hasil Perbandingan r-tabel dan r-hitung Harapan

Dimensi	Indikator	R - tabel	R - hitung	Nilai sig.	Nilai error	Ket
Responsiviness (Daya Tanggap)	Adanya ketentuan konsultasi pembayaran	0,2272	0,566	0,00	0,05	Valid
	Adanya petugas yang membantu santri dalam bertransaksi	0,2272	0,508	0,00	0,05	Valid
	Kesopanan pelayan dalam melayani santri	0,2272	0,560	0,00	0,05	Valid
	Adanya waktu untuk pelunasan syahriah	0,2272	0,542	0,00	0,05	Valid
	Pelayanan yang cepat dan efisien	0,2272	0,791	0,00	0,05	Valid
	Adanya loket tambahan	0,2272	0,515	0,00	0,05	Valid
Reliability (Keandalan)	Pemberian layanan yang cepat	0,2272	0,687	0,00	0,05	Valid
	Adanya layanan ATM	0,2272	0,403	0,00	0,05	Valid
	Adanya jaminan Keamanan data konsumen	0,2272	0,675	0,00	0,05	Valid
Tangibles (Bukti Fisik)	Tampilan kantor dan fasilitas yang menarik	0,2272	0,553	0,00	0,05	Valid
	Bukti transaksi diberikan langsung kepada konsumen	0,2272	0,616	0,00	0,05	Valid
	Jam kerja kantor yang jelas	0,2272	0,704	0,00	0,05	Valid
	Adanya sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	0,2272	0,614	0,00	0,05	Valid
Assurance (Jaminan)	Petugas yang sopan dan bersahabat	0,2272	0,737	0,00	0,05	Valid
	Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman	0,2272	0,619	0,00	0,05	Valid
	Tim manajemen yang berpengalaman & memiliki pengetahuan yang luas	0,2272	0,673	0,00	0,05	Valid
Emphaty (Empati)	Lokasi pembayaran yang mudah dijangkau	0,2272	0,684	0,00	0,05	Valid
	Kerahasiaan data syahriah yang terjamin	0,2272	0,525	0,00	0,05	Valid
	Ketersediaan area parkir yang memadai	0,2272	0,730	0,00	0,05	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Tabel 3. Hasil Perbandingan r-tabel dan r-hitung Persepsi

Dimensi	Indikator	R - tabel	R - hitung	Nilai sig	Nilai error	Ket
Responsiviness (Daya Tanggap)	Adanya ketentuan konsultasi pembayaran	0,2272	0,516	0,00	0,05	Valid
	Adanya petugas yang membantu santri dalam bertransaksi	0,2272	0,417	0,00	0,05	Valid
	Kesopanan pelayan dalam melayani santri	0,2272	0,415	0,00	0,05	Valid
	Adanya waktu untuk pelunasan syahriah	0,2272	0,399	0,00	0,05	Valid
	Pelayanan yang cepat dan efisien	0,2272	0,645	0,00	0,05	Valid
	Adanya loket tambahan	0,2272	0,655	0,00	0,05	Valid
Rliaeability (Keandalan)	Pemberian layanan yang cepat	0,2272	0,699	0,00	0,05	Valid
	Adanya layanan ATM	0,2272	0,650	0,00	0,05	Valid
	Adanya jaminan Keamanan data konsumen	0,2272	0,681	0,00	0,05	Valid
Tangibles (Bukti Fisik)	Tampilan kantor dan fasilitas yang menarik	0,2272	0,605	0,00	0,05	Valid
	Bukti transaksi diberikan langsung kepada konsumen	0,2272	0,499	0,00	0,05	Valid
	Jam kerja kantor yang jelas	0,2272	0,629	0,00	0,05	Valid
	Adanya sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	0,2272	0,648	0,00	0,05	Valid
Assurance (Jaminan)	Petugas yang sopan dan bersahabat	0,2272	0,478	0,00	0,05	Valid
	Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman	0,2272	0,694	0,00	0,05	Valid
	Tim manajemen yang berpengalaman & memiliki pengetahuan yang luas	0,2272	0,533	0,00	0,05	Valid
Emphaty (Empati)	Lokasi pembayaran yang mudah dijangkau	0,2272	0,516	0,00	0,05	Valid
	Kerahasiaan data syahriah yang terjamin	0,2272	0,590	0,00	0,05	Valid
	Ketersediaan area parkir yang memadai	0,2272	0,713	0,00	0,05	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS

Dari hasil data perbandingan diatas menunjukkan r hitung > r tabel yaitu 0,2272 , dan nilai signifikan < dari nilai tingkat *error* (*Probabilitas*) 0,05 dengan demikian atribut diatas dinyatakan “*valid*”.

Uji reliabilitas

- Uji Reliabiliti variabel Harapan

Tabel 4. Uji Reliabilitas Harapan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.907	19

Pada uji reliabilitas harapan dinyatakan reliabel jika nilai *cornbach alpha* mencapai > 0,6 sedangkan pada hasil diatas nilai *cornbach alpha* mencapai 0,907 yang mana nilai tersebut sudah menunjukkan hasil yang “reliable”.

- Uji Reliabiliti Variabel Persepsi

Tabel 5. Uji Reliabilitas Persepsi

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.891	19

Pada uji reliabilitas persepsi dinyatakan reliable jika nilai *cornbach alpha* mencapai > 0,6 sedangkan pada hasil diatas nilai *cronbach alpha* mencapai 0,891 yang mana nilai tersebut sudah menunjukkan hasil yang “reliable”.

Tabel 6. Nilai *Servqual* Terbobot

Nilai <i>SERVQUAL</i> Terbobot					
Dimensi	Kenyataan Pelayanan		Harapan Pelayanan		Gap (<i>Servqual</i> Terbobot)
	Nilai Pembobotan	Rata-rata Persepsi	Nilai Pembobotan	Rata-rata Harapan	
<i>Responsiveness</i>					
Res1	223	2,97	249	3,32	-0,34
Res2	220	2,93	268	3,57	0,64
Res3	219	2,92	269	3,58	-0,66
Res4	228	17,10	252	3,36	13,74
Res5	204	2,72	255	3,40	0,68
Res6	205	2,73	253	3,37	0,68
	1299	28,45	1546	20,60	2,46
<i>Reliability</i>					
Rel1	205	2,73	263	3,50	-0,77
Rel2	193	3,52	264	2,57	-0,94
Rel3	216	2,88	265	3,53	-0,65
	614	9,13	792	9,60	-0,79
<i>Tangibles</i>					
T1	204	2,72	236	3,14	-0,42
T2	182	2,42	267	3,56	-1,14
T3	214	2,85	224	2,98	-0,13
T4	191	3,32	249	2,54	0,77
	791	11,31	976	12,22	-0,23
<i>Assurance</i>					
A1	237	3,16	265	3,53	-0,37
A2	224	2,98	263	3,50	-0,52
A3	225	3,00	264	3,52	-0,01
	686	9,14	792	10,55	-0,30
<i>Emphaty</i>					
E1	233	3,10	266	3,01	-0,09
E2	228	3,04	266	3,54	-0,50
E3	186	2,48	238	3,17	-0,69
	647	8,62	770	9,72	-0,43

Sumber : Data diolah menggunakan Microsof Excel

Tabel 7. Nilai Gap 5 Terhadap Dimensi Kualitas Layanan

Nilai GAP						
Dimensi	Jumlah Rata-rata Persepsi	jumlah Rata-rata Harapan	Nilai Rata-rata Persepsi	Nilai Rata-rata Harapan	Jumlah Gap	Rata-rata Gap
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	28,45	20,60	5,23	3,43	2,46	2,46
<i>Reliability</i> (Keandalan)	9,13	-0,79	3,04	3,20	-0,79	-0,79
<i>Tangibles</i> (Keadaan Fisik)	11,31	12,22	2,83	3,06	-0,23	-0,23
<i>Assurance</i> (Jaminan)	9,14	10,55	3,05	3,52	-0,30	-0,30
<i>Empathy</i> (Empati)	8,62	9,72	2,87	3,24	-0,43	-0,43

Sumber : Data diolah menggunakan Microsof Excel

Dari tabel 6 dan 7 dapat diketahui atribut pernyataan yang memiliki kesenjangan terbesar sampai atribut yang memiliki kesenjangan terkecil.

Tabel 8. Urutan Gap 5 tiap atribut pada masing-masing dimensi dari Gap terkecil sampai Gap terbesar

Dimensi	Pertanyaan	Gap
<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	Adanya ketentuan konsultasi pembayaran	-0,34
	Adanya petugas yang membantu santri dalam bertransaksi	0,64
	Kesopanan pelayan dalam melayani santri	-0,66
	Adanya waktu untuk pelunasan syahriah	13,74
	Pelayanan yang cepat dan efisien	0,68
	Adanya loket tambahan	0,68
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Pemberian layanan yang cepat	-0,77
	Adanya layanan ATM	-0,94
	Adanya jaminan Keamanan data konsumen	-0,65
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Tampilan kantor dan fasilitas yang menarik	-0,42
	Bukti transaksi diberikan langsung kepada konsumen	-1,14
	Jam kerja kantor yang jelas	-0,13
	Adanya sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	0,77
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas yang sopan dan bersahabat	-0,37
	Interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman	-0,52
	Tim manajemen yang berpengalaman & memiliki pengetahuan yang luas	-0,01
<i>Emphaty</i> (Empati)	Lokasi pembayaran yang mudah dijangkau	-0,09
	Kerahasiaan data syahriah yang terjamin	-0,50
	Ketersediaan area parkir yang memadai	-0,69

Jadi, atribut yang harus diperbaiki pelayanannya terdapat di dimensi *reliability* (keandalan) yang menunjukkan nilai negatif terbesar.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan nilai gap dari masing-masing dimensi sebagai berikut :

1. *Responsiviness* (Daya tanggap) dengan nilai Gap : 2,46
2. *Reliability* (Kehandalan) dengan nilai Gap : -079
3. *Tangibles* (Bukti) dengan nilai Gap : -0,23

4. *Assurance* (Jaminan) dengan nilai *Gap* : -0,30
 5. *Emphaty* (Empati) dengan nilai *Gap* : -0,43
- Hasil rata-rata nilai *gap* diperoleh nilai besar : 0,14

Pengujian Hipotesis 1

Nilai rata-rata *gap* diperoleh : 0,14 , sehingga H_0 yang menyatakan Kualitas Pelayanan Pembayaran Syahriah terhadap tingkat kepuasan santri SMA POMOSDA sudah memenuhi harapan santri, jadi H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Pengujian Hipotesis 2

Nilai dominan dari selisih nilai harapan dan kenyataan yang paling negatif adalah -0,79 yaitu didimensi *reliability* (kehandalan), jadi H_0 yang menyatakan Kesenjangan atau *gap* yang paling dominan muncul adalah yang mempunyai selisih nilai harapan dan kenyataan paling negatif diterima , sehingga H_1 ditolak.

Jika nilai *gap* positif bisa dipertahankan, sebaliknya jika nilai *gap* negatif maka harus diperbaiki. Dari nilai *gap* diatas yang diprioritaskan untuk diperbaiki nilai *gap* negatif dan bernilai besar.

KESIMPULAN

Berikut ini kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan dari hasil analisis dan pengolahan data yang dilakukan sebelumnya :

- a. Tingkat pelayanan pembayaran syahriah di SMA POMOSDA termasuk dalam kategori kurang baik karena nilai *Gap* banyak yang Negatif.

Adapun nilai *gap* masing-masing atribut yaitu :

1. *Responsivines* (Daya Tanggap) dengan nilai *Gap* : 2,46
2. *Reliability* (Kehandalan) dengan nilai *Gap* : -079
3. *Tangibles* (Bukti) dengan nilai *Gap* : -0,23
4. *Assurance* (Jaminan) dengan nilai *Gap* : -0,30
5. *Emphaty* (Empati) dengan nilai *Gap* : -0,43

Jadi dapat disimpulkan nilai *gap* positif bisa dipertahankan, dan sebaliknya jika nilai *gap* negatif maka harus diperbaiki dengan pendekatan-pendekatan yang khusus. Kemudian dari nilai *gap* diatas yang diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu nilai *gap* negatif yang bernilai paling besar .

- b. Prioritas perbaikan pelayanan pembayaran syahriah SMA POMOSDA terdapat pada dimensi *Reliability* sebesar -0,79.

SARAN

Dengan melihat dan mempertimbangkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneti hanya mampu memberikan saran sebagai berikut:

1. Memprioritaskan peningkatkan kualitas untuk dimensi yang memiliki kesenjangan yang cukup besar. Dalam penelitian ini terdapat satu dimensi yang memiliki kesenjangan terbesar yaitu *reliability*.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan metode Service Of Quality untuk mendapatkan nilai *Gap* bernilai Positif
3. Melakukan pengujian kuesioner sebelum melakukan penyebaran kuesioner inti.
4. Menambah kuesioner untuk setiap dimensi agar data setiap dimensi semakin jelas.
5. Dijadikan bahan masukan untuk pelayanan pembayaran Syahriah di SMA POMOSDA

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Herni Justiana. 2011. *Analisa Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model)*, (Diakses 18 Januari 2018, Pukul 07.50 WIB).
- Cahyani, Putri Dwi. 2016. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 6, No. 2, P-ISSN: 2087-2038, E-ISSN: 2461-1182, 151-162. (Diakses 25 April 2018, Pukul 09.30 WIB).
- Kesuma, Dorie Pandora. 2014. *Analisa Pengukuran Kualitas Layanan WEB Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual*. (Diakses 17 Januari 2018, Pukul 09.08 WIB).
- M. Toha, 2017 *Analisis Pelayanan Laboratorium Komputer Untuk Siswa SMP POMOSDA Menggunakan Metode ServQual (Service Of Quality)*.
- Rusyadi, M Yahya. 2017. *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Guru SMA POMOSDA Tanjunganom Nganjuk* (Skripsi). STT POMOSDA Nganjuk.
- Susanto, Agus. 2011. *Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Sepeda Motor SM di Kota Padang Dengan Metode Servqual*. Jurnal Optimasi Sistem Industri Vol. 10, No. 2, 154-159. (Diakses 17 April 2018, Pukul 10.22 WIB).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Tjoanoto, M Tanu dan Kunto, Y Sondang. 2013. *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1, 2013 1-9. (Diakses 13 April 2018, Pukul 12.33 WIB).
- Turnip, Hariady Dkk. 2014. *Analisa Kepuasan Masasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Metode Fuzzy Service Quality*. Saintia Matematika Vol. 2, No. 2, PP. 163-171. (Diakses 13 April 2018, Pukul 12.43 WIB).
- Widyawati, Ikha Wahyu. 2015. *Analisa Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Of Quality*.
- Yulianti, Yuyu, 2016 *Analisa Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA)*. (Diakses 01 Mei 2018, Pukul 13.02 WIB)