



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL PADA PT XYZ



**FATIMAH NADHROTA DINAL ISLAMIYAH**  
**NIM 2105421031**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## ABSTRAK

FATIMAH NADHROTA DINAL ISLAMYAH. Evaluasi Penanganan Komplain dengan Pendekatan SERVQUAL pada PT XYZ. Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan (*gap 5*) serta menganalisis penyebabnya berdasarkan *gap 1* hingga *gap 4* dalam penanganan komplain di PT XYZ menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif jenis studi kasus, melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi non-partisipan, kuesioner terbuka, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Selain itu, NVivo digunakan sebagai alat bantu dalam proses pengkodean (*coding*), pengelompokan tema, dan visualisasi data untuk mempermudah identifikasi pola-pola penting dalam temuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 15 indikator SERVQUAL, terdapat satu indikator pada dimensi *responsiveness*, yaitu kecepatan penanganan keluhan, yang masih mengalami kesenjangan. Setelah dianalisis lebih lanjut, *gap 5* tersebut disebabkan oleh perbedaan persepsi antara manajemen dan pelanggan (*gap 1*). Solusi yang direkomendasikan adalah meningkatkan pemahaman manajemen terhadap harapan pelanggan, salah satunya melalui penyediaan Google Formulir untuk menampung keluhan serta harapan pelanggan sebagai dasar perbaikan layanan.

**Kata Kunci:** Harapan pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kesenjangan, Penanganan Komplain, SERVQUAL.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ABSTRACT**

FATIMAH NADHROTA DINAL ISLAMIYAH. *Evaluation Of Complaint Handling Using The SERVQUAL Approach at PT XYZ. Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic 2025.*

*This research aims to explore and evaluate the gap between customer expectations and perceptions (gap 5) and analyze the causes based on gap 1 to gap 4 in handling complaints at PT XYZ using the SERVQUAL method. This research was conducted using a qualitative case study approach, through data collection techniques in the form of in-depth interviews, non-participant observation, open questionnaires, and documentation studies. The data analysis technique used in this study follows the Miles and Huberman model, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. In addition, NVivo was utilized as a supporting tool for the processes of coding, theme grouping, and data visualization to facilitate the identification of key patterns in the research findings. The results show that out of 15 SERVQUAL indicators, one indicator under the responsiveness dimension, specifically the speed of complaint handling, still shows a service gap. After further analysis, gap 5 was caused by differences in perception between management and customers (gap 1). The recommended solution is to improve management's understanding of customer expectations, one of which is by providing a Google Form to collect customer complaints and expectations as a basis for service improvement.*

**Keywords:** *Complaint Handling, SERVQUAL, Service Gap, Customer Satisfaction, Customer Expectations*



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

Depok, 30 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Fatimah Nadhrota Dinal Islamiyah  
NIM 2105421031



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat, nikmat, hidayah, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Penanganan Komplain dengan Pendekatan SERVQUAL pada PT XYZ”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah berperan sepanjang proses penelitian dan penulisan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi utomo, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode tahun akademik 2025 s.d. 2029.
3. Dr. Dra., Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode tahun akademik 2021 s.d. 2025.
4. Yanita Ella Nilla Chandra, S.AB., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan sekaligus Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik serta saran pada penelitian ini.
5. Dr. Nidia Sofa, S.Pd.I., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan penulis dalam materi Skripsi.
6. Arizal Putra Pratama, B.O.M.,M.A.B. selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan penulis dalam penulisan Skripsi.
7. Dra. Ni Made Widhi S., M.M. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan kritik serta saran pada penelitian ini.
8. Kedua Orang Tua penulis yaitu Ayahanda Dadiya dan Ibunda Sajiyeem yang selalu memberikan dukungan emosional sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Kakak kandung penulis yaitu Jida Umi Alimah, Fauziyyah Lathifah Mufidah dan Izzudin Ijtara'a yang telah memberikan dukungan moral maupun materil selama proses penyusunan skripsi.
10. Adik Kandung penulis yaitu Muhammad Ijtama'a Al Jundi yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
11. Seluruh keluarga kandung yang telah memberikan dukungan emosional kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat tersayang penulis yaitu Amanda Kania Ramadhani, Sefty Nur Azizah, Fitri Yuleta Desni dan Sepinatun Najah yang telah setia menemani selama proses pendidikan penulis hingga saat ini.
13. Seluruh teman-teman Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2021, khususnya kelas 8A angkatan 2021 yang telah saling membantu serta mendukung satu sama lain.

Depok, 14 Juli 2025

Penulis

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Fatimah Nadhrota Dinal Islamiyah  
NIM 2105421031



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Teori Jasa .....	11
2.1.2 Teori <i>Service Quality</i> .....	12
2.1.3 Teori Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.4 Teori Manajemen Komplain .....	28
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	32
2.3 Deskripsi Konseptual.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
3.1.1 Waktu Penelitian .....	39
3.1.2 Tempat Penelitian .....	40
3.2 Kerangka Penelitian.....	40
3.3 Metode Penelitian .....	42
3.4 Fokus Penelitian .....	43
3.5 Subjek Penelitian .....	44
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	45



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.6.1	Data Primer .....	46
3.6.2	Data Sekunder .....	46
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.8	Instrumen Penelitian .....	50
3.9	Teknik Analisis Data .....	52
3.10	Kredibilitas Data Penelitian .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>56</b>
4.1	Profil Subjek Penelitian .....	56
4.2	Hasil Rekapitulasi Data.....	59
4.2.1	Data Harapan dan Persepsi Pelanggan.....	60
4.2.2	Data Penanganan Komplain Pelanggan dari sisi internal .....	75
4.2.3	Data Temuan Hasil Observasi dan Dokumentasi.....	80
4.3	Hasil Analisis Data .....	92
4.3.1	Analisis Kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan ( <i>gap</i> 5) serta penyebabnya berdasarkan analisis <i>gap</i> 1 hingga <i>gap</i> 4 terhadap kualitas penanganan komplain .....	92
4.3.2	Analisis solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kesenjangan berdasarkan hasil analisis metode SERVQUAL .....	102
4.4	Pembahasan .....	109
4.4.1	Pembahasan Kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan ( <i>gap</i> 5) serta penyebabnya berdasarkan analisis <i>gap</i> 1 hingga <i>gap</i> 4 terhadap kualitas penanganan komplain .....	109
4.4.2	Pembahasan Solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kesenjangan yang terjadi.....	112
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>115</b>
5.1	Kesimpulan.....	115
5.2	Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>118</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>120</b>
<b>CURRICULUM VITAE .....</b>		<b>129</b>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penyampaian Komplain melalui Email Oktober 2024 .....	5
Gambar 1.2 Penyampaian Komplain melalui Email November 2024 .....	6
Gambar 1.3 Penyampaian Komplain melalui Email September 2024 .....	7
Gambar 3.1 Diagram Kerangka Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Dokumentasi wawancara dengan Supervisor Teknisi .....	56
Gambar 4.2 Dokumentasi wawancara dengan Admin Operasional.....	57
Gambar 4.3 Dokumentasi wawancara dengan Perwakilan Tim Teknisi .....	58
Gambar 4.4 Analisis Dokumentasi Keluhan Pelanggan.....	81
Gambar 4.5 Analisis kecepatan penanganan pada data keluhan .....	81
Gambar 4.6 Dokumentasi pegawai melaksanakan perbaikan <i>Cleaning</i> .....	82
Gambar 4.7 Dokumentasi respon pegawai terhadap pelanggan.....	82
Gambar 4.8 Dokumentasi pengalaman perusahaan.....	83
Gambar 4.9 Dokumentasi ruangan fisik untuk tamu perusahaan .....	83
Gambar 4.10 Dokumentasi <i>cleaning</i> dengan sarana dan prasarana milik perusahaan .....	84
Gambar 4.11 Dokumentasi gudang alat-alat untuk pelayanan jasa .....	84
Gambar 4.12 Dokumentasi seragam pegawai lapangan.....	85
Gambar 4.13 Dokumentasi Teknisi Berseragam dan K3 pendukung .....	85
Gambar 4.14 Data keluhan pelanggan.....	86
Gambar 4.15 Dokumentasi perbaikan hasil <i>cleaning</i> .....	86
Gambar 4.16 Dokumentasi perbaikan hasil perbaikan ampere .....	87
Gambar 4.17 Dokumentasi standar penerimaan keluhan perusahaan .....	87
Gambar 4.18 Data Keluhan pelanggan.....	88
Gambar 4.19 Dokumentasi perbaikan hasil <i>cleaning</i> 4 unit .....	89
Gambar 4.20 Dokumentasi perbaikan instalasi AC <i>Split Duct</i> 60 PK .....	89
Gambar 4.21 Data standar penanganan komplain pelanggan.....	90
Gambar 4.22 Analisis <i>gap</i> dengan Nvivo pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	93
Gambar 4.23 Analisis <i>gap</i> dengan Nvivo pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	94
Gambar 4.24 Analisis <i>gap</i> dengan Nvivo pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	95
Gambar 4.25 Analisis <i>gap</i> dengan Nvivo pada Dimensi <i>Empathy</i> .....	96
Gambar 4.26 Analisis <i>gap</i> dengan Nvivo pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	97
Gambar 4.27 <i>Word Cloud</i> Harapan dan Persepsi Pelanggan.....	98
Gambar 4.28 Analisis <i>gaps model</i> indikator kecepatan dalam menangani keluhan dimensi <i>Responsiveness</i> .....	100
Gambar 4.29 Dokumentasi pertanyaan pada halaman awal formulir .....	104
Gambar 4.30 Uraian Pendahuluan Perancangan Survei .....	107
Gambar 4.31 Ucapan terima kasih pada penutup formulir survei.....	107
Gambar 4.32 Peninjauan dan Pengujian survei .....	109



