

ANALISIS KUALITAS PROGRAM *TALKSHOW* KOMUNITAS PEREMPUAN MASA DEPAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DENGAN METODE *SERVQUAL*

Adinda Diana Azzahra^{1*}, Nina Sulistyowati², Apriade Voutama³

^{1,2,3}Universitas Singaperbangsa Karawang; Jl. H.S. Ronggowaluyo, Puseurjaya, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat, 41361; Phone (0267) 641177.

Keywords:

Kualitas Layanan; Kepuasan Anggota; Servqual; Gap Servqual; Komunitas Perempuan.

Correspondent Email:

2210631250002@student.unsika.ac.id

Abstrak. Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menilai keberhasilan program pada organisasi berbasis komunitas, termasuk komunitas perempuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan program talkshow Komunitas Perempuan Masa Depan (PMD Talk) berdasarkan lima dimensi Service Quality (Servqual), yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, mengevaluasi tingkat kepuasan anggota, serta merumuskan strategi peningkatan mutu program. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner skala Likert 1–4 yang disebarakan kepada 87 anggota PMD yang pernah mengikuti PMD Talk. Data dianalisis melalui perhitungan nilai bobot, nilai rata-rata, serta nilai kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas atribut layanan memiliki nilai gap Servqual negatif, yang menandakan bahwa kualitas layanan PMD Talk belum sepenuhnya memenuhi harapan anggota. Nilai gap persentase berada pada rentang $-0,36$ hingga $+0,07$, dengan atribut ketepatan waktu pelaksanaan acara (dimensi Reliability) menunjukkan kesenjangan terbesar sebesar $-0,36$, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Meskipun demikian, sebagian besar nilai gap berada pada kisaran kecil dan mendekati nol, serta beberapa atribut pada dimensi Responsiveness menunjukkan gap positif yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan pada aspek tersebut relatif telah memenuhi harapan. Berdasarkan temuan ini, disusun rekomendasi strategis berbasis data untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan anggota secara berkelanjutan.



Copyright © [JITET](http://www.jitet.org) (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan). This article is an open access article distributed under terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC)

Abstract. Service quality is a crucial factor in evaluating the success of community-based programs, including women's communities. This study aims to analyze the service quality of the Komunitas Perempuan Masa Depan talkshow program (PMD Talk) based on the five Service Quality (Servqual) dimensions Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy evaluate member satisfaction, and formulate service improvement strategies. A quantitative approach was employed using a survey method with a 1–4 Likert scale questionnaire distributed to 87 PMD members who had participated in PMD Talk. Data were analyzed using weighted scores, mean values, and service quality gap calculations between expectations and perceptions. The results indicate that most service attributes exhibit negative Servqual gap values, indicating that PMD Talk's service quality has not fully met members' expectations. The percentage gap ranges from $-0,36$ to $+0,07$, with the largest gap found in event punctuality within the Reliability dimension

(-0,36), making it the primary area requiring improvement. Nevertheless, most gap values are relatively small and close to zero, and several attributes within the Responsiveness dimensions show positive gaps suggesting that these aspects have generally met member expectations. Based on these findings, data-driven strategic recommendations are proposed to enhance service quality and member satisfaction sustainably.

1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna dan keberlanjutan organisasi, baik profit maupun non-profit. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna [1][2]. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna masih menjadi persoalan penting di berbagai sektor, termasuk organisasi berbasis komunitas.

Dalam konteks sosial, komunitas perempuan berperan strategis dalam pemberdayaan dan pengembangan kapasitas individu. Namun, sebagian besar program komunitas masih belum didukung oleh sistem evaluasi kualitas yang terukur dan berkelanjutan [3]. Kondisi serupa ditemukan pada Komunitas Perempuan Masa Depan (PMD), yang secara konsisten menyelenggarakan program talkshow pengembangan diri bagi perempuan muda. Data internal menunjukkan bahwa jumlah peserta talkshow PMD cenderung stagnan dalam tiga tahun terakhir, sementara evaluasi program masih terbatas pada kuesioner sederhana tanpa analisis kualitas layanan yang komprehensif.

Metode *Service Quality* (Servqual) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menawarkan pendekatan sistematis untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sejumlah penelitian sebelumnya membuktikan efektivitas Servqual dalam mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna, terutama pada sektor jasa dan lembaga formal [4][5]. Namun, penerapan metode ini pada program berbasis komunitas sosial, khususnya komunitas perempuan, masih sangat terbatas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan program *talkshow* Komunitas

Perempuan Masa Depan menggunakan metode Servqual serta mengevaluasi tingkat kepuasan anggotanya. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi aspek layanan yang perlu ditingkatkan sebagai dasar perumusan strategi pengembangan program *talkshow* yang lebih relevan, menarik, dan berdampak bagi perempuan muda.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Analisis

Analisis merupakan serangkaian proses yang saling berkaitan untuk menguraikan suatu objek atau permasalahan ke dalam bagian-bagian yang lebih rinci, kemudian mengelompokkan dan menghubungkannya kembali guna memperoleh makna dan kesimpulan yang utuh [6][7][8].

