

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUPERMARKET DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ**

(Studi Kasus: Swalayan Laris Klaten)

Diajukan Kepada Fakultas Sains Dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Teknik Industri (S. T.)



Disusun Oleh :

Nafiyen Giraffa Chandra (12660022)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2017



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi

Lamp :

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nafiyah Giraffa Chandra

NIM : 12660022

Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Supermarket Dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *TRIZ*

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 16 November 2017

Pembimbing

Siti Husna Aini Syukri, S.T., M.T.

NIP. 19761127 200604 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-3123/Un.02/DST/PP.00.9/12/2017

Tugas Akhir dengan judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Supermarket dengan Menggunakan Metode Servqual dan Triz (Studi Kasus: Swalayan Laris Klaten)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NAFIYAN GIRAFFA C
Nomor Induk Mahasiswa : 12660022
Telah diujikan pada : Kamis, 23 November 2017
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Siti Husna Airu Syukri, S.T. M.T
NIP. 19761127 200604 2 001

Penguji I

Dwi Agustina Kurniawati, S.T M.Eng
NIP. 19790806 200604 2 001

Penguji II

Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.
NIP. 19890715 201503 1 007

Yogyakarta, 23 November 2017
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
DEKAN

Dr. Murtono, M.Si.
NIP. 19691212 200003 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nafiyan Giraffa Chandra

NIM : 12660022

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **"Peningkatan Kualitas Pelayanan Supermarket Dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *TRIZ*"** Adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 2017

Yang menyatakan



Nafiyan Giraffa Chandra

NIM. 12660022

MOTTO

“Tak ada masalah tanpa manusia,
tak ada manusia yang berguna tanpa masalah”

Nafiyen Giraffa Chandra

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu yang menjadi motivator terkuat dalam menyelesaikan tugas akhir, bapak dan adik-adik yang selalu mendoakan, keluarga besar yang selalu mendukung.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya, serta kepada ummatnya hingga akhir zaman, Amin.

Laporan tugas akhir ini berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Supermarket dengan Metode *Servqual* dan *TRIZ*” dan disusun sebagai pemenuhan tugas yang diberikan demi tercapainya tujuan pembelajaran yang telah direncanakan.

Dalam penyelesaian laporan ini penulis dibantu dan didukung oleh berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Kifayah Amar, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Siti Husna Ainu Syukri, M.T. selaku dosen pembimbing yang selalu memberi arahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir.
5. Arya Wirabhuna, M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik.

6. Seluruh dosen Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis selaku Mahasiswa.
7. Semua pihak di Swalayan Laris Klaten yang telah banyak membantu selama penelitian berlangsung.
8. Kedua orang tua, adik-adik, dan keluarga besar yang senantiasa mendukung dan memberikan support selama penulis melakukan penelitian tugas akhir.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Industri 2012 dan keluarga besar Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
10. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, maka kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan laporan tugas akhir, dan penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Yogyakarta, 17 November 2017

Penulis

Nafiyen Giraffa Chandra
12660022

DAFTAR ISI

Persetujuan Skripsi.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Pengertian Jasa.....	13

2.3. Karakteristik Jasa	14
2.4. Pengertian Kualitas Jasa	14
2.5. Pengertian Pelanggan.....	18
2.6. Kepuasan Pelanggan	20
2.7. <i>Service Quality (Servqual)</i>	22
2.8. <i>TRIZ</i>	26
2.9. <i>TRIZ</i> Dalam <i>Service Design</i>	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1. Objek Penelitian.....	38
3.2. Jenis Data.....	38
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4. Metode Analisis Data.....	40
3.5. Instrumen Penelitian	40
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.6.1. Uji Validitas	42
3.6.2. Uji Reliabilitas	43
3.7. Penentuan Jumlah Sampel	45
3.8. Diagram Alir Penelitian	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Data Responden	48
4.2. Pengumpulan Data.....	52
4.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Pilot Studi.....	52

4.3.1. Uji Validitas	52
4.3.2. Uji Reliabilitas	55
4.4. Servqual	56
4.5. Analisis Diagram Kartesius	58
4.6. TRIZ.....	61
4.6.1. Perbaikan Awal	61
4.6.2. Dampak Dari Perbaikan	63
4.6.3. Kontradiksi Berdasarkan <i>TRIZ Inventive Principles</i> .	64
4.6.4. Usulan Perbaikan dengan Menggunakan <i>TRIZ</i>	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.2.	40 <i>Inventive Principles</i>	31
Tabel 2.3.	39 <i>Contradiction Matrix</i>	32
Tabel 2.4.	<i>Preliminary Problem Analysis</i>	34
Tabel 3.1.	Skala Likert	40
Tabel 3.2.	Atribut Pertanyaan Kuesioner	42
Tabel 4.1.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	53
Tabel 4.2.	Uji Validitas Tingkat Kepuasan	54
Tabel 4.3.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	55
Tabel 4.4.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	56
Tabel 4.5.	Kesenjangan Antara Kepentingan dan Kepuasan	57
Tabel 4.6.	<i>Improving Feature</i>	61
Tabel 4.7.	<i>Worsening Feature</i>	63
Tabel 4.8.	40 <i>Inventive Principles</i>	64
Tabel 4.9.	Kontradiksi Matriks	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Model Konseptual <i>Servqual</i>	24
Gambar 3.2.	<i>Extended Model of Service Quality</i>	25
Gambar 3.3.	Diagram Alir Penelitian.....	47
Gambar 4.1.	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4.2.	Grafik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	49
Gambar 4.3.	Grafik Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.4.	Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4.5.	Grafik Responden Berdasarkan Penghasilan	50
Gambar 4.6.	Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	51
Gambar 4.7.	Grafik Responden Berdasarkan Alasan Belanja	51
Gambar 4.8.	Diagram Kartesius Atribut Layanan.....	59
Gambar 4.9.	Matriks <i>Inventive Principles</i>	66
Gambar 4.10.	Matriks <i>Inventive Principles</i>	67

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Data Pilot Studi

Lampiran 2 – Uji Validitas Dan Reliabilitas Pilot Studi

Lampiran 3 – Output Diagram Kartesius

Lampiran 4 – Data Main Kuesioner

Lampiran 5 – Tabel R

Lampiran 6 – Kuesioner



**Peningkatan Kualitas Pelayanan Supermarket Dengan Menggunakan
Metode Servqual dan Triz
(Studi Kasus di Swalayan Laris Klaten)**

Nafiyah Giraffa Chandra

12660022

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam
Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Perkembangan bisnis ritel semakin berkembang dan persaingan semakin ketat terlihat dari banyaknya supermarket di Klaten. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Swalayan Laris Klaten adalah industri jasa yang bergerak dibidang bisnis ritel di Kabupaten Klaten. Mengetahui masih adanya keluhan dari konsumen tentang kualitas pelayanan yang kurang prima, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan TRIZ. Metode Servqual menggunakan lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Diperoleh nilai rata-rata gap adalah -0,78 dan gap terbesar yaitu -1,06 yaitu atribut nomor 13 dengan pertanyaan kejujuran karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen belum tercapai. Analisis diagram kartesius didapat dua atribut yang masuk pada kuadran satu yaitu atribut keamanan tempat parkir dan kebersihan dan kerapihan toko yang selalu terjaga. Berdasarkan analisis TRIZ, angka inventive principles untuk keamanan tempat parkir adalah 6, 35, dan 38 sedangkan angka inventive principles untuk kebersihan dan kerapihan toko yang selalu terjaga adalah 10, 16, 20, dan 28.

Kata kunci: Servqual, Diagram Kartesius, TRIZ

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ketatnya persaingan diantara pelaku industri mengharuskan mereka untuk berlomba-lomba meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Setiap perusahaan dituntut untuk menciptakan strategi bersaing yang baik dan terpadu karena persaingan adalah kunci dari keberhasilan atau kegagalan dari perusahaan. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntun perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan dengan pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Ritel adalah usaha yang menjual produk kebutuhan rumah tangga, termasuk produk kebutuhan sehari-hari yang menggunakan sistem swalayan. Produk merupakan pengetahuan dasar yang harus diketahui oleh seseorang yang bekerja atau mempelajari di bidang ritel. Dengan pengetahuan produk yang baik akan dapat mengembangkan bisnis ritel dan dapat melayani target pasar yang telah ditentukan.

Prioritas utama dalam industri jasa adalah kepuasan konsumen. Ketika perusahaan tidak dapat melayani kebutuhan dan keinginan dari konsumen, maka dampaknya adalah berkurangnya jumlah konsumen. Swalayan Laris adalah salah satu Swalayan yang ada di kota Klaten Jawa Tengah. Swalayan

Laris memiliki banyak konsumen setia, terbukti dari ramai dan banyaknya pengunjung yang berbelanja di Swalayan Laris setiap harinya. Jumlah pengunjung yang relatif banyak kurang didukung oleh pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pengunjung, seperti toko yang cenderung menjadi kotor saat cuaca hujan. Keluhan pengunjung ini tentu harus diperbaiki agar jumlah pengunjung tidak berkurang dan pengunjung merasa nyaman berbelanja di Swalayan Laris.

Untuk mencari pemecahannya digunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Theory Of Inventive Problem Solving (TRIZ)*. *Service Quality* atau yang dikenal luas sebagai *Servqual* adalah kemampuan suatu daerah untuk secara konsisten memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Astuti et al (2017), *Servqual* digunakan untuk menganalisa kesenjangan antara harapan dan realita. Berdasarkan konsep *Servqual* kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Setelah diketahui nilai kesenjangan, selanjutnya dilakukan analisis *TRIZ* untuk dicari solusi perbaikan.

TRIZ berasal dari bahasa Rusia, yaitu *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch (TRIZ)*, atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan nama *Theory of Inventive Problem Solving (TIPS)*, yang merupakan salah satu metode yang tepat untuk mencari permasalahan tanpa menyebabkan permasalahan yang lain. *TRIZ* memiliki keunggulan-keunggulan

dibandingkan metode-metode lain dalam menyelesaikan tipe yang paling sulit dari masalah yang telah diketahui namun tidak diketahui penyebab dan arah pencariannya. Pada penelitian yang telah dilakukan Astuti et al (2017), *TRIZ* dapat digunakan sebagai solusi pemecahan untuk masalah kualitas pelayanan.

Penelitian ini diharapkan mampu menjawab permasalahan mengenai kualitas layanan di Swalayan Laris Klaten. Dengan menggunakan *Servqual* sebagai metode untuk mencari kesenjangan antara keinginan dan realita, dan merancang bentuk rekomendasi perbaikan dari atribut kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki berdasarkan metode *TRIZ*. Berdasarkan permasalahan yang ada, judul dari penelitian ini adalah “Peningkatan kualitas pelayanan supermarket dengan menggunakan metode *Servqual* dan *TRIZ*”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang didapat adalah “bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan pada swalayan Laris dengan metode *Servqual* dan *TRIZ*?”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisa dan mengetahui kualitas pelayanan pada swalayan Laris dengan metode *Servqual* dan *TRIZ*
2. Mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki pada swalayan Laris Klaten

3. Memberikan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan pada swalayan Laris Klaten

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai sumber informasi dan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan pada swalayan Laris
2. Dapat memberikan solusi perbaikan sesuai dengan keinginan konsumen berdasarkan item-item yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang didapat dari penelitian
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian kali ini yaitu:

1. Responden adalah orang yang pernah berbelanja di swalayan Laris Klaten dengan rentang usia 17-50 tahun.
2. Responden merupakan pelanggan yang pernah berbelanja di Swalayan Laris Klaten minimal 2 kali.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan

sistematika penulisan yang diharapkan mampu memberikan gambaran pelaksanaan dan pembahasan laporan tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai studi pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu penelitian-penelitian terdahulu tentang analisis kualitas pelayanan jasa dan penelitian yang menggunakan metode *Servqual* dan *TRIZ*. Terdapat pula landasan teori yang berisi penjelasan mengenai pengertian ritel, kualitas jasa, *Service Quality* dan *TRIZ*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data, tahapan penelitian dan diagram alir penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari pengolahan data hasil penelitian dengan menggunakan *Servqual* dan *TRIZ*. Pada bab ini dilakukan perhitungan *Gap* dan diselesaikan masalahnya dengan menggunakan *TRIZ*.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah serta pemberian saran bagi perusahaan sebagai masukan dalam upaya perbaikan kualitas layanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Swalayan Laris Klaten saat ini belum memenuhi harapan pelanggan, terbukti dari perhitungan *Gap* yang hasilnya *negatif* untuk semua atribut pertanyaan dengan nilai rata-rata -0,78. Hal ini menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dengan realita yang sekarang ada pada Swalayan Laris Klaten.
2. Dari analisis diagram kartesius, ada dua atribut masuk kedalam kuadran 1, yang berarti perlu untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan karena atribut yang ada pada kuadran ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi namun realita yang dirasakan konsumen masih rendah. Adapun dua atribut yang berada di kuadran 1 ini adalah keamanan tempat parkir dan kebersihan dan kerapihan toko yang selalu terjaga.
3. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, didapat upaya-upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada dengan menggunakan metode *TRIZ* pada Swalayan Laris Klaten yaitu:
 - a. Adanya *staff* keamanan seperti satpam pada tempat parkir untuk memberikan rasa aman terhadap kendaraan pengunjung yang diparkir dikawasan Swalayan Laris Klaten

- b. Memberikan pekerjaan ganda kepada beberapa *staff* sebagai *staff* pengamanan tempat parkir. Pekerjaan ganda sebagai *staff* keamanan tempat parkir bisa diberikan kepada *staff* keamanan toko bagian depan mengingat tempat parkir toko ada yang berada didepan toko. Kekurangan dari solusi ini yaitu *staff* keamanan tidak dapat fokus pada satu pekerjaan karena memiliki tugas ganda, dan *staff* keamanan tidak dapat memantau lokasi parkir bagian samping toko.
- c. Pembersihan toko secara berkala pada jam-jam yang sudah ditentukan pada jadwal. Petugas kebersihan diberikan jadwal rutin dengan jam-jam yang sudah ditentukan dengan jelas, karena biasanya keramaian pengunjung ada pada waktu-waktu tertentu.
- d. Diberikan fasilitas tambahan untuk membersihkan alas kaki pengunjung seperti keset. Keset yang disediakan toko saat cuaca hujan kurang memadai, selain memiliki ukuran yang relatif kecil, keset yang ada sekarang karena terbuat dari bahan kasar dan tidak meresap sehingga kotoran dari alas kaki pengunjung tidak hilang dengan sempurna.
- e. Adanya petugas yang selalu berjaga pada titik-titik rawan kotor misalnya pada bagian pintu masuk. Jumlah petugas kebersihan sekarang cenderung tidak banyak sehingga kebersihan dari toko tidak terjaga dengan sempurna.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Pihak Swalayan Laris Klaten dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan saran perbaikan berdasarkan hasil penelitian.
2. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkala agar kualitas pelayanan selalu terjaga bahkan meningkat.
3. Untuk penelitian selanjutnya, dapat membahas tentang layout tempat parkir karena tempat parkir yang ada sekarang cenderung berantakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Francis, Buttle. (2007). *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. Malang: Banyu Media
- Groonros, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts.
- Hariastuti, N.L.P., (2013). Peningkatan Layanan Kepada Pelanggan di terminal penumpang pelabuhan tanjung Perak Surabaya. *Jurnal online UMS*.
- Kotler, & Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks.
- Luhut, Reymond D. (2009). Peningkatan Kualitas Pelayanan Penerbangan Menggunakan Metode TRIZ. *Universitas Indonesia*,65-67.
- Narasimhan, K. (2006). Inventive Thinking Through TRIZ: A Practical Guide. *The TQM magazine*. 18(3): 312-314
- Parasuraman, et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of marketing* vol 49.
- Parasuraman,et al. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* vol 64. Hal 1240
- Prihartono, R. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Menggunakan SPSSI*. Yogyakarta: Gaya Media

- Rahmawati, et al. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* dan TRIZ. *Jurnal Teknologi Pertanian* vol 18. 33-44.
- Susanto, A. (2011). Pengukuran Kualitas Jasa Bengkel Sepeda Motor SM di Kota Padang dengan Metode *servqual*. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 154-159.
- Sari, D.P., dan Harmawan, J. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan TRIZ. *Jurnal teknik industri Undip* vol 7, 95-104
- Savransky, S.D. (2000). *Engineering of Creativity: Introduction to TRIZ Methodology of Inventive Problem Solving*. New York: CRC Press.
- Sedarmayanti. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: Mandar Maju.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Treacy, Michael and Wiersema, F. (1995). *Discipline of Market Leaders*(6th ed). New York: Addison-Wesley.
- Zeithaml, et al. (1996). *Delivering Quality Services*. New York: Free Press.
- Zhang, et al. (2000). 40 Inventive Principles with Applications in Service Operations Management.

LAMPIRAN

Data Pilot Studi Kepentingan

N O	Pertanyaan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	3	4	5	2	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
21	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5
24	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
28	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	2	3	4	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	5	3	3
30	3	4	4	5	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
31	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Data Pilot Studi Kepuasan

NO	Pertanyaan																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3
3	4	4	5	3	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4
4	2	3	4	3	2	4	1	4	3	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	3	3	4	3	2	3	1	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
7	2	3	4	3	2	4	1	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	3	4	5	4	2	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
9	4	4	4	3	3	3	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
10	3	4	5	4	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5
11	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
12	3	4	5	4	2	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
13	4	4	5	4	2	4	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
14	3	4	5	4	2	4	2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
15	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3
16	5	4	5	3	2	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
17	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
18	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
19	2	4	5	3	2	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	1	2
21	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3
24	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
25	3	3	4	4	1	3	2	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	5	3	5	5
26	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
28	2	2	5	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
29	2	2	4	3	4	3	2	5	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	5	3	3
30	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4
32	2	2	5	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
33	3	3	4	4	1	3	2	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	5	3	5	5

Uji validitas dan realibilitas pilot studi

- Uji validitas kepentingan

Correlations

		total
item_1	Pearson Correlation	.811**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_2	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_3	Pearson Correlation	.931**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_4	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_5	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_6	Pearson Correlation	.938**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_7	Pearson Correlation	.917**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_8	Pearson Correlation	.675**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_9	Pearson Correlation	.747**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_10	Pearson Correlation	.829**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_11	Pearson Correlation	.961**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_12	Pearson Correlation	.866**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_13	Pearson Correlation	.848**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33

item_14	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_15	Pearson Correlation	.907**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_16	Pearson Correlation	.813**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_17	Pearson Correlation	.916**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_18	Pearson Correlation	.911**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_19	Pearson Correlation	.910**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_20	Pearson Correlation	.763**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_21	Pearson Correlation	.944**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_22	Pearson Correlation	.944**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	33

- Uji validitas kepuasan

Correlations

		total
item_1	Pearson Correlation	.546**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	33
item_2	Pearson Correlation	.686**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_3	Pearson Correlation	.406*
	Sig. (2-tailed)	,019
	N	33
item_4	Pearson Correlation	.516**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	33
item_5	Pearson Correlation	,249
	Sig. (2-tailed)	,162
	N	33
item_6	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_7	Pearson Correlation	,298
	Sig. (2-tailed)	,092
	N	33
item_8	Pearson Correlation	.552**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	33
item_9	Pearson Correlation	.486**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	33
item_10	Pearson Correlation	.686**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_11	Pearson Correlation	.617**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_12	Pearson Correlation	.847**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_13	Pearson Correlation	.734**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_14	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	33
item_15	Pearson Correlation	.754**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_16	Pearson Correlation	.770**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_17	Pearson Correlation	.768**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_18	Pearson Correlation	.849**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_19	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_20	Pearson Correlation	.795**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_21	Pearson Correlation	.656**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
item_22	Pearson Correlation	.655**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	33
total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	33

- Uji reliabilitas kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	28.42	10.814	.766	.924
item_2	28.45	11.318	.749	.923
item_3	28.18	12.466	.916	.915
item_4	28.12	12.797	.766	.924
item_5	28.27	11.705	.704	.927
item_6	28.18	12.091	.904	.912
item_7	28.36	10.426	.863	.912

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_8	18.85	4.883	.611	.913
item_9	18.58	6.064	.682	.897
item_10	18.91	4.648	.808	.859
item_11	18.73	4.455	.876	.842
item_12	18.76	5.002	.873	.849

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	33	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_13	4.61	.559	.466	.a
item_14	4.64	.551	.466	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_15	24.12	5.672	.915	.935
item_16	24.15	5.633	.819	.951
item_17	24.06	6.121	.903	.938
item_18	24.06	6.496	.869	.944
item_19	24.06	5.996	.963	.931
item_20	24.09	6.460	.712	.958

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
1.000	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_21	4.76	.377	1.000	.a
item_22	4.76	.377	1.000	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.



- Uji reliabilitas kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	19.88	10.110	.571	.757
item_2	19.64	10.989	.603	.754
item_3	18.85	13.008	.186	.817
item_4	19.58	11.127	.685	.746
item_5	20.61	11.121	.453	.779
item_6	19.36	11.051	.631	.751
item_7	20.64	8.864	.632	.748

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_8	15.18	6.091	.604	.727
item_9	14.85	6.758	.510	.758
item_10	14.94	6.809	.495	.763
item_11	15.06	5.309	.589	.741
item_12	14.88	6.297	.633	.721

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	33	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_13	3.88	.610	.666	.a
item_14	3.76	.814	.666	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_15	20.09	14.085	.823	.908
item_16	20.09	13.773	.884	.900
item_17	20.36	12.739	.853	.904
item_18	20.15	15.133	.723	.921
item_19	19.85	14.758	.624	.934
item_20	19.91	13.648	.839	.905

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	33	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	2

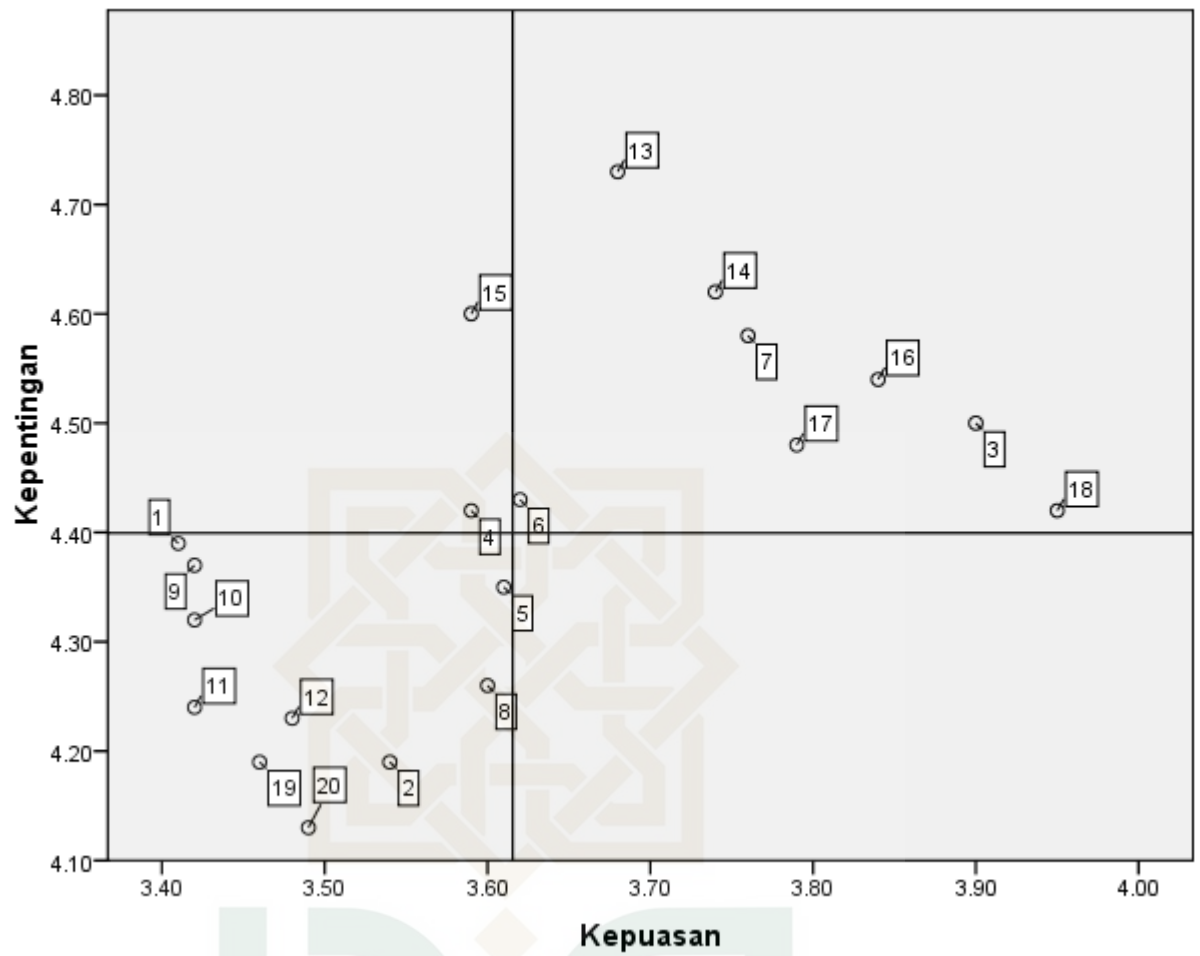
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_21	3.85	.945	.823	.a
item_22	3.85	1.133	.823	.a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.



- Output diagram kartesius



- Data main kuesioner kepentingan

No	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5
9	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
10	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	2	3	4	3	3	5	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	5	3	3
15	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
16	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2
21	5	3	5	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	2	2
22	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	2
23	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	3	3
25	3	3	5	4	3	5	5	4	4	4	3	2	5	3	5	4	4	4	2	2
26	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3
27	4	3	5	4	3	4	5	3	3	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2
28	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
29	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
30	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
31	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4
32	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4
35	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
38	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
41	3	5	1	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5
42	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4
43	3	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3

44	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
46	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
47	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
50	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
51	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
52	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
53	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
54	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
55	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
57	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
58	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
59	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
64	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
65	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
66	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
67	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
69	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
70	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
71	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
72	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
73	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
74	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
78	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
80	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
83	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
87	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4

91	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4



- Data main kuesioner kepuasan

No	Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
4	2	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	1	2
6	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3
9	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
10	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	5	3	5	5
11	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
12	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
13	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
14	2	2	4	3	3	5	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	5	3	3
15	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4
17	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
18	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	3	5	3	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
20	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3
21	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
22	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
23	3	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	1
24	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
25	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
27	3	2	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4
28	3	5	1	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5
29	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
30	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
31	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
32	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	2	2	5	3	3	4	5
33	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3
34	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
35	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3
36	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
37	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3
38	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3
39	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4
40	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
41	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
42	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
43	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3

44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
46	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
49	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
52	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
60	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
62	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
64	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4
76	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
79	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
86	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
87	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2
88	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
89	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
90	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3

91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
93	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3
96	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
99	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	2



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

- Tabel R

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

KUESIONER PENELITIAN

Bapak / Ibu / Sdr /i yang saya hormati,

Saya Nafiyen Giraffa Chandra, adalah mahasiswa program Sarjana Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir. Judul yang diambil dalam penelitian kali ini yaitu peningkatan kualitas layanan supermarket dengan menggunakan metode Servqual dan TRIZ pada Swalayan Laris Klaten.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Swalayan Laris Klaten. Demi kelancaran dan kesuksesan penelitian, saya mengharapkan partisipasi dari Bapak / Ibu / Sdr /i untuk ketersediaannya mengisi kuesioner berikut.

Bantuan Bapak / Ibu / Sdr /i akan membantu kami dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan dan juga kepuasan pelanggan Swalayan Laris saat ini. Penelitian ini hanya bertujuan untuk akademis seputar keilmuan Teknik Industri. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiaannya. Apabila ada pertanyaan mengenai kuesioner ini Bapak/Ibu Sdr/i dapat menghubungi

Nafiyen Giraffa Chandra,

Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telp. 087839013953

Email: nafiyangc@gmail.com

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i, saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya,

Nafiyen Giraffa Chandra

NIM. 12660022

A. PROFIL RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada pilihan Bapak/Ibu/Sdr/i.

1. Jenis kelamin :

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

2. Sudah berapa kali Anda ke Swalayan Laris?

☐ 1 Kali

☐ 2 Kali

☐ 3 Kali

☐ > 3 Kali

3. Usia Anda saat ini : tahun

☐ < 17

☐ 17-24

☐ 25-34

☐ 35-44

☐ 45-54

☐ >55

4. Pekerjaan saat ini?

☐ Ibu Rumah
Tangga

☐ Mahasiswa

☐ Pelajar

☐ Wiraswasta

☐ Karyawan
BUMN

☐ PNS

☐ Karyawan
Swasta

☐ Lainnya,.....

5. Penghasilan per bulan:

☐ < 1 juta

☐ 1-5 juta

☐ 5-10 juta

☐ 10-15 juta

☐ > 15 juta

6. Tingkat pendidikan terakhir:

☐ Tidak tamat
SD

☐ SD

☐ SLTP

☐ SMU

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

7. Pertimbangan utama Anda berbelanja di Swalayan Laris Klaten:

☐ Harga murah

☐ Produk Lengkap

☐ Kualitas barang yang baik

☐ Lainnya, Sebutkan.....

B. Informasi Pelayanan

Petunjuk pengisian

Pada bagian ini, Bapak / Ibu / Sdr /i diminta untuk menentukan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap atribut-atribut pelayanan yang ada pada Swalayan Laris.

- **Tingkat kepentingan** menyatakan seberapa penting menurut Anda suatu atribut pelayanan yang ada. Tingkat kepentingan diukur dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5 dimana:

1 = Sangat Tidak Penting

4 = Penting

2 = Tidak Penting

5 = Sangat Penting

3 = Cukup Penting

- **Tingkat kepuasan (yang Anda rasakan sekarang)** menyatakan seberapa memuaskan menurut anda suatu atribut pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan diukur menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 dimana:

1 = Sangat Tidak Puas

4 = Puas

2 = Tidak Puas

5 = Sangat Puas

3 = Cukup Puas

Berilah tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu/ Sdr/i.

Apabila menurut Anda **kesejukan suhu udara ditempat belanja adalah Sangat Penting** maka **berilah tanda (✓) pada kolom Tingkat kepentingan 5 (Sangat Penting)**. Dan apabila **Tingkat Kepuasan Anda terhadap kesejukan suhu udara ditempat belanja adalah Sangat Puas** maka **berilah tanda (✓) pada kolom tingkat kepuasan 5**.

No	Dimensi dan Atribut	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A	Tangibles / bukti fisik										
1.	Kesejukan suhu udara di tempat belanja.										
2.	Penampilan pegawai yang bersih dan rapi										
3.	Tersediannya tas keranjang dan trolley										
4.	Kebersihan dan kerapian toko yang selalu terjaga										
5.	Tata letaktoko yang memudahkan pembeli mencari barang yang akan dibeli										
No	Dimensi dan Atribut	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

B		Reliability / keandalan									
6.	Barang yang dibutuhkan selalu ada.										
7.	Kecermatan kasir dalam menghitung jumlah yang harus dibayar pelanggan.										
8.	Ketepatan jam <i>operasi</i> (buka dan tutup toko)										
9.	Kejelasan jawaban karyawan terhadap pertanyaan konsumen.										
10.	Pengetahuan karyawan terhadap produk.										
No	Dimensi dan Atribut	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C		Responsiveness / daya tanggap									
11.	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen.										
12.	Ketanggapan dan kesiapan pegawai dalam menyelesaikan masalah konsumen.										
No	Dimensi dan Atribut	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
D		Assurance / jaminan									
13.	Kejujuran karyawan.										
14.	Keamanan tempat pembelanjaan.										
15.	Keamanan tempat parkir.										
16.	Kualitas barang yang dijual higienis dan tidak kadaluarsa.										
17.	Keamanan penitipan barang.										
18.	Kewajaran harga barang yang dijual.										
No	Dimensi dan Atribut	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
E		Empathy / empati									
19.	Kemudahan pegawai ditemui oleh Konsumen.										
20.	Karyawan tidak membedakan konsumen dalam hal pelayanan.										

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA PRIBADI

Nama : Nafiyan Giraffa Chandra
Tempat & tanggal Lahir : Klaten, 09 Juli 1994
Alamat : Tanon, Kebonarum, Klaten
No. HP : 087839013953
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Email : nafiyangc@gmail.com



B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN FORMAL

JENJANG	NAMA SEKOLAH	TAHUN
SD	SD NEGERI Cisolok	2000
SMP	SMP NEGERI 1 Cisolok	2006
SMA	SMA NEGERI 1 Cibadak	2009
S1	UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA	2012

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA