

Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL Dalam Mendorong Penjualan Kredit Kendaraan Bermotor Pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit

Ratna Sapitri

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika
Jakarta

Email: 64250750@bsi.ac.id

Submit:
18-10-2026

Revisi:
20-10-2026

Terima
20-10-2026

Terbit Online:
27-10-2026

ABSTRAKSI

Abstrak - Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha, termasuk dalam layanan pembiayaan kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dalam mendukung penjualan kredit kendaraan bermotor pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit. Metode SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 50 pelanggan PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis nilai rata-rata persepsi dan harapan, serta analisis kesenjangan GAP SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh butir kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Hasil analisis GAP menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai positif, yaitu *Tangibles* sebesar 0,05, *Reliability* sebesar 0,03, *Responsiveness* sebesar 0,02, *Assurance* sebesar 0,05, dan *Empathy* sebesar 0,04. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan sedikit melebihi harapan pelanggan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan perusahaan tergolong baik dan mendukung peningkatan penjualan kredit kendaraan bermotor. Kata Kunci: Persepsi Pelanggan, Ekspektasi Konsumen, Analisis Kesenjangan, Dimensi Pelayanan, Pembiayaan Konsumen.

ABSTRACT

Abstracts - Service quality is an important factor in maintaining customer satisfaction and business sustainability, particularly in motorcycle financing services. In an increasingly competitive financing industry, companies must provide services that meet customer expectations to build trust and encourage customers to use their financing services. This study aims to analyze service quality using the SERVQUAL method in supporting motorcycle credit sales at PT Mandiri Tunas Finance, Pluit Branch. The SERVQUAL method measures service quality through five dimensions: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. This research employs a quantitative approach, collecting data through questionnaires distributed to 50 customers of PT Mandiri Tunas Finance, Pluit Branch. The data were analyzed using validity and reliability tests, mean scores of customer perceptions and expectations, and SERVQUAL gap analysis. The results indicate that all questionnaire items are valid, with calculated *r*-values greater than the table *r*-value, and reliable, with Cronbach's Alpha values above 0.60. Furthermore, all five SERVQUAL dimensions show positive gap scores: *Tangibles* (0.05), *Reliability* (0.03), *Responsiveness* (0.02), *Assurance* (0.05), and *Empathy* (0.04). These findings indicate that perceived service quality slightly exceeds customer expectations. Overall, the service quality at PT Mandiri Tunas Finance, Pluit Branch, is good and supports increased motorcycle credit sales.

Keywords: Customer Perception, Consumer Expectations, Gap Analysis, Service Dimensions, Consumer Financing.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa keuangan di Indonesia, khusus nya pada sektor pembiayaan kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang cukup pesat setiap tahun nya. Pasal nya kendaraan merupakan alat transportasi yang sangat di butuhkan oleh sebagian orang yang mempunyai kegiatan di luar

rumah, pekerja, pengusaha bahkan badan usaha. Persaingan antar perusahaan pembiayaan seperti PT Mandiri Tunas Finance menuntut perusahaan untuk terus berkembang meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan suatu layanan dalam memenuhi

kebutuhan dan harapan pelanggan. (Exreana et al., 2021). Untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pelanggan, salah satu metode yang dapat di gunakan adalah SERVQUAL. Metode ini mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan dengan persepsi pelanggan setelah menerima pelayanan.

Dalam pelaksanaan nya, PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit masih menghadapi beberapa permasalahan pelayanan, seperti proses pengajuan kredit yang memerlukan waktu cukup lama, kurang nya penjelasan informasi terkait persyaratan dan prosedur kredit serta respon karyawan yang terkadang belum maksimal dalam menangani kebutuhan dan keluhan nasabah. Kondisi tersebut menunjukan perlunya evaluasi kualitas pelayanan untuk mengetahui kesesuaian antara pelayanan yang di terima nasabah dan harapan mereka.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena tersebut, analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL di perlukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit. Metode SERVQUAL di gunakan untuk membandingkan persepsi dan harapan nasabah terhadap pelayanan yang di berikan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi pelayanan yang perlu di pertahankan maupun di perbaiki sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembiayaan kredit kendaraan bermotor. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL Dalam Mendorong Penjualan Kredit Kendaraan Bermotor Pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit”.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di paparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pada PT Mandiri Tunas Finance cabang Pluit berdasarkan persepsi dan harapan nasabah menggunakan metode SERVQUAL?
2. Dimensi kualitas pelayanan apa yang memiliki kesenjangan gap terbesar antara persepsi dan harapan nasabah sebagai bahan evaluasi dalam mendukung pelayanan pembiayaan kredit kendaraan bermotor?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit berdasarkan persepsi dan harapan nasabah menggunakan metode SERVQUAL.
2. Mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang memiliki kesenjangan (*gap*) terbesar antara persepsi dan harapan nasabah sebagai bahan evaluasi untuk

mendukung pelayanan pembiayaan kredit kendaraan bermotor.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
2. Manfaat Praktis
3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi referensi dalam bidang manajemen operasional dan pemasaran jasa, khususnya mengenai analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL.

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Mandiri Tunas Finance dalam mengidentifikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.

Menurut Azriel c. nurcahyo dalam (Safira et al., 2023) metode SERVQUAL (Service Quality) di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang di berikan oleh suatu perusahaan jasa.

Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL di lakukan dengan membandingkan dua aspek utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang di terima (*perceived service*) dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan (*expected service*) (Safira et al., 2023).

Menurut Tjiptono dalam (Rahmawati et al., 2023), kualitas merupakan suatu kondisi yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan lingkungan, manusia, proses, barang, serta jasa yang dapat memenuhi atau melebihi harapan.

Evaluasi kualitas pelayanan dalam instrumen ini dilakukan dengan menghitung nilai selisih atau kesenjangan secara matematis. Formulasi matematis untuk menghitung nilai kesenjangan (*gap*) SERVQUAL adalah sebagai berikut:

Skor Gap (G)=Skor Persepsi (P)–Skor Harapan (H) (Gilang et al., 2024).

Dimana:

1. Persepsi (P): Penilaian nyata nasabah terhadap kualitas pelayanan yang benar-benar mereka rasakan dan alami langsung saat berinteraksi dengan PT Mandiri Tunas Finance.
2. Harapan (H): Standar ideal atau keyakinan awal nasabah mengenai jenis pelayanan yang seharusnya mereka terima dari perusahaan pembiayaan sebelum proses interaksi terjadi.

Melalui kalkulasi nilai kesenjangan (*gap*) tersebut, manajemen dapat menarik kesimpulan deskriptif kuantitatif mengenai kualitas pelayanan operasional perusahaan.

1. Kesenjangan Positif / Positive Gap (P>H): Kondisi ini terjadi apabila skor persepsi atas kinerja pelayanan nyata yang diterima nasabah memiliki nilai lebih besar daripada skor harapan idealnya.

2. Kesenjangan Nol / Zero Gap ($P=H$): Kondisi ini tercipta apabila kinerja pelayanan nyata yang dirasakan oleh nasabah persis sama atau setara dengan apa yang mereka harapkan.
3. Kesenjangan Negatif / Negative Gap ($P<H$): Kondisi ini terjadi jika skor kinerja nyata pelayanan berada di bawah tingkat harapan standar nasabah.

B. Dimensi-Dimensi SERVQUAL

Kualitas pelayanan di dalam metode SERVQUAL tidak di lihat sebagai suatu konsep tunggal yang abstrak, melainkan dipecah secara komprehensif ke dalam dimensi-dimensi operasional agar dapat diukur secara empiris.

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Mencakup representasi fisik dari layanan yang kasat mata dan dapat di indra langsung oleh nasabah.
2. Keandalan (*Reliability*)
Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang di janjikan secara akurat, tepat waktu, handal, dan terpercaya sejak pertama kali nasabah melakukan interaksi tanpa melakukan kesalahan fatal.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Merefleksikan tingkat kesediaan, kesigapan, dan ketulusan para karyawan untuk membantu kesulitan nasabah serta memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan solutif.
4. Jaminan (*Assurance*)
Mencakup pengetahuan (knowledge), kompetensi, kesopanan, kesantunan, dan sifat tepercaya dari

para karyawan yang bertujuan untuk menumbuhkan rasa percaya, aman, kredibel, dan bebas dari segala bentuk risiko atau keraguan bagi nasabah selama proses pembiayaan berlangsung.

5. Empati (*Empathy*)

Merupakan wujud dari sikap tulus, perhatian penuh, dan kepedulian yang diberikan oleh perusahaan secara individual kepada nasabah.

Menurut Reeve, Warren, dan Durhac dalam (Desy, 2025), penjualan merupakan sejumlah nilai yang harus di bayarkan oleh pelanggan atas barang yang dibeli, baik melalui pembayaran secara tunai maupun kredit.

Menurut Moekijat dalam (Mesak Edward, 2024), penjualan merupakan kegiatan yang di lakukan untuk mencari calon pembeli, memberikan informasi, serta memengaruhi calon pembeli agar produk yang di tawarkan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) merupakan salah satu jenis kredit konsumtif yang di tujukan kepada individu untuk membantu pembiayaan pembelian kendaraan.

Kualitas pelayanan yang baik, meliputi kemudahan prosedur, kecepatan persetujuan, transparansi, dan ketepatan pencairan dana, menjadi determinan utama dalam menarik minat masyarakat memilih perusahaan pembiayaan di tengah ketatnya persaingan industri.

Berikut dipaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan metode SERVQUAL:

Tabel 1. Penelitian Yang Relevan

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
1	(Mubarak et al., 2024).	Evaluasi Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa).	Persamaan: menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (gap) antara persepsi. Perbedaan: menggunakan kombinasi metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kualitas layanan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode SERVQUAL dan IPA dapat di gunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi memiliki tingkat kinerja.
2	(Wibowo, 2022).	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang.	Persamaan: metode SERVQUAL, lima dimensi, dan kuesioner untuk mengetahui gap persepsi dan harapan. Perbedaan: objek penelitian, lokasi penelitian, dan variabel terikat yang di gunakan dengan fokus mengukur pengaruh kualitas.	Hasil menunjukan bahwa, kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Sanjaya Fitness Jombang.
3	(Fakhrussy et al., 2026).	Analisis Integrasi Model SERVQUAL dan Importance- Performance Analysis (IPA) dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.	Persamaan: menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan (gap) antara persepsi. Perbedaan: mengintegrasikan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam mengevaluasi kualitas pelayanan rumah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan metode SERVQUAL dan IPA dapat membantu mengidentifikasi atribut pelayanan yang di anggap penting oleh pelanggan, tetapi memiliki tingkat kinerja.

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
4	(Andy, Achmad et al., 2022).	Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode fuzzy servqual.	Persamaan: metode SERVQUAL, lima dimensi, dan kuesioner untuk mengetahui gap persepsi dan harapan. Perbedaan: Menggunakan metode FUZZY SERVQUAL, mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara lebih akurat.	Nilai SERVQUAL secara keseluruhan menghasilkan gap positif sebesar 0,176, yang berarti kualitas pelayanan secara umum telah memenuhi bahkan sedikit melebihi harapan pelanggan.
5	(Hamdoko & Kusdiartini, 2022).	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Makan Tahu Pong Dan Mie Keriting Brumbungan Dengan (Metode Servqual).	Persamaan: metode SERVQUAL, lima dimensi, dan kuesioner untuk mengetahui gap persepsi dan harapan. Perbedaan: Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan rumah makan pada konsumen.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan (gap) negatif antara persepsi dan harapan pelanggan pada beberapa atribut pelayanan.
6	(Winarno & Absror, 2021).	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Media Purna Engineering.	Persamaan: metode SERVQUAL, lima dimensi, dan kuesioner untuk mengetahui gap persepsi dan harapan. Perbedaan: Metode tambahan menggunakan IPA pada Mitra perusahaan PT Krakatau Steel dengan jasa perawatan mekanik, hidrolik.	Secara umum kualitas pelayanan PT Media Purna Engineering tergolong baik.
7	(Tanisri, 2023).	Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji.	Persamaan: metode SERVQUAL, lima dimensi, dan kuesioner untuk mengetahui gap persepsi dan harapan. Perbedaan: Pelanggan jasa pengiriman barang JNE pada jasa logistik dan pengiriman.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai gap negatif, yaitu <i>Tangibles</i> sebesar -0,65, <i>Reliability</i> sebesar -0,42, <i>Responsiveness</i> sebesar -0,81, <i>Assurance</i> .
8	(Prasetyo et al., 2022).	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah BRI Terhadap Pembukaan Rekening Online Menggunakan Metode Servqual.	Persamaan: menggunakan metode SERVQUAL dalam mengukur kepuasan pelanggan dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan. Perbedaan: Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada layanan pembukaan rek online (Digital) di perbankan.	Penelitian ini berfokus pada kepuasan nasabah terhadap layanan pembukaan rekening online bank BRI, Seluruh kuesioner dinyatakan valid dengan nilai cronbach alpha sebesar 0,942 sehingga.

Kerangka berpikir penelitian ini disusun berdasarkan proses pemecahan masalah yang terjadi pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit. Persaingan yang semakin ketat dalam industri pembiayaan mendorong perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik guna memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Setiap data indikator yang di peroleh dari nasabah akan di kalkulasikan untuk melihat nilai gap antara persepsi kenyataan di lapangan dengan harapan ideal nasabah.