2.2. Kualitas

Sementara itu, kualitas dipahami sebagai kondisi dinamis yang mencakup keterkaitan antara produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan melalui kesesuaian antara kinerja layanan dan ekspektasi yang diharapkan [9][10].

2.3. *Service Quality* (Servqual)

Metode *Service Quality* merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan atribut dari setiap dimensinya, dengan tujuan memperoleh nilai *gap* (kesenjangan), yaitu selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan yang seharusnya diberikan [11].

Metode *Service Quality* merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan atribut dari setiap dimensinya, dengan tujuan memperoleh nilai *gap* (kesenjangan), yaitu selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dan

harapan mereka terhadap layanan yang seharusnya diberikan [11].

2.4. Purposive Sampling

Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan ciri atau karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya [12]

2.5. Teknik Slovin

Teknik *slovin* merupakan salah satu metode penentuan ukuran sampel yang paling umum digunakan dalam penelitian kuantitatif [13].

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Batas Toleransi Kesalahan

2.6. Skala Likert

Skala *Likert* digunakan dalam bentuk kuesioner untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan. Dalam penerapan skala Likert, yang umumnya menggunakan lima tingkat penilaian [14], namun penelitian lainnya menerapkan versi modifikasi dengan menggunakan skala 1–4. Modifikasi ini dilakukan untuk menghindari pilihan nilai netral, sehingga responden didorong untuk memberikan penilaian yang lebih tegas terhadap setiap pernyataan yang disajikan [15].

Tabel 2. 1 Skala *Likert*

Skala	Angka
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2.7. Uji Validitas

Validitas berasal dari istilah *validity* yang berarti sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur secara tepat dan akurat sesuai dengan fungsinya [16]. *Bivariat Pearson* merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menilai hubungan antara dua variabel dalam suatu

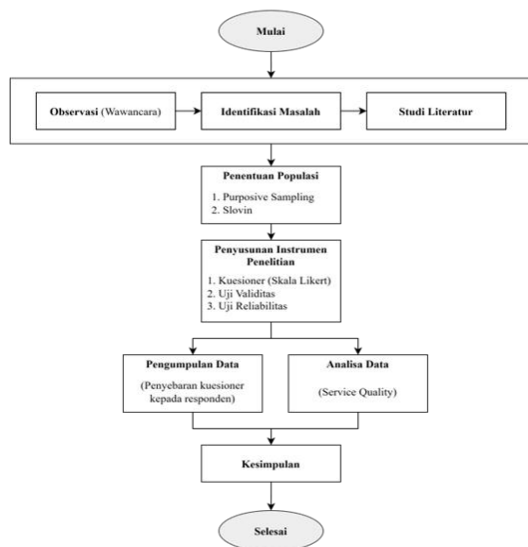
penelitian. Melalui uji ini dapat diketahui seberapa kuat dan ke arah mana hubungan antara kualitas program *talkshow* dengan tingkat kepuasan anggota, serta apakah hubungan tersebut menunjukkan arah positif atau negatif [17].

2.8. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses pengukuran yang bertujuan untuk menilai tingkat ketepatan atau konsistensi suatu instrumen penelitian. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya dalam menghasilkan data yang stabil dan konsisten [18]. *Cronbach’s Alpha* merupakan indikator reliabilitas yang digunakan untuk mengukur tingkat keandalan suatu instrumen penelitian, dengan rentang nilai antara 0 hingga 1. Nilai minimum yang dianggap memadai untuk menunjukkan reliabilitas adalah 0,70. Ambang batas ini dipilih karena nilai *Cronbach’s Alpha* sebesar 0,70 atau lebih menunjukkan konsistensi internal yang baik, di mana rata-rata varians dan reliabilitas komposit telah memenuhi kriteria yang disarankan. Selain itu, penggunaan nilai tersebut juga selaras dengan standar yang umum diterapkan dalam berbagai penelitian terdahulu [19].

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena berdasarkan data numerik yang diperoleh dari hasil kuesioner. Metode yang digunakan adalah *Service Quality (Servqual)*, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Metode ini bertujuan untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pengguna terhadap layanan, melalui lima dimensi utama yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Secara garis besar, alur penelitian ini dapat dilihat pada gambar yang ditampilkan berikut ini.



Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian

3.1. Observasi, Identifikasi Masalah dan Studi Literatur

Tahap awal penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan dalam pelaksanaan program *talkshow* Komunitas Perempuan Masa Depan (PMD) melalui observasi dan wawancara informal dengan *Co-Founder* PMD. Selanjutnya, dilakukan studi literatur untuk memperkuat landasan teori dan metodologi penelitian dengan mengacu pada jurnal ilmiah serta penelitian terdahulu terkait kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

3.2. Penentuan Populasi

Pada tahap ini dilakukan penentuan jumlah sampel penelitian berdasarkan populasi anggota Komunitas Perempuan Masa Depan. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) 10%.

3.3. Penyusunan Instrumen Penelitian

Pada tahap ini dibuat kuesioner penelitian yang berjumlah jumlah 25 *item*. Setiap *item* kuesioner dibuat berdasarkan lima dimensi *Servqual*: *Tangible*, *Reliability*, *Responsibility*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian untuk menguji ketepatan dan mengukur tingkat konsistensi instrumen.