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Permintaan Jasa 3 tahun terakhir .....	3
Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Komplain Pelanggan tahun 2024.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan .....	32
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	39
Tabel 3.2 Indikator SERVQUAL .....	51
Tabel 4.1 Data Responden Kuesioner Terbuka .....	58
Tabel 4.2 Rekapitulasi Harapan Pelanggan ( <i>Expected Service</i> ) terhadap <i>Service Quality</i> .....	60
Tabel 4.3 Rekapitulasi Persepsi Pelanggan ( <i>Perceived Service</i> ) terhadap <i>Service Quality</i> .....	68
Tabel 4.4 Rekapitulasi Penanganan Komplain dari sisi internal dengan pendekatan SERVQUAL.....	75
Tabel 4.5 Verifikasi temuan hasil analisis dengan dokumentasi dan observasi .....	81
Tabel 4.6 Pertanyaan Untuk Perancangan Survei .....	105

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	120
Lampiran 2 Pedoman Kuesioner Terbuka .....	122
Lampiran 3 Formulir Penerimaan Komplain .....	125
Lampiran 4 Formulir Tindak Lanjut Komplain .....	126
Lampiran 5 Surat Tugas Perbaikan .....	127
Lampiran 7 Alur Penanganan Keluhan.....	128





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kegiatan operasional perusahaan yang bergerak di bidang jasa, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Pelanggan sebagai pihak penerima jasa memiliki harapan tertentu terhadap kualitas layanan yang diberikan. Namun, dalam praktiknya, harapan tersebut tidak selalu terpenuhi secara optimal. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan sering kali menimbulkan keluhan atau komplain.

Seiring dengan perkembangan teknologi, saat ini penyebaran informasi dapat dilakukan dengan mudah melalui berbagai media digital salah satunya adalah media sosial. Pada media sosial, pengguna dibebaskan untuk berekspresi tak terkecuali untuk hal-hal yang berkaitan dengan aspek bisnis dan pelayanan. Saat ini tidak sedikit dari pengguna media sosial yang menyampaikan komplain terhadap suatu layanan pada perusahaan tertentu akibat kekecewaan yang mereka rasakan pada suatu layanan yang mereka pakai.

Fenomena ini sering kali menimbulkan pro dan kontra dari berbagai pihak yang mengamati. Akan tetapi, hal tersebut juga menjadi sebuah evaluasi bagi para penyedia layanan jasa agar lebih menghargai dan mendengarkan ketika pelanggan menyampaikan keluhannya. Tidak sedikit dari postingan kekecewaan pelanggan tersebut yang berhasil menarik perhatian para pengguna media sosial lainnya. Akibatnya, citra perusahaan yang bersangkutan menjadi negatif dan banyak pelanggan yang tidak ingin datang kembali.

Komplain pelanggan merupakan suatu bentuk umpan balik yang mencerminkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan (Halim dkk., 2021:125). Berdasarkan hal tersebut, fenomena yang terjadi terkait ketidakpuasan konsumen juga dapat menimbulkan munculnya penyebaran informasi negatif dari konsumen kepada orang di sekitarnya, meningkatkan jumlah keluhan yang disampaikan kepada perusahaan, serta kemungkinan konsumen menempuh jalur



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

hukum yang dapat merugikan perusahaan (Halim dkk., 2021:125). Hal ini menjadi indikasi bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan yang perlu dievaluasi dan diperbaiki. Fenomena ini juga terjadi di PT XYZ, di mana terdapat sejumlah pelanggan yang menyampaikan keluhan terkait layanan yang diterima.

PT XYZ adalah perusahaan yang bergerak di bidang HVACR (*Heating, Ventilating, Air Conditioner and Refrigeration*) yang berfokus pada solusi pemanasan, pendinginan, dan ventilasi udara untuk berbagai industri. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor yang dipertimbangkan konsumen untuk memesan kembali jasa dari perusahaan karena konsumen memperoleh kepuasan. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan citra perusahaan yang dinilai baik oleh konsumen berdasarkan pengalaman yang diperolehnya (Bharmawan dan Hanif, 2022:2). Kemunculan komplain menunjukkan bahwa perusahaan perlu melakukan peninjauan terhadap hal-hal yang menyebabkan komplain terjadi terutama dari segi pelayanan serta penanganan komplain yang efektif secara menyeluruh. Berikut adalah wawancara pra-survei dengan General Manager PT XYZ pada tanggal 5 Maret 2025:

**Tabel 1.1 Hasil Wawancara Pra-survei**

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Apakah di perusahaan ini terdapat komplain yang terjadi?	Ada. Selama beberapa tahun terakhir ada pelanggan yang pernah menyampaikan komplain terkait pelayanan.
2	Apakah komplain tersebut sudah ditangani oleh perusahaan?	Sudah. Setiap komplain yang masuk selalu langsung kami tangani sesuai prosedur yang berlaku di perusahaan.
3	Apakah setelah penanganan komplain tersebut ada komplain lanjutan dari pelanggan terkait masalah yang sama?	Tidak ada. Setelah ditangani, pelanggan biasanya tidak mengajukan komplain lagi untuk masalah yang sama.
4	Apakah perusahaan sudah memiliki prosedur penanganan komplain yang diterapkan?	Sudah ada. Kami memiliki prosedur penanganan komplain yang telah diterapkan oleh semua pegawai yang terlibat.
5	Bagaimana pendapat pelanggan setelah penanganan komplain diterapkan?	Biasanya kalau komplain sudah ditangani dan pelanggan merasa masalahnya selesai, ya sudah. Tidak ada komplain lanjutan. Pelanggan-pun umumnya merasa puas dan tidak memperlmasalahkan lagi.
6	Apakah perusahaan memiliki sarana khusus bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya?	Biasanya hanya melalui WhatsApp, Email atau secara lisan. Tidak ada media khusus lain

Sumber: Data diolah, 2025



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa terdapat komplain yang disampaikan oleh pelanggan selama beberapa tahun terakhir. Selain itu, komplain yang disampaikan oleh pelanggan tersebut, sudah diberikan penanganan seluruhnya oleh perusahaan. Setelah penanganan diberikan, pelanggan juga tidak memberikan komplain lanjutan, sehingga kasus dianggap selesai. Hasil wawancara pra-survei tersebut juga didukung berdasarkan data yang diperoleh melalui data permintaan jasa perusahaan selama kurun waktu 3 tahun terakhir yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Data Permintaan Jasa 3 Tahun Terakhir**

No	Tahun	Total Permintaan Jasa	Total Omzet (IDR)	Total Komplain Diterima
1	2022	256	Rp9.236.513.916	9
2	2023	167	Rp5.327.014.386	10
3	2024	124	Rp4.701.566.266	12

Sumber: Data perusahaan, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, terlihat adanya penurunan permintaan jasa yang disertai dengan peningkatan jumlah komplain dari pelanggan. Penurunan permintaan jasa yang disertai dengan kenaikan jumlah komplain tersebut, mengindikasikan adanya penurunan kualitas layanan atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan layanan yang diberikan. Pada penelitian ini akan difokuskan pada tahun dimana komplain terbanyak terjadi yaitu tahun 2024 sebanyak 12 komplain. Berikut adalah detail dari komplain yang diterima selama tahun 2024 berdasarkan data perusahaan:

**Tabel 1.3 Rekapitulasi Data Komplain Pelanggan Tahun 2024**

No	Bulan	Jumlah Permintaan jasa	Jumlah Komplain	Keterangan
1	Januari	23	2	1) Suhu AC sedikit kurang dingin setelah <i>cleaning</i> ; 2) Terdapat kesalahan pada <i>report</i> .
2	Februari	10	1	Teknisi datang 30 menit lebih lambat dari jadwal.
3	Maret	18	2	1) Suhu AC sedikit kurang dingin setelah <i>cleaning</i> ; 2) Teknisi kurang memberikan penjelasan detail saat selesai pemasangan.

Bersambung



Sambungan Tabel 1.3

No	Bulan	Jumlah Permintaan jasa	Jumlah Komplain	Keterangan
4	April	4	0	Tidak ada komplain.
5	Mei	15	2	1) Suhu AC sedikit kurang dingin setelah <i>cleaning</i> . 2) AC butuh sedikit penyetelan ulang agar lebih optimal.
6	Juni	13	1	Ventilasi AC sedikit mengarah ke posisi yang kurang optimal.
7	Juli	12	1	Faktur pembayaran perlu revisi karena ada salah ketik jumlah biaya.
8	Agustus	7	0	Tidak ada komplain.
9	September	11	1	Perlu perbaikan karena terdapat perbedaan pada pembacaan ampere AC setelah <i>cleaning</i> .
10	Oktober	7	1	Untuk <i>report</i> masih ada kesalahan / tidak sesuai (laporan <i>double</i> dan salah keterangan).
11	November	3	1	Suhu masih belum tercapai dan cenderung lebih rendah dari sebelumnya.
12	Desember	1	0	Tidak ada komplain.
	Total	124	12	

Sumber: Data perusahaan, 2025

Berdasarkan data komplain yang tercatat sepanjang tahun 2024 pada Tabel 1.3, seluruh komplain yang disampaikan oleh pelanggan dapat dikategorikan ke dalam jenis *Voice Response*. Hal ini ditunjukkan melalui tindakan pelanggan yang secara langsung menyampaikan keluhan kepada perusahaan, baik melalui media WhatsApp maupun Email. Sesuai dengan pendapat menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:40:41), *Voice Response* merupakan respons pelanggan yang memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk memperoleh beberapa manfaat strategis. Pertama, perusahaan memiliki peluang untuk segera melakukan perbaikan layanan dan memenuhi kepuasan pelanggan. Kedua, perusahaan dapat meminimalisasi potensi dampak negatif berupa penyebaran informasi negatif melalui rekomendasi dari mulut ke mulut maupun media massa. Ketiga, keluhan ini dapat menjadi umpan balik yang bernilai bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Oleh sebab itu, untuk meminimalkan dampak negatif terhadap citra perusahaan akibat ketidakpuasan konsumen

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

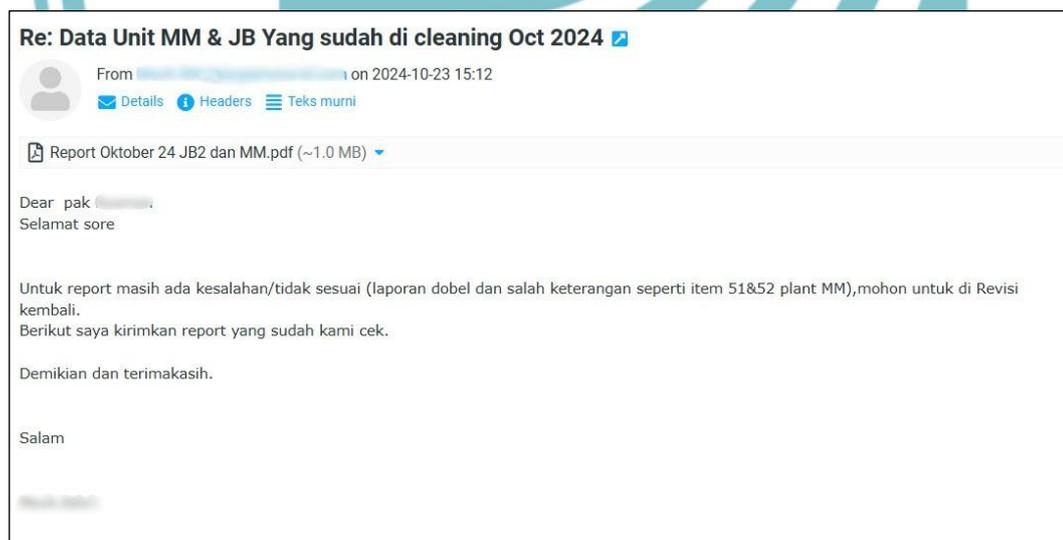


**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terhadap produk atau pelayanan yang diterima, perusahaan perlu menangani keluhan konsumen dengan serius dan penuh kehati-hatian.

Kekecewaan konsumen merupakan hal yang sulit dihindari oleh perusahaan mengingat beragamnya keinginan dan selera konsumen yang tidak seluruhnya dapat dipenuhi (Chandra dkk., 2020:14). Pelanggan membentuk harapan terhadap nilai yang akan diterima, kemudian membuat keputusan berdasarkan harapan tersebut. Kondisi ini mencerminkan bahwa ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT XYZ sepanjang tahun 2024 masih belum sepenuhnya terpenuhi. Hal yang sama juga dapat dilihat pada beberapa temuan penulis terkait dokumentasi penyampaian komplain tersebut baik melalui Email maupun WhatsApp. Berikut ini disajikan dokumentasi komplain yang telah diterima pada tahun 2024, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bentuk dan karakteristik keluhan yang diterima perusahaan.



**Gambar 1.1 Penyampaian komplain melalui email Oktober 2024**

Sumber: Dokumentasi perusahaan, 2025

Berdasarkan data yang diperoleh melalui email bulan Oktober 2024 pada Gambar 1.1, terdapat komplain dari pelanggan bernama Bapak X yang mengeluhkan kesalahan pada laporan yang diberikan. Pelanggan menyampaikan bahwa laporan tersebut masih mengandung kesalahan, seperti data yang tercatat ganda (*double*) serta adanya ketidaksesuaian informasi pada beberapa item tertentu. Harapan pelanggan dalam hal ini adalah menerima laporan yang akurat,