Secara ringkas, bagan alur kerangka berpikir penelitian di gambarkan sebagai berikut:



Sumber : (Peneliti, 2026)

Gambar 1. Kerangka Berfikir

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu rencana yang di gunakan untuk mengatur pelaksanaan penelitian agar dapat menjawab rumusan masalah secara sistematis. Dalam penelitian ini, pendekatan yang di gunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif.

Secara operasional, desain deskriptif kuantitatif dalam skripsi ini di implementasikan dengan menerapkan model analisis kesenjangan (gap analysis) berdasarkan instrumen Service Quality (SERVQUAL).

1. Persepsi (*Perception*): Penilaian nasabah terhadap kinerja pelayanan nyata yang benar-benar mereka rasakan dan terima dari para staf PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit.
2. Harapan (*Expectation*): Standar ideal, keinginan, atau keyakinan awal nasabah mengenai kualitas pelayanan yang seharusnya di sediakan oleh perusahaan pembiayaan sebelum proses transaksi di lakukan.

Menurut Sugiyono (2021), populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari sebelum dilakukan penarikan kesimpulan.

Sugiyono (2021) menyebutkan bahwa sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh suatu populasi. Dalam penelitian ini, jumlah populasi tidak dapat di ketahui secara pasti karena jumlah debitur bersifat dinamis sehingga termasuk dalam kategori unknown population.

Menurut sekaran dan Bougie dalam (Sugiyono 2021), purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang di nilai relevan dengan tujuan penelitian agar data yang di peroleh bersifat representatif.

1. Responden merupakan debitur yang terdaftar pada PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit.
2. Debitur yang sedang dalam masa tenggang angsuran maupun yang telah menyelesaikan proses pengajuan dan pembayaran angsuran Kredit Kendaraan Bermotor (KKB).
3. Debitur yang pernah atau sedang berinteraksi dengan layanan Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit, baik melalui kanal komunikasi digital (online) maupun interaksi langsung, sehingga memiliki dasar objektif untuk mengisi seluruh butir instrumen kuesioner penelitian

Berdasarkan pertimbangan metodologis untuk penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah populasi yang tidak di ketahui pasti (unknown), ukuran sampel yang di tetapkan oleh peneliti adalah sebanyak 50 responden.

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan mengenai suatu variabel yang di gunakan untuk menentukan cara pengukuran dan pengamatan nya dalam penelitian.

Operasional variabel di perlukan untuk menjabarkan variabel tunggal penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan berbasis SERVQUAL, ke dalam dimensi dan indikator empiris yang terukur di lapangan. Matriks operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Definisi Operasional (SERVQUAL)

Variabel	Dimensi SERVQUAL	Indikator Pelayanan PT Mandiri Tunas Finance	Skala
Kualitas Pelayanan (X) Tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu expected service dan perceived service (Sudaryanto & Astuti, 2022).	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Kenyamanan, kebersihan, dan kerapian ruang tunggu kantor Cabang Pluit. 2. Kelengkapan dan kecanggihan fasilitas teknologi pendukung transaksi. 3. Kerapian, keserasian, dan penampilan profesional para karyawan. 4. Ketersediaan media informasi dan formulir yang jelas serta mudah diakses. 5. Kondisi peralatan dan sarana kerja yang terawat serta berfungsi dengan baik.	Likert
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	6. Akurasi staf dalam memberikan informasi simulasi angsuran KKB. 7. Ketepatan waktu dalam memproses administrasi berkas pengajuan. 8. Minimalisasi kesalahan sistem dalam pencatatan data nasabah. 9. Konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan sesuai standar. 10. Ketepatan dalam melakukan verifikasi dan pengolahan data pengajuan pembiayaan	. Likert
	3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	11. Kesigapan karyawan dalam menyambut dan melayani kebutuhan nasabah. 12. Kecepatan staf pembiayaan dalam merespons pertanyaan atau keluhan.	Likert

Variabel	Dimensi SERVQUAL	Indikator Pelayanan PT Mandiri Tunas Finance	Skala
		13. Transparansi dan kepastian waktu tunggu proses verifikasi berkas. 14. Kemudahan nasabah dalam memperoleh bantuan atau informasi dari staf. 15. Proaktif staf dalam memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah.	
	4. Jaminan (Assurance)	16. Pengetahuan dan kompetensi staf mengenai produk pembiayaan KKB. 17. Sikap open, santun, dan ramah karyawan selama melayani nasabah. 18. Jaminan keamanan dokumen agunan (BPKB) dan kerahasiaan data pribadi. 19. Kepatuhan staf terhadap peraturan dan kebijakan perusahaan dalam memberikan layanan. 20. Kemampuan staf memberikan penjelasan yang jelas dan mudah di pahami nasabah.	Likert
	5. Empati (Empathy)	21. Ketulusan karyawan dalam memberikan perhatian personal kepada nasabah. 22. Kemudahan komunikasi dan aksesibilitas menghubungi pihak analis/staf. 23. Pemahaman mendalam staf terhadap situasi atau kapasitas bayar nasabah. 24. Fleksibilitas staf dalam menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah. 25. Kesiediaan staf mendampingi dan membantu nasabah hingga proses pembiayaan selesai.	Likert

Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah sebagai berikut: 1)observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan mengamati objek penelitian secara langsung. Teknik ini di gunakan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti; 2) Kuesioner di gunakan sebagai metode utama pengumpulan data dan di sebarakan secara daring kepada 50 responden nasabah PT Mandiri Tunas Finance menggunakan Skala Likert untuk mengukur persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan. Data kemudian dianalisis menggunakan metode SERVQUAL.

Pengukuran sikap dan tanggapan responden dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert 5 tingkatan dengan rincian bobot skor sebagai berikut:

Tabel 3. Skala Likert 1 Sampai 5 Skor Penilaian

Pilihan Jawaban	Skor Penilaian
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju / Ragu-Ragu (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : <https://socs.binus.ac.id>

Dengan cara mengumpulkan, mengkaji dan menganalisis berbagai dokumen yang di gunakan dalam penelitian ini meliputi data jumlah nasabah yang melakukan pengajuan kredit kendaraan bermotor pada satu tahun terakhir, yaitu periode April sampai dengan Juni 2026 pada PT Mandiri Tunas Finance, serta informasi lain yang relevan dengan aktivitas perusahaan.

Teknik analisis data merupakan tahapan yang di lakukan setelah seluruh data penelitian terkumpul. Pada tahap ini, data yang di peroleh dari lapangan diolah menjadi informasi yang dapat di gunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini tidak menggunakan statistik inferensial, seperti uji regresi linear, uji t, atau uji F.

Sebelum data di hitung menggunakan rumus matematika SERVQUAL, peneliti melakukan seleksi dan penyaringan terlebih dahulu terhadap seluruh lembar kuesioner yang telah di kembalikan oleh 50 responden.

1. Periksaan (Editing): Memastikan kuesioner telah terisi secara lengkap, tidak ada jawaban yang terlewat, dan konsisten.
2. Pengkodean (Coding): Mengubah jawaban kualitatif responden (Sangat Setuju hingga Sangat Tidak Setuju) menjadi bentuk angka numerik (skor 1 sampai 5) sesuai dengan ketentuan bobot Skala Likert yang telah di tetapkan.

Langkah pertama dalam analisis data adalah menghitung nilai rata-rata (mean) dari skor persepsi (P) dan skor harapan (H).

$$P = \sum P / n \text{ dan } H = \sum H / n$$

P = Nilai rata-rata skor persepsi kualitas nyata.

H = Nilai rata-rata skor harapan ideal.

N = Jumlah total responden (50 responden).

Langkah kedua adalah menentukan nilai selisih (gap) kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan rumus dasar SERVQUAL (Udayana & Badung, 2026) :

$$\text{Skor Gap (G)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (H)}$$

Kalkulasi nilai gap tersebut kemudian diinterpretasikan ke dalam kriteria deskriptif non-statistik untuk menilai kondisi pelayanan sebagai upaya peningkatan kepuasan nasabah (Noor, 2024) :

1. Skor Gap Bernilai Positif ($G > 0$ atau $P > H$): Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit di nilai sangat memuaskan karena mampu melampaui harapan nasabah.
2. Skor Gap Bernilai Nol ($G = 0$ atau $P = H$): Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai memuaskan karena kinerja nyata perusahaan berhasil memenuhi standar harapan minimum nasabah.
3. Skor Gap Bernilai Negatif ($G < 0$ atau $P < H$): Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai belum memuaskan karena performa nyata berada di bawah ekspektasi nasabah.

Langkah terakhir dan menjadi muara dari seluruh rangkaian teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menentukan prioritas perbaikan kinerja operasional pelayanan (Made et al., 2023).

Secara operasional, mekanisme pemetaan prioritas perbaikan dalam penelitian ini di klasifikasikan ke dalam strategi manajerial sebagai berikut (Gerson et al., 2025).

