

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA
INDOMARET ESQARADA MENGGUNAKAN
METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI



**Oleh:
Reza Syahputra
180410087**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA
INDOMARET ESQARADA MENGGUNAKAN
METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Reza Syahputra
180410087**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini penulis:

Nama : Reza Syahputra
NPM : 180410087
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang penulis buat dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA INDOMARET ESQARADA
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).**

ialah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan penulis, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, penulis bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelar sarjana yang penulis peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 5 Agustus 2022



Reza Syahputra
180410073

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA
INDOMARET ESQARADA MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

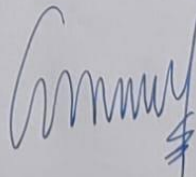
Oleh:

Reza Syahputra

180410073

Telah di setujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 31 Januari 2023



Citra Indah Asmarawati, S.T., M.T.

Pembimbing

ABSTRAK

Indomaret Esqarada adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa retail yang menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat. Namun, tidak semua layanan di Indomaret Esqarada dapat di terima baik oleh pelanggan. penulis dalam penelitian ini memperoleh data hingga 173 pelanggan dari Indomaret Esqarada, kemudian dilakukan perhitungan IPA, Berdasarkan hasil IPA nilai tertinggi yaitu pada keamanan fasilitas pembayaran non-tunai dengan TKi 89.83% dan terkecil pada Keamanan area parkir dengan Tki 56.39%. 4 pernyataan dalam kuadran I, 8 pernyataan dalam kuadran II, 7 pernyataan dalam kuadran III, dan 7 pernyataan dalam kuadran IV. lalu dari perhitungan Servqual didapatkan kualitas pelayanan tertinggi pada dimensi Assurace dan Empathy dengan skor Q= 0.71 Gap tertinggi adalah Reliability yaitu 1.44 dan *Reliability* menjadi dimensi dengan kualitas pelayanan terkecil dengan skor Q 0.64.

Kata kunci: Kualitas layanan, Analisis kinerja, Indeks kepuasan pelanggan.

Abstract

Indomaret Esqarada is a company engaged in retail services that provides various needs of the community. However, not all services at Indomaret Esqarada can be received well by customers. the authors in this study obtained data for up to 173 pelanggants from Indomaret Esqarada, then performed IPA calculations. Based on the results of IPA, the highest value was in the security of non-cash payment facilities with 89.83% TKI and the smallest in a bright parking area with 56.39% TKI. 4 statements in quadrant I, 8 statements in quadrant II, 7 statements in quadrant III, and 7 statements in quadrant IV. then from the Servqual calculation, the highest service quality was obtained on the Assurance and Empathy dimension with a score of $Q = 0.71$. The highest Gap was Reliability, which was 1.44 and Reliability was the dimension with the smallest service quality with a Q score of 0.64.

Keyword: *service quality, importance and performance analysis.*

KATA PENGANTAR

Puja serta syukur peneliti haturkan kepada Allah *Subhannahu Wataala* memberikan ramat serta ridho-Nya kepada penulis dan juga solawat kita hadiahkan kepada nabi Muhammad S.A.W sehingga peneltiti bisa menyelesaikan skripsi ini yang dimana merupakan suatu syarat penyelesaian program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putra Batam.

Peneliti memahami bahwa isi dari penelitian ini jauh dari kata sempurna. Karenanya segala kritik serta saran akan peneliti terima dengan senang hati. Segala keterbatasan yang ada dalam peneltian ini, peneliti sadar bahwa skripsi ini tentu tidak akah selesai tanpa adanya, dukungan, serta pembimbingandari pihak-pihak yang telah membantu peneliti. Oleh karenanya, peneliti memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam; Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI
2. Dekan Universitas Putera Batam; Welly Sugianto, S.T., M.M
3. Ketua Program Studi; Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
4. Citra Indah Asmarawati, S.T., M.T. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Ibu Regita Pramudia selaku kepala toko yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dukungan dan saran kepada penulis selama penyusunan Proposal penelitian
7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral dan materil kepada penulis.

8. Canda Miranda yang selalu ada.
9. Seluruh staff Kantor Indomaret Esqarada Batam yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Untuk semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat penulis

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT agar membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga laporan ini dapat bermanfaat. Semoga Allah *Subhannhu Wataala* membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah, innayah, serta taufik-Nya, Aaminn.

Batam, 5 Januari 2023



Reza Syahputra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

ABSTRAK	v
<i>Abstract</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis	6
1.6.2 Manfaat Praktis	6
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Jasa.....	10
2.1.2 Kepuasan.....	11
2.1.3 Model <i>Service Quality</i> (Servqual).....	12
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2.1 Lokasi Penelitian	23
3.2.2 Jadwal Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sample.....	24
3.4 Variabel Penelitian	25
3.4.1 Variabel Independen	25
3.4.2 Variabel Terikat	26
3.5 Teknik Pengambilan data	26
3.5.1 Kuesioner.....	26
3.5.2 Wawancara..	26
3.5.3 Pengamatan	26
3.5.4 Dokumentasi	26

3.6 Uji validitas dan Reabilitas Data.....	27
3.6.1 Uji Validitas Data.....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas Data.....	28
3.7 Teknik Analisi Data	28
3.7.1 <i>Service Quality</i>	28
3.7.2 Evaluasi menggunakan teknik <i>Importance Performance Analysis</i>	28
BAB IV	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Karakteristik Pelanggan	29
1. Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	29
4.2 Hasil Analisis Data.....	33
4.2.1 Pengolahan Data Servqual	33
1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	33
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	34
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	40
4.2.3 Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	55
BAB V.....	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner
Lampiran 1.2. toko Indomaret Esqarada
Lampiran 1.3. Briefing Dengan Team Toko Indomaret Esqarada
Lampiran 1.4. Penyebaran Kuisoner
Lampiran 1.5. Data Toko
Lampiran 2.1. Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 3.1. Surat Izin Penelitian
Lampiran 3.2. Surat Balasan/Keterangan Penelitian

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Model konseptual Servqual	12
Gambar 2.2 IPA.....	18
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Desain Penelitian	22
Gambar 4.1 Analisis Kuadran IPA	58

Daftar Tabel

Tabel 4.1 Jenis Kelamin	29
Tabel 4.19 Uji Validitas Data Persepsi Pelanggan	30
Tabel 4.20 Uji Validitas Data Harapan Pelanggan.....	31
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Data Persepsi Pelanggan	32
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Data Harapan Pelanggan.....	32
Tabel 4.23 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	33
Tabel 4.24 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	33
Tabel 4.25 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	34
Tabel 4.26 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	35
Tabel 4.27 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	35
Tabel 4.28 Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi	36
Tabel 4.29 Data <i>Ranking Gap Service Quality</i>	38
Tabel 4.30 Perhitungan Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.31 Ketersediaan lahan parkir yang memadai di Indomaret Esqarada	40
Tabel 4.32 Keamanan area parkir di Indomaret Esqarada	41
Tabel 4.33 Peralatan dan teknologi yang digunakan mendukung pelayanan.....	41
Tabel 4.34 Penataan barang rapi	42
Tabel 4.35 Pegawai berpenampilan profesional (rapi, bersih, berseragam).....	42
Tabel 4.36 Kebersihan, keindahan dan kenyamanan Indomaret.....	43
Tabel 4.37 Lokasi Indomaret strategis	44
Tabel 4.38 Karyawan indomaret cepat dalam menanggapi apa yang dicari konsumen	45
Tabel 4.39 Menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	45
Tabel 4.40 Tersedia nya promosi di indomaret yang menarik	46
Tabel 4.41 Kesiediaan barang selalu terjaga	46
Tabel 4.42 Kemudahan dalam pembayaran	47
Tabel 4.43 Harga yang tercantum sesuai dengan harga dikasir	47
Tabel 4.44 Skill Pekerja yang cepat pada komplain yang diberikan Costumer ...	48
Tabel 4.45 Karyawan memiliki pengetahuan yang luas tentang produk yang dibutuhkan pelanggan	49
Tabel 4.46 Ketersediaan membantu pelanggan.....	49
Tabel 4.47 Pemberian informasi yang mudah ditangkap oleh costumer.....	50
Tabel 4.48 Rasa aman yang diberikan pekerja saat transaksi	50
Tabel 4.49 Keamanan tempat parkir	51
Tabel 4.50 Karyawan terampil dalam menangani pelanggan	51
Tabel 4.51 Karyawan selalu bersikap sopan pada setiap pelanggan	52
Tabel 4.52 Keamanan fasilitas pembayaran non-tunai.....	52
Tabel 4.53 Pegawai menyambut kedatangan pelanggan.....	53
Tabel 4.54 Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan	54
Tabel 4.55 Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan	54

Tabel 4.56 Pelayanan berkualitas tanpa memandang status sosial, etnis, agama, gender.....	55
Tabel 4.61 Hasil Perhitungan dengan Metode IPA	56

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 IPA	16
Rumus 2.2 Rata-rata hasil kepuasan	17
Rumus 2.3 Rata-rata hasil harapan.....	17
Rumus 2.4 Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja	17
Rumus 2.5 Rumus rata-rata kepentingan	17
Rumus 3.1 Teknik sampling	25
Rumus 3.2 Skor Servqual.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya bisnis jasa di Indonesia yang semakin pesat dan bertambahnya jumlah bisnis bidang jasa dari tahun ke tahun, serta semakin meningkatnya perekonomian yang memberi imbas positif pada masyarakat, seperti meningkatnya minat berbelanja. Daya saing di bisnis jasa ini sangat ketat sehingga menuntut pemilik usaha untuk bisa bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin pesat. Untuk menghadapi kondisi persaingan yang semakin pesat, maka suatu bisnis harus memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan agar pelanggan merasa puas (Wibowo & Ardhi, 2018).

Banyaknya layanan di lokasi yang berbeda mendorong pemilik layanan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi dan mempertahankan konsumen atau pelanggan. Membandingkan layanan lama dengan yang baru, penyedia layanan harus meningkatkan setiap indikator layanan yang mereka tawarkan. Jasa adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan individu kepada individu lain. Layanan memiliki dampak yang sangat cepat pada bisnis jasa dunia saat ini. Dilihat dari sisi kantor, perspektif pelayanan atau *service* mempengaruhi perspektif persaingan, strategi perusahaan untuk bersaing dengan para pesaingnya (Indrajaya, 2018).

Bidang jasa diantaranya yakni, bisnis Ritel adalah bisnis mendistribusikan berbagai produk kepada konsumen untuk konsumsi mereka sendiri. Bisnis retail merupakan bisnis yang sangat menjanjikan karena kebutuhan konsumen yang

semakin berkembang, oleh karena itu banyak pengusaha yang mulai saling bersaing untuk meningkatkan strategi penjualannya. Banyak convenience store yang dipandang dominan dan siap berekspansi di seluruh nusantara, bahkan banyak retail yang terus berekspansi ke wilayah-wilayah potensial di seluruh nusantara (Fadillah et al., 2020).

Salah satu usaha di bisnis retail ini yaitu indomaret, Indomaret merupakan jaringan mini market waralaba di Indonesia yang dipegang oleh PT. Indomarco Prismatama sebagai salah satu usaha ritel yang menjual berbagai macam kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. Produk yang disediakan juga beragam dan masih fresh. Mulai dari makanan, minuman, buah dan sayur. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya upaya yang dilakukan diantaranya lokasi yang strategis, tempat yang bersih dan nyaman, menetapkan strategi harga yang sedemikian rupa untuk menarik konsumen dengan memberikan potongan harga dan berbagai promosi lainnya, kemudahan pembayaran tidak tunai (*non-cash*), dan sebagainya (Soliha, 2017). Mutu pelayanan yang ditawarkan Indomaret membuat konsumen mempersepsikan kualitas yang ditawarkan. Seringkali terjadi perbedaan harapan konsumen dan persepsi konsumen terhadap kualitas yang ditawarkan oleh Indomaret. Fenomena yang terjadi pada Indomaret. Seperti pelayanan yang tidak memadai, pelanggan yang ingin segera dilayani, barang yang dijual tidak lengkap dan harga yang tidak sesuai dengan harga di rak sampel di komputer kasir.