3.4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring menggunakan *Google Form* kepada anggota

Komunitas PMD yang telah mengikuti kegiatan *talkshow* minimal satu kali. Populasi penelitian terdiri dari 637 anggota aktif, dengan jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%.

3.5. Analisis Data (Service Quality)

Pada tahapan ini, dilakukan analisa data dengan menerapkan rumus *Servqual* untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan anggota terhadap kualitas layanan program *talkshow* Komunitas Perempuan Masa Depan. Tahapan analisis dimulai dengan menghitung nilai bobot masing-masing atribut pertanyaan tiap dimensi lalu dilanjutkan dengan menghitung rata-rata skor realita (\bar{Y}) dan rata-rata skor harapan (\bar{X}) pada setiap indikator dalam kuesioner, kemudian menghitung selisih antara keduanya menggunakan rumus $\bar{Y} - \bar{X}$. Nilai *gap* yang negatif menunjukkan bahwa layanan belum memenuhi harapan peserta, sedangkan nilai positif mengindikasikan bahwa layanan telah melampaui ekspektasi.

3.6. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir penelitian ini dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis *gap Servqual*. Proses ini menghasilkan interpretasi mengenai tingkat kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap program *talkshow*. Dimensi dengan nilai *gap* tertinggi diidentifikasi sebagai prioritas peningkatan, sedangkan dimensi dengan nilai positif dipertahankan sebagai keunggulan program. Kesimpulan ini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi strategis bagi Komunitas PMD dalam meningkatkan mutu pelaksanaan *talkshow* dan efektivitas program pemberdayaan perempuan di masa mendatang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Observasi, Identifikasi Masalah dan Studi Literatur

Observasi dan wawancara dengan *Co-Founder* PMD pada 10 September 2025 menunjukkan bahwa evaluasi program *talkshow* selama ini hanya dilakukan melalui kuesioner sederhana berbasis skala *Likert* menggunakan *Google Form* tanpa analisis kualitas layanan secara mendalam. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas layanan dan tingkat kepuasan anggota belum terukur secara komprehensif, serta belum tersedianya strategi

peningkatan program berbasis data. Oleh karena itu, dilakukan studi literatur terhadap penelitian terdahulu terkait kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan metode Servqual yang terbukti relevan dalam mengidentifikasi kesenjangan layanan pada program berbasis komunitas.

4.2. Penentuan Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh anggota aktif Komunitas Perempuan Masa Depan (PMD) yang berjumlah 637 orang dan tergabung dalam grup WhatsApp komunitas. Populasi ini dipilih karena memiliki pengalaman langsung sebagai peserta program talkshow PMD. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan margin of error sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 87 responden. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu anggota yang pernah mengikuti program *talkshow* PMD, karena penelitian ini memerlukan responden dengan pengalaman yang relevan terhadap layanan yang diteliti.

4.3. Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 25 butir pernyataan berdasarkan lima dimensi *Servqual*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, dengan pengukuran harapan dan persepsi menggunakan skala *Likert* 1–4. Berikut adalah daftar pernyataan yang dibuat.

Tabel 4. 1 Daftar Pernyataan

No	Dimensi	Pernyataan	Kode
1.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Materi visual (slide atau tampilan presentasi) pada talkshow disajikan secara menarik dan jelas.	Q1
		Audio dan video selama pelaksanaan talkshow berfungsi dengan baik.	Q2
		Tampilan publikasi acara (poster, feed,	Q3

		atau visual) terlihat profesional dan informatif.	Q4		
		Platform yang digunakan untuk talkshow mendukung kenyamanan peserta.			
		Informasi acara yang diberikan sebelum pelaksanaan talkshow mudah dipahami.			
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Acara dimulai sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	Q6		
		Isi materi yang disampaikan narasumber sesuai dengan topik yang diumumkan.	Q7		
		Informasi perubahan jadwal atau teknis disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.	Q8		
		Alur kegiatan talkshow berlangsung lancar dari awal hingga akhir.	Q9		
		Panitia menjalankan tugas sesuai yang dijanjikan kepada peserta.	Q10		
		3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Panitia merespons pertanyaan peserta secara cepat dan jelas.	Q11
				Panitia membantu peserta yang mengalami kendala teknis dengan sigap.	Q12
		Sesi tanya jawab menyediakan kesempatan	Q13		

		yang cukup bagi peserta.	
		Panitia memberikan informasi lanjutan (follow-up) setelah acara jika diperlukan.	Q14
		Peserta mendapatkan bantuan segera ketika mengalami masalah selama talkshow.	Q15
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Narasumber memiliki kompetensi sesuai dengan topik yang dibahas.	Q16
		Panitia menunjukkan sikap profesional selama pelaksanaan talkshow.	Q17
		Informasi yang disampaikan panitia dan narasumber dapat dipercaya.	Q18
		Peserta merasa aman dan nyaman selama mengikuti acara.	Q19
		Instruksi teknis dari panitia disampaikan dengan jelas sebelum acara dimulai.	Q20
		Topik yang dibahas relevan dengan kebutuhan peserta perempuan muda.	Q21
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Narasumber menyampaikan materi dengan bahasa yang mudah dipahami.	Q22

