

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Menurut Kotler, jasa atau *service* dalam bahasa Inggris merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud barang dan tidak menjadi suatu kepemilikan secara fisik. Terdapat empat poin penting pada jasa yaitu tidak berwujud, tidak terpisahkan, beragam, dan tidak tahan lama. Pelayanan jasa bisa dibagi menjadi tiga jenis yaitu pribadi, bisnis, dan publik.

Salah satu kegiatan atau kelompok yang memberikan pelayanan jasa adalah organisasi. Menurut Stephen P. Robbins, organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasi dengan batasan yang dapat diidentifikasi dan bekerja secara terus – menerus untuk mencapai tujuan bersama. Organisasi sendiri pada dasarnya merupakan sekelompok orang yang memiliki struktur dan tujuan yang sama yang telah disepakati bersama. Organisasi memiliki bermacam – macam jenis dan tidak hanya bergerak di bidang jasa saja. Organisasi dapat dikelompokkan menjadi empat jenis yaitu organisasi formal, organisasi informal, organisasi niaga, dan organisasi sosial. Pada penelitian ini akan difokuskan pada organisasi yang bergerak di bidang jasa. Organisasi yang berfokus di bidang jasa adalah organisasi sosial. Pada organisasi sosial, penilaian *customer* sangatlah penting karena yang diberikan dan diterima langsung oleh *customer* adalah pelayanan.

Salah satu contoh organisasi sosial yang menyediakan jasa adalah organisasi keagamaan dan yang menjadi fokus penelitian adalah gereja katolik. Di Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, terdapat sebuah gereja katolik yang bernama Gereja Hati Kudus Tuhan Yesus (HKTY) Ganjuran. Gereja Hati Kudus Tuhan Yesus Ganjuran berjarak kurang lebih 20 km di selatan Kota Yogyakarta. Gereja ini beralamat di Jalan Ganjuran, Jogodayoh, Sumbermulyo, Bambanglipuro, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berbeda dengan gereja pada umumnya, gereja ini menjadi daya tarik tersendiri bagi umat katolik dikarenakan gereja ini memiliki candi yang berada di kompleks gerejanya. Banyak peziarah yang berkunjung ke Gereja HKTY Ganjuran setiap harinya. Gereja HKTY Ganjuran juga memiliki beberapa agenda tahunan seperti Misa Hari Orang Sakit (HOS), misa malam jumat pertama, misa prosesi (misa ulang tahun gereja). Dalam acara tersebut banyak umat yang datang ke Gereja HKTY

Ganjuran. Dalam misa prosesi tahun 2024, umat yang hadir berjumlah kurang lebih 6000 orang.

Gereja HKTY Ganjuran juga memiliki karyawan yang bertugas untuk mengurus operasional gereja. Jumlah karyawan di Gereja HKTY Ganjuran adalah 15 orang. Karyawan tersebut dibagi menjadi empat divisi yaitu karyawan sekretariat, satpam, koster, dan petugas kebersihan. Karyawan yang berada di Gereja HKTY Ganjuran merupakan karyawan yang menerima upah kerja. Selain karyawan, Gereja HKTY Ganjuran juga memiliki struktur keorganisasian gereja. Struktur organisasi di Gereja HKTY Ganjuran berbeda dengan struktur organisasi pada perusahaan seperti PT ataupun CV. Pada umumnya PT dan CV dipimpin oleh direktur namun, pada struktur organisasi di Gereja kedudukan tertinggi adalah romo paroki.

Gereja HKTY Ganjuran memiliki luas kurang lebih 2,5 hektare. Gereja HKTY Ganjuran memiliki beberapa bangunan yang berada di dalam satu kompleks. Dalam kompleks Gereja HKTY Ganjuran terdapat gereja yang berbentuk joglo, tiga pendopo (nama pendoponya), pastoran (tempat singgah romo), ruang sekretariat, toilet, kamar mandi (siloam), ruang gamelan, ruang P3K, ruang satpam, ruang PIR, ruang OMK, gudang, parkir, ruang rapat, aula, biara susteran, kapel adorasi, panti asuhan, Makam Tobias, patung maria, warung, museum Gereja Ganjuran, ruang *sound system*, dan juga Candi Hati Kudus Tuhan Yesus. Kompleks Gereja HKTY Ganjuran dapat dibagi menjadi dua yaitu kompleks gereja dan kompleks candi. Kompleks Gereja merupakan sisi area barat yang terdapat gereja induk, pastoran, kantor sekretariat, ruang rapat, ruang satpam, pendopo Schmutzer. Kompleks candi terdiri dari Candi Hati Kudus Tuhan Yesus, rumah doa maria, Pendopo Saridal, dan tempat pembasuhan umat.

Tugas dari karyawan sekretariat Gereja HKTY Ganjuran adalah untuk mengurus segala keperluan administrasi gereja. Jumlah karyawan sekretariat gereja berjumlah tiga orang dengan pembagian tugas yang berbeda-beda. Satu karyawan mengurus tentang pendataan umat, satu karyawan mengurus tentang perijinan (pemakaian tempat, pernikahan), dan satu karyawan mengurus mengenai administrasi atau surat menyurat dan pembuatan panduan misa. Karyawan sekretariat Gereja HKTY Ganjuran bekerja selama 8 jam/hari dengan waktu libur satu kali selama satu minggu. Divisi selanjutnya adalah satpam. Satpam bertugas untuk menjaga keamanan di area gereja. Satpam bertugas

untuk jaga di pos satpam dan berkeliling setiap selang waktu tertentu untuk memastikan keamanan di area Gereja HKTY Ganjuran. Satpam juga bertugas untuk mengarahkan umat yang tidak tau mengenai tempat yang ada di Gereja HKTY Ganjuran. Jumlah satpam di Gereja HKTY Ganjuran berjumlah 4 orang dengan 8 jam kerja per *shift*.

Pada misa perayaan hari besar, satpam diwajibkan untuk masuk selama perayaan misa tersebut untuk membantu mengatur kendaraan, menyeberangkan umat, dan menjaga keamanan selama misa berlangsung. Divisi selanjutnya adalah koster. Koster bertugas untuk membersihkan pastoran (rumah singgah romo), membersihkan adorasi (tempat pengakuan dosa umat katolik), mengurus pakaian romo, menyiapkan makan romo, dan menyiapkan alat untuk ekaristi. Jumlah koster di Gereja HKTY Ganjuran berjumlah tiga orang. Divisi selanjutnya adalah petugas kebersihan. Petugas kebersihan bertugas untuk menjaga kebersihan dan perawatan seluruh area Gereja HKTY Ganjuran seperti menyapu halaman gereja, mengumpulkan dan membuang sampah yang ada di gereja, menyirami tanaman, menjaga kebersihan toilet. Jumlah petugas kebersihan gereja adalah 5 orang.

Dalam mengelola Gereja, terlebih dengan luas dan jumlah bangunan yang banyak serta peziarah yang datang setiap hari, tentu Gereja HKTY ganjuran perlu memperhatikan beberapa aspek, antara lain aspek pelayanan, keamanan, dan fasilitas. Gereja HKTY Ganjuran harus memiliki karyawan yang kompeten dalam bidangnya, memiliki fasilitas yang aman dan memadai, dan memiliki aspek keselamatan kerja yang jelas mengingat Gereja HKTY Ganjuran merupakan gereja yang buka selama 24 jam dan semua kalangan umat serta peziarah dapat berkunjung ke Gereja HKTY Ganjuran.

Pada realisasinya, masih ada beberapa kekurangan yang ada di Gereja HKTY Ganjuran. Kekurangan yang ada antara lain mengenai toilet yang kurang bersih, halaman gereja dan candi yang kurang bersih, *speaker* luar yang kurang keras sehingga saat misa umat yang berada diluar gereja kurang bisa mendengar jalannya misa, adanya kebocoran pada atap pendopo sehingga pendopo tidak dapat digunakan secara maksimal saat hujan. Kebocoran pada pendopo juga mengakibatkan lantai pendopo menjadi licin. Selain itu banyak lumut pada konblok yang mengakibatkan konblok menjadi licin dan terlihat kotor.

Selain mengenai pengelolaan fasilitas umum, masalah lain yang ada di Gereja HKTY Ganjuran adalah mengenai penyampaian atau publikasi kegiatan gereja yang kurang baik. Sering terjadi umat atau peziarah yang tidak mengetahui informasi dan pengumuman yang disampaikan. Salah satu alasannya karena beberapa pengumuman tidak disampaikan dengan baik kepada umat, oleh karena itu sering dijumpai umat atau peziarah yang tidak mengetahui pengumuman dari gereja. Contohnya saat ada misa yang ditiadakan karena suatu hal dan pengumuman tidak adanya misa hanya diumumkan melalui pengumuman gereja. Umat yang tidak hadir misa saat itu tentu tidak mengetahui adanya pengumuman tersebut.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang dilakukan pada periode 5 – 30 Desember 2024 dapat diketahui bahwa pada periode tersebut terdapat komplain dari pengunjung mengenai fasilitas umum di lokasi gereja. Selain itu masalah yang lainnya adalah adanya umat dan peziarah yang tidak mengetahui kegiatan gereja dan partisipasi yang kurang dari umat dan peziarah.

## **1.2. Penelusuran Masalah**

Terdapat dua permasalahan yang ditemukan setelah proses wawancara terhadap *stakeholder*. Masalah pertama adalah adanya komplain terhadap pengelolaan fasilitas umum yang kurang baik dan masalah kedua adalah penyampaian informasi atau pengumuman gereja yang kurang tersampaikan dengan baik kepada umat dan peziarah. Komplain ini didapatkan melalui wawancara langsung dengan *stakeholder*. Selain dengan wawancara, dilakukan juga observasi lapangan pada tanggal 5 sampai 30 Desember 2024. Adapun yang diamati oleh peneliti adalah kegiatan yang dilakukan oleh karyawan, umat dan peziarah, dan kekurangan dari fasilitas serta pelayanan yang ada di dalam kompleks Gereja HKTY Ganjuran. Pengamatan tidak hanya dilakukan terhadap orangnya saja namun juga terhadap lingkungan di kompleks Gereja HKTY Ganjuran. Data historis diminta di kantor sekretariat Gereja HKTY Ganjuran yang berupa buku pedoman kekaryawanan, data jumlah karyawan, dan divisi apa saja yang ada di Gereja HKTY Ganjuran.

Wawancara singkat dilakukan dengan memilih sampel yang dibutuhkan. Sampel yang diambil untuk wawancara adalah romo paroki, dewan paroki, dan karyawan dengan jumlah satu sampai tiga orang pada setiap *stakeholder*. Selain wawancara, peneliti juga membuat kuisioner yang diisi oleh umat dan peziarah.

Kuisisioner ini bertujuan untuk menentukan atribut atau kekurangan apa yang ada di kompleks Gereja HKTY Ganjuran yang dirasakan secara langsung oleh umat dan peziarah.

Selain romo, dewan paroki, dan karyawan, dalam menjalankan proses organisasinya, gereja juga membutuhkan bantuan dari sukarelawan dari umat. Salah satunya adalah dewan paroki dan tim pelayanan di Gereja HKTY Ganjuran. Salah satu tim pelayanan yang ada di Gereja HKTY Ganjuran adalah tim pelayanan pewartaan yang di dalamnya meliputi KOMSOS (komunikasi sosial) Gereja HKTY Ganjuran. KOMSOS HKTY Ganjuran bertugas untuk menyiarkan *live streaming*, mengelola *Instagram* gereja, mendokumentasikan kegiatan – kegiatan gereja. Salah satu tugas pokok yang dilakukan oleh KOMSOS adalah menyampaikan informasi dan pengumuman gereja melalui media sosial. Data komplain dari hasil wawancara terhadap romo, dewan paroki, karyawan, umat, dan peziarah di Gereja HKTY Ganjuran dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1. Tabel Komplain dari *Stakeholder***

| <b>No</b> | <b><i>Stakeholder</i></b> | <b>Komplain/Masukan Terkait Pengelolaan Fasilitas Umum</b>                                                                                                                                                     | <b>Komplain/Masukan Terkait Penyampaian Informasi Gereja</b>                                                                                                                                                                                              |
|-----------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | Romo                      | a. Belum ada gudang alat kerja atau gudang kering.                                                                                                                                                             | a. Terdapat beberapa umat dan peziarah yang tidak tau pengumuman gereja dan bertanya kepada romo.<br>b. Beberapa pengumuman gereja tidak tertulis dan dibacakan saat misa, sehingga romo harus mengingatkan dan menyampaikan informasi sendiri saat misa. |
| 2         | Dewan paroki              | a. Toilet parkir yang kurang bersih.<br>b. Toilet gereja dan siloam yang kurang bersih.<br>c. Belum ada sabun di masing – masing toilet.<br>d. Penampilan karyawan yang dinilai kurang sopan dan tidak formal. | a. Masih terdapat umat yang bertanya mengenai agenda gereja kepada dewan paroki, hal ini dikarenakan penyampaian informasi tidak sampai secara baik ke umat atau peziarah.                                                                                |
| 3         | Karyawan                  | a. Belum adanya pembagian kerja yang jelas terutama untuk karyawan kebersihan.                                                                                                                                 | a. Banyak peziarah dan umat yang datang ke satpaman untuk bertanya mengenai agenda gereja karena pengumuman yang tidak tersampaikan dengan baik.                                                                                                          |

**Tabel 1.1. Lanjutan**

| <b>No</b> | <b>Stakeholder</b> | <b>Komplain/Masukan Terkait Pengelolaan Fasilitas Umum</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Komplain/Masukan Terkait Penyampaian Informasi Gereja</b>                                                                                                                                                           |
|-----------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4         | Umat               | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Toilet gereja yang bau dan kurang bersih.</li> <li>b. Kondisi dalam gereja panas dan gerah saat misa.</li> <li>c. <i>Sound</i> yang kurang terdengar dari luar gereja.</li> <li>d. Tangga menuju atas candi sedikit licin saat musim hujan.</li> <li>e. Kurangnya perhatian dan ketegasan dari pihak keamanan (satpam).</li> <li>f. Terdapat beberapa titik bocor di pendopo sehingga kurang bisa digunakan secara maksimal terutama saat musim hujan.</li> <li>g. <i>Wifi</i> kurang terbuka untuk umum.</li> <li>h. Karyawan kurang bersikap ramah dan senyum kepada siapapun.</li> <li>i. Tidak usah memutar musik gending jawa agar umat yang berdoa bisa lebih nyaman.</li> <li>j. Pengkondisian peziarah yang terkadang kurang bisa</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian pengumuman paroki belum tersampaikan dengan baik kepada umat</li> <li>b. Penyampaian pengumuman gereja sebaiknya diumumkan juga melalui media sosial.</li> </ul> |

|  |  |                                                                             |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | menghargai peziarah lain.<br>k. Layanan sekretariat yang masih kurang baik. |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------|--|

**Tabel 1.1. Lanjutan**

| <b>No</b> | <b>Stakeholder</b> | <b>Komplain/Masukan Terkait Pengelolaan Fasilitas Umum</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Komplain/Masukan Terkait Penyampaian Informasi Gereja</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5         | Peziarah           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kebersihan toilet kurang maksimal karena kran air mati dan toilet bau tidak sedap.</li> <li>b. Belum adanya jalur khusus kursi roda.</li> <li>c. Fasilitas kursi roda yang jumlahnya masih kurang.</li> <li>d. Area parkir yang kurang dan akses keluar masuk parkiran yang sempit.</li> <li>e. Menjaga kebersihan kamar mandi dan siloam.</li> <li>f. Perlu adanya petugas yang mengarahkan umat untuk duduk di kursi yang masih kosong saat misa.</li> <li>g. Membuat papan pengumuman yang lebih representatif.</li> <li>h. Belum adanya media untuk kritik dan saran dari umat dan peziarah.</li> <li>i. Menambah larangan merokok dikarenakan masih ada peziarah yang merokok</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Beberapa informasi atau kegiatan gereja kurang disampaikan dengan baik</li> <li>b. Beberapa peziarah merasa kecewa karena pengumuman gereja tidak sampai ke peziarah, alhasil ada peziarah yang ingin berdoa di candi, namun pada saat yang bersamaan candi juga dipakai untuk kegiatan lain.</li> </ul> |

|  |  |                                                   |  |
|--|--|---------------------------------------------------|--|
|  |  | di dekat candi sehingga mengganggu peziarah lain. |  |
|--|--|---------------------------------------------------|--|

### 1.2.1. Menentukan Metode Yang Digunakan Untuk Menentukan Masalah

Pada tahap pemilihan metode, terdapat tiga alternatif metode yang dipilih yaitu metode *servqual*, KANO, dan CSI (*customer satisfaction index*). Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan perbedaan gap antara harapan dan persepsi dari pelanggan. Metode *servqual* dipilih sebagai metode yang digunakan dalam penelitian dikarenakan metode ini dapat memberikan Gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan dan cocok digunakan untuk berbagai jenis layanan. Walaupun metode *servqual* masih memiliki kekurangan seperti bersifat subjektif namun, metode ini dapat memberikan hasil yang lebih akurat dibandingkan dua metode lainnya serta metode *servqual* dapat lebih fleksibel untuk digunakan dalam berbagai layanan. Metode KANO merupakan metode yang digunakan untuk mengklasifikasikan atribut layanan/produk berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Metode KANO memiliki lima kategori atribut yaitu kebutuhan dasar, kebutuhan kinerja, kebutuhan pemikat, *indifferent quality*, dan *reverse quality*. Metode KANO tidak digunakan dalam penelitian dikarenakan metode KANO membutuhkan survey yang mendalam tentang pelanggan dan berpotensi tidak akurat jika data yang diperoleh tidak mencukupi. Selain itu, metode KANO lebih cocok digunakan untuk pengembangan produk. Metode CSI (*customer satisfaction index*) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara kuantitatif berdasarkan indikator layanan yang dianggap penting oleh pelanggan. Metode CSI tidak digunakan dalam penelitian dikarenakan metode ini hanya menunjukkan hasil akhir dan tidak menganalisis penyebab ketidakpuasan pelanggan serta tidak menunjukkan gap antara harapan dan kenyataan seperti pada metode *servqual*. Selain itu, metode CSI lebih cocok jika digunakan dalam penelitian kuantitatif sehingga kurang cocok digunakan dalam penelitian kualitatif. Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) adalah metode analisis yang digunakan untuk menilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja atau kepuasan (*performance*) terhadap suatu produk, layanan, atau fasilitas berdasarkan persepsi pengguna atau pelanggan. Kesimpulan dari pemilihan metode ini adalah digunakannya dua metode yaitu metode *servqual* dan metode IPA. Metode *servqual* digunakan untuk menentukan atribut mana yang memiliki gap paling tinggi sedangkan metode IPA digunakan untuk menentukan atribut mana yang paling penting untuk dilakukan perbaikan.

### 1.2.2. Menentukan Dimensi *Service Quality* yang Berkontribusi Terhadap Komplain

Setelah menentukan tinjauan pustaka, dilakukan penentuan dimensi *service quality* yang berkontribusi terhadap komplain dari *stakeholder* pada tabel 1.1. Berikut merupakan langkah untuk menentukan dimensi *service quality* yang berkontribusi terhadap komplain.

#### A. Penentuan Atribut Pelayanan Jasa

Langkah pertama adalah penentuan pelayanan atribut. Pada langkah ini, dilakukan pengelompokan atribut berdasarkan dimensi yang telah ditentukan melalui kuisioner yang telah disebarakan kepada umat dan peziarah. Atribut pelayanan jasa yang diteliti dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2. Atribut Pelayanan Jasa**

| No                                   | Atribut Pelayanan                                                                | Kode  |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)       |                                                                                  |       |
| 1                                    | Kebersihan toilet dan keamanan dan siloam                                        | T1    |
| 2                                    | Kerapihan penampilan karyawan                                                    | T2    |
| 3                                    | Kebersihan area gereja                                                           | T3    |
| 4                                    | Kebersihan area candi                                                            | T4    |
| 5                                    | Ketersediaan lahan parkir                                                        | T5    |
| 6                                    | Kebersihan dan keamanan toilet parkir                                            | T6    |
| 7                                    | Kenyamanan untuk berdoa                                                          | T7    |
| 8                                    | Ketersediaan tempat duduk untuk menampung umat saat misa                         | T8    |
| 9                                    | Ketersediaan fasilitas kritik dan saran                                          | T9    |
| <i>Reliability</i> (Keandalan)       |                                                                                  |       |
| 10                                   | Ketepatan waktu buka dan tutup (khusus untuk sekretariat)                        | R1    |
| 11                                   | Prosedur pelayanan yang jelas                                                    | R2    |
| <i>Assurance</i> (Keyakinan)         |                                                                                  |       |
| 12                                   | Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan umat dan peziarah | A1    |
| <i>Empathy</i> (Kesungguhan)         |                                                                                  |       |
| 13                                   | Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani umat dan peziarah            | E1    |
| 14                                   | Memberikan pelayanan dengan ramah dan murah senyum                               | E2    |
| <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) |                                                                                  |       |
| 15                                   | Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami                               | Res 1 |
| 16                                   | Kemampuan karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan                 | Res 2 |

#### B. Penentuan Skala

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala pengukuran *likert* pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.3. Penentuan Skala *Likert***

| Penilaian   | Skala | Keterangan     |
|-------------|-------|----------------|
| Persepsi    | 1     | Tidak Baik     |
|             | 2     | Kurang Baik    |
|             | 3     | Cukup Baik     |
|             | 4     | Baik           |
|             | 5     | Sangat Baik    |
| Harapan     | 1     | Tidak Baik     |
|             | 2     | Kurang Baik    |
|             | 3     | Cukup Baik     |
|             | 4     | Baik           |
|             | 5     | Sangat Baik    |
| Kepentingan | 1     | Tidak Penting  |
|             | 2     | Kurang Penting |
|             | 3     | Cukup Penting  |
|             | 4     | Penting        |
|             | 5     | Sangat Penting |

#### C. Penentuan Jumlah Responden

Sampel adalah bagian dari keseluruhan populasi yang akan diteliti. Pada penelitian kali ini, sampel yang diteliti adalah populasi dari umat di Paroki Ganjuran. Definisi dari umat Paroki Ganjuran adalah umat yang menetap dan berdomisili di wilayah Paroki Ganjuran.

Pada pengambilan data menggunakan kuisioner dibutuhkan minimal jumlah sampel atau responden. Jumlah responden minimum yang diteliti adalah lima kali dari jumlah pertanyaan yang akan dianalisis. Pada penelitian ini terdapat 16 atribut pelayanan yang menjadi variabel penelitian sehingga dapat dihitung jumlah minimum responden yang diperlukan adalah 80 responden. Kuisioner disebarkan secara acak kepada umat Paroki Ganjuran melalui media *online* yaitu *whatsapp*. Pengambilan kuisioner dilakukan selama 17 hari, dari tanggal 30 juni sampai tanggal 17 juli 2025.

#### D. Pembuatan Kuisioner Penelitian

Kuisioner penelitian dibagikan kepada umat Gereja HKTY Ganjuran. Kuisioner dibuat menggunakan *google form*. Total dari jumlah kedua kuisioner yang dibagikan adalah lima kali dari jumlah atribut yaitu sebanyak 80 responden. Kuisioner yang digunakan dibagi menjadi dua bagian yaitu.

a. Bagian 1

Bagian ini merupakan bagian yang berisikan pertanyaan mengenai responden seperti nama dan frekuensi atau sudah berapa kali datang ke Gereja HKTY Ganjuran.

b. Bagian 2

Bagian ini merupakan pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan jasa. Jumlah pertanyaan pada bagian ini berjumlah 16 pertanyaan. Setiap pertanyaan dibagi menjadi tiga penilaian yaitu penilaian persepsi/keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan, penilaian harapan yang mengacu pada harapan umat terkait kualitas pelayanan yang seharusnya diterapkan di Gereja HKTY Ganjuran, dan penilaian tingkat kepentingan yang mengacu pada seberapa penting atribut tersebut agar dilakukan perbaikan.

E. Merangkum Data Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada umat dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung di Gereja HKTY Ganjuran.

a. Data Responden

Data responden adalah data mengenai karakteristik responden seperti frekuensi mengunjungi gereja. Data responden yang telah diperoleh melalui kuisioner dapat dilihat pada Tabel 1.4.

**Tabel 1.4. Data Responden Berdasarkan Jumlah Mengunjungi Gereja HKTY Ganjuran**

| <b>Jumlah Berkunjung</b> | <b>Jumlah Responden</b> |
|--------------------------|-------------------------|
| 1                        | 1                       |
| 2 – 5                    | 0                       |
| 6 – 10                   | 0                       |
| >10                      | 79                      |

a. Data *Servqual*

Data *servqual* adalah data yang berkaitan dengan atribut penelitian. Total dari responden yang mengisi kuisioner adalah 80 responden. Frekuensi jawaban terdiri dari 16 pertanyaan dengan masing-masing pertanyaan terdapat 3 penilaian yaitu persepsi, harapan, dan Tingkat kepentingan. Data *servqual* yang

telah diperoleh berdasarkan hasil kuisioner dapat dilihat pada Tabel 1.5, 1.6, dan 1.7.

**Tabel 1.5. Frekuensi Jawaban Persepsi Menurut Responden**

| Atribut Pelayanan | Jumlah Responden |    |    |    |    |
|-------------------|------------------|----|----|----|----|
|                   | 1                | 2  | 3  | 4  | 5  |
| T1                | 0                | 10 | 28 | 40 | 2  |
| T2                | 1                | 1  | 20 | 41 | 17 |
| T3                | 0                | 2  | 18 | 51 | 9  |
| T4                | 0                | 0  | 16 | 57 | 7  |
| T5                | 1                | 4  | 10 | 51 | 14 |
| T6                | 4                | 13 | 17 | 41 | 5  |
| T7                | 0                | 0  | 13 | 47 | 20 |
| T8                | 0                | 3  | 12 | 48 | 17 |
| T9                | 1                | 2  | 20 | 38 | 19 |
| R1                | 0                | 1  | 14 | 38 | 27 |
| R2                | 2                | 4  | 12 | 43 | 19 |
| A1                | 0                | 3  | 21 | 35 | 21 |
| E1                | 0                | 3  | 11 | 42 | 24 |
| E2                | 0                | 2  | 11 | 43 | 24 |
| Res1              | 0                | 1  | 13 | 44 | 22 |
| Res2              | 1                | 2  | 13 | 44 | 20 |

**Tabel 1.6. Frekuensi Jawaban Harapan Menurut Responden**

| Atribut Pelayanan | Jumlah Responden |   |    |    |    |
|-------------------|------------------|---|----|----|----|
|                   | 1                | 2 | 3  | 4  | 5  |
| T1                | 0                | 1 | 10 | 9  | 60 |
| T2                | 0                | 0 | 10 | 11 | 59 |
| T3                | 0                | 0 | 8  | 13 | 59 |
| T4                | 0                | 0 | 8  | 8  | 64 |
| T5                | 0                | 1 | 7  | 12 | 60 |
| T6                | 0                | 1 | 10 | 9  | 60 |
| T7                | 0                | 0 | 8  | 8  | 64 |
| T8                | 0                | 0 | 8  | 9  | 63 |
| T9                | 0                | 1 | 8  | 7  | 64 |
| R1                | 0                | 1 | 9  | 12 | 58 |
| R2                | 0                | 2 | 8  | 8  | 62 |
| A1                | 0                | 1 | 8  | 10 | 61 |
| E1                | 0                | 0 | 8  | 11 | 61 |
| E2                | 0                | 1 | 8  | 6  | 65 |
| Res1              | 0                | 0 | 9  | 8  | 63 |
| Res2              | 0                | 1 | 8  | 9  | 62 |

**Tabel 1.7. Frekuensi Jawaban Tingkat Kepentingan Menurut responden**

| Atribut Pelayanan | Jumlah Responden |   |   |    |    |
|-------------------|------------------|---|---|----|----|
|                   | 1                | 2 | 3 | 4  | 5  |
| T1                | 0                | 0 | 8 | 32 | 40 |

|    |   |   |    |    |    |
|----|---|---|----|----|----|
| T2 | 0 | 2 | 26 | 38 | 14 |
| T3 | 0 | 0 | 11 | 43 | 26 |
| T4 | 0 | 1 | 8  | 33 | 38 |
| T5 | 0 | 1 | 19 | 40 | 20 |

**Tabel 1.7. Lanjutan**

| Atribut Pelayanan | Jumlah Responden |   |    |    |    |
|-------------------|------------------|---|----|----|----|
|                   | 1                | 2 | 3  | 4  | 5  |
| T6                | 0                | 1 | 8  | 37 | 34 |
| T7                | 0                | 2 | 16 | 44 | 18 |
| T8                | 0                | 1 | 20 | 44 | 15 |
| T9                | 0                | 3 | 18 | 36 | 23 |
| R1                | 1                | 2 | 23 | 38 | 15 |
| R2                | 0                | 3 | 22 | 39 | 16 |
| A1                | 0                | 1 | 23 | 41 | 15 |
| E1                | 1                | 2 | 21 | 42 | 14 |
| E2                | 2                | 2 | 20 | 38 | 18 |
| Res1              | 0                | 3 | 23 | 38 | 16 |
| Res2              | 0                | 3 | 23 | 38 | 16 |

#### F. Penentuan Prioritas Dimensi *Service Quality* yang Akan Diselesaikan

Penentuan prioritas dimensi *service quality* dilakukan menggunakan dua metode. Metode pertama adalah *servqual* dan metode kedua adalah IPA. Pada tahap penggunaan metode *servqual* dibagi lagi menjadi dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut merupakan proses penentuan prioritas dimensi *service quality* berdasarkan metode *servqual* dan IPA.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menghitung sejauh mana ketepatan antara data pada objek penelitian dan data yang dikumpulkan melalui responden. Untuk melakukan uji validitas data dibutuhkan tabel r yang berfungsi untuk melihat taraf signifikan yang digunakan untuk menentukan apakah data itu valid atau tidak dengan cara dibandingkan dengan hasil olah data yang sudah dilakukan menggunakan aplikasi SPSS. Tabel r yang digunakan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1.

| n  | Taraf Signifikan |       | n  | Taraf Signifikan |       | n   | Taraf Signifikan |       |
|----|------------------|-------|----|------------------|-------|-----|------------------|-------|
|    | 5%               | 1%    |    | 5%               | 1%    |     | 5%               | 1%    |
| 3  | 0,997            | 0,999 | 27 | 0,381            | 0,487 | 55  | 0,266            | 0,345 |
| 4  | 0,950            | 0,990 | 28 | 0,374            | 0,478 | 60  | 0,254            | 0,330 |
| 5  | 0,878            | 0,959 | 29 | 0,367            | 0,470 | 65  | 0,244            | 0,317 |
| 6  | 0,811            | 0,917 | 30 | 0,361            | 0,463 | 70  | 0,235            | 0,306 |
| 7  | 0,754            | 0,874 | 31 | 0,355            | 0,456 | 75  | 0,227            | 0,296 |
| 8  | 0,707            | 0,834 | 32 | 0,349            | 0,449 | 80  | 0,220            | 0,286 |
| 9  | 0,666            | 0,798 | 33 | 0,344            | 0,442 | 85  | 0,213            | 0,278 |
| 10 | 0,632            | 0,765 | 34 | 0,339            | 0,436 | 90  | 0,207            | 0,270 |
| 11 | 0,602            | 0,735 | 35 | 0,334            | 0,430 | 95  | 0,202            | 0,263 |
| 12 | 0,576            | 0,708 | 36 | 0,329            | 0,424 | 10  | 0,195            | 0,256 |
| 13 | 0,553            | 0,684 | 37 | 0,325            | 0,418 | 12  | 0,176            | 0,230 |
| 14 | 0,532            | 0,661 | 38 | 0,320            | 0,413 | 15  | 0,159            | 0,210 |
| 15 | 0,514            | 0,641 | 39 | 0,316            | 0,408 | 17  | 0,148            | 0,194 |
| 16 | 0,497            | 0,623 | 40 | 0,312            | 0,403 | 20  | 0,138            | 0,181 |
| 17 | 0,482            | 0,606 | 41 | 0,308            | 0,398 | 30  | 0,113            | 0,148 |
| 18 | 0,468            | 0,590 | 42 | 0,304            | 0,393 | 40  | 0,098            | 0,128 |
| 19 | 0,456            | 0,575 | 43 | 0,301            | 0,389 | 50  | 0,088            | 0,115 |
| 20 | 0,444            | 0,561 | 44 | 0,297            | 0,384 | 60  | 0,080            | 0,105 |
| 21 | 0,433            | 0,549 | 45 | 0,294            | 0,380 | 700 | 0,074            | 0,097 |
| 22 | 0,423            | 0,537 | 46 | 0,291            | 0,376 | 800 | 0,070            | 0,091 |
| 23 | 0,413            | 0,526 | 47 | 0,288            | 0,372 | 900 | 0,065            | 0,086 |
| 24 | 0,404            | 0,515 | 48 | 0,284            | 0,368 | 000 | 0,062            | 0,081 |
| 25 | 0,396            | 0,505 | 49 | 0,281            | 0,364 |     |                  |       |
| 26 | 0,388            | 0,496 | 50 | 0,279            | 0,361 |     |                  |       |

**Gambar 1.1. Tabel r**

Berikut merupakan hasil validasi data setelah dibandingkan dengan menggunakan tabel r. Pada uji validitas menggunakan taraf signifikan 5% dikarenakan taraf signifikan 5% merupakan konvensi statistik yang dapat diterima secara luas. Taraf signifikan merupakan batas resiko yang diambil untuk membuat kesalahan atau bisa disebut dengan *false positive*. Jadi dengan menggunakan taraf signifikan 5%, peneliti hanya menerima resiko sebesar 5% bahwa hasil yang diperoleh terjadi secara kebetulan bukan karena atribut tersebut valid. Jumlah n yang digunakan adalah 80 sesuai dengan jumlah responden yang telah mengisi kuisioner. Hasil dari uji validitas data setelah diolah menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Tabel 1.8, 1.9, dan 1.10.

**Tabel 1.8. Tabel Uji Validitas Persepsi**

| No | Atribut Pelayanan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|-------------------|----------|---------|------------|
| 1  | T1                | 0,364    | 0,220   | Valid      |
| 2  | T2                | 0,746    | 0,220   | Valid      |
| 3  | T3                | 0,518    | 0,220   | Valid      |
| 4  | T4                | 0,392    | 0,220   | Valid      |
| 5  | T5                | 0,691    | 0,220   | Valid      |
| 6  | T6                | 0,558    | 0,220   | Valid      |

**Tabel 1.8. Lanjutan**

| No | Atribut Pelayanan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|-------------------|----------|---------|------------|
| 7  | T7                | 0,696    | 0,220   | Valid      |
| 8  | T8                | 0,826    | 0,220   | Valid      |
| 9  | T9                | 0,835    | 0,220   | Valid      |
| 10 | R1                | 0,797    | 0,220   | Valid      |
| 11 | R2                | 0,930    | 0,220   | Valid      |
| 12 | A1                | 0,888    | 0,220   | Valid      |
| 13 | E1                | 0,891    | 0,220   | Valid      |
| 14 | E2                | 0,854    | 0,220   | Valid      |
| 15 | Res1              | 0,914    | 0,220   | Valid      |
| 16 | Res2              | 0,915    | 0,220   | Valid      |

**Tabel 1.9. Tabel Uji Validitas Harapan**

| No | Atribut Pelayanan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|-------------------|----------|---------|------------|
| 1  | T1                | 0,937    | 0,220   | Valid      |
| 2  | T2                | 0,920    | 0,220   | Valid      |
| 3  | T3                | 0,935    | 0,220   | Valid      |
| 4  | T4                | 0,958    | 0,220   | Valid      |
| 5  | T5                | 0,949    | 0,220   | Valid      |
| 6  | T6                | 0,940    | 0,220   | Valid      |
| 7  | T7                | 0,947    | 0,220   | Valid      |
| 8  | T8                | 0,940    | 0,220   | Valid      |
| 9  | T9                | 0,964    | 0,220   | Valid      |
| 10 | R1                | 0,939    | 0,220   | Valid      |
| 11 | R2                | 0,966    | 0,220   | Valid      |
| 12 | A1                | 0,976    | 0,220   | Valid      |
| 13 | E1                | 0,951    | 0,220   | Valid      |
| 14 | E2                | 0,958    | 0,220   | Valid      |
| 15 | Res1              | 0,958    | 0,220   | Valid      |
| 16 | Res2              | 0,986    | 0,220   | Valid      |

**Tabel 1.10. Tabel Uji Validitas Tingkat Kepentingan**

| No | Atribut Pelayanan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|-------------------|----------|---------|------------|
| 1  | T1                | 0,434    | 0,220   | Valid      |
| 2  | T2                | 0,833    | 0,220   | Valid      |
| 3  | T3                | 0,692    | 0,220   | Valid      |
| 4  | T4                | 0,628    | 0,220   | Valid      |
| 5  | T5                | 0,758    | 0,220   | Valid      |
| 6  | T6                | 0,463    | 0,220   | Valid      |
| 7  | T7                | 0,865    | 0,220   | Valid      |
| 8  | T8                | 0,833    | 0,220   | Valid      |
| 9  | T9                | 0,807    | 0,220   | Valid      |
| 10 | R1                | 0,901    | 0,220   | Valid      |
| 11 | R2                | 0,942    | 0,220   | Valid      |
| 12 | A1                | 0,861    | 0,220   | Valid      |
| 13 | E1                | 0,927    | 0,220   | Valid      |
| 14 | E2                | 0,925    | 0,220   | Valid      |

**Tabel 1.10. Lanjutan**

| No | Atribut Pelayanan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|-------------------|----------|---------|------------|
| 15 | Res1              | 0,940    | 0,220   | Valid      |
| 16 | Res2              | 0,940    | 0,220   | Valid      |

Pada uji validitas data, semua data dari masing masing atribut pada tabel 1.8, 1.9, dan 1.10 dapat dikatakan valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Suatu atribut sudah dinyatakan valid berarti atribut yang digunakan benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas merupakan proses pengujian untuk menilai sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya ketika digunakan berulang kali dalam pengukuran variabel yang sama. Hasil uji reliabilitas dari persepsi, harapan, dan Tingkat kepentingan berdasarkan kuisisioner yang telah diisi oleh umat dan peziarah dapat dilihat pada tabel 1.11, 1.12, dan 1.13.

**Tabel 1.11. Uji Reliabilitas Persepsi**

| Atribut Pelayanan | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>Standar Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|-------------------|-------------------------|---------------------------------|------------|
| T1                | 0,964                   | 0,7                             | Reliabel   |
| T2                | 0,959                   | 0,7                             | Reliabel   |
| T3                | 0,960                   | 0,7                             | Reliabel   |
| T4                | 0,962                   | 0,7                             | Reliabel   |
| T5                | 0,958                   | 0,7                             | Reliabel   |
| T6                | 0,962                   | 0,7                             | Reliabel   |
| T7                | 0,959                   | 0,7                             | Reliabel   |
| T8                | 0,958                   | 0,7                             | Reliabel   |
| T9                | 0,959                   | 0,7                             | Reliabel   |
| R1                | 0,956                   | 0,7                             | Reliabel   |
| R2                | 0,957                   | 0,7                             | Reliabel   |
| A1                | 0,958                   | 0,7                             | Reliabel   |
| E1                | 0,957                   | 0,7                             | Reliabel   |
| E2                | 0,958                   | 0,7                             | Reliabel   |
| Res1              | 0,957                   | 0,7                             | Reliabel   |

|      |       |     |          |
|------|-------|-----|----------|
| Res2 | 0,956 | 0,7 | Reliabel |
|------|-------|-----|----------|

**Tabel 1.12. Uji Reliabilitas Harapan**

| <b>Atribut Pelayanan</b> | <b>Cronbach's Alpha</b> | <b>Standar Cronbach's Alpha</b> | <b>Keterangan</b> |
|--------------------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------|
| T1                       | 0,993                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T2                       | 0,993                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T3                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T4                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T5                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T6                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T7                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T8                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T9                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| R1                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| R2                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| A1                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| E1                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| E2                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| Res1                     | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| Res2                     | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |

**Tabel 1.13. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan**

| <b>Atribut Pelayanan</b> | <b>Cronbach's Alpha</b> | <b>Standar Cronbach's Alpha</b> | <b>Keterangan</b> |
|--------------------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------|
| T1                       | 0,993                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T2                       | 0,993                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T3                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T4                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T5                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T6                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |
| T7                       | 0,992                   | 0,7                             | Reliabel          |

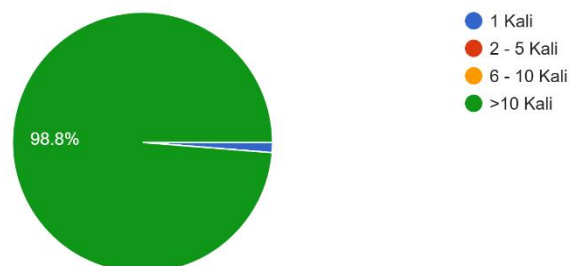
|      |       |     |          |
|------|-------|-----|----------|
| T8   | 0,992 | 0,7 | Reliabel |
| T9   | 0,992 | 0,7 | Reliabel |
| R1   | 0,992 | 0,7 | Reliabel |
| R2   | 0,992 | 0,7 | Reliabel |
| A1   | 0,992 | 0,7 | Reliabel |
| E1   | 0,992 | 0,7 | Reliabel |
| E2   | 0,992 | 0,7 | Reliabel |
| Res1 | 0,992 | 0,7 | Reliabel |
| Res2 | 0,992 | 0,7 | Reliabel |

Pada uji reliabilitas data, semua data dari masing masing atribut pada tabel 1.11, 1.12, dan 1.13. Pada tabel di atas, atribut sudah dinyatakan reliabel jika memiliki nilai di atas *standar crobach alpha*. Atribut sudah dinyatakan reliabel artinya atribut atau yang digunakan untuk mengukur atribut tersebut konsisten dan dapat dipercaya hasilnya.

#### G. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Mengunjungi Gereja HKTY Ganjuran

Karakteristik responden adalah gambaran umum mengenai ciri-ciri atau identitas responden penelitian, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, atau variabel lain yang relevan, yang digunakan untuk memahami profil responden dan mendukung analisis data penelitian. Karakteristik responden pada penelitian ini hanya dilihat dari jumlah mengunjungi Gereja Ganjuran. Karakteristik responden berdasarkan jumlah mengunjungi gereja HKTY Ganjuran dapat dilihat pada gambar 1.2.

Sudah berapa kali mengunjungi Gereja HKTY Ganjuran  
80 responses



**Gambar 1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah  
mengunjungi Gereja HKTY Ganjuran**

Gambar 1.2 merupakan *pie chart* dari karakteristik responden berdasarkan jumlah mengunjungi Gereja HKTY Ganjuran. Dari 80 responden yang telah mengisi kuisioner, 98,8% atau 79 orang telah mengunjungi Gereja HKTY Ganjuran lebih dari 10 kali dan 1,2% atau 1 orang hanya mengunjungi Gereja HKTY Ganjuran sebanyak 1 kali.

**H. Analisis Kualitas Pelayanan Metode *Servqual***

Analisis kualitas pelayanan dengan metode *servqual* diawali dengan merangkum nilai persepsi dan harapan sesuai dengan atribut, kemudian dihitung gap dari masing masing atribut dengan melakukan pengurangan persepsi dikurangi dengan harapan. Perhitungan gap dengan metode *servqual* dapat dilihat pada tabel 1.14.

**Tabel 1.14. Hasil Perhitungan Gap 5**

| <b>Atribut Pelayanan</b> | <b>Persepsi</b> | <b>Harapan</b> | <b>Gap</b> |
|--------------------------|-----------------|----------------|------------|
| T1                       | 3,425           | 4,6            | -1,175     |
| T2                       | 3,9             | 4,6125         | -0,7125    |
| T3                       | 3,8375          | 4,6375         | -0,8       |
| T4                       | 3,8875          | 4,7            | -0,8125    |
| T5                       | 3,9125          | 4,6375         | -0,725     |
| T6                       | 3,375           | 4,6            | -1,225     |
| T7                       | 4,0875          | 4,7            | -0,6125    |
| T8                       | 3,9875          | 4,6875         | -0,7       |
| T9                       | 3,9             | 4,675          | -0,775     |
| R1                       | 4,1375          | 4,5875         | -0,45      |
| R2                       | 3,9125          | 4,625          | -0,7125    |
| A1                       | 3,925           | 4,6375         | -0,7125    |
| E1                       | 4,0875          | 4,6625         | -0,575     |
| E2                       | 4,1125          | 4,6875         | -0,575     |
| Res1                     | 4,0875          | 4,675          | -0,5875    |
| Res2                     | 4               | 4,65           | -0,65      |

Pada tabel di atas, didapatkan 5 atribut dengan nilai gap tertinggi adalah T1, T3, T4, T6, dan T9 dengan masing – masing atribut memiliki nilai -1,175, -0,8, -0,8125, -1,225, dan -0,775. Hasil perhitungan gap setelah diurutkan dapat dilihat

pada Tabel 1.15 dan gap berdasarkan dimensi kualitas dapat dilihat pada Tabel 1.16.

**Tabel 1.15. Hasil Perhitungan Gap Setelah Diurutkan**

| Atribut Pelayanan | Gap     |
|-------------------|---------|
| T6                | -1,225  |
| T1                | -1,175  |
| T4                | -0,8125 |
| T3                | -0,8    |
| T9                | -0,775  |
| T5                | -0,725  |
| T2                | -0,7125 |
| R2                | -0,7125 |
| A1                | -0,7125 |
| T8                | -0,7    |
| Res2              | -0,65   |
| T7                | -0,6125 |
| Res1              | -0,5875 |
| E1                | -0,575  |
| E2                | -0,575  |
| R1                | -0,45   |

**Tabel 1.16. Gap Berdasarkan Dimensi Kualitas**

| Dimensi               | Persepsi | Harapan | Gap      |
|-----------------------|----------|---------|----------|
| <i>Tangible</i>       | 3,8125   | 4,65    | -0,8375  |
| <i>Reliability</i>    | 4,025    | 4,60625 | -0,58125 |
| <i>Responsiveness</i> | 4,04375  | 4,6625  | -0,61875 |
| <i>Assurance</i>      | 3,925    | 4,6375  | -0,7125  |
| <i>Empathy</i>        | 4,1      | 4,675   | -0,575   |

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan data bahwa dimensi dengan nilai gap tertinggi adalah dimensi *tangible* dengan nilai -0,8375, dimensi tertinggi kedua adalah *assurance* dengan nilai gap -0,7125, dan dimensi dengan nilai gap terendah adalah dimensi *empathy* dengan nilai gap -0,575

**Tabel 1.17. Gap Berdasarkan Dimensi Kualitas Setelah Diurutkan**

| Dimensi               | Gap      |
|-----------------------|----------|
| <i>Tangible</i>       | -0,8375  |
| <i>Assurance</i>      | -0,7125  |
| <i>Responsiveness</i> | -0,61875 |
| <i>Reliability</i>    | -0,58125 |
| <i>Empathy</i>        | -0,575   |

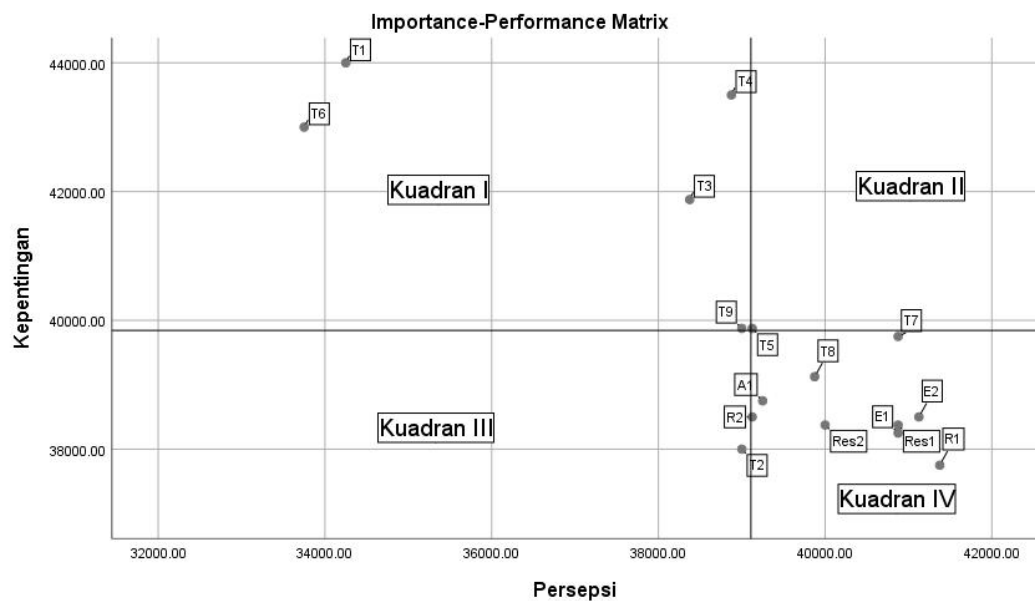
#### I. Analisis Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Analisis dengan metode IPA diawali dengan menghitung rata – rata persepsi dan Tingkat kepentingan masing – masing atribut. Rata – rata persepsi dan tingkat kepentingan berdasarkan hasil dari kuisioner yang telah dibagikan dan diisi oleh responden dapat dilihat pada Tabel 1.18.

**Tabel 1.18. Rata – Rata Persepsi dan Kepentingan**

| Atribut Pelayanan | Persepsi | Kepentingan |
|-------------------|----------|-------------|
| T1                | 3,425    | 4,4         |
| T2                | 3,9      | 3,8         |
| T3                | 3,8375   | 4,1875      |
| T4                | 3,8875   | 4,35        |
| T5                | 3,9125   | 3,9875      |
| T6                | 3,375    | 4,3         |
| T7                | 4,0875   | 3,975       |
| T8                | 3,9875   | 3,9125      |
| T9                | 3,9      | 3,9875      |
| R1                | 4,1375   | 3,775       |
| R2                | 3,9125   | 3,85        |
| A1                | 3,925    | 3,875       |
| E1                | 4,0875   | 3,825       |
| E2                | 4,1125   | 3,85        |
| Res1              | 4,0875   | 3,8375      |
| Res2              | 4        | 3,8375      |

Berdasarkan tabel 1.18. didapatkan data persepsi dan kepentingan dari kuisioner yang telah diisi oleh responden. Pada tabel 3.17. didapatkan atribut yang memiliki nilai kepentingan paling tinggi adalah T1, T6, T4, T3, T9 dan T5.



**Gambar 1.3. Hasil Importance Performance Matrix**

Kuadran I merupakan kuadran yang menjadi prioritas utama dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Oleh karena itu, atribut yang berada di kuadran ini dianggap sangat penting, tetapi kinerjanya tidak memuaskan. Berikut merupakan atribut yang berada di kuadran I.

T1 : Kebersihan dan keamanan toilet dan siloam

T3 : Kebersihan area gereja

T4 : Kebersihan area candi

T6 : Kebersihan dan keamanan toilet parkir

T9 : Ketersediaan fasilitas kritik dan saran

Kuadran II merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, atribut yang berada di kuadran II merupakan atribut yang telah dikelola dengan baik dan perlu dipertahankan kualitasnya. Berikut merupakan atribut yang berada di kuadran II.

T5 : Ketersediaan lahan parkir

Kuadran III merupakan kuadran yang memiliki prioritas rendah. Tingkat kepentingan dan kinerja pada kuadran ini adalah rendah. Oleh karena itu, atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang kurang penting bagi pelanggan, namun juga memiliki kinerja yang rendah. Atribut yang berada di kuadran ini tidak perlu menjadi fokus utama perbaikan. Berikut merupakan atribut yang berada di kuadran III.

T2 : Kerapian penampilan karyawan

Kuadran IV merupakan kuadran yang memiliki tingkat kepentingan rendah, namun memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, atribut yang berada di kuadran ini tidak terlalu penting bagi pelanggan, namun sudah dikelola dengan baik. Atribut yang berada di kuadran ini bisa dilakukan efisiensi atau pengalihan sumber daya ke atribut lain yang lebih diprioritaskan. Berikut merupakan atribut yang berada di kuadran IV.

T7 : Kenyamanan untuk berdoa

T8 : Ketersediaan tempat duduk untuk menampung umat saat misa

A1 : Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan umat dan peziarah

E1 : Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani umat dan peziarah

E2 : Memberikan pelayanan dengan ramah dan murah senyum

R1 : Ketepatan waktu buka dan tutup secretariat gereja

R2 : Prosedur pelayanan yang jelas

Res1 : Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami

Res2 : Kemampuan karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penelusuran masalah, rumusan masalah yang akan diselesaikan pada tugas akhir ini adalah masih terdapatnya komplain dari umat atau peziarah mengenai fasilitas umum yang ada di Gereja HKTY Ganjuran yang sudah diperoleh melalui analisis menggunakan metode *servqual* dan IPA yaitu kebersihan dan keamanan toilet dan siloam, kebersihan area gereja, kebersihan area candi, kebersihan dan keamanan toilet parkir, dan ketersediaan fasilitas kritik dan saran.

### **1.4. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan komplain, di mana solusi yang dirancang mampu mengurangi komplain *customer* atau CSF (*critical success factor*) sampai dengan 15% dan tidak ada penambahan biaya operasional (tidak mengeluarkan biaya) serta penambahan sumber daya manusia.

### **1.5. Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan untuk mencapai tujuan penelitian yaitu hanya berfokus pada kompleks gereja dan Candi Ganjuran dan tidak adanya penambahan biaya operasional (tidak mengeluarkan biaya) serta penambahan sumber daya manusia.

