

**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

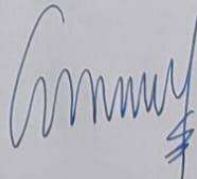
Oleh:

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 Assurance 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