		Panitia memberikan perhatian terhadap kebutuhan peserta.	Q23
		Materi yang disampaikan bermanfaat bagi pengembangan diri peserta.	Q24
		Panitia menerima masukan dan umpan balik peserta dengan baik.	Q25

Sebelum digunakan pada penelitian utama, instrumen diuji melalui pra-survey terhadap 30 responden untuk memastikan kelayakan, kejelasan, dan konsistensi item. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS, di mana seluruh item pada kuesioner harapan dan realita memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361), sehingga dinyatakan valid.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Q1	0,755	0,361	Valid
Q2	0,589	0,361	Valid
Q3	0,752	0,361	Valid
Q4	0,753	0,361	Valid
Q5	0,719	0,361	Valid
Q6	0,665	0,361	Valid
Q7	0,823	0,361	Valid
Q8	0,802	0,361	Valid
Q9	0,821	0,361	Valid
Q10	0,559	0,361	Valid
Q11	0,808	0,361	Valid
Q12	0,829	0,361	Valid
Q13	0,690	0,361	Valid
Q14	0,590	0,361	Valid
Q15	0,828	0,361	Valid
Q16	0,828	0,361	Valid
Q17	0,781	0,361	Valid
Q18	0,827	0,361	Valid
Q19	0,753	0,361	Valid
Q20	0,818	0,361	Valid
Q21	0,707	0,361	Valid
Q22	0,835	0,361	Valid
Q23	0,804	0,361	Valid
Q24	0,736	0,361	Valid

Q25	0,785	0,361	Valid
-----	-------	-------	-------

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Realita

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Q1	0,706	0,361	Valid
Q2	0,662	0,361	Valid
Q3	0,569	0,361	Valid
Q4	0,566	0,361	Valid
Q5	0,658	0,361	Valid
Q6	0,366	0,361	Valid
Q7	0,773	0,361	Valid
Q8	0,747	0,361	Valid
Q9	0,701	0,361	Valid
Q10	0,581	0,361	Valid
Q11	0,815	0,361	Valid
Q12	0,732	0,361	Valid
Q13	0,513	0,361	Valid
Q14	0,634	0,361	Valid
Q15	0,822	0,361	Valid
Q16	0,834	0,361	Valid
Q17	0,724	0,361	Valid
Q18	0,779	0,361	Valid
Q19	0,802	0,361	Valid
Q20	0,829	0,361	Valid
Q21	0,746	0,361	Valid
Q22	0,855	0,361	Valid
Q23	0,825	0,361	Valid
Q24	0,746	0,361	Valid
Q25	0,800	0,361	Valid

Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha menunjukkan nilai sebesar 0,967 untuk kuesioner harapan dan 0,958 untuk kuesioner realita, yang keduanya melampaui batas minimum 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	25

Gambar 4. 4 Hasil Nilai Cronbach's Alpha Harapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	25

Gambar 4. 5 Hasil Nilai Cronbach's Alpha Realita

4.4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada 25 November hingga 17 Desember 2025 setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Kuesioner disebarikan secara daring melalui *Google Form* kepada anggota Komunitas Perempuan Masa Depan (PMD) melalui *WhatsApp Group* yang berjumlah 637 anggota, dengan kriteria responden adalah anggota yang pernah mengikuti *PMD Talk* minimal satu kali. Total responden yang mengisi kuesioner berjumlah 121 orang, terdiri dari 30 responden pra-survey dan 91 responden data utama. Dari data utama tersebut, 87 responden memenuhi kriteria penelitian dan digunakan dalam proses analisis. Seluruh responden merupakan anggota PMD dan memiliki pengalaman langsung mengikuti *PMD Talk*. Seluruh dimensi *Servqual*, jawaban responden didominasi oleh kategori Setuju dan Sangat Setuju, yang mengindikasikan tingginya harapan peserta terhadap kualitas penyelenggaraan *PMD Talk*, baik dari aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, maupun empati penyelenggara.

4.5. Analisis Data (Service Quality)

Hasil analisis data *Service Quality* pada bagian ini disajikan melalui beberapa tahapan, mulai dari perolehan frekuensi jawaban responden, perhitungan bobot penilaian, hingga identifikasi nilai *gap* antara harapan dan realita. Temuan-temuan tersebut menjadi dasar dalam menilai tingkat kepuasan anggota terhadap layanan *PMD Talk* serta menyusun rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan.

Hasil perhitungan pada tahap ini menghasilkan nilai bobot serta rata-rata jawaban responden untuk setiap atribut layanan, baik pada aspek harapan maupun realita. Nilai tersebut diperoleh dari total bobot yang dihitung menggunakan rumus frekuensi jawaban yang dikalikan pada masing-masing skala *Likert* dan

kemudian dihitung rata-ratanya untuk menggambarkan kecenderungan penilaian responden.

Tabel 4. 4 Nilai Bobot & Rata-rata

Item	Jawaban Harapan		Jawaban Realita	
	Nilai Bobot	Nilai Rata-rata	Nilai Bobot	Nilai Rata-rata
Q1	302	3,47	295	3,39
Q2	297	3,41	276	3,17
Q3	306	3,52	293	3,37
Q4	289	3,32	276	3,17
Q5	303	3,48	308	3,54
Q6	299	3,44	268	3,08
Q7	305	3,51	308	3,54
Q8	306	3,52	294	3,38
Q9	306	3,52	293	3,37
Q10	300	3,45	292	3,36
Q11	300	3,45	306	3,52
Q12	302	3,47	296	3,40
Q13	300	3,45	289	3,32
Q14	302	3,47	307	3,53
Q15	302	3,47	303	3,48
Q16	305	3,51	310	3,56
Q17	303	3,48	304	3,49
Q18	307	3,53	308	3,54
Q19	304	3,49	298	3,43
Q20	306	3,52	303	3,48
Q21	316	3,63	321	3,69
Q22	313	3,60	318	3,66
Q23	302	3,47	300	3,45
Q24	310	3,56	306	3,52
Q25	301	3,46	294	3,38

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4.10, seluruh atribut (Q1–Q25) memiliki nilai bobot yang konsisten dengan jumlah responden sebanyak 87 orang. Nilai rata-rata jawaban harapan berada pada rentang 3,32 hingga 3,63, yang menunjukkan bahwa tingkat harapan responden terhadap layanan yang diteliti tergolong tinggi.

Hasil perhitungan nilai bobot serta rata-rata jawaban harapan dan realita pada setiap atribut layanan selanjutnya digunakan untuk memperoleh nilai gap *Servqual*. Analisis *gap* ini menunjukkan selisih antara persepsi responden terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang mereka miliki, sehingga dapat terlihat atribut mana yang telah memenuhi ekspektasi serta atribut yang masih

memerlukan peningkatan. Analisis *gap* dihitung menggunakan rumus seperti di bawah ini:

$$Gap = \bar{Y}_i - \bar{X}_i$$

dengan keterangan:

= Nilai rata-rata jawaban responden pernyataan harapan atribut ke-i

= Nilai rata-rata jawaban responden pernyataan realita atribut ke-i

Nilai gap yang dihasilkan disajikan pada tabel berikut sebagai dasar evaluasi kualitas layanan PMD *Talk*.

Tabel 4. 5 Nilai *Gap Servqual*

Item	Nilai Rata-rata		Nilai <i>Gap Servqual</i>
	Harapan	Realita	
Q1	3,47	3,39	-0,08
Q2	3,41	3,17	-0,24
Q3	3,52	3,37	-0,15
Q4	3,32	3,17	-0,15
Q5	3,48	3,54	0,06
Q6	3,44	3,08	-0,36
Q7	3,51	3,54	0,03
Q8	3,52	3,38	-0,14
Q9	3,52	3,37	-0,15
Q10	3,45	3,36	-0,09
Q11	3,45	3,52	0,07
Q12	3,47	3,40	-0,07
Q13	3,45	3,32	-0,13
Q14	3,47	3,53	0,06
Q15	3,47	3,48	0,01
Q16	3,51	3,56	0,05
Q17	3,48	3,49	0,01
Q18	3,53	3,54	0,01
Q19	3,49	3,43	-0,06
Q20	3,52	3,48	-0,04
Q21	3,63	3,69	0,06
Q22	3,60	3,66	0,06
Q23	3,47	3,45	-0,02
Q24	3,56	3,52	-0,04
Q25	3,46	3,38	-0,08

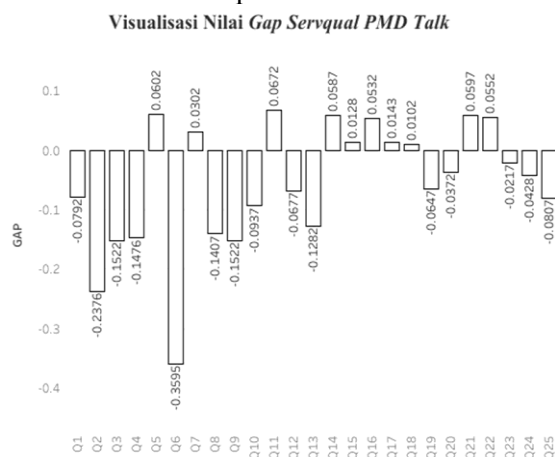
Dari tabel di atas dapat diinterpretasikan bahwa pada dimensi *Tangible* menunjukkan sebagian besar atribut memiliki gap negatif, terutama pada kualitas teknis audiovisual (Q2) yang belum memenuhi harapan peserta. Meski demikian, aspek informasi pra-acara (Q5) mencatatkan nilai positif, mengindikasikan bahwa kesiapan informasi awal dinilai sangat baik dan melampaui ekspektasi responden.

Pada dimensi Reliability, ditemukan ketidaksesuaian signifikan yang ditandai dengan dominasi gap negatif pada seluruh atribut. Ketepatan waktu dimulainya acara (Q6) menjadi poin dengan gap terbesar, disusul oleh masalah alur kegiatan dan konsistensi tugas panitia. Temuan ini menegaskan bahwa aspek operasional dan manajemen waktu merupakan prioritas utama yang memerlukan perbaikan.

Dimensi Responsiveness menunjukkan performa yang variatif. Panitia dinilai responsif dalam menangani pertanyaan dan melakukan tindak lanjut pasca-acara (Q11, Q14) dengan hasil gap positif. Namun, efektivitas komunikasi dalam penyampaian informasi serta ruang diskusi bagi peserta (Q12, Q13) masih menunjukkan nilai negatif, sehingga perlu ditingkatkan agar lebih komunikatif.

Selanjutnya, dimensi Assurance menunjukkan hasil yang relatif stabil di mana kompetensi, sikap profesional, dan keakuratan informasi (Q16-Q18) telah memenuhi harapan peserta dengan gap positif. Sebaliknya, sedikit gap negatif masih ditemukan pada aspek relevansi materi (Q19, Q20), yang menunjukkan perlunya penyesuaian topik agar lebih selaras dengan kebutuhan peserta.

Terakhir, pada dimensi Empathy, kemampuan narasumber dalam menyampaikan materi secara komunikatif (Q22) menjadi keunggulan utama dengan gap positif yang tinggi. Namun, aspek perhatian personal terhadap peserta dan manfaat pengembangan diri secara luas (Q23-Q25) masih mencatatkan gap negatif, yang menandakan perlunya pendekatan yang lebih inklusif terhadap kebutuhan individu peserta.



Gambar 4. 6 Visualisasi Nilai Gap Servqual PMD Talk

Visualisasi pada Gambar diatas menunjukkan hasil perhitungan nilai *gap Servqual* pada layanan PMD Talk, yang diperoleh dari selisih antara nilai persepsi (realita) dan nilai harapan responden untuk setiap atribut layanan (Q1–Q25). Nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa kinerja layanan yang dirasakan responden masih berada di bawah harapan, sedangkan nilai *gap* positif menandakan bahwa kinerja layanan telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi responden. Nilai *gap* negatif tersebut terlihat pada sebagian besar atribut, antara lain Q1 (–0,08), Q2 (–0,24), Q3 (–0,15), Q4 (–0,15), Q6 (–0,36), Q8 (–0,14), Q9 (–0,15), Q10 (–0,09), Q12 (–0,07), Q13 (–0,13), Q19 (–0,06), Q20 (–0,04), Q23 (–0,02), Q24 (–0,04), dan Q25 (–0,08).

Berdasarkan *gap* tersebut dan mengacu pada masukan yang diberikan responden pada kolom saran dan diperkuat dengan penelitian terdahulu, beberapa strategi perbaikan dapat direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan *PMD Talk*. Berikut adalah tabel indikator yang memiliki nilai negatif beserta rekomendasi strategi.

Tabel 4. 6 Rekomendasi Strategi

Kode	Indikator	Rekomendasi
Q1	Materi visual (<i>slide</i> atau tampilan presentasi) pada <i>talkshow</i> disajikan secara menarik dan	Panitia disarankan melakukan standarisasi desain materi presentasi dengan memperhatikan struktur konten, keterbacaan, dan konsistensi visual agar materi lebih mudah dipahami (Pratama dkk., 2024).
Q2	Audio dan video selama pelaksanaan <i>talkshow</i> berfungsi dengan baik.	Panitia disarankan menggunakan jasa vendor audio-visual profesional serta melakukan uji teknis menyeluruh sebelum acara agar kualitas teknis dapat optimal, sehingga memperkuat citra profesional <i>PMD Talk</i> dan menarik peluang sponsor maupun kolaborasi (Sasmita, 2024).

Q3	Tampilan publikasi acara (poster, <i>feed</i> , atau visual) terlihat profesional dan informatif.	Panitia perlu meningkatkan kualitas desain publikasi dengan penyampaian informasi yang ringkas, jelas, dan konsisten (Rachmad dkk., 2024).
Q4	Platform yang digunakan untuk <i>talkshow</i> mendukung kenyamanan peserta.	Disarankan memilih <i>platform</i> atau tempat yang stabil dan sesuai kapasitas peserta serta memberikan panduan penggunaan sebelum acara.
Q6	Acara dimulai sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	Diperlukan manajemen waktu yang lebih terstruktur melalui penetapan <i>timeline</i> persiapan, <i>buffer time</i> , dan koordinasi internal panitia (Sumarni dkk., 2024).
Q8	Informasi perubahan jadwal atau teknis disampaikan dengan jelas dan tepat waktu.	Disarankan untuk memastikan setiap perubahan jadwal atau kendala teknis diumumkan secara langsung melalui kanal komunikasi resmi, seperti <i>Group WhatsApp</i> peserta PMD Talk. Dengan memanfaatkan kanal yang sudah digunakan peserta sehari-hari, penyampaian informasi menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas penyelenggara (Suwarno, 2025).
Q9	Alur kegiatan <i>talkshow</i> berlangsung lancar dari awal hingga akhir.	Sebagai strategi adalah menyusun <i>rundown</i> acara secara lebih komprehensif dengan menyediakan beberapa opsi atau skenario pelaksanaan. Penyediaan opsi <i>rundown</i> memungkinkan panitia menyesuaikan jalannya acara secara fleksibel tanpa mengorbankan alur utama, sehingga kualitas penyelenggaraan lebih terjaga dan acara dapat dieksekusi secara konsisten meskipun terjadi perubahan

		situasional (Muarif dkk., 2024).
Q10	Panitia menjalankan tugas sesuai yang dijanjikan kepada peserta.	Panitia perlu bekerja dengan lebih cepat, lebih aktif serta lebih teliti dalam menjalankan tugas-tugasnya.
Q12	Panitia membantu peserta yang mengalami kendala teknis dengan sigap.	Panitia disarankan menyediakan <i>helpdesk</i> atau admin teknis khusus yang mudah diakses peserta.
Q13	Sesi tanya jawab menyediakan kesempatan yang cukup bagi peserta.	Panitia disarankan menambah durasi sesi tanya jawab dan mengatur alokasi waktu interaksi yang lebih memadai agar lebih banyak peserta memperoleh kesempatan bertanya.
Q19	Peserta merasa aman dan nyaman selama mengikuti acara.	Panitia disarankan menyesuaikan waktu dan jam pelaksanaan acara, khususnya untuk kegiatan daring agar tidak terlalu malam, serta menjaga suasana acara yang kondusif sehingga peserta dapat mengikuti kegiatan dengan nyaman (Dina Syafira & Mad Sa'i, 2025).
Q20	Instruksi teknis dari panitia disampaikan dengan jelas sebelum acara dimulai.	Panitia disarankan mengirimkan panduan teknis tertulis H-1 acara yang berisi <i>link platform</i> , waktu masuk, aturan mikrofon/kamera, serta alur kegiatan. Selain itu, penjelasan teknis singkat (± 5 menit) perlu disampaikan kembali di awal acara untuk memastikan seluruh peserta memahami mekanisme pelaksanaan.

Q23	Panitia memberikan perhatian terhadap kebutuhan peserta.	Panitia disarankan menyediakan satu kanal komunikasi khusus peserta selama acara, seperti admin <i>WhatsApp</i> atau fitur <i>chat</i> khusus, yang bertugas merespons kebutuhan peserta secara langsung. Selain itu, panitia dapat menunjuk satu PIC peserta untuk memantau pertanyaan, kendala, dan kebutuhan peserta selama acara berlangsung (Suwarno, 2025).
Q24	Materi yang disampaikan bermanfaat bagi pengembangan diri peserta.	Panitia disarankan membagikan materi <i>talkshow</i> setelah acara selesai agar peserta dapat mempelajari kembali isi materi dan mengaplikasikannya untuk pengembangan diri.
Q25	Panitia menerima masukan dan umpan balik peserta dengan baik.	Panitia disarankan mendistribusikan formulir evaluasi maksimal H+1 setelah acara, mengelompokkan masukan peserta berdasarkan aspek teknis, materi, dan penyelenggaraan, serta menyampaikan ringkasan tindak lanjut perbaikan kepada peserta melalui media komunikasi resmi PMD.

Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai kualitas layanan program PMD Talk yang menjadi dasar bagi Komunitas Perempuan Masa Depan (PMD) dalam merumuskan strategi peningkatan layanan. Melalui analisis *Service Quality* (Servqual), PMD dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi peserta secara terukur, terutama pada aspek prioritas seperti ketepatan waktu, kualitas teknis, dan manajemen komunikasi. Dengan demikian, proses evaluasi program bertransformasi dari penilaian subjektif panitia menjadi analisis yang lebih sistematis dan objektif.

Temuan ini sejalan dengan studi terdahulu yang menyatakan bahwa metode Servqual sangat efektif dalam memetakan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan

pelanggan secara terstruktur [4]. Selain itu, hal ini didukung oleh pendapat studi terdahulu yang menegaskan adanya korelasi positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan anggota. Prinsip ini menunjukkan bahwa optimalisasi layanan merupakan variabel kunci dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan pengguna dalam sebuah program [5].

Penerapan rekomendasi berbasis hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman peserta secara menyeluruh melalui perbaikan aspek teknis dan keberlanjutan penyampaian materi. Pemanfaatan data evaluasi sebagai dasar pengambilan keputusan strategis akan membuat proses umpan balik menjadi lebih bermakna. Langkah ini tidak hanya berpotensi meningkatkan citra profesionalisme PMD, tetapi juga memperkuat keterlibatan serta loyalitas anggota komunitas di masa depan.

5. KESIMPULAN

- a. Hasil analisis kualitas layanan program *talkshow* Komunitas Perempuan Masa Depan berdasarkan lima dimensi *Servqual* (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) menunjukkan bahwa kualitas layanan PMD Talk belum sepenuhnya memenuhi harapan anggota. Hal ini ditandai dengan masih ditemukannya nilai gap negatif pada sebagian besar atribut layanan di seluruh dimensi. Dimensi *Reliability* menjadi dimensi dengan kesenjangan paling menonjol, khususnya terkait ketepatan waktu pelaksanaan acara, kejelasan informasi perubahan jadwal atau teknis, serta kelancaran alur kegiatan. Sementara itu, dimensi *Tangibles* dan *Responsiveness* masih memerlukan peningkatan pada aspek teknis dan daya tanggap panitia, sedangkan dimensi *Assurance* dan *Empathy* menunjukkan kinerja yang relatif lebih baik, meskipun belum sepenuhnya terbebas dari kesenjangan.
- b. Hasil evaluasi tingkat kepuasan anggota terhadap pelaksanaan program *talkshow* Komunitas Perempuan Masa Depan dengan metode *Servqual* menegaskan bahwa tingkat kepuasan anggota belum tercapai secara optimal. Tingginya nilai harapan responden tidak sepenuhnya terpenuhi oleh

kualitas layanan yang dirasakan, sehingga masih terdapat kesenjangan nyata antara harapan dan persepsi peserta.

- c. Hasil rekomendasi strategi peningkatan mutu program talkshow Komunitas Perempuan Masa Depan berdasarkan hasil analisis kualitas layanan metode Servqual difokuskan secara langsung pada indikator-indikator layanan yang memiliki nilai gap negatif. Strategi peningkatan mutu tersebut mencakup perbaikan kualitas teknis pelaksanaan acara, penguatan manajemen waktu dan kelancaran alur kegiatan, penambahan kesempatan interaksi peserta khususnya pada sesi tanya jawab, penyampaian instruksi teknis yang lebih jelas sebelum acara, serta pengelolaan materi dan umpan balik peserta secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. F. Putri, N. E. Saputra, and V. Annisa, "Perbedaan Persepsi Kualitas Pelayanan Customer Service Representative (Csr) Plasa Telkom Wilayah Telekomunikasi Jambi Ditinjau Dari Faktor Demografi Pelanggan".
- [2] Y. Glodia Tangdiaga, F. Chairunisa, and G. Lucita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar" *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 27, no. 1, 2021.
- [3] R. E. D. Pakpahan and H. Hodriani, "Integrasi Pemberdayaan Perempuan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Ujung Serdang, Kabupaten Deli Serdang," *JURNAL SOSIAL EKONOMI DAN HUMANIORA*, vol. 11, no. 2, pp. 127–136, Jun. 2025, doi: 10.29303/jseh.v11i2.792.
- [4] M. Azizah, B. Aryani, and A. Hidayati, "Kualitas Program Dan Reliability Sebagai Kunci Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Media Televisi," *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)* vol. 10, no. 2, pp. 221–242, 2024, doi: 10.34203/jimfe.
- [5] Desia Pratiwi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota pada Kopel Bulog Pusat di Jakarta Selatan," *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, vol. 4, no. 1, pp. 56–69, Mar. 2025, doi: 10.55606/jupiman.v4i1.4906.
- [6] Syahidin and Adnan, "Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon," *Jurnal GPJER*, pp. 20–32, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/gpjer>
- [7] M. I. Faizal, V. N. Intan, And R. Firmansyah, "Analisis Sistem Informasi Manajemen Bagi Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19," *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 7, no. 1, pp. 9–16, Feb. 2021, doi: 10.35870/jemsi.v7i1.512.
- [8] M. Iqbal, W. Pradana, and G. K. Mahendra, "JSPG: Journal of Social Politics and Governance Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Pariwisata Di Objek Wisata Goa Pindul Kabupaten Gunungkidul".
- [9] M. Sitepu and K. Kosasih, "Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Penelitian Inovatif*, vol. 4, no. 4, pp. 2047–2058, Oct. 2024, doi: 10.54082/jupin.834.
- [10] U. A. Naibaho, H. Akbar, and B. Hadibrata, "Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management)", doi: 10.38035/jmpis.v3i2.
- [11] D. Selvia Amelia, A. Voutama, A. Ali Ridha, U. Singaperbangsa Karawang Jl HSRonggo Waluyo, and T. Timuur Karawang, "Analisis Pengaruh Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dan Paylater Pada Pembelian Produk Shopee Terhadap Perilaku Customer (Studi Kasus: Customer Shopee)," 2023.
- [12] J. Pendidikan dan Teknologi Kesehatan and A. Wahab, "Sampling dalam Penelitian Kesehatan."
- [13] G. hirzi Farizi, A. Voutama, and A. D. Hakim, "Analisis Sentimen Mahasiswa Terhadap Ketersediaan Fasilitas Di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Singaperbangsa Karawang," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 3, Jul. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i3.6544.
- [14] Awaludin Muryan, Mantik Hari, and Fadillah Fadli, "Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan," 2023.
- [15] M. Fiqih Erinsyah et al., "Sistem Evaluasi Pada Aplikasi Akademik Menggunakan Metode Skala Likert Dan Algoritma Naïve Bayes," vol. 13, no. 1, 2024.

- [16] A. Arsi, “Langkah-Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS Dosen Pembimbing :Herianto 2 Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia,” 2021.
- [17] W. Wahyuni, “Hubungan Antara Kualitas Tidur dan Body Mass Index (BMI) dengan Intensitas Nyeri Haid Pada Remaja di SMA Al- Islam 1 Surakarta,” *Physiotherapy Health Science (PhysioHS)*, vol. 7, no. 1, pp. 35–44, Jun. 2024, doi: 10.22219/physiohs.v7i1.33132.
- [18] R. Al Hakim, I. Mustika, and W. Yuliani, “Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi,” *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 263, Jul. 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7249.
- [19] A. Maulana, “Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa Article Info ABSTRACT,” *Jurnal Kualita Pendidikan*, vol. 3, no. 3, pp. 2774–2156, 2022.