Masalah layanan sebenarnya tidak sulit atau rumit, tetapi jika dibiarkan, masalah dapat menjadi rentan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan harus didukung dengan kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan

etika atau adat istiadat. Tujuan dari penyediaan layanan adalah untuk memuaskan konsumen/pelanggan, sehingga memberikan nilai tambah bagi bisnis. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dilakukan pengukuran kualitas layanan untuk mengetahui atribut dengan gap terbesar menggunakan metode Servqual dan menawarkan solusi perbaikan untuk atribut dengan gap terbesar menggunakan metode IPA.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang dapat dengan mudah digunakan dalam pengembangan program untuk melakukan analisis kuadran yang menunjukkan keterkaitan antara minat dan tingkat pekerjaan. Dalam hal *Service quality* (kualitas pelayanan), sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Metode *Service quality* merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa. Pengukuran dalam model *Service quality* berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pengujian dilakukan sebanyak dua kali pada setiap dimensi, yaitu untuk menentukan harapan konsumen mengenai perusahaan secara keseluruhan dan mengukur kinerja pelayanan yang ada di perusahaan (Wahyuniardi et al., 2018).

Dari penelitian oleh Aufa Amalia pada tahun 2019 tentang indeks kepuasan karyawan di kantor, dikarenakan fungsi dalam menguji menjamin pemenuhan kriteria, kemudian penelitian dari (Laily Alfina, 2017) Ketujuh atribut pelayanan yang menggunakan teknik IPA tersebut merupakan hal yang fokus di Rumah Sakit, apabila performansi pelayanan yang kurang pada pasien memadai maka dilakukan investigasi (Ananda Rizki, 2017) Bagi konsumen kopi Mandheling dan analisis

IPA, identifikasi bisa jadi penting.

Kemudian penelitian tentang peningkatkn pelayanan supermarket dengan metode IPA dan SERVQUAL Pada penelitian Lima dimensi kualitas dengan metode Servqual: Spesifisitas, Reliabilitas, Responsif, Keamanan dan Empati menghasilkan perbedaan sebesar 0,88 yang menunjukkan kepuasan konsumen. Meningkat Setelah dilakukan integrasi dengan metode IPA (Impance Performance Analysis), ditemukan empat atribut dominan pada kuadran I: A5, A4, A7 dan C12. Ini berarti keempat karakteristik ini sangat penting tetapi kurang memuaskan. Analisis tulang ikan mengungkapkan bahwa beberapa faktor berkontribusi terhadap masalah tersebut, termasuk masalah kepegawaian dan ketidakefektifan SOP mereka sebagaimana ditetapkan oleh manajemen supermarket Pamella Satu Supermarket (Soim, 2018).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni lokasi yang berada di Indomaret Esqarada dan variabel yang diteliti adalah tingkat kepuasan konsumen di Indomaret Esqarada. Berdasarkan pemaparan dan penelitian selama ini, penulis terdorong untuk mengangkat judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Indomaret Esqarada Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)**”

1.2 Identifikasi Masalah

Terdapat beberapa keluhan pelanggan terhadap pelayanan pada indomaret Esqarada hal ini menyangkut bagaimana mutu layanan yang didapatkan *costumer*.

1.3 Batasan Masalah

Supaya permasalahan tidak melebar serta penelitian lebih terarah maka peneliti membatasi permasalahan, yakni:

1. Kantor Indomaret Esqarada adalah lokasi penelitian
2. Metode yang digunakan *Service Quality (SERVQUAL)*. Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
3. Tempat penelitian yaitu Kantor Indomaret Esqarada dan waktu pengamatan Maret 2022 – Agustus 2022.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka rumusan masalah yang dapat diambil pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pada dimensi manakah yang di anggap kurang memuaskan pelanggan.
2. Apa saja atribut kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimanakah cara mengukur kepuasan pelanggan dengan metode Servqual dan IPA.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, ialah:

1. Untuk mengetahui Atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Esqarada.
2. Untuk mengetahui dimensi manakah yang dianggap pelanggan kurang memuaskan

3. Untuk mengukur bagaimana pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Index Performance Analysis* (IPA).

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Kajian dari penelitian ini dapat digunakan dalam mempelajari analisis kepuasan pada minimarket manapun dengan menggunakan IPA serta.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis, Implementasi keilmuan yang didapatkan selama perkuliahan dalam mengetahui permasalahan dan cara penyelesaiannya.
2. Untuk Indomaret Esqarada, hasil survei bisa untuk meningkatkan layanan Indomaret Esqarada.
3. Bagi Perguruan Tinggi, kajian yang dilaksanakan di Indomaret Esqarada bisa di gunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian lanjutan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Jasa

Berlandaskan Ananda Rizki, 2020, Layanan adalah perwujudan, tidak terlihat dan mudah terlupakan, dirasakan dan bukan dimiliki, serta *costumer* memiliki keaktifan terlibat dari layanan yang ditawarkan, pelayanan dipertimbangkan dengan cermat, yaitu sesuatu yang tidak berbentuk.

1. Karakteristik jasa

Kepemilikan dengan modal 5 karakteristik layanan yang ada pada masing-masing atribut:

A. *Intangibility*

Layanannya yang kejelasannya kurang dan tidak masuk akal. Artinya, layanan itu sendiri tidak bisa kita lihat, merasakan, menandai, atau menyentuhnya.

B. *Heterogenitas*

Pelayanan ialah atribut suatu atipikal serta beda, maksudnya, layanan bersifat lebih personal walaupun jasanya sama tapi akan berbeda tiap individu.

C. Ketidakterpisahan

Pelayanan pada umumnya diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama sehingga orang yang menikmatinya berpartisipasi dalam proses tersebut, yang berarti bahwa jika itu adalah bagian dari layanan, diharapkan mereka keikutsertaan proses tersebut.

D. Mudah rusak

Pelayanan dapat dihentikan. Ini berarti jasa tidak bisa diadakan kembali, membeli ataupun memperjualkan pada individu yang lain, maupun membalikan pada penyedia.

E. Bervariasi

Ada berbagai pelayanan yang ditawarkan karena jasa melakukan penyesuaian pada kondisi dan pihak menawarkannya.

2. Bisnis jasa

Menurut Fadillah et al., 2020 Bisnis jasa adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang penyedia layanan jasa. Beberapa bisnis jasa diantaranya yakni Bank, Kontruksi, maupun pengacara.

2.1.2 Kepuasan

Menurut Fadillah et al., 2020 *Costumer* yang dengannya menerima manfaat dari supplaye maupun penyedia pelayanan sedangkan ketidakpuasan terjadi bila hasil tidak memenuhi harapan pengguna.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat emosional yang dirasakan setelah menikmati pelayanan yang diberikan. Ada 3 tingkat kepuasan konsumen. Artinya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka harapan pelanggan akan kecewa, tetapi jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan tidak akan kecewa, dan jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, adalah pelanggan. puas. Bagaimana perasaan individu dari performansi yang di dapatkan serta harapan yang digninakan. *Customer* enggan

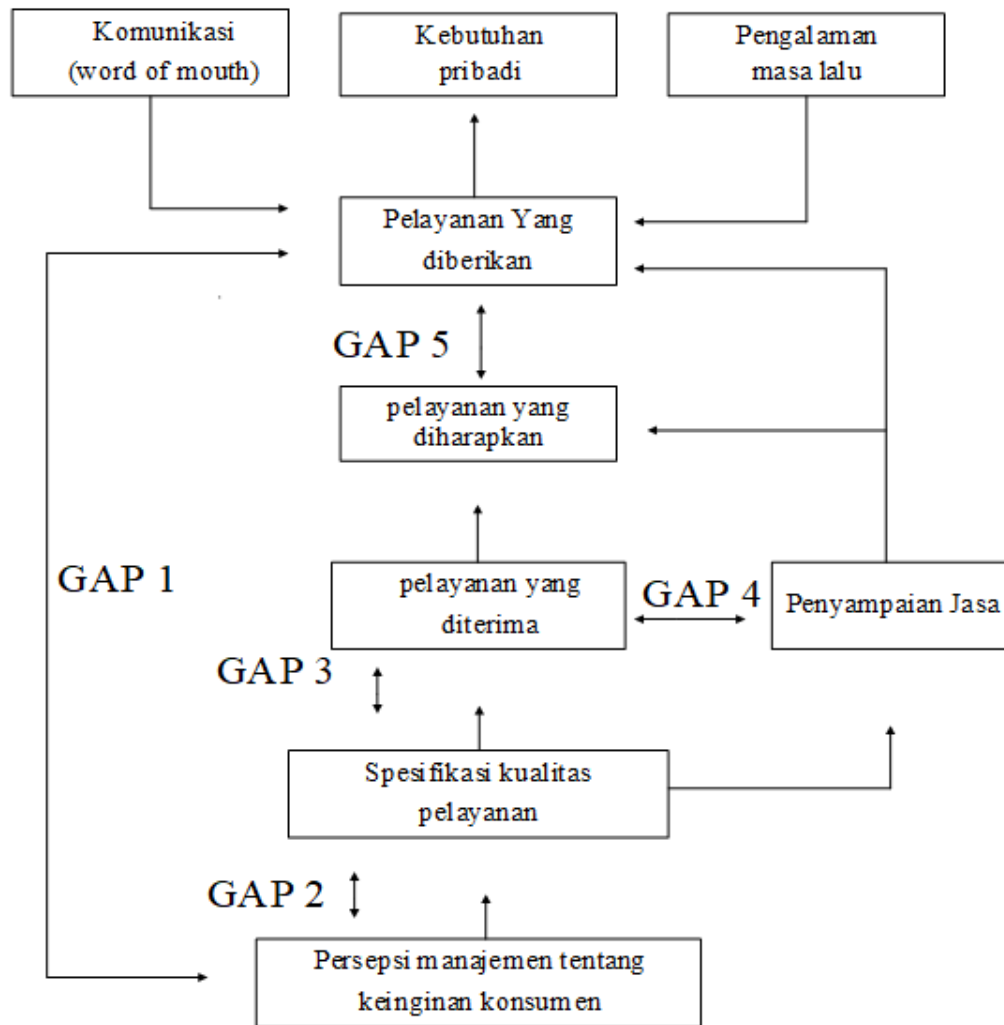
senang ketika performansi jauh dari *importance*. Pelanggan sangat senang atau puas ketika kinerja melebihi harapan. Kepuasan merupakan taraf emosional sesudah membandingkan kinerja yg dirasakan (atau hasil) menggunakan harapan. Kepuasan & kinerja merupakan disparitas antara kinerja yg dirasakan & kinerja yg diharapkan.

2.1.3 Model *Service Quality* (Servqual)

Kualitas layanan merupakan konsep yang abstrak dan sulit dipahami karena kualitas layanan properti tak berwujud, dapat diubah (variabel), tidak konstan (permeabilitas) dan produksi dan konsumsi layanan berlangsung secara bersamaan (tidak terpisahkan)

Model layanan mengacu pada kepuasan pelanggan terutama berdasarkan non-otentikasi. atribut tersebut. Pelayanan adalah penilaian umum.

1. Pelayanan dinilai konsumen sulit dari pada barang.
2. Layanan yang dirasakan adalah hasil perbandingan antara harapan layanan dan kinerja.
3. Kualitas di nilai mencakup penelahan dari layanan yang dilakukan.



Gambar 2.1 Model konseptual *Servqual*

Pembukaan 1 kebutuhan pengusaha tidak memahami apa yang diinginkan pelanggan. Kesenjangan antara pelanggan dengan konsep manajemen pelayanan, dimana situasinya adalah apa yang pelanggan cari, apa yang diinginkan. kriteria yang mungkin untuk kurangnya komitmen terhadap kualitas oleh manajemen ditentukan. Penyimpangan ketiga berupa pelayanan yang menyimpang dari spesifikasi penyampaian jasa, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti

standar, misalnya harus menghabiskan waktu dengan pelanggan, namun tetap harus memenuhi harapan pelanggan dengan cepat. Kesenjangan keempat adalah perbedaan layanan yang ditawarkan, iklan, dan klaim atau janji perusahaan yang mempengaruhi pelanggan. Lubang kelima dianggap pantas. Cacat di mana pelanggan menganggap layanan memiliki ukuran yang berbeda.

Beberapa dimensi yang ada pada SERVQUAL yakni:

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Berdasarkan Tjiptono (2019) (materi) mencakup ruang nyata, peralatan, personil serta fasilitas. Bias yang berkaitan dengan tampilan ruang nyata bangunan serta lobi kantor, ketersediaan parkir, kesuksesan, kebersihan dan kenyamanan ruangan, Kesempurnaan perangkat komunikasi dan penampilan karyawan. Infrastruktur juga terkait dengan layanan pelanggan manajemen harus mempertimbangkan Perusahaan. Sebuah bangunan yang indah Peralatan Pendingin Udara (AC), Peralatan Telekomunikasi perabot kompleks atau kantor berkualitas dan sebagainya Pertimbangan konsumen dalam memilih produk Produk/layanan.

2. Keandalan (*reliability*)

Berdasarkan Tjiptono (2019), Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Artinya perusahaan menawarkan layanannya sejak pertama kali (persis pertama kali). Selain itu, juga berarti bahwa perusahaan tersebut memenuhi janjinya, seperti memberikan layanannya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.

Tenaga penjualan dibutuhkan di elemen yang mengadakan layanan dapat diandalkan. ahli cacat/cacat. Dengan kata lain, produk/jasa harus selalu baik.

Volume satuan Anggota perusahaan juga harus jujur memecahkan masalah untuk pelanggan jangan merasa tertipu. Selain itu, pemasar membutuhkan Berjanjilah tepat saat Anda menjanjikan sesuatu Pelanggan. Layak disebutkan lagi bahwa janji bukan sekedar janji, tapi janji Harus patuh. Oleh karena itu jadwalnya harus diatur dengan cermat.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Menurut Tjiptono (2019) Tanggung jawab (Bertanggung jawab) adalah keinginan Karyawan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Menyalakan Responsiveness dapat berarti reaksi atau kewaspadaan staf untuk membantu pelanggan dan menawarkan layanan cepat dan hanya itu termasuk kesediaan karyawan untuk melayani Pelanggan, staf bergegas masuk Penghubung dan pemrosesan transaksi Anggota perusahaan harus hati-hati dengan janji-janji khusus Pelanggan. Elemen lain juga penting Ini adalah elemen respon cepat Karyawan.

4. Jaminan (*assurance*)

Berdasarkan Tjiptono (2019) penjaminan (Asuransi). pengetahuan, keterampilan, sopan santun, dll keandalan pribadi; tanpa bahaya, risiko atau keraguan. Di saat persaingan semakin ketat, Lebih banyak mitra harus terlihat Kompeten berarti pengetahuan dan keahlian di bidangnya masing-masing. IBM sangat mementingkan faktor-faktor ini kepada teknisi yang sesuai Layanan instalasi dan pemeliharaan. Faktor keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan percaya diri kepada pelanggan, adalah masalahnya yang bagaimanapun juga penting.

5. Empati (*emphaty*)

Menurut Tjiptono (2019), Empati (Empati) itu mudah dalam pemahaman keinginan pelanggan. Seluruh pekerja harus bisa mengontrol waktunya dengan menghubungi melalui telepon untuk bertemu tatap muka.

2.1.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Maksud dari IPA yakni untuk mengetahui kepentingan dan perfortmasi yang ada, teknik yang ada IPA sendiri yakni kuadran yang dibagi menjadi 4 Wijayanti, 2020. Kemudahan dalam IPA sendiri membuat teknik ini diterima secara luas Lusianti Dina, 2017. Fungsi dari IPA adalah untuk menampilkan informasi tentang objek layanan yang berdampak signifikan kepada pelanggan dan loyalitas pelanggan. Objek layanan mungkin perlu perbaikan karena statusnya belum memuaskan. Teknik ini menggambarkan kepuasan berdasarkan perasaan pelanggan.

Dengan perhitungan seperti di bawah ini:

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Rumus 2.1 IPA

Penjelasan:

Tk = kesesuaian antara kinerja serta harapan

X = hasil perhitungan nilai tingkat kinerja

Y = hasil perhitungan nilai harapan pelanggan

Mapping dari IPA yaitu membagi kuadran menjadi 4, dengan X yaitu performansi dan Y kepentingan Wibowo & Ardhi, 2018

$$X \frac{\sum Xi}{n}$$

Rumus 2.2 Rata-rata hasil kepuasan

$$Y \frac{\sum Yi}{n}$$

Rumus 2.3 Rata-rata hasil harapan

Keterangan:

X = Rata-rata hasil kepuasan

Y = rata-rata hasil harapan

n = Jumlah Pelanggan

Dari (Winarno & Absor, 2017) Bagan Cartesian adalah bagan yang dibagi menjadi 4 bagian dengan sumbu X dan Y dipisahkan, di mana X adalah titik kepuasan dan Y adalah harapan, rumusan sebagai berikut:

$$X \frac{\sum Xi}{k}$$

Rumus 2.4 Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja

$$Y \frac{\sum Yi}{k}$$

Rumus 2.5 Rumus rata-rata kepentingan

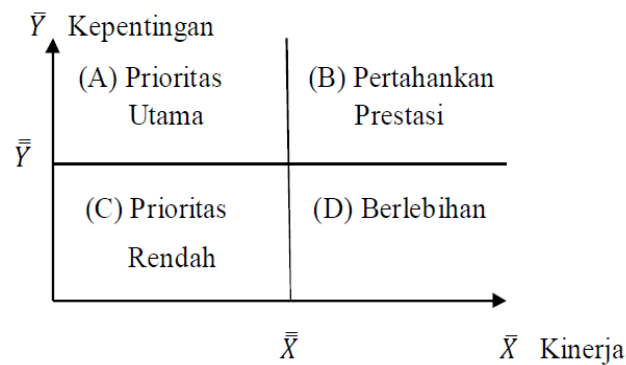
Ket:

X = Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja

Y = Rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan

K = Jumlah atribut yang mempengaruhi pelayanan

Kuadra IPA seperti gambar di bawah:



Gambar 2.2 IPA

keterangan:

- a. Prioritas Utama (*Concentrate Here*) di kuadran 1 adanya pernyataan-pernyataan prioritas berdasar pelanggan, namun performansi organisasi dianggap kurang, akhirnya organisasi harus fokus pada menfokuskan daya dan upaya yang ada dalam menaikkan performansi di kuadran 1.
- b. Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*) di kuadran 2 adanya pernyataan-pernyataan dalam perspektif pelanggan harus di pertahankan dan diharapkan oleh *costumer*.
- c. Prioritas Rendah (*Low Priority*) di kuadran 3 adanya pernyataan-pernyataan tingkat yang aktualnya performansinya tinggi tinggi, yang kurang penting serta

tidak pelanggan harapkan, akhirnya sumber daya tidak perlu dialokasikan pada kuadran ini.

- d. Berlebihan (*Possibly Overkill*) kuadran 4 adanya pernyataan-pernyataan yang dengan alokasi tinggi namun tidak dianggap penting oleh customer sehingga organisasi tidak perlu pengalokasian sumberdaya pada kuadran ini.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis merujuk kepada penelitian-penelitian yang penulis jadikan referensi, yaitu

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

1	Nama dan Tahun Penelitian	Wahyuniardi et al., 2018
	Judul Penelitian	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Bauran Pemasaran Menggunakan Integrasi <i>Importance Performance Analysis</i> dan Model Kano
	Metode Penelitian	IPA
	Hasil Penelitian	Berdasarkan penelitian, diidentifikasi beberapa karakteristik bauran pemasaran L'societe yang perlu diperbaiki. Untuk atribut harga, L'societe perlu mengecek harga produk. Verifikasi ini dilakukan dengan meneliti lebih lanjut harga produk dengan menganalisis harga produk dibandingkan dengan harga produk pesaing atau dengan mengoptimalkan biaya produksi. Untuk mempromosikan penjualan, L'societe dapat menyelenggarakan live music secara berkelanjutan. Selain itu, ada kemungkinan untuk menawarkan paket dengan potongan harga yang menarik bagi pelanggan pasangan, rombongan atau keluarga. Hal ini penting untuk diperhatikan, karena L'societe mengutamakan ruang yang nyaman bagi pelanggannya sehingga nuansa yang dirasakan berbeda dengan pesaingnya.
2	Nama dan Tahun Penelitian	Ishak et al., 2019
	Judul Penelitian	Analisis Indeks Kepuasan Karyawan terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> : Studi Kasus

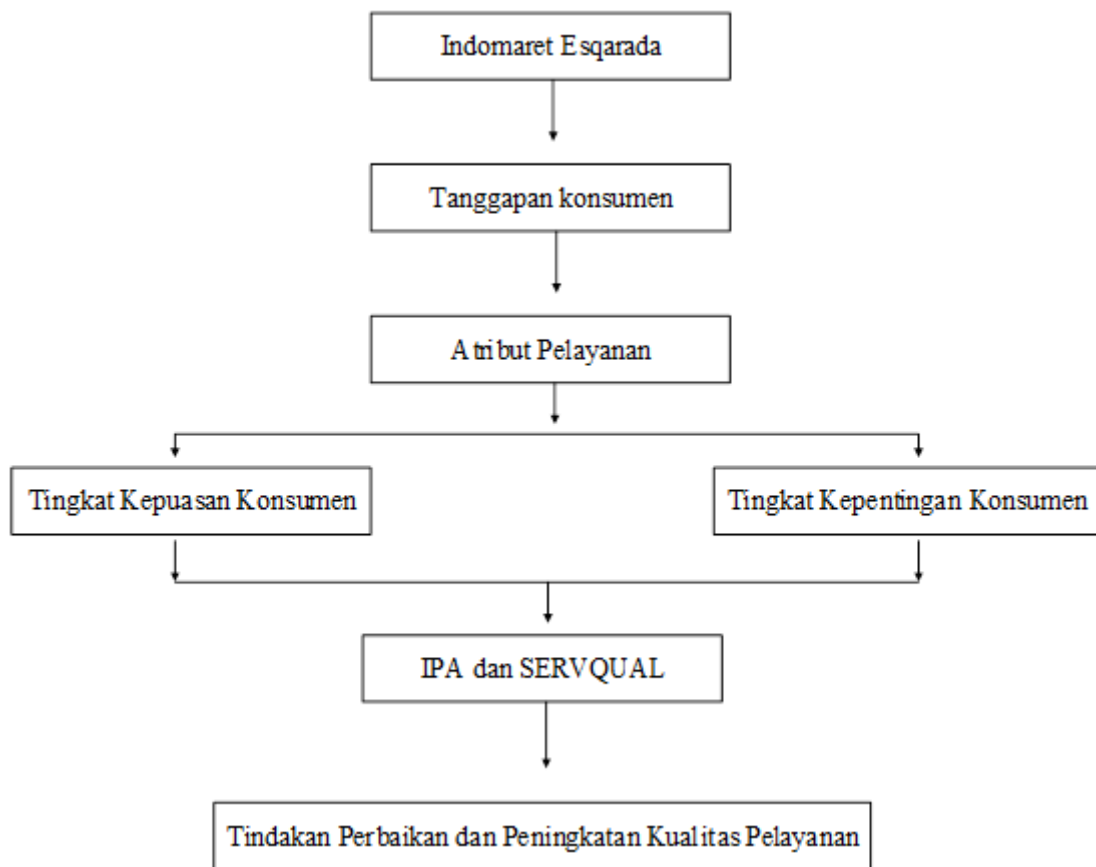
	Metode Penelitian	IPA
	Hasil Penelitian	Dengan mengelola peralatan gedung, kepuasan mencapai 70,31%, nilai ini termasuk dalam kategori "Kepuasan". Kemudian gunakan Severity Performance Analysis untuk menganalisis hasil pengukuran. Berdasarkan analisis ini, delapan atribut pekerjaan manajemen fasilitas berada di kuadran A (prioritas utama), dengan organisasi mengambil tindakan korektif terlebih dahulu.
3	Nama dan Tahun Penelitian	Dwi Ariska et al., 2018
	Judul Penelitian	Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis)
	Metode Penelitian	IPA
	Hasil Penelitian	informasi diperoleh dari 100 responden dianalisis dengan IPA. Berlandas metode IPA perbaikan berdasarkan analisis kuadran IPA pada website Portal Jurnal. Yaitu pernyataan kuadran I (prioritas utama) dan kuadran III (prioritas rendah): U3, U4, SIQ21 dan U5, U6, U7, SIQ17, SIQ18, SIQ19, SIQ20.
4	Nama dan Tahun Penelitian	(Patinong & Sumatika, 2022)
	Judul Penelitian	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk
	Metode Penelitian	IPA, CSI, SERVQUAL
	Hasil Penelitian	Hasilnya digunakan sebagai data masukan untuk keperluan performance analysis (IPA) dan kemudian diketahui. Dari perhitungan SERVQUAL yang dilakukan, terlihat bahwa nilai kepuasan pelanggan adalah 95,2%, yang berada pada skala 81% hingga 100%. Artinya konsumen umumnya "sangat senang" dengan layanan mereka saat ini. Untuk nilai GAP, kita tahu bahwa atribut memiliki satu prioritas. Di atas segalanya, ada ruang untuk perbaikan. Akses menuju lokasi toko mudah dengan nilai gap -0,35.
5	Nama dan Tahun Penelitian	Anindya & Iva Mindhayani, 2021.
	Judul Penelitian	Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry Dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> Dan <i>Service Quality</i>
	Metode Penelitian	IPA dan SERVQUAL

	Hasil Penelitian	Hasilnya, ketika menggunakan metode indeks kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap De Laundry adalah 80%, dan ditemukan kepuasan pelanggan dengan pelayanan.
6	Nama dan Tahun Penelitian	Siyanto Yudi, 2017
	Judul Penelitian	Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah
	Metode Penelitian	IPA dan CSI
	Hasil Penelitian	Hasil metode CSI (Customer Satisfaction Index) menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80,80%. Nilai ini berkisar antara 66 hingga 80,99%, sehingga nasabah umumnya puas dengan layanan yang diberikan Bank Surakarta.
7	Nama dan Tahun Penelitian	Andry et al., 2019
	Judul Penelitian	Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website
	Metode Penelitian	IPA
	Hasil Penelitian	E-commerce adalah hasil dari aplikasi komputer yang memungkinkan transaksi antara produsen dan konsumen melalui Internet. Informasi tentang transaksi elektronik berarti transaksi yang terjadi melalui Internet, penyediaan layanan komersial, pembelian dan penjualan barang, layanan, dan informasi antara pihak yang bernegosiasi.
8	Nama dan Tahun Penelitian	Tri Amanda et al., 2021
	Judul Penelitian	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
	Metode Penelitian	Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh
	Hasil Penelitian	IPA dan CSI
9	Nama dan Tahun Penelitian	Wilujeng & Rembulan, 2019
	Judul Penelitian	Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Quality Function Deployment (QFD)
	Metode Penelitian	IPA

	Hasil Penelitian	Jawaban teknis sangat penting bagi perawat dengan jelas menjawab tentang pengobatan yang diterima pelanggan, serta dokter Puskesmas lebih memperhatikan pemberian obat untuk sakit pasien sangat dibutuhkan.
--	------------------	--

2.3 Kerangka Pemikiran

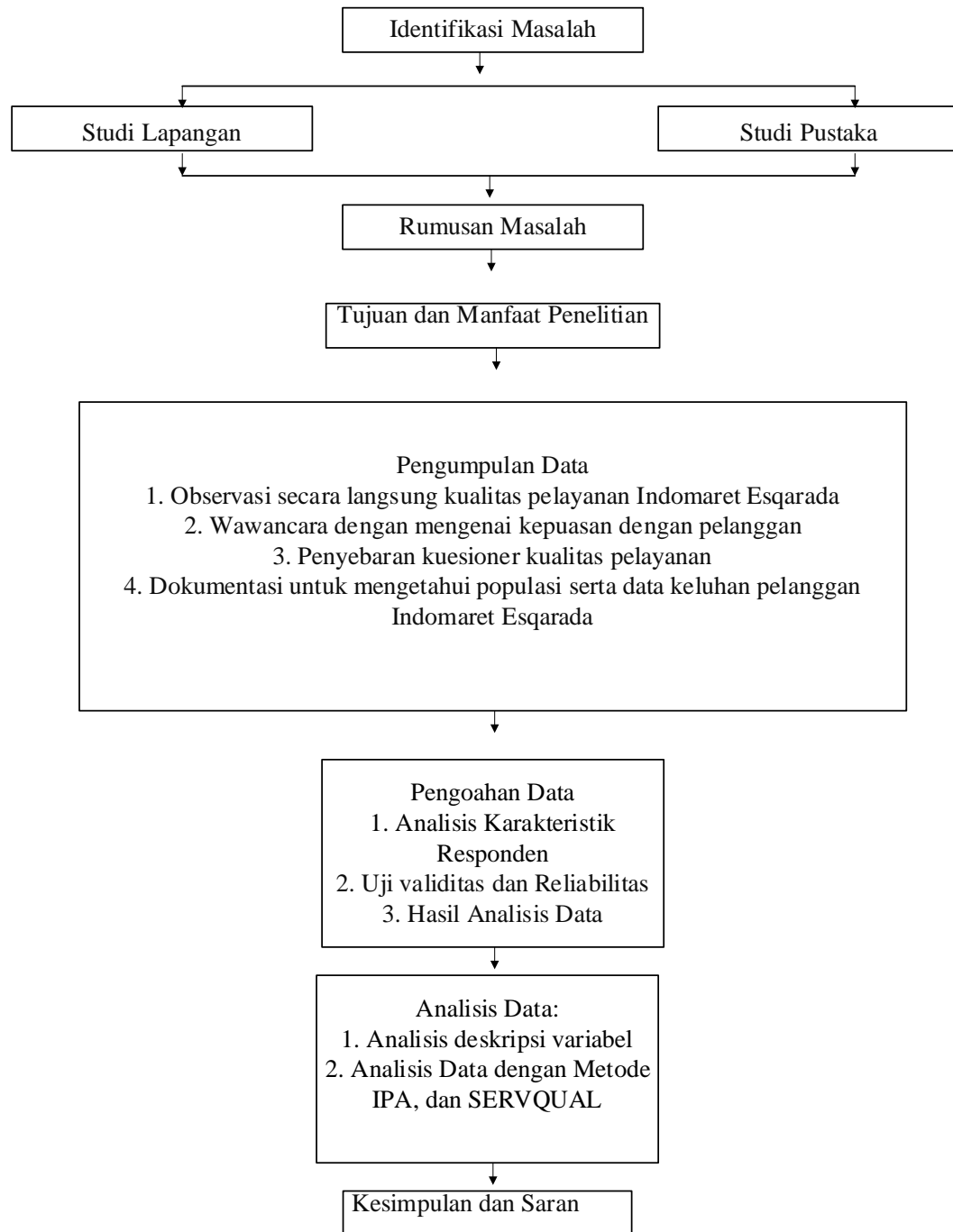
Kerangka pemikiran merupakan contoh konseptual tentang teori yg berkaitan menggunakan banyak sekali faktor-faktor perkara penting. Kerangka pemikiran pula sebagai penerangan ad interim mengenai banyak sekali tanda-tanda yg sebagai objek penelitian Anindya & Iva Mindhayani, 2021.



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Dari diagram alur di atas, setiap langkah dijelaskan di bawah ini. Pertama, mengidentifikasi masalah dengan melakukan studi lapangan untuk mengumpulkan informasi detail dari literatur yang digunakan dan studi literatur kepustakaan dalam memandu analisis data.

1. Permasalahan dengan tujuan mendamaikan KTI dengan pembahasan yang relevan.
2. Faham dari tujuan serta manfaat contoh: mengumpulkan informasi Melihat mutu layanan Indomaret Esqarada, melakukan wawancara kepuasan pelanggan pada distribusi survei kualitas layanan, dokumentasi kependudukan dan pendataan pengaduan pelanggan dari kantor Indomaret Esqarada,
3. Lalu kesimpulan dan saran dapat dibuat.

3.2 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini yaitu: Indomaret Esqarada. Alamat: Jalan Bengkong Harapan, Komp. *Shop House* Esqarada. Kec. Bengkong, Kota Batam, Kepulauan Riau. 29458

3.2.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian pada penelitian kali ini yakni:

No	kegiatan	Agustus 2022				Sep 2022				Okt 2022				Nov 2022				Des 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pemilihan topik	■	■																		
2.	Pengajuan Judul			■																	
3.	Penyusunan BAB I				■	■	■	■													
4.	Penyusunan BABII							■	■												
5.	Penyusunan BAB III									■	■										
6.	Pengumpulan data											■	■	■	■						
7.	Pengolahan data													■	■	■					
8.	Penyusunan BAB IV																■	■			
9.	Penyelesaian Penelitian																		■	■	

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Yang digunakan adalah rata-rata pengunjung harian dari bulan maret-agustus 2022 Adapun rata rata pengunjung harian tersebut adalah 305.

3.3.2 Sample

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian yaitu dengan teknik

slovin dengan tingkat kepercayaan 95%:

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

$$n = \frac{305}{1 + 305 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{305}{1 + 305 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{305}{1 + 305 (0.0025)}$$

$$n = \frac{305}{1.7625}$$

$$n = 173.04$$

$$n \approx 173$$

Rumus 3.1 Teknik sampling slovin

Total sampel Slovin yaitu 173 pelanggan menggunakan stratified random sampling.

3.4 Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Independen

Yaitu tingkat kinerja pekerja kantor Indomaret Esqarada yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan (dinotasikan X) yakni:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Tanggapan (*Responsiveness*)

4. Keyakinan (*Assurance*)

5. Empati (*Emphaty*)

3.4.2 Variabel Dependen

Yakni tingkat kepentingan pelanggan dilambangkan Y.

3.5 Teknik Pengambilan data

Beberapa teknik pengambilan data yang peneliti lakukan ialah:

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner yang disebarakan langsung kepada pelanggan. Jenis kuesioner pada penelitian ini yakni kesioner tertutup yang pelanggan hanya memilih pertanyaan dan jawaban yang telah disediakan.

3.5.2 Wawancara

Dari Wibowo & Ardhi, 2018 teknik ini dipakai untuk mengetahui masalah secara mendalam.

3.5.3 Pengamatan

Dari Wibowo & Ardhi, 2018 observasi yakni melihat langsung menggunakan panca indra. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk mengetahui proses pelayanan di Indomare *Esqarada*.

3.5.4 Dokumentasi

Dari Indrajaya, 2018 dokumentasi ialah suatu cara dalam penelitian yang

melibatkan pencarian data dalam bentuk naskah maupun makalah. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan dalam penentuan populasi pada indomaret *Esqarada*.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Penggunaan excel serta SPSS dalam menguji validitas serta reliabilitas dengan 173 pelanggan.

3.6.1 Uji Validitas Data

Menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Tes kevalidan dengan SPSS serta dengan kriteria berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas di laksanakan pada pelanggan 173, signifikasi 5%. Nilai $r \text{ Tabel}$ 0.1255

3.6.2 Uji Reliabilitas Data

Tes dengan memakai alpha Cronbach yang bila mana nilai cronbach's alpa lebih besar dari 0.06 maka dikatakan data reliabel, bila nilai kurang dari 0.06, data tidak reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 *Service Quality*

dari Zeithaml, et al, 2018 perhitungan perbedaan hasil antara ekspektasi dan persepsi pelanggan.

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Harapan Rumus 3.2 Skor Servqual

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, kualitas layanan perusahaan bisa di ketahui dengan melihat rerata Service Quality pada pertanyaan yang ada.

3.7.2 Evaluasi menggunakan teknik *Importance Performance Analysis*

Dalam mengetahui kesesuaian dengan menggambarkan hasrat *customer* kepada penyediaan pelayanan yang ada, diterapkan metodologi IPA Empat kuadrat, yaitu. Prioritas I, Kuadran II mempertahankan performansi, Kuadran III prioritas rendah, dan kuadran kelebihan.