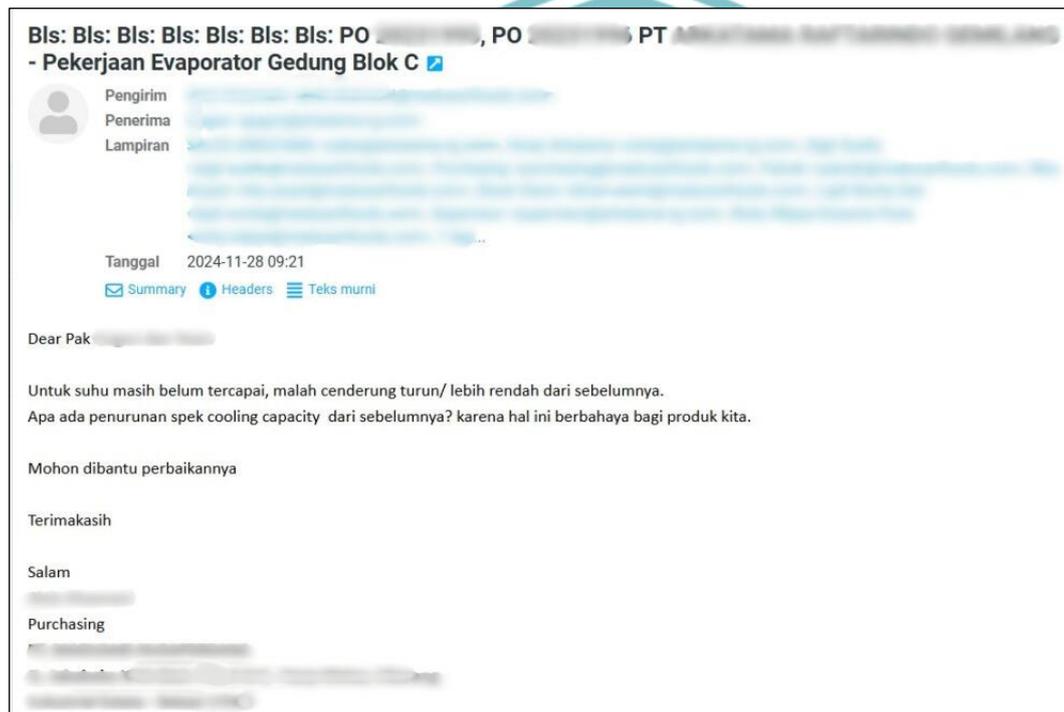


## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

valid, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya tanpa adanya kesalahan data. Komplain semacam ini dapat dikategorikan sebagai *Voice Response*, di mana pelanggan secara langsung menyampaikan ketidakpuasannya kepada perusahaan melalui media komunikasi formal, yaitu email.



**Gambar 1.2 Penyalpaaian komplain melalui email November 2024**

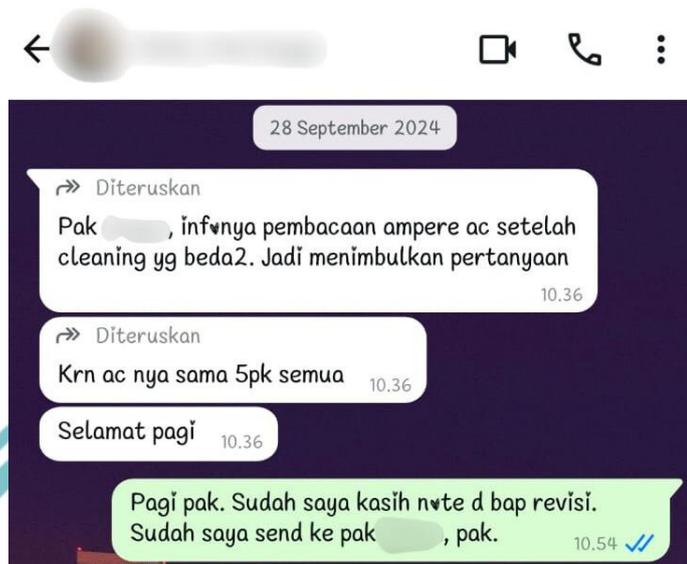
Sumber: Dokumentasi perusahaan, 2025

Selanjutnya, pada bulan November 2024 sebagaimana pada Gambar 1.2, pelanggan bernama Mas Y juga menyampaikan keluhan melalui email terkait permasalahan teknis pada sistem evaporator di Gedung Blok C. Pelanggan melaporkan bahwa suhu pada sistem evaporator mengalami penurunan yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga berpotensi mempengaruhi kualitas produk yang disimpan atau diproses di area tersebut. Dalam hal ini, pelanggan mengharapkan sistem evaporator dapat berfungsi dengan optimal untuk menjaga suhu tetap stabil sesuai kebutuhan operasional. Sama seperti kasus sebelumnya, keluhan ini termasuk dalam kategori *Voice Response* karena pelanggan menyampaikan permasalahan secara langsung melalui email.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Gambar 1.3 Penyampaian komplain melalui email September 2024**

Sumber: Dokumentasi perusahaan, 2024

Dokumentasi komplain selanjutnya pada tanggal 28 September 2024 pada Gambar 1.3, terdapat komunikasi melalui WhatsApp antara seorang pelanggan dengan pihak perusahaan terkait permasalahan teknis pada unit AC. Pelanggan menyampaikan bahwa setelah dilakukan proses pembersihan (*cleaning*), terdapat perbedaan signifikan dalam pembacaan ampere AC. Hal ini menimbulkan pertanyaan bagi pelanggan, mengingat seluruh unit AC yang digunakan memiliki kapasitas yang sama, yaitu 5 PK. Komplain ini juga dikategorikan sebagai *Voice Response* karena pelanggan secara langsung mengungkapkan ketidakpuasannya melalui media komunikasi digital, yaitu WhatsApp.

Berdasarkan data-data tersebut, ketika pelanggan menyampaikan keluhannya secara langsung kepada perusahaan, mereka memiliki harapan bahwa perusahaan akan mendengarkan keluhannya dan memberikan solusi sesuai dengan yang mereka inginkan. Perusahaan perlu memandang komplain sebagai bentuk komunikasi yang berharga, yang dapat membantu dalam memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam. Oleh karena itu, apabila pelayanan yang diterima pelanggan dirasa kurang sesuai dengan harapan, perusahaan perlu memastikan bahwa penanganan komplain yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan agar tidak menimbulkan kekecewaan yang sama dua kali.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dengan demikian, diperlukan suatu upaya untuk mengevaluasi sejauh mana kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan penanganan komplain yang diberikan perusahaan. Salah satu pendekatan yang relevan untuk menganalisis hal tersebut adalah melalui metode SERVQUAL. Metode ini dapat mengukur kesenjangan (*gap 5*) antara harapan dan persepsi pelanggan pada penanganan komplain yang diterima. Dengan mengeksplorasi kesenjangan tersebut, perusahaan dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai dimensi-dimensi pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Selain itu, untuk memberikan solusi yang tepat, tidak cukup hanya mendapatkan hasil terkait *gap 5*. Selanjutnya perlu dilakukan analisis terhadap faktor-faktor penyebab timbulnya kesenjangan tersebut, yang bersumber dari *gap 1* hingga *gap 4* dalam model SERVQUAL. *Gap-gap* ini berkaitan dengan perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen (*gap 1*), perbedaan antara persepsi manajemen walau sudah mengetahui harapan pelanggan dengan spesifikasi layanan yang diterapkan (*gap 2*), perbedaan antara spesifikasi layanan yang diterapkan dengan layanan yang diberikan (*gap 3*), serta perbedaan antara layanan aktual dengan komunikasi eksternal yang disampaikan perusahaan (*gap 4*). Dengan menganalisis penyebab kesenjangan pada setiap tingkatan tersebut, akan diketahui titik lemah yang paling berpengaruh terhadap terjadinya *gap 5* di perusahaan.

Berdasarkan seluruh pernyataan tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi "Evaluasi Penanganan Komplain dengan Pendekatan SERVQUAL pada PT XYZ". Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengevaluasi secara mendalam bagaimana kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, menganalisis penyebab kesenjangan tersebut serta memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi kesenjangan yang terjadi. Penelitian ini dibatasi pada penanganan komplain atau kasus komplain yang terjadi di PT XYZ. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus memberikan rekomendasi bagi perusahaan terkait peningkatan kualitas penanganan komplain yang lebih menyesuaikan harapan pelanggan demi mencapai kembali kepuasan pelanggan.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Terjadi penurunan permintaan jasa disertai dengan kenaikan jumlah komplain selama kurun waktu tiga tahun terakhir.
- b. Penurunan permintaan jasa tersebut berpotensi disebabkan oleh turunnya tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari banyaknya jumlah komplain.
- c. Komplain yang disampaikan pelanggan disebabkan oleh kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diterima.
- d. Meskipun perusahaan telah melakukan penanganan komplain, jumlah komplain tetap meningkat setiap tahun.
- e. Belum diketahui apakah juga terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pada penanganan komplain yang diterapkan perusahaan.

## 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan (*gap* 5) serta penyebabnya berdasarkan analisis *gap* 1 hingga *gap* 4 terhadap kualitas penanganan komplain di PT XYZ dengan menggunakan metode SERVQUAL?
- b. Apa solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kesenjangan tersebut berdasarkan hasil analisis metode SERVQUAL?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengeksplorasi dan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan (*gap* 5) serta penyebabnya berdasarkan *gap* 1 hingga *gap* 4 terhadap kualitas penanganan komplain di PT XYZ menggunakan metode SERVQUAL.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Memberikan rekomendasi solusi dalam upaya mengatasi kesenjangan tersebut berdasarkan hasil analisis metode SERVQUAL.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, di antaranya:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan, khususnya terkait teori *service quality* dan penanganan komplain pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi mengenai penerapan metode SERVQUAL dalam evaluasi kualitas penanganan komplain pada perusahaan jasa di sektor HVACR.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis kepada beberapa pihak, antara lain:

1) Bagi Perusahaan

Memberikan gambaran kepada PT XYZ mengenai efektivitas penanganan komplain pelanggan yang telah diterapkan selama ini, serta menjadi dasar dalam penyusunan standar prosedur operasional (SOP) penanganan komplain yang lebih optimal.

2) Bagi Pelanggan

Mendorong perusahaan untuk lebih responsif terhadap keluhan pelanggan dan melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan, sehingga tercipta layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan referensi atau acuan dalam penelitian sejenis di bidang kualitas penanganan komplain, khususnya yang menggunakan metode SERVQUAL, baik di perusahaan jasa HVACR maupun sektor jasa lainnya.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi penanganan komplain pelanggan di PT XYZ menggunakan pendekatan SERVQUAL, selanjutnya kesimpulan penelitian ini disusun untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini:

- a. Berdasarkan hasil analisis terhadap dimensi dan indikator SERVQUAL, ditemukan bahwa dari total 15 indikator, sebanyak 14 indikator menunjukkan tidak adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan (*gap* 5). Namun demikian, terdapat satu indikator dalam dimensi *Responsiveness*, yaitu kecepatan dalam menangani keluhan, yang menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*). Pelanggan merasa bahwa proses penanganan keluhan, khususnya terkait penjadwalan perbaikan, masih berlangsung cukup lama dibandingkan dengan harapan mereka. Temuan ini didukung oleh hasil *word cloud* dengan bantuan *tools* Nvivo yang memperlihatkan kata yang sering muncul pada harapan dan persepsi pelanggan yaitu terkait “waktu” dan “penanganan”. Melalui pendekatan *gaps model*, kesenjangan antara harapan diidentifikasi sebagai *Gap* 1, yaitu kesenjangan pengetahuan antara pihak manajemen dan harapan pelanggan. Pihak manajemen beranggapan bahwa proses penanganan komplain sudah dilakukan dengan cepat sesuai prosedur, sementara pelanggan merasakan sebaliknya. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum sepenuhnya memahami harapan pelanggan terkait waktu penanganan keluhan.
- b. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa penyebab utama terjadinya *Gap* 5 adalah *Gap* 1, yaitu kesenjangan pengetahuan antara pihak manajemen dan pelanggan. Oleh karena itu, solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kesenjangan tersebut adalah meningkatkan pemahaman manajemen terhadap harapan pelanggan secara langsung. Salah satu rekomendasi yang diberikan, sesuai dengan saran dari ahli, adalah menyediakan sarana yang memungkinkan

pelanggan untuk menyampaikan harapan dan pengalaman mereka secara tertulis. Penulis memilih google formulir sebagai sarana yang tepat karena kemudahannya dalam diakses dimana saja dan kapan saja dengan biaya yang murah. Perusahaan dapat memperoleh informasi yang lebih jelas dan akurat mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap proses penanganan komplain. Informasi ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan layanan. Dengan demikian, pemahaman yang lebih baik terhadap harapan pelanggan akan membantu perusahaan dalam meminimalkan bahkan menghilangkan kesenjangan layanan yang terjadi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, terdapat beberapa hal yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam aspek penanganan keluhan pelanggan. Saran-saran berikut diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meminimalkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat terus meningkat:

- a. Perusahaan disarankan untuk mempertahankan kualitas penanganan komplain pada 14 dari 15 indikator yang telah menunjukkan tidak adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Sementara itu, dari hasil analisis terlihat bahwa kesenjangan pada satu indikator (*gap* 5) terjadi karena adanya *gap* 1, yaitu kesenjangan pengetahuan antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk lebih menggali harapan pelanggan secara mendalam agar dapat memberikan penanganan komplain yang lebih mendekati keinginan mereka. Upaya ini penting dilakukan agar perusahaan dapat meminimalkan kesenjangan yang ada, serta membangun kembali kepuasan dan kepercayaan pelanggan secara berkelanjutan.
- b. Perusahaan disarankan untuk menerapkan sarana Google Formulir yang penulis rekomendasikan pada penelitian ini. Dengan adanya Google Formulir ini, perusahaan tidak hanya menerima keluhan, tetapi juga dapat menggali lebih dalam mengenai harapan, pengalaman, serta kebutuhan pelanggan secara

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



langsung. Data yang diperoleh melalui formulir tersebut dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan, khususnya dalam aspek *Responsiveness* yang terdapat kesenjangan. Dengan demikian, harapan pelanggan dapat diketahui dan dikelola secara lebih spesifik dan kesenjangan layanan yang terjadi dapat diminimalkan atau bahkan dihilangkan.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bafadhal, A. S. (2022). *Manajemen Komplain dan Kualitas Layanan Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: Scopindo.
- Chandra, T., dkk. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Surabaya: Deepublish.
- Halim, F., dkk. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Hardani, dkk. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Haryoko, S., dkk. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Hidayat, D. F., dkk. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167.
- Kurniawati. (2021). *Manajemen Komplain Pelanggan (Studi Internal Perusahaan Komunikasi)*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative.
- Mariam, I., dkk. (2021). Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (SNP2M)* (Vol. 6, pp. 25-28).
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Economic Education Analysis Journal, Economic education analysis journal. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 831–843.
- Purwasih, R., dkk. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *MathVision : Jurnal Matematika*, 4(1), 7–10.
- Ratna Putri, A. E., dkk. (2020). Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan X Dengan Metode Servqual Dan Analytical Hierarchy Process (Ahp). *RAINSTEK : Jurnal Terapan Sains & Teknologi*, 2(3), 202–208.
- Ratnasari, & Aksa. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Razali, G., dkk. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Sany, S. Y., dkk. (2020). Quality Analysis of Service with Servqual (Service Quality) Method in Tini Cake Catering & Cookies Malaysia Restaurant. *Diskursus Ilmu Manajemen STIESA (Dimensia)*, 17(1), 14–25.
- Sari A., dkk. (2023). *Buku Annita sari Dkk Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Jayapura: CV Angkasa Pelangi.
- Sudarso, A., dkk. (2021). *Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200.
- Wardhana, A. (2024). *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge – Edisi Indonesia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Wibowo, S., & Mufflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi Dan Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA