

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS
DI THE KALIMILK JL. KALIURANG KM 4,9 YOGYAKARTA**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Gelar Sarjana S-1



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Oleh:

REZA RIYADI

10660004

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

2017



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : B. 308/Un.02/DST/PP.05.3/01/2017

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Important Performance Analysis Di The Kalimik Jl.Kaliurang KM.4,9 Yogyakarta

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Reza Riyadi

NIM : 10660004

Telah dimunaqasyahkan pada : 20 Januari 2017

Nilai Munaqasyah : A-

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

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

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

Penguji I

Kifayah Amar, Ph.D.
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji II

Trio Yonathan Teja kusuma, M.T.
NIP19890715 201503 1 007

Yogyakarta, 27 Januari 2017
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Dr. Murtono, M.Si.

NIP. 19691212 200003 1 001

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : 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 : Reza Riyadi
NIM : 10660004
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Important
Performance Analysis Di The Kalimilk Jl. Kaliurang KM. 4,9

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 bidang Teknik Industri.

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

Wassalamu'alaikum wr wb

Yogyakarta, 24 Oktober 2016

Pembimbing I



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Reza Riyadi
NIM : 10660004
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul :
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS DI THE KALIMILK JL. KALIURANG
KM 4,9, YOGYAKARTA**

Adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Yogyakarta, 9 Desember 2016

Yang menyatakan



Reza Riyadi
Reza Riyadi
NIM: 10660004

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS* DI THE KALIMILK JL. KALIURANG KM 4,9**”

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih atas bimbingan, bantuan dan doa yang telah diberikan selama menyusun skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Dr. Murtono, M. Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
3. Ibu Kifayah Amar, Ph.D, selaku ketua prodi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar membimbing seluruh mahasiswa bimbingannya seperti orang tua pengganti selama kegiatan akademik..
4. Ibu Siti Husna AINU Syukri, M.T yang dengan penuh kesabaran memberikan pengarahan serta bimbingannya pada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Dosen-dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang banyak membantu, Pak Aji, Bu Ira, Pak Yandra, Bu Tutik dll.
6. Ibu dan Ayah tercinta yang senantiasa memberikan motivasi, nasihat dan doanya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsinya dan yang dengan penuh kasih sayang membesarkan dan memberikan bekal untuk anaknya hidup dan mandiri sekarang ini.
7. Garnezi Riyadi dan Roseli Tri Maryeni Riyadi, adik adik yang super, mendukung dan mendoakan tiada henti.
8. dr. Fikriah Rizky Amanda, yang tiada hentinya menyemangati, menasehati, mendoakan, selama proses penulisan skripsi.
9. Teman-teman di Tim Futsal Teknik Industri yang selalu bisa menjadi akeluarga serta sahabat baik di dalam maupun di luar lapangan
10. Teman--teman Komunitas Ketimbang Ngemis Yogyakarta yang luar biasa, yang selalu jadi pengusir penat setiap berkumpul.

11. Lisyah Muhammad Nur, Arif Wardani, sahabat yang jadi teman pertama saat baru menginjakkan kaki di Yogyakarta.
12. Mas Dedi, Gustama Jananuraga S.Psi, Nikash Vijay, S.Psi, keluarga dan rekan kerja selama di The Kalmilk Jalan Kaliurang, km 4,9, Yogyakarta, yang telah membantu pengumpulan data penulis.
13. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2010, Dimas, Jojo, Indro, Wawan, Rozy, Fauzi, dan banyak lagi. Terima kasih banyak atas bantuan dan semangatnya.
14. Seluruh keluarga besar Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga, We Are Family...

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih belum sempurna, dikarenakan tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pihak manapun guna perbaikan karya-karya berikutnya. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi kalangan Civitas Akademika dan lainnya.

Yogyakarta, 5 Desember 2016

Penulis

Reza Riyadi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya Persembahkan Skripsi Ini untuk :
Ayah dan Ibu Tercinta
Adik-Adik Tercinta Garnezi dan Roseli
dr. Fikriah Rizky Amanda
Sahabat Baik Saya
Gustama Jananuraga, S.Psi, Nikash Vijay S. Psi,
Lisya Muhammad Nur M.Pd, Arif Wardani
Friatmojo Purbo Wicaksono, S.T, Dimas R. Widodo, S.T
Ihahir Rozy N.P.P, S.T, Hermawan S. S.T, M. Fauzi Hasan, S.T
Keluarga Besar Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga
Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

MOTO

Stop when you're Done. Not when you're Tired

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak	xiii
Bab I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
Bab II. Landasar Teori	8
2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	1
2.2.1 Kualitas.....	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan	13
2.2.4 Kepuasan	14
2.2.5 Kepuasan Pelanggan dan Konsep Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.6 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.2.7 Model Kualitas Jasa	18
2.2.8 <i>Important Performance Analysis</i>	20
2.2.9 Item Servqual.....	22
Bab III. Metode Penelitian	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Jenis Data	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Metode Analisis Data	25
3.5 Diagram Alir Penelitian	32
Bab IV. Hasil dan Pembahasan.....	33
4.1 Sejarah Singkat PT. Kalimilk Indonesia	33
4.2 Gambaran Umum Identitas Responden	34
4.3 Pengolahan Data.....	36
4.3.1. Penyebaran Kuesioner.....	36
4.3.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	37

4.3.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Pilot Study	36
4.3.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Pilot Study	40
4.3.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Setelah Penghapusan Item.....	43
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	46
4.4.1. Analisis Deskriptif Tingkat Kepentingan Pelanggan	46
4.4.2. Analisis Deskriptif Tingkat Penilaian Kinerja	54
4.4.3. Analisis Deskriptif <i>Important Performance Analysis</i>	64
4.5 Analisis GAP.....	73
4.6 <i>Important Performance Analysis Matrix</i>	77
4.7 Pembahasan.....	83
4.7.1. Rekomendasi Perbaikan	83
Bab V. Penutup.....	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	88
Daftar Pustaka.....	90
Daftar Lampiran.....	



Daftar Tabel

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2. Item-Item Kuesioner	20
Tabel 4.1. Demografi Responden	33
Tabel 4.2. Uji Validitas Kuesioner Kepentingan	36
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas Kuesioner Kepentingan	38
Tabel 4.4. Uji Validitas Kuesioner Kinerja	39
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja	41
Tabel 4.6. Uji Validitas Kuesioner Kinerja dan Kepentingan Setelah Penghapusan Item	42
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja dan Kepentingan	43
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pelanggan <i>Tangible</i>	45
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pelanggan <i>Reliability</i>	47
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pelanggan <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pelanggan <i>Assurance</i>	50
Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Pelanggan <i>Empathy</i>	51
Tabel 4.13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja <i>Tangible</i>	53
Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja <i>Reliability</i>	55
Tabel 4.15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.17. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja <i>Empathy</i>	61
Tabel 4.18. Tingkat Kesesuaian	63
Tabel 4.19. Urutan Prioritas dengan <i>Importance Performance Analysis</i>	70
Tabel 4.20. Kesenjangan Antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	72
Tabel 4.21. Tingkat Kesenjangan Antar Faktor Dari Paling Rendah ke Paling Tinggi	74
Tabel 4.22. Perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja dan penilaian kepentingan	76



Daftar Gambar

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	14
Gambar 2.2. Model Kualitas Jasa (Gap Model)	18
Gambar 2.3. Matriks <i>Important Performance Analysis</i>	20
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian	31
Gambar 4.1. Grafik Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4.2. Grafik Demografi Responden Berdasarkan Usia.....	34
Gambar 4.3. Grafik Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.4. Marix <i>Important Performance Analysis</i>	78



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS
DI THE KALIMILK JL. KALIURANG KM 4,9**

Reza Riyadi

10660004

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

ABSTRAK

KALIMILK merupakan pioneer produk susu olahan dengan konsep modern dengan varian rasa yang unik. Makin menjamurnya industri serupa yang menyajikan susu dengan penyajian yang sama, menjadikan kualitas pelayanan sebagai modal penting yang harus di kedepankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan dengan harapan atau ekspektasi pelanggan dengan cara memetakan ke dalam dimensi kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *servqual*, analisis kepentingan kinerja (*important performance analysis*) dan analisis *gap*. Berdasarkan hasil yang didapat diketahui bahwa terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, yakni atribut pertanyaan terkait kebersihan toilet, *greeting* dari *frontline*, cara *frontline* menjawab pertanyaan, cara berkomunikasi *frontline*, *frontline* mengarahkan ke tempat duduk, dan produk unggulan yang sesuai. Kemudian setelah mengetahui prioritas utama perbaikan, diberikanlah rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di The Kalimilk Jalan Kaliurang km 4,9.

Keyword: Service Quality (Servqual), Kepuasan Pelanggan, Important Performance Analysis.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri jasa menunjukkan perkembangan yang pesat dan bergerak secara global sehingga menyebabkan terjadinya persaingan antar produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara maksimal agar tujuan dasar dari pelaku usaha jasa dapat tercapai, yakni menciptakan rasa puas terhadap pelanggan sehingga memberikan keuntungan lebih atau bahkan maksimal bagi perusahaan. Salah satu cara untuk memuaskan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Fakta ini dapat dilihat, bahwa ada hal-hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan, yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai citra atau nama baik, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000).

Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar-benar merasa puas, tentunya mereka akan membeli ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin

disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek penting dalam keberlangsungan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Semakin bertambahnya jumlah konsumen, serta meningkatnya permintaan akan kreasi dan inovasi terhadap perkembangan industri kuliner, tentu akan mendorong para pelaku usaha di bidang kuliner, khususnya PT. KALIMILK Indonesia untuk ikut bersaing dan memenangkan persaingan dalam menawarkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki. Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk membuat konsumen tertarik dan tidak ragu-ragu untuk kembali datang atau bahkan merekomendasikan kepada kerabat, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga konsumen merasa sangat puas.

PT. KALIMILK Indonesia merupakan salah satu industri jasa yang menawarkan jajanan kuliner dengan olahan susu dengan varian rasa yang disajikan secara modern, dan dikenal sebagai pioneer susu modern di Yogyakarta. Di penghujung akhir tahun 2010 pasca terjadinya erupsi Gunung Merapi, banyak petani susu yang kesulitan menjual susu segar hasil perahan mereka. Maka sebagai salah satu visi sebagai pemberdaya petani susu Indonesia sehingga KALIMILK pun bekerja sama dengan petani susu untuk menghasilkan susu segar dengan kualitas terbaik di Indonesia. Hingga akhirnya berdirilah Kalimilk pertama kali pada tanggal 31 Desember 2010, dan menjual susu segar modern pertama di Yogyakarta dengan varian rasa yang menarik. Hingga saat ini Kalimilk sendiri sudah memiliki 3 Kalimilk Store di Yogyakarta, yang terdiri dari

store pertama yang diberi nama #TKP 1, berlokasi di Jl. Lemponsari Raya, sementara store kedua diberi nama #TKP 2, berlokasi di Jl. Perumnas Mundu Saren, dan yang terakhir store ketiga yang merupakan store berkualitas premium yang diberi nama THE KALIMILK yang berlokasi di Jl. Kaliurang KM 4,5.

The KALIMILK sendiri merupakan store dengan konsep premium dan memiliki kapasitas pengunjung jauh lebih besar dibandingkan store lainnya. Dimana terdapat 25 meja untuk 2 orang, 9 meja untuk 4 orang, dan 7 meja untuk 8 orang. Maka secara aturan, daya tampung maksimal bagi pengunjung The Kalimilk adalah sebanyak 142 orang yang tersebar di lantai 1 dan 2. Dengan jumlah kapasitas pengunjung yang besar lebih besar ketimbang cabang-cabang lainnya, oleh karena itu The KALIMILK merupakan wajah utama dari Kalimilk Indonesia.

Semakin menjamurnya usaha-usaha kuliner berkonsepkan susu modern di Yogyakarta tentunya memberikan tantangan tersendiri bagi PT. KALIMILK Indonesia untuk menunjukkan, mempertahankan, dan tentunya meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik, mengingat Kalmilk sendiri merupakan pioneer usaha kuliner yang menyajikan susu modern. Serta semakin tingginya keinginan pelanggan untuk bukan sekedar merasakan produk yang berkualitas saja, banyaknya keluhan terkait pelayanan pun semakin menjadi dasar kenapa kualitas layanan harus ditingkatkan.

Hal ini tentunya menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen agar terus berupaya untuk mengkombinasikan keunggulan-keunggulan mereka untuk terus

dapat menarik minat konsumen saat maraknya usaha kuliner berkonsepkan susu modern di Yogyakarta. Masalah ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan karena ini merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan pada diri konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka dengan ini diajukan sebuah penelitian yang diberi judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Important Performance Analysis* di THE KALIMILK Jl. Kaliurang KM 4,9, Yogyakarta.”.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat dari pendahuluan, dapat ditarik beberapa pertanyaan penelitian, ialah: “Bagaimana kualitas pelayanan The Kalimilk dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis*?”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui atribut mana saja yang memiliki presentase tertinggi dan terendah dengan menggunakan *Important Performance Analysis*.
2. Untuk mengetahui atribut mana saja yang menjadi prioritas utama perbaikan yang harus segera dilakukan.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pada atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan kebijakan dan strategi pemasaran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, serta mengetahui kekurangan apa yang terdapat di perusahaan untuk nantinya menjadi bahan evaluasi bersama.

2. Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta memenuhi syarat wajib menyelesaikan tugas akhir.

3. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi dan informasi yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.4 Batasan Penelitian

Untuk menghindari permasalahan yang lebih luas dan agar tujuan pembahasan semakin terarah maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Kalmilk memiliki tiga cabang, penelitian dilakukan di THE KALIMILK Jl. Kaliurang KM 4,9, Yogyakarta.
2. Objek penelitian adalah pelanggan/pengunjung THE Kalimilk Jl. Kaliurang KM 4,5 yang sudah melakukan kunjungan lebih dari 3 kali dengan usia minimal 15 Tahun dan maksimal usia 45 tahun.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitaian ini, :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang tinjauan pustaka tentang penelitian terdahulu, landasan teori untuk menguatkan metode yang digunakan untuk pemecahan masalah, tinjauan pustaka tentang penelitian terdahulu, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang definisi variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan Important Performance Analysis, didapatkan hasil tertinggi dari tiap atribut dimensi kualitas yakni atribut pertanyaan nomor 1, sebesar 90.0% tentang fasilitas parkir The Kalimilk yang memadai. Sementara yang terendah adalah atribut pertanyaan nomor 5 tentang kebersihan Toilet The Kalimilk sebesar 65.4%.
2. Setelah diketahui apa saja yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan, maka diberikanlah rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan, atribut yang menjadi prioritas perbaikan diantaranya adalah:
 - a. Toilet The Kalimilk bersih atribut pertanyaan nomor 5, dengan nilai presentase sebesar 65.4%., dengan nilai gap -1.47
 - b. *Frontliner* memberikan *greeting/salam* dengan sopan saat pelanggan memasuki store, atribut nomor 16, dengan nilai presentase sebesar 68.6%. dengan nilai gap sebesar -1.31
 - c. *Frontliner* menjawab pertanyaan saya dengan sabar, atribut pertanyaan nomor 18, dengan presentase sebesar 70.7% dan nilai gap sebesar -1.22

- d. *Frontliner* berkomunikasi dengan bahasa yang dapat saya mengerti, atribut pertanyaan nomor 6, dengan nilai presentase IPA sebesar 71.5%, dan nilai gap sebesar -1.19.
- e. *Frontliner* mengarahkan pelanggan ke tempat duduk yang dan memberikan menu dengan sopan dan ramah pada atribut pertanyaan nomor 17, dengan nilai presentase sebesar 73.7% dan nilai gap sebesar - 1.12.
- f. Produk unggulan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan, atribut nomor 15, dengan nilai presentase sebesar 73.5% dan nilai gap sebesar -1.11.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diberikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, diantaranya adalah:

1. PT. Kalimilk Indonesia hendaknya harus berusaha sesegera mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan perbaikan kualitas pelayanan sebaik-baiknya terhadap faktor-faktor yang telah diketahui sebagai prioritas utama perbaikan seperti yang tertera pada kuadran A matriks *important performance analysis*.
2. Faktor-faktor yang telah memenuhi harapan pelanggan dan dianggap penting bagi pelanggan hendaknya harus dipertahankan sebaik mungkin oleh PT. Kalimilk Indonesia, agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

3. PT. Kalimilk Indonesia hendaknya melakukan analisis kepuasan pelanggan secara berkala agar dapat mengetahui dan memiliki acuan standar nilai kepuasan pelanggan yang telah dicapai perusahaan.
4. Kurangnya SDM operasional menjadi permasalahan serius yang menyebabkan timbulnya ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, penambahan jumlah SDM sesegera mungkin menjadi salah satu langkah paling harus dilakukan secepat mungkin.

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haaq, F.A. (2012). *Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Perwita Sari, Hotel Mercury dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis*. UIN, Yogyakarta.
- Hasan. 2006. “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14
- Parasuman, A., A, V., & Leonard, L. (1988). Serqual: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Pramono, B. F. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan Model Kano (Study Kasus di PT Mirota Kampus Yogyakarta)* UPN, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa Edisi 1*. Jakarta: Kaseint Blanc.
- Tjiptono, F., & G, C. (2007). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.

----- . 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia (Buku 2). Jakarta: Salemba Empat. Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium). Jakarta: PT Prenhalindo.

Rambat Lupiyoadi. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek. Jakarta: PT salemba Empat.

----- dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat

LAMPIRAN

Kuisisioner

No	Pertanyaan
Variabel Tangibles	
1	Fasilitas Parkir yang ada di The Kalimilk memadai
2	Ruangan Store The Kalimilk nyaman
3	Saya merasa nyaman ketika berada di ruang tunggu The Kalimilk
4	Front Liner selalu menunjukkan penampilan rapi dan menyenangkan
5.	Toilet The Kalimilk bersih
Variabel Reliablility	
6	Front Liner berkomunikasi dengan bahasa yang dapat saya mengerti
7	Penjelasan yang saya dapat terhadap keluhan tidak berbelit-belit
8	Saya merasa puas dengan penanganan terhadap keluhan saya
Variabel Responsiveness	
9	Front Liner di The Kalimilk cepat-tanggap dalam melayani pengunjung yang baru datang
10	Saya merasakan tanggapan yang sangat cepat dari Front Liner tentang keluhan terkait pelayanan
11	Keluhan saya dapat ditangani dengan baik oleh Front Liner
12	Waktu yang saya habiskan untuk menunggu masih dalam batas normal
Vaгриabel Assurance	
13	Kemampuan Frontliner dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa produk tersebut layak untuk saya pesan
14	Saya merasa apa yang dijanjikan Front Liner dapat dipenuhi
15	Apa yang saya pesan sesuai dengan apa yang dihidangkan
16	Produk unggulan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan
17	Saya membayar sesuai dengan pesanan dan pelayanan yang saya terima
Variabel Emphaty	
18	Front Liner memberikan greeting/salam dengan sopan saat saya memasuki store
19	Front Liner mengarahkan saya ke tempat duduk dan memberi menu dengan saopan dan ramah
20	Front Liner menjawab pertanyaan saya dengan sabar
21	Front Liner menanggapi dengan ramah terhadap keluhan yang saya ajukan

Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan

No	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Variabel <i>Tangible</i>				
1	Fasilitas Parkir yang ada di The Kalimilk memadai	0.542	0.361	Valid
2	Ruangan Store The Kalimilk nyaman	0.481	0.361	Valid
3	Saya merasa nyaman ketika berada di ruang tunggu The Kalimilk	0.611	0.361	Valid
4	<i>Frontliner</i> selalu menunjukkan penampilan rapi dan menyenangkan	0.557	0.361	Valid
5	Toilet The Kalimilk bersih	0.381	0.361	Valid
Variabel <i>Reliability</i>				
6	<i>Frontliner</i> berkomunikasi dengan bahasa yang dapat saya mengerti	0.656	0.361	Valid
7	Penjelasan yang saya dapat terhadap keluhan tidak berbelit-belit	0.515	0.361	Valid
8	Saya merasa puas dengan penanganan terhadap keluhan saya	0.631	0.361	Valid
Variabel <i>Responsiveness</i>				
9	<i>Frontliner</i> di The Kalimilk cepat-tanggap dalam melayani pengunjung yang baru datang	0.633	0.361	Valid
10	Saya merasakan tanggapan yang sangat cepat dari <i>Frontliner</i> tentang keluhan terkait pelayanan	0.587	0.361	Valid
11	Keluhan saya dapat ditangani dengan baik oleh <i>Frontliner</i>	0.646	0.361	Valid
12	Waktu yang saya habiskan untuk menunggu masih dalam batas normal	0.759	0.361	Valid
Variabel <i>Assurance</i>				
13	Kemampuan <i>Frontliner</i> dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa produk tersebut layak untuk saya pesan	0.547	0.361	Valid
14	Saya merasa apa yang dijanjikan <i>Frontliner</i> dapat dipenuhi	0.681	0.361	Valid
15	Apa yang saya pesan sesuai dengan apa yang dihidangkan	0.665	0.361	Valid
16	Produk unggulan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan	0.808	0.361	Valid
17	Saya membayar sesuai dengan pesanan dan	0.647	0.361	Valid

	pelayanan yang saya terima			
	Variabel <i>Empathy</i>			
18	<i>Frontliner</i> memberikan greeting/salam dengan sopan saat saya memasuki store	0.735	0.361	Valid
19	<i>Frontliner</i> mengarahkan saya ke tempat duduk dan memberi menu dengan saopan dan ramah	0.636	0.361	Valid
20	<i>Frontliner</i> menjawab pertanyaan saya dengan sabar	0.823	0.361	Valid
21	<i>Frontliner</i> menanggapi dengan ramah terhadap keluhan yang saya ajukan	0.782	0.361	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.931	.931	21

Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja

No	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Variabel <i>Tangible</i>				
1	Fasilitas Parkir yang ada di The Kalimilk memadai	0.484	0.361	Valid
2	Ruangan Store The Kalimilk nyaman	0.677	0.361	Valid
3	Saya merasa nyaman ketika berada di ruang tunggu The Kalimilk	0.639	0.361	Valid
4	<i>Frontliner</i> selalu menunjukkan penampilan rapi dan menyenangkan	0.663	0.361	Valid
5.	Toilet The Kalimilk bersih	0.691	0.361	Valid
Variabel <i>Reliability</i>				
6	<i>Frontliner</i> berkomunikasi dengan bahasa yang dapat saya mengerti	0.489	0.361	Valid
7	Penjelasan yang saya dapat terhadap keluhan tidak berbelit-belit	0.740	0.361	Valid
8	Saya merasa puas dengan penanganan terhadap keluhan saya	0.626	0.361	Valid
Variabel <i>Responsiveness</i>				
9	<i>Frontliner</i> di The Kalimilk cepat-tanggap dalam melayani pengunjung yang baru datang	0.617	0.361	Valid
10	Saya merasakan tanggapan yang sangat cepat dari <i>Frontliner</i> tentang keluhan terkait pelayanan	0.603	0.361	Valid
11	Keluhan saya dapat ditangani dengan baik oleh <i>Frontliner</i>	0.650	0.361	Valid
12	Waktu yang saya habiskan untuk menunggu masih dalam batas normal	0.767	0.361	Valid
Variabel <i>Assurance</i>				
13	Kemampuan <i>Frontliner</i> dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa produk tersebut layak untuk saya pesan	0.650	0.361	Valid
14	Saya merasa apa yang dijanjikan <i>Frontliner</i> dapat dipenuhi	0.507	0.361	Valid
15	Apa yang saya pesan sesuai dengan apa yang dihidangkan	0.316	0.361	Tidak Valid
16	Produk unggulan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan	0.695	0.361	Valid

17	Saya membayar sesuai dengan pesanan dan pelayanan yang saya terima	0.167	0.361	Tidak Valid
Variabel <i>Emphaty</i>				
18	<i>Frontliner</i> memberikan greeting/salam dengan sopan saat saya memasuki store	0.714	0.361	Valid
19	<i>Frontliner</i> mengarahkan saya ke tempat duduk dan memberi menu dengan saopan dan ramah	0.615	0.361	Valid
20	<i>Frontliner</i> menjawab pertanyaan saya dengan sabar	0.778	0.361	Valid
21	<i>Frontliner</i> menanggapi dengan ramah terhadap keluhan yang saya ajukan	0.641	0.361	Valid

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.934	22

Uji Validitas Kinerja Dan Kepentingan Setelah Penghapusan item

No	Pertanyaan	r Hitung Kinerja	r Hitung Kptngn	r Tabel	Status
Variabel Tangibles					
1	Fasilitas Parkir yang ada di The Kalimilk memadai	.489	.538	.361	Valid
2	Ruangan Store The Kalimilk nyaman	.672	.385	.361	Valid
3	Saya merasa nyaman ketika berada di ruang tunggu The Kalimilk	.656	.608	.361	Valid
4	<i>Frontliner</i> selalu menunjukkan penampilan rapi dan menyenangkan	.661	.563	.361	Valid
5.	Toilet The Kalimilk bersih	.697	.383	.361	Valid
Variabel Reliablility					
6	<i>Frontliner</i> berkomunikasi dengan bahasa yang dapat saya mengerti	.477	.661	.361	Valid
7	Penjelasan yang saya dapat terhadap keluhan tidak berbelit-belit	.743	.519	.361	Valid
8	Saya merasa puas dengan penanganan terhadap keluhan saya	.643	.626	.361	Valid
Variabel Responsiveness					
9	<i>Frontliner</i> di The Kalimilk cepat-tanggap dalam melayani pengunjung yang baru datang	.606	.638	.361	Valid
10	Saya merasakan tanggapan yang sangat cepat dari <i>Frontliner</i> tentang keluhan terkait pelayanan	.605	.586	.361	Valid
11	Keluhan saya dapat ditangani dengan baik oleh <i>Frontliner</i>	.645	.649	.361	Valid
12	Waktu yang saya habiskan untuk menunggu masih dalam batas normal	.778	.760	.361	Valid
Vaqriabel Assurance					
13	Kemampuan <i>Frontliner</i> dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa produk tersebut layak untuk saya pesan	.655	.551	.361	Valid
14	Saya merasa apa yang dijanjikan <i>Frontliner</i> dapat dipenuhi	.516	.681	.361	Valid

15	Produk unggulan yang ditawarkan sesuai dengan yang dijanjikan	.688	.807	.361	Valid
Variabel Emphaty					
16	<i>Frontliner</i> memberikan greeting/salam dengan sopan saat saya memasuki store	.704	.732	.361	Valid
17	<i>Frontliner</i> mengarahkan saya ke tempat duduk dan memberi menu dengan saopan dan ramah	.608	.636	.361	Valid
18	<i>Frontliner</i> menjawab pertanyaan saya dengan sabar	.780	.820	.361	Valid
19	<i>Frontliner</i> menanggapi dengan ramah terhadap keluhan yang saya ajukan	.643	.781	.361	Valid

Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan

Reliability Statistics Kinerja			Reliability Statistics Kepentingan		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.752	.940	20	.735	.934	20

Perhitungan IPA

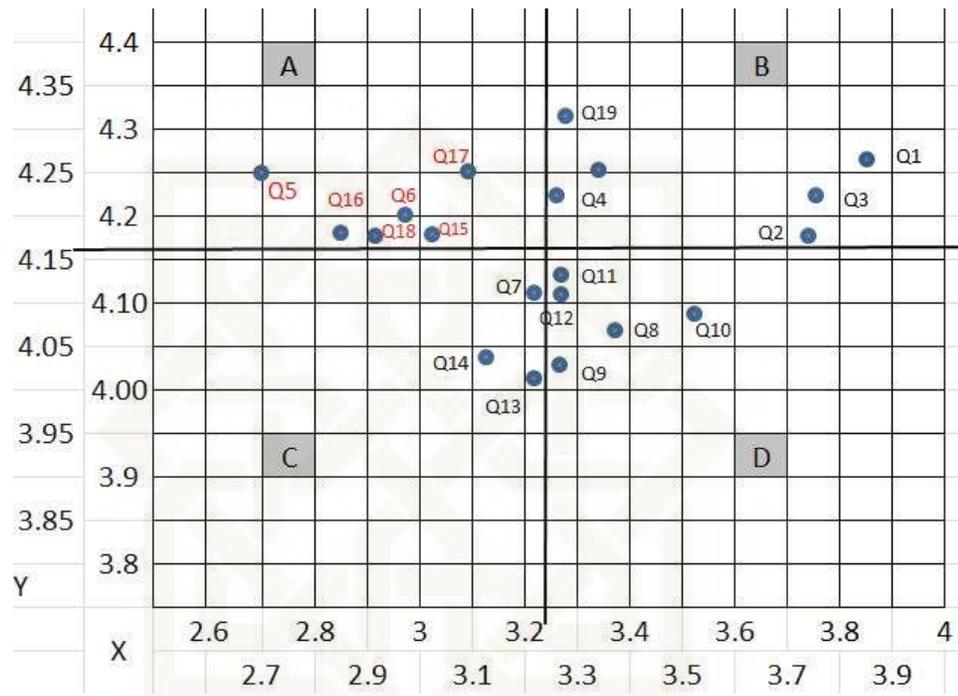
NO	Pertanyaan	KINERJA (Xi)						KEPENTINGAN (Yi)						Tki (%)
		1	2	3	4	5	SKOR	1	2	3	4	5	SKOR	Xi/Yi x 100%
TANGIBLE														
1	Q1	0	4	16	34	14	262	0	0	3	43	22	291	90.0
2	Q2	0	6	16	36	10	254	0	0	5	46	17	284	89.4
3	Q3	0	6	11	43	8	257	0	0	4	44	20	288	89.2
4	Q4	0	12	30	23	3	221	0	0	4	44	20	288	76.7
5	Q5	0	28	29	9	2	189	0	1	4	40	23	289	65.4
RELIABILITY														
6	Q6	0	23	24	20	1	203	3	1	2	50	12	284	71.5
7	Q7	1	20	20	17	10	219	0	1	8	41	18	280	78.2
8	Q8	1	13	18	30	6	231	0	1	7	46	14	277	83.4
RESPONSIVENESS														
9	Q9	3	19	14	23	10	220	0	1	7	48	12	275	80.0
10	Q10	0	8	23	29	8	241	0	1	7	45	15	278	86.7
11	Q11	2	15	19	27	5	222	0	1	7	42	18	281	79.0
12	Q12	1	17	20	23	7	222	0	0	4	53	11	279	79.6
ASSURANCE														
13	Q13	1	19	19	22	7	219	0	4	7	36	21	278	78.8
14	Q14	0	24	13	30	1	212	0	0	7	51	10	275	77.1

15	Q15	0	