

Perbandingan Kualitas Layanan Produk Deteksi Kebisingan Berbasis Mikrokontroler Dan Smartphone Menggunakan Gronroos Model (Studi Kasus : Ruang Tunggu Kesehatan)

Agil Hanusukma¹, Rahmat Yasirandi², Ramdhan Nugraha³

^{1,2}Fakultas Informatika, Universitas Telkom, Bandung

³Fakultas Teknik Elektro, Universitas Telkom, Bandung

¹agilhanu@student.telkomuniversity.ac.id, ²batanganhitam@telkomuniversity.ac.id,

³ramdhan@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Studi ini membahas penelitian terhadap adanya perbandingan kualitas layanan antara teknologi Noise Detection for Public Place (NDPP) dengan aplikasi Sound Meter menggunakan teori pemodelan Gronroos dalam penerapannya pada ruang tunggu pelayanan kesehatan. NDPP adalah alat yang berbasis Arduino untuk mendeteksi tingkat kebisingan pada fasilitas umum. Sedangkan aplikasi Sound Meter adalah aplikasi berbasis android yang memiliki fungsional yang sama dengan NDPP. Terdapat beberapa variabel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu Technical Quality, Functional Quality, Corporate Image. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan wawancara, serta metode uji validasi diukur dengan teknik Pearson Product-Moment Correlation dan uji reliabilitas diukur dengan menggunakan formula Cronbach's alpha. Kedua layanan produk tersebut didapat bahwa nilai rata-rata perbandingan dari variabel Technical Quality dan Functional Quality dari layanan pertama lebih kecil dari layanan kedua, dan pada variabel Corporate Image nilai rata-rata layanan pertama lebih besar dari layanan kedua. Secara deskriptif menunjukkan adanya perbedaan kualitas layanan. Dan dari hasil Paired Sample T-Test menunjukkan signifikansi dari ketiga variabel uji lebih kecil dari probabilitas 0.05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat adanya perbedaan antara NDPP dengan aplikasi Sound Meter dalam Technical Quality, Functional Quality, dan Corporate Image.

Kata Kunci: kebisingan, model gronroos, noise detection, cronbach's alpha.