1. Area Prioritas Utama (Skor Gap Negatif Tinggi): Merupakan indikator-indikator pelayanan yang mendesak untuk segera di benahi melalui program perbaikan jangka pendek.
2. Area Pertahanan Kinerja (Skor Gap Negatif Rendah/Mendekati Nol): Merupakan indikator yang performa nya sudah cukup baik namun masih memerlukan sedikit penyempurnaan atau pengawasan agar nilai nya tidak merosot menjadi negatif di masa mendatang.
3. Area Keunggulan Kompetitif (Skor Gap Positif atau Nol): Merupakan dimensi pelayanan yang kinerja nya telah berhasil memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi ideal nasabah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Mandiri Tunas Finance (MTF) Cabang Pluit merupakan salah satu kantor cabang PT Mandiri Tunas Finance yang bergerak di bidang pembiayaan kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Utara.

Tabel 4. Ringkasan Jawaban Persepsi (P) dan Harapan (H) Responden (n = 50)

No.	Persepsi (P)						Harapan (H)					
	SS	S	KS	TS	STS	Rata ²	SS	S	KS	TS	STS	Rata ²
1	21	24	4	0	1	4,28	18	25	6	0	1	4,18
2	16	27	6	0	1	4,14	18	24	7	0	1	4,16
3	22	24	3	0	1	4,32	17	29	3	0	1	4,22
4	23	20	6	0	1	4,28	22	20	7	0	1	4,22
5	23	19	6	1	1	4,22	21	21	5	2	1	4,18
6	23	21	3	1	2	4,22	24	19	4	1	2	4,24
7	25	20	4	0	1	4,36	23	22	4	0	1	4,32
8	27	19	3	0	1	4,42	25	19	5	0	1	4,34
9	27	18	4	0	1	4,40	23	21	5	0	1	4,30
10	21	21	7	0	1	4,64	24	18	7	0	1	4,28
11	26	18	5	0	1	4,36	22	23	4	0	1	4,30

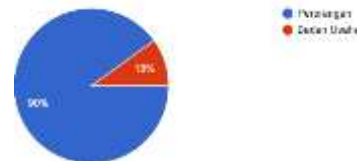
Data responden yang telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini berjumlah 50 responden.



Sumber: (Peneliti, 2026)

Gambar 3. Karakteristik Jenis Kelamin

Dari total 50 responden, terdapat 26 responden laki-laki (52%) dan 24 responden perempuan (48%). Berdasarkan data tersebut, jumlah responden laki-laki lebih banyak di bandingkan responden perempuan.



Sumber: (Peneliti, 2026)

Gambar 4. Karakteristik Jenis Debitur

Berdasarkan gambar grafik di atas bahwa jenis debitur terbanyak yaitu perorangan 45 orang (90%) di bandingkan badan usaha 5 orang (10%) dapat di simpulkan bahwa memang yang paling banyak merasakan langsung pelayanan di PT Mandiri Tunas Finance yaitu jenis debitur perorangan, ini di perkuat juga dengan data karakteristik usia debitur sebagai berikut :



Sumber: (Peneliti, 2026)

Gambar 5. Karakteristik Usia Debitur

Hasil ini menunjukkan bahwa responden terbanyak berasal dar kelompok usia diatas 31-40 tahun sebanyak 25 orang (50%), kedua terbanyak usia 21-30 tahun sebanyak 21 orang atau sekitar (42%) dan terakhir usia 41-50 tahun (8%) dari total responden.

No.	Persepsi (P)						Harapan (H)					
	SS	S	KS	TS	STS	Rata ²	SS	S	KS	TS	STS	Rata ²
12	24	21	4	0	1	4,34	22	23	4	0	1	4,30
13	27	17	4	1	1	4,04	27	17	4	1	1	4,36
14	23	19	7	0	1	4,26	28	17	3	1	1	4,40
15	29	17	3	0	1	4,46	24	18	7	0	1	4,28
16	22	25	2	0	1	4,34	27	20	2	0	1	4,44
17	30	15	3	1	1	4,42	30	15	3	1	1	4,44
18	26	19	4	0	1	4,38	26	19	4	0	1	4,38
19	25	21	3	0	1	4,38	25	21	3	0	1	4,38
20	22	23	4	0	1	4,30	22	23	4	0	1	4,30
21	28	17	4	0	1	4,42	28	17	4	0	1	4,42
22	24	18	7	0	1	4,28	24	18	7	0	1	4,28
23	26	15	7	1	1	4,26	26	15	7	1	1	4,28
24	24	22	3	0	1	4,36	24	22	3	0	1	4,36
25	26	16	6	1	1	4,28	26	16	6	1	1	4,30

Sumber: Data Kuesioner, 2026

Uji validitas di lakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur aspek yang hendak di teliti secara tepat. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 27.

Dengan N = 50 responden, df = N – 2 = 48, di peroleh r tabel = 0,279. Hasil uji validitas di tunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas (r hitung)

Item	T	R	RS	A	E
Persepsi					
1	0,884	0,867	0,861	0,897	0,831
2	0,876	0,898	0,877	0,861	0,893
3	0,853	0,789	0,840	0,896	0,833
4	0,880	0,847	0,900	0,911	0,802
5	0,805	0,901	0,919	0,917	0,870
Total	0,947	0,962	0,956	0,950	0,969
Harapan					
1	0,890	0,866	0,854	0,888	0,811
2	0,885	0,878	0,869	0,859	0,871
3	0,802	0,768	0,823	0,874	0,810
4	0,903	0,839	0,872	0,906	0,781
5	0,806	0,872	0,886	0,902	0,877

Keterangan: T = *Tangibles*, R = *Reliability*, RS = *Responsiveness*, A = *Assurance*, E = *Empathy*. Seluruh nilai r hitung > r tabel (0,279).

Seluruh item pada kuesioner persepsi dan harapan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh item di nyatakan valid.

Uji reliabilitas di lakukan untuk melihat apakah instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti. Pada penelitian ini, uji reliabilitas persepsi menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 27.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Dimensi	α Persepsi	α Harapan	Ket.
Tangibles	0,910	0,908	Reliabel
Reliability	0,911	0,898	Reliabel
Responsiveness	0,926	0,912	Reliabel
Assurance	0,938	0,930	Reliabel
Empathy	0,900	0,887	Reliabel

Seluruh dimensi pada kuesioner persepsi maupun harapan memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,88 (Tabel 6), sehingga instrumen reliabel dan layak di gunakan.

Nilai rata-rata persepsi berkisar antara 4,25 (*Tangibles*) hingga 4,37 (*Assurance*), sedangkan nilai rata-rata harapan berkisar antara 4,20 (*Tangibles*) hingga 4,34 (*Responsiveness*). Nilai GAP di hitung dengan rumus berikut:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (H)}$$

Tabel 7. Nilai Rata-rata Persepsi, Harapan, dan GAP

No.	Dimensi Servqual	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Nilai GAP	KET
1	<i>Tangibles</i>	4,25	4,20	0,05	Sesuai harapan
2	<i>Reliability</i>	4,33	4,30	0,03	Sesuai harapan
3	<i>Responsiveness</i>	4,36	4,34	0,02	Sesuai harapan
4	<i>Assurance</i>	4,37	4,32	0,05	Sesuai harapan
5	<i>Empathy</i>	4,33	4,29	0,04	Sesuai harapan

Berdasarkan pada Tabel 7 dapat di ketahui bahwa nilai GAP pada kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* seluruh nya bernilai positif. Walaupun selisih nya sangat kecil, tetapi hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan telah sesuai dengan harapan pelanggan.

Dengan demikian, secara umum kualitas pelayanan PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit di nilai baik dan mampu memenuhi harapan pelanggan pada kelima dimensi SERVQUAL.

Berdasarkan hasil uji validitas, semua item pernyataan pada kuesioner persepsi dan harapan memiliki nilai r hitung > r tabel (0,279). Dengan demikian, seluruh item pernyataan di nyatakan valid dan dapat di gunakan sebagai instrumen penelitian. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Hasil analisis GAP SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*,

Responsiveness, *Assurance*, dan *Empathy*, memiliki nilai GAP positif. Nilai GAP pada dimensi *Tangibles* sebesar 0,05, *Reliability* sebesar 0,03, *Responsiveness* sebesar 0,02, *Assurance* sebesar 0,05, dan *Empathy* sebesar 0,04. Hal ini menunjukkan bahwa nilai persepsi pelanggan lebih tinggi di bandingkan dengan nilai harapan pelanggan pada seluruh dimensi SERVQUAL.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat di simpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis nilai persepsi, nasabah memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit pada kelima dimensi SERVQUAL.
2. Berdasarkan analisis GAP SERVQUAL, seluruh dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki nilai GAP positif.

4.2. Saran

Saran bagi PT Mandiri Tunas Finance Cabang Pluit adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan di sarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada kelima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, agar kualitas pelayanan yang telah memenuhi harapan pelanggan dapat terus dipertahankan dan di tingkatkan.
2. Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkala sebagai upaya untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan yang dapat berubah dari waktu ke waktu, sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang semakin baik serta meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, khusus nya pada aspek yang memiliki nilai GAP relatif lebih rendah, yaitu dimensi *Responsiveness* dengan nilai GAP sebesar 0,02, agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal dan mampu mendukung peningkatan penjualan kredit kendaraan bermotor.
4. Penelitian selanjut nya dapat mengembangkan analisis dengan mengombinasikan metode SERVQUAL dengan metode lain, seperti Customer Satisfaction Index (CSI) atau Importance Performance Analysis (IPA), sehingga hasil analisis kualitas pelayanan dapat di peroleh secara lebih komprehensif.

REFERENSI

Andy, Achmad, H., Muhammad, K., Dedi, S., & Tata, S. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode fuzzy servqual. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>.

- Beik, & Fatmawati. (2025). Analisis Data dan Laporan penelitian.
- Desy. (2025). Pengertian Penjualan, Manfaat, dan Jenis-jenisnya. In 24 Sep 2020 (p.1). <https://www.jurnal.id/id/blog/pengertian-penjualan-manfaat-dan-jenis-jenisnya/>.
- Eldayama, T. S. 2025. (2025). Pengaruh Customer Experience Kualitas Pelayanan & Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Event. 1–82. <https://repository.undha.ac.id/1812/>.
- Exreana, M., Lucky, K., & Tamengkel, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36395>.
- Fakhrussy, A. I., Fahrudha, A., Wiliyanarti, P. F., & Haksama, S. (2026). Analisis Integrasi Model SERVQUAL dan Importance- Performance Analysis (IPA) dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. 9(April), 4039–4045.
- Gerson, T. I., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 2104–2111. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.45130>
- Gilang, B. N., Dadang, S., & Hani, S. M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Internet Service Provider PT Giandra Saka Media). 5.
- Hamdoko, D. N., & Kusdiartini, V. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Makan Tahu Pong Dan Mie Keriting Brumbungan Dengan Metode Servqual. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi Dan Perpajakan (Jemap)*, 5(1), 1–25. <https://doi.org/10.24167/jemap.v5i1.3313>
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (p. 46). (2022). *Jurnal Invantri - Setiyo Wibowo* 61-68 _ PDF (pp. 1–8). (2022).
- Made, N. I., Kurnia, N., Manajemen, P., Internasional, B., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan GAP Analysis Dan Importance Performance Analysis Pada Hotel Swiss Belresort Pecat*.
- Mesak Edward. (2024). Pengertian Penjualan, Tujuan dan Bentuknya dalam Perusahaan. In *Mekari.Com*.
- Mubarok, I., Arimby, N. L., Hidayatin, I., & Akbar, P. M. (2024). *Evaluasi Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)*. 01(01), 19–28.
- Muhammad, F. (2021). 10 Cara Penentuan Sampel Menurut para Ahli. *Scribd*, 1975, 5–7. <https://www.scribd.com/document/361013540/10-Cara-Penentuan-Sampel-Menurut-Para-Ahli>

- Noor, W. (2024). *Gap Analysis – BINUS QMC*.<https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/ga-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Prasetyo, D., Setianingsih, A., Amalia, I. R., & Budiarti, Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah BRI Terhadap Pembukaan Rekening Online Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Ilmiah FIFO*, 14(2), 147.
<https://doi.org/10.22441/fifo.2022.v14i2.004>.
- Rahmawati, D., Aulawi, H., & Kurniawati, R. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32.
<https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). No Title 濟無No Title No Title No Title. 2, 306–312.
- Safira, A. P., Desya, A., Zanedfi, C., Rajagukguk, P. V., Shakira, M., Maulida, I., & Zuraidah, E. (2023). Analisa Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Pemesanan Makanan Menggunakan Metode Servqual. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(6), 320–329.
<https://doi.org/10.47065/tin.v4i6.4612>
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 845–860.
<https://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161%0Ahttps://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/4161/3763>.
- Siringoringo, I. N. S., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2023). Analysis of Service Quality At Hotel Biz Boulevard Manado City With Servqual Method. *Jurnal EMBA*, 11(4), 1199–1210.
- Sudaryanto, C. W., & Astuti, S. R. T. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas. Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (ABANKIRENK Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(1), 1–10.
[10.sugiyono-2021.pdf](https://doi.org/10.21831/djom.v6i1.10). (n.d.).
- Sundari, I., & Hadisaputro, E. L. (2022). Implementasi Servqual dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 330–341.
<https://doi.org/10.36418/jurnalsostech.v2i4.323>.
- Tanisri, R. H. A. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji*. 39–44.
- Udayana, U., & Badung, K. (2026). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Qaulity Function Deployment (QFD) Untuk Perbaikan Kualitas Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deploymen (QFD . 4(1).
- Winarno, H., & Absror, T. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 67–79.