

## STUDI KUALITAS LAYANAN JASA FOTOKOPI BENGKEL DESIGN SURABAYA DENGAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN PGCV

**Ardan Maulana Ishaq**

Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya, Indonesia

**Rara Nidhana Paramesti**

Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya, Indonesia

**M Rafi Rizqi Wahyudi**

Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya, Indonesia

**Muhammad Fauzi**

Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya, Indonesia

**Miqdad Widant Naufaliansyah**

Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya, Indonesia

**Aryasatya Pratama**

Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya, Indonesia

**Ni Luh Putu Hariastuti\***

Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya, Indonesia

\*E-mail korespondensi: [putu\\_hrs@itats.ac.id](mailto:putu_hrs@itats.ac.id)

### ABSTRAK

*Kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, termasuk dalam industri jasa fotokopi yang banyak digunakan di lingkungan pendidikan dan perkantoran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan jasa fotokopi pada Bengkel Design di Surabaya dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), dan Potential Gain in Customer Value (PGCV). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi layanan: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil analisis menunjukkan seluruh atribut layanan memiliki nilai gap negatif, dengan atribut RP3 (sigap dalam menangani antrean yang membludak) sebagai gap terbesar. Melalui analisis IPA, empat atribut teridentifikasi dalam kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Selanjutnya, metode PGCV digunakan untuk menentukan urutan prioritas berdasarkan potensi peningkatan nilai pelanggan. Atribut RP3 memiliki nilai PGCV tertinggi (8,4825), diikuti oleh T2, T1, dan R3. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan atribut-atribut tersebut dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini memberikan rekomendasi strategis bagi pelaku usaha dalam memperbaiki layanan berbasis prioritas dan nilai pelanggan.*

**Kata Kunci:** kualitas layanan, Servqual, IPA, PGCV

### ABSTRACT

*Service quality is a key factor in improving customer satisfaction and loyalty, including in the photocopy service industry, which is widely used in educational and office environments. This study aims to analyze the service quality of the photocopy business at Bengkel Design in Surabaya*

by integrating the SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), and Potential Gain in Customer Value (PGCV) methods. The SERVQUAL method is used to measure the gap between customer expectations and perceptions across five service dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results show that all service attributes have negative gap values, with the largest gap found in RP3 (responsiveness in handling long queues). IPA analysis identified four attributes in Quadrant I, indicating priority areas for improvement. Subsequently, the PGCV method was applied to determine the order of priority based on potential customer value gain. RP3 recorded the highest PGCV score (8.4825), followed by T2, T1, and R3. The study concludes that improving these key attributes can significantly enhance customer satisfaction. These findings provide strategic recommendations for service providers to implement targeted improvements based on customer value priorities.

**Keywords:** service quality, Servqual, IPA, PGCV

## 1. PENDAHULUAN

Dalam dunia usaha jasa, pasti terdapat kompetisi di berbagai aspek yang ada pada usaha tersebut. Salah satunya yaitu aspek pelayanan, karena kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Salah satu jasa layanan yang masih banyak digunakan dan dibutuhkan oleh masyarakat, terutama di lingkungan pendidikan dan perkantoran, adalah jasa layanan fotokopi. Meski terkesan usaha jasa pelayanan yang sederhana, layanan ini sangat bergantung pada kecepatan, ketepatan, kenyamanan, serta interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan.

Kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan dari sudut pandang dan persepsi pengguna (Yulianti & Umbara, 2020). Namun demikian, kerap kali ditemukan keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan fotokopi, seperti hasil cetakan buram atau tidak jelas, keterlambatan layanan, antrean yang panjang, atau sikap yang kurang ramah dari penyedia layanan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, sehingga diperlukan analisis dan evaluasi terhadap dimensi-dimensi pelayanan yang diberikan.

Dalam mengukur kualitas layanan dalam industri jasa secara lebih komprehensif metode *Servqual* (*Service Quality*) merupakan metode yang sering digunakan (Prananda et al., 2019). Metode *Servqual* terbukti memiliki fungsi yang akurat dalam mengukur dan membandingkan kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan mereka terhadap kualitas layanan. Dalam konteks penelitian ini, kelima dimensi utama *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) telah menunjukkan relevansi dan kecocokan yang memadai terhadap kondisi di lokasi penelitian. Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan *Servqual* dapat diterapkan secara efektif untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam konteks yang sedang diteliti (Pradana et al., 2023). Metode tersebut sangat membantu untuk mengevaluasi gap antara kinerja dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa fotokopi pada Bengkel Design di Kota Surabaya.

Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja aktual yang dirasakan pelanggan. Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk membandingkan skor tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh operator sebagai penyedia layanan jasa dengan skor tingkat kepentingan bagi pengguna jasa dalam mengetahui urutan prioritas guna meningkatkan kualitas indikator kinerja yang diukur (Astuti & Phasa, 2021). Hal tersebut juga dapat mengetahui mana atribut yang buruk kinerjanya dan keluhan dari pengguna, dari situ dapat ditentukan langkah perbaikan secara terencana mulai dari atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih kurang baik (Yulianti & Umbara, 2020)..

Tidak hanya itu, metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) digunakan untuk menentukan peningkatan kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan (Dewi et al., 2021). Pendekatan ini juga untuk menentukan atribut mana yang memiliki potensi paling besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. PGCV berguna untuk mengukur potensi nilai layanan yang

bisa dicapai apabila suatu atribut ditingkatkan kualitasnya. Alat ini dipakai untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen. Analisis dari Customer Satisfaction Index kurang dapat merekomendasikan perbaikan yang menjadi prioritas utama. Karena itu dipergunakan alat analisis yang lain yaitu analisis melalui angka indeks PGCV (Devani & Rizko, 2016).

Dengan mengintegrasikan ketiga metode tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan jasa fotokopi Bengkel Design di Kota Surabaya, serta dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemilik usaha dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

## 2. BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan dekriptif, dikarenakan penelitian ini dilakukan analitis terkait kualitas layanan usaha jasa fotokopi pada perusahaan bengkel Design dengan melakukan wawancara melalui kuesioner yang disebar pada beberapa pelanggan bengkel Design, dengan hasil berupa data kuantitatif yang kemudian diolah dengan menggunakan metode *servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

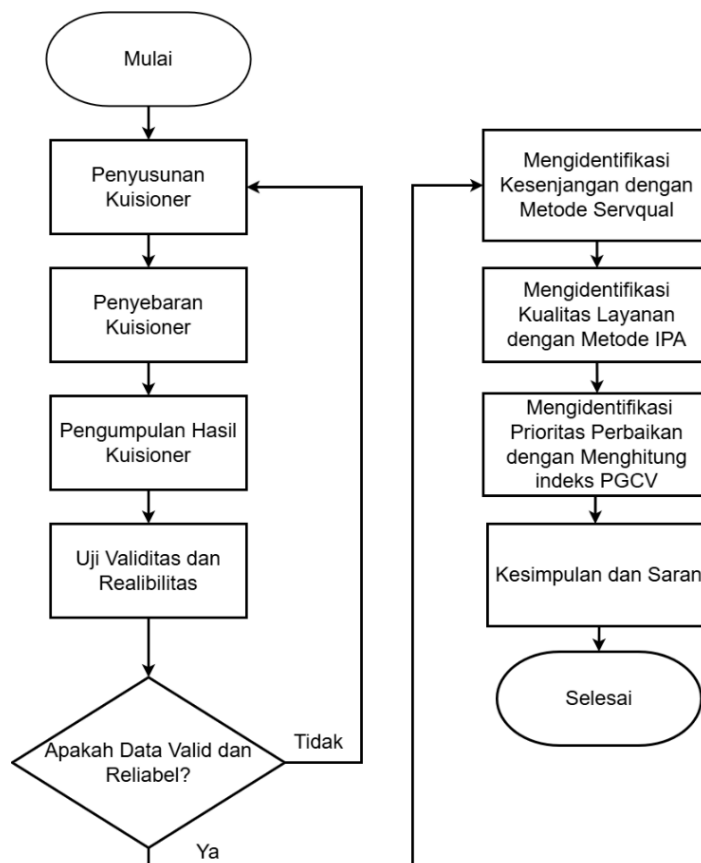
Data kuesioner didapatkan dengan melakukan penyebaran pertanyaan kepada pengguna jasa fotokopi bengkel Design. Kuesioner ini bertujuan untuk melakukan pembobotan terhadap atribut-atribut yang diteliti. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Bernoulli, yang umum digunakan untuk menghitung ukuran sampel dalam penelitian kuantitatif, khususnya ketika populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus *Bernoulli* sebagai berikut:

$$\frac{(Z\alpha/2)^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \quad (1)$$

$$\frac{(1,96 * 1,96 * 0,967 * 0,034)}{0,05 * 0,05} = 49,61 = 50$$

Untuk meningkatkan validitas hasil penelitian dan mengantisipasi kemungkinan data tidak valid atau tidak lengkap, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini ditingkatkan menjadi 62 orang. Penambahan ini bertujuan agar hasil analisis lebih representatif dan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dalam menarik kesimpulan.

Gambar 1 menggambarkan tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini. Secara umum, analisis kualitas layanan menggunakan kriteria yang seragam, yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi utama, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kelima dimensi ini merujuk pada konsep kualitas layanan yang telah dibahas dalam berbagai studi sebelumnya (Larasati & Irawan, 2021). Kriteria tersebut kemudian disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan spesifik perusahaan, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1, dan digunakan sebagai dasar dalam penyusunan serta penyebaran kuesioner kepada responden.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Penilaian

Dimensi	Kode	Atribut
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T1	Peralatan fotokopi di Bengkel Design terlihat modern dan terawat
	T2	Area kerja dan ruang tunggu bersih dan tertata rapi
	T3	Fasilitas pendukung (komputer, printer) tersedia dan berfungsi baik.
<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	Hasil fotokopi dan Design sesuai dengan pesanan.
	R2	Layanan diselesaikan tepat waktu sesuai yang dijanjikan.
	R3	Bengkel Design jarang melakukan kesalahan dalam pekerjaan.
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RP1	Bengkel Design cepat dalam memperbarui informasi ketersediaan layanan seperti tersedia layanan cetak CD praktikum, cetak laporan KP, dll
	RP2	Fleksibel apabila terdapat permintaan layanan tambahan secara mendadak
	RP3	Sigap dalam menangani antrean yang membludak
	RP4	Kecepatan dalam mencetak dokumen dari berbagai media tanpa banyak kendala
<i>Assurance</i> (Kepastian)	A1	Kemampuan staf dalam mengoperasikan mesin fotokopi dan memberikan saran terkait kebutuhan fotokopi Design.
	A2	Kemampuan staf dalam menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.
	A3	Reputasi baik bengkel Design dalam memberikan layanan yang berkualitas.
<i>Empathy</i> (Empati)	E1	Kemudahan pelanggan dalam menghubungi atau menyampaikan kebutuhan terkait layanan fotokopi.
	E2	Kemampuan staf dalam memahami kebutuhan unik pelanggan bengkel Design terkait dokumen yang perlu difotokopi.
	E3	Kemampuan bengkel Design untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan khusus pelanggan.

Untuk pengisian kuesioner tingkat kinerja dan tingkat harapan, responden diminta memberikan nilai terhadap atribut-atribut yang diberikan sesuai dengan tingkat kepuasan yang diterima dan tingkat harapan yang diinginkan menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tingkat Kinerja:	Tingkat Harapan:
1: Sangat Tidak Puas	1: Sangat Tidak Penting
2: Tidak Puas	2: Tidak Penting
3: Cukup Puas	3: Cukup Penting
4: Puas	4: Penting
5: Sangat Puas	5: Sangat Penting

Setelah penyusunan kuesioner selesai dilakukan, tahap selanjutnya adalah melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa fotokopi bengkel Design. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online. Kuesioner berupa formulir dalam bentuk google form yang bertujuan untuk memudahkan dalam proses penyebarannya. Sesudah penyebaran kuesioner, dilakukan penarikan data untuk kemudian dilakukan pengujian instrumen penelitian yang meliputi:

#### **a. Uji Validitas**

Suatu penelitian dianggap valid apabila terdapat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan kondisi sebenarnya pada objek penelitian. Salah satu teknik yang umum digunakan untuk menguji validitas adalah korelasi *bivariat Pearson*. Pengujian ini dapat dilakukan menggunakan *software SPSS* pada setiap item pernyataan guna mengetahui apakah item tersebut mampu mengukur apa yang dimaksudkan (Vinarsyah & Febrianti, 2022). Jika nilai koefisien korelasi suatu instrumen lebih kecil dari nilai *r*-tabel (0,220), maka instrumen tersebut dianggap tidak valid. Sebaliknya, apabila nilai *r*-hitung melebihi *r*-tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan valid (Rahanra & Lekatompessy, 2024).

#### **b. Uji Reliabilitas**

Sebuah penelitian dikatakan reliabel apabila data yang diperoleh konsisten meskipun dikumpulkan pada waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang menghasilkan data yang sama ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama (Vinarsyah & Febrianti, 2022). Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan bantuan *software SPSS* yang menyediakan fitur untuk mengukur reliabilitas menggunakan metode statistik *Cronbach's Alpha* (Nurrokhman et al., 2024). Hasil pengujian koefisien alpha menunjukkan bahwa seluruh variabel berada dalam kategori netral hingga baik (Mumtazah & Fitriana, 2021). Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,6.

#### **c. Importance Performance Analysis (IPA)**

Setelah memperoleh hasil terkait tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa fotokopi bengkel Design, tahap berikutnya adalah menerapkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan seseorang terhadap kinerja pihak lain dengan cara membandingkan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual yang diberikan (Ikhsani et al., 2023).

Matriks IPA dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan hasil analisis, yaitu: kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (kemungkinan pemborosan). Atribut yang masuk dalam kuadran I dan III mengindikasikan bahwa kinerja perusahaan masih belum optimal dan belum memuaskan pelanggan. Sementara itu, atribut yang berada pada kuadran II dan IV mencerminkan bahwa perusahaan telah memberikan layanan yang baik dan memenuhi harapan pelanggan.

#### **d. Pain Gain in Customer Value (PGCV)**

Setelah melakukan analisis pada masing-masing kuadran dalam matriks IPA, tahap selanjutnya adalah menghitung indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) sebagai

pelengkap dari metode IPA. Atribut-atribut yang berada pada kuadran I dalam analisis IPA dijadikan sebagai dasar input untuk perhitungan PGCV. Pada tahap ini, indeks PGCV digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dengan cara menghitung selisih antara nilai yang diharapkan pelanggan secara maksimal *Ultimately Desired Customer Value* (UDCV) dan kualitas layanan yang saat ini diberikan *Achieved Customer Value* (ACV). Atribut yang memiliki nilai PGCV tertinggi akan menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan, diikuti oleh atribut dengan nilai lebih rendah secara berurutan (Sarasabella & Sumiati, 2021).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan hasil dan analisis kualitas layanan jasa fotokopi di perusahaan Bengkel Design yang dievaluasi menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*, *Importance Performance Analysis* (IPA), serta *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), yang akan dijelaskan dalam berikut:

#### a. Uji Validitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

Dimensi	Kode	Nilai R Hitung (Kinerja)	Nilai R Hitung (Harapan)	Nilai R Tabel	Ket
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T1	0,730	0,752	0,250	Valid
	T2	0,739	0,785	0,250	Valid
	T3	0,464	0,765	0,250	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	0,545	0,783	0,250	Valid
	R2	0,586	0,376	0,250	Valid
	R3	0,750	0,597	0,250	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RP1	0,470	0,809	0,250	Valid
	RP2	0,573	0,785	0,250	Valid
	RP3	0,616	0,433	0,250	Valid
	RP4	0,440	0,723	0,250	Valid
<i>Assurance</i> (Kepastian)	A1	0,553	0,819	0,250	Valid
	A2	0,770	0,638	0,250	Valid
	A3	0,514	0,806	0,250	Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	E1	0,562	0,761	0,250	Valid
	E2	0,542	0,767	0,250	Valid
	E3	0,503	0,835	0,250	Valid

Berdasarkan Tabel 2. hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung (baik untuk kinerja maupun harapan) lebih besar dari r tabel. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 3. hasil uji reliabilitas terhadap 16 item yang tersebar dalam lima dimensi servqual, seluruh nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

#### c. Service Quality (Servqual)

Berdasarkan Tabel 4, Nilai gap. Perhitungan dilakukan dengan menghitung selisih (gap) antara nilai rata-rata kinerja dan nilai rata-rata harapan untuk masing-masing item. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai gap negatif, yang berarti harapan pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi oleh kinerja layanan yang diberikan.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	Kode	Cronbach's Alpha (Kinerja)	Cronbach's Alpha (Harapan)	Ket
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T1	0,852	0,932	Reliabel
	T2	0,851	0,931	Reliabel
	T3	0,866	0,931	Reliabel
<i>Reliability</i> (Keandalan)	R1	0,862	0,931	Reliabel
	R2	0,859	0,941	Reliabel
	R3	0,850	0,935	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RP1	0,865	0,930	Reliabel
	RP2	0,860	0,931	Reliabel
	RP3	0,858	0,940	Reliabel
	RP4	0,866	0,933	Reliabel
<i>Assurance</i> (Kepastian)	A1	0,861	0,930	Reliabel
	A2	0,851	0,935	Reliabel
	A3	0,864	0,930	Reliabel
<i>Empathy</i> (Empati)	E1	0,860	0,931	Reliabel
	E2	0,861	0,931	Reliabel
	E3	0,864	0,929	Reliabel

**Tabel 4.** Nilai Gap Kualitas layanan

No	Kode	Kinerja		Harapan		Gap
		Nilai Total	Nilai Rata-Rata	Nilai Total	Nilai Rata-Rata	
1	T1	267	3,2097	199	4,3065	-1,0968
2	T2	270	3,0968	192	4,3548	-1,2581
3	T3	260	3,5161	218	4,1935	-0,6774
4	R1	266	3,5161	218	4,2903	-0,7742
5	R2	257	3,3226	206	4,1452	-0,8226
6	R3	264	3,2742	203	4,2581	-0,9839
7	RP1	261	3,7742	234	4,2097	-0,4355
8	RP2	261	3,5323	219	4,2097	-0,6774
9	RP3	270	3,0484	189	4,3548	-1,3065
10	RP4	262	3,7419	232	4,2258	-0,4839
11	A1	258	3,6774	228	4,1613	-0,4839
12	A2	256	3,4355	213	4,1290	-0,6935
13	A3	256	3,6129	224	4,1290	-0,5161
14	E1	256	3,5806	222	4,1290	-0,5484
15	E2	258	3,3548	208	4,1613	-0,8065
16	E3	266	3,6452	226	4,2903	-0,6452

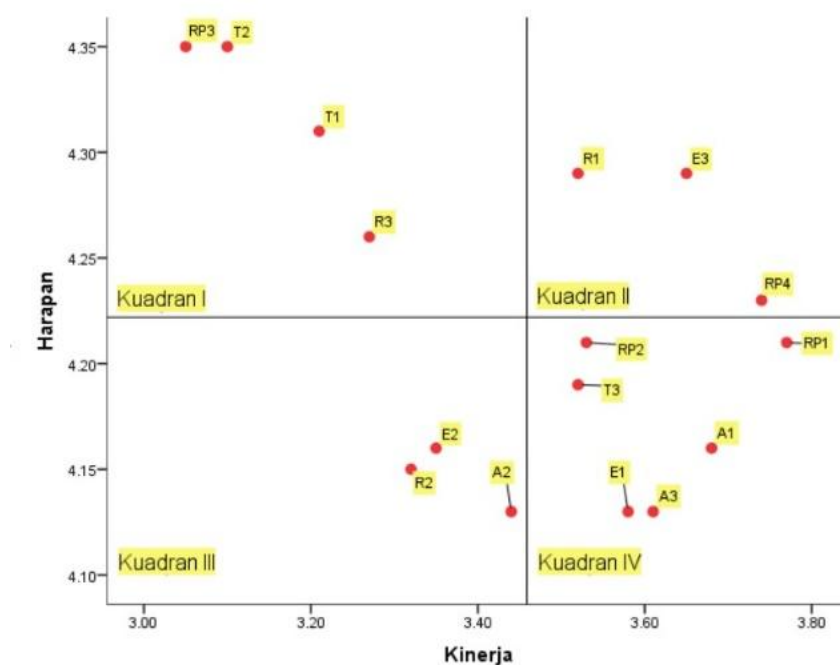
Gap tertinggi (terbesar secara negatif) terdapat pada item RP3 (*Responsiveness*) dengan nilai -1,3065, menunjukkan bahwa aspek daya tanggap masih perlu ditingkatkan. Sebaliknya, gap terkecil terdapat pada item RP1 dengan nilai -0,4355, menunjukkan bahwa pada aspek ini kinerja relatif mendekati harapan pelanggan. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan yang signifikan antara layanan yang diberikan dan harapan pelanggan, sehingga peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada atribut-atribut dengan gap terbesar.

#### **d. Importance performance Analysis (IPA)**

Dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa hasil Matriks IPA adalah sebagai berikut:

- a. Kuadran 1: Tingkat kinerja rendah dan harapan tinggi, Pelanggan merasa kurang puas terhadap kinerja perusahaan karena ekspektasi mereka belum tercapai, Dari hasil matriks IPA, perusahaan harus memperbaiki 4 atribut (T1, T2, R3, RP3) kualitas layanan yang berada pada kuadran I.

- b. Kuadran II: Tingkat kinerja tinggi dan harapan tinggi, Pelanggan merasa senang dengan kinerja perusahaan karena ekspektasi mereka berhasil dipenuhi. Dari hasil matriks IPA, perusahaan harus mempertahankan 3 atribut (R1, RP42, E3) kualitas layanan yang berada pada kuadran II.
- c. Kuadran III: Tingkat kinerja rendah dan harapan rendah, Pelanggan tidak merasa terganggu akan rendahnya kinerja perusahaan karena bukan menjadi prioritas utama. Dari hasil matriks IPA, perusahaan dapat memperbaiki 3 atribut (R2, A2, E2) kualitas layanan yang berada pada kuadran III.
- d. Kuadran IV: Tingkat kinerja tinggi dan harapan rendah, Hal ini terlihat sebagai sesuatu yang berlebihan karena kurang memberikan nilai bagi pelanggan. Dari hasil matriks IPA, perusahaan dapat mengurangi 6 atribut (T3, A1, A3, RP1, RP3, E1) kualitas layanan yang berada pada kuadran IV.



**Gambar 2.** Matriks IPA

Berdasarkan hasil pemetaan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh temuan bahwa empat atribut layanan yaitu T1, T2, R3, dan RP3—terletak pada Kuadran I, yang menggambarkan kondisi di mana tingkat harapan pelanggan tinggi, namun kinerja aktual perusahaan masih rendah. Posisi ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pelanggan merasa kurang puas karena layanan yang mereka terima belum mampu memenuhi standar yang mereka harapkan.

Oleh karena itu, fokus perbaikan dalam penelitian ini diarahkan pada atribut-atribut yang berada di Kuadran I, karena area ini menunjukkan kebutuhan mendesak untuk peningkatan kualitas layanan. Sebagai langkah lanjutan, penelitian ini akan mengimplementasikan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk menganalisis lebih dalam potensi perbaikan dari masing-masing atribut yang berada pada Kuadran I.

#### e. *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

Setelah mengetahui atribut pernyataan yang masuk kuadran I pada matriks IPA, atribut tersebut dihitung ulang untuk menentukan nilai indeks PGCV. Semakin besar nilai indeks PGCV pada atribut pernyataan maka atribut tersebut menjadi prioritas perbaikan bagi perusahaan.

**Tabel 5.** Nilai Indeks PGCV

Kode	Pernyataan	UDCV	ACV	PGCV	Prioritas
RP3	Sigap dalam menangani antrean yang membludak	21.7500	13.2675	8.4825	1
T2	Area kerja dan ruang tunggu bersih dan tertata rapi	21.7742	13.5000	8.2742	2
T1	Peralatan fotokopi di Bengkel Design terlihat modern dan terawat	21.5323	13.8237	7.7085	3
R3	Bengkel Design jarang melakukan kesalahan dalam pekerjaan.	21.3000	13.9481	7.3519	4

Berdasarkan Tabel 5, Atribut RP3 (Sigap dalam menangani antrean yang membludak) memiliki nilai PGCV tertinggi sebesar 8.4825 dan ditetapkan sebagai prioritas utama. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pada atribut ini akan memberikan dampak terbesar terhadap persepsi nilai pelanggan. Atribut selanjutnya adalah T2 mengenai kebersihan dan kerapian area kerja dan ruang tunggu, yang memiliki nilai PGCV sebesar 8.2742. Atribut T1 dan R3 masing-masing memiliki nilai PGCV yang lebih rendah, namun tetap penting untuk dipertimbangkan sebagai bagian dari perbaikan layanan.

Berdasarkan hasil analisis PGCV, atribut RP3 (sigap dalam menangani antrean) menjadi prioritas utama. Perbaikannya dapat dilakukan melalui penambahan staf saat jam sibuk, penerapan sistem antrean digital, dan SOP pelayanan cepat. Atribut T2 (kebersihan area kerja dan ruang tunggu) disarankan ditingkatkan melalui pembersihan rutin, pengecekan berkala, dan edukasi pelanggan. Selanjutnya, atribut T1 (kondisi peralatan fotokopi) memerlukan perawatan rutin, pembersihan harian, serta modernisasi peralatan untuk menjaga persepsi kualitas. Terakhir, atribut R3 (minimnya kesalahan kerja) dapat ditingkatkan dengan sistem pengecekan ganda, pelatihan teknis berkala, dan evaluasi kesalahan. Implementasi solusi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan jasa fotokopi Bengkel Design di Surabaya dengan mengintegrasikan tiga metode, yaitu *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Berdasarkan hasil analisis *Servqual*, seluruh atribut layanan menunjukkan nilai gap negatif, yang berarti kinerja layanan belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Nilai gap terbesar ditemukan pada atribut RP3 (sigap dalam menangani antrean), yang menjadi indikasi utama kelemahan dalam layanan. Melalui pemetaan matriks IPA, empat atribut layanan teridentifikasi berada dalam kuadran I (prioritas utama), yaitu T1, T2, R3, dan RP3. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah, sehingga menjadi fokus utama untuk perbaikan. Selanjutnya, perhitungan PGCV dilakukan terhadap atribut-atribut pada kuadran I untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan potensi peningkatan nilai layanan. Hasil menunjukkan bahwa atribut RP3 memiliki nilai PGCV tertinggi, diikuti oleh T2, T1, dan R3. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pada atribut-atribut tersebut berpotensi memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya perusahaan untuk fokus pada peningkatan atribut-atribut layanan yang bernilai tinggi bagi pelanggan namun masih berkinerja rendah. Peningkatan pelayanan pada aspek-aspek tersebut dapat meningkatkan nilai yang dirasakan pelanggan, memperkuat loyalitas, dan memberikan keunggulan kompetitif. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah jumlah responden yang terbatas dan ruang lingkup studi yang hanya mencakup satu lokasi usaha. Penelitian lanjutan

disarankan untuk melibatkan lebih banyak responden dan lokasi agar hasilnya lebih generalis dan komprehensif.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pemilik usaha fotokopi Bengkel Design, ITATS, dosen pembimbing dan seluruh anggota kelompok yang telah berkontribusi dengan dedikasi tinggi dalam menyelesaikan penelitian ini. Kerja sama, usaha, dan komitmen kalian merupakan kunci keberhasilan penelitian ini

### DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Y. P., & Phasa, A. S. (2021). Math Unesa. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 9(2), 437–446.
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index ( CSI ) dan Potential Gain in Customer Value ( PGCV ). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–29.
- Dewi, R. M., Lukmandono, & Prasetyo, A. (2021). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Public Service dengan Metode Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus: Puskesmas Jagir Surabaya). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan IX 2021*, 1(1), 15–21.
- Ikhsani, T., Utami, S. N., Juwanda, M., & ... (2023). Analisis Kinerja Penyuluh Pertanian Dan Kepuasan Petani Dalam Layanan Penyuluhan Dengan Metode Importance Performance .... *Journal of Agribusiness ...*, 3(April).
- Larasati, M., & Irawan, H. (2021). Analisis E-service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (ipa) Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana Di Kota Bandung. *EProceedings ...*, 8(2), 786–792.
- Mumtazah, N., & Fitriana, S. (2021). Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Informatics and Computer Engineering Journal*, 1(2), 72–81. <https://doi.org/10.31294/icej.v1i2.520>
- Nurrokhman, A., Trihandayani, E., & Nurapipah, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Spa Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Teoriya Resheniya Izobreatatlskikh Zadatch (Triz) Di Aleenahoz Beauty Jakarta. *Jurnal Riset Jakarta*, 16(1), 33–40. <https://doi.org/10.37439/jurnaldrd.v16i1.84>
- Pradana, J. A., Hariastuti, N. L. P., & Lukmandono, L. (2023). Prioritas Layanan Administrasi Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual-Ipa. *KAIZEN : Management Systems & Industrial Engineering Journal*, 6(1), 34–42. <https://e-journal.unipma.ac.id/index.php/Kaizen/article/view/15571%0Ahttp://e-journal.unipma.ac.id/index.php/Kaizen/article/view/15571>
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Poceratu, I. Ch., Rahanra, I. Y., & Lekatompessy, J. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality dan TRIZ, ARIKA. 18(02).
- Sarasabella, N., & Sumiati. (2021). Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Perilaku Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Potential Gain in Customer Value (PgcV) Di Pt. Ustegra. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 02(02), 132–143.
- Vinarsyah, A. M., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Situs Belanja Online X Berdasarkan Dimensi E-Servqual Dengan Menggunakan Ipa Dan PgcV. *Fti, X(X)*, 1–11.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknoif*, 8(2), 78. <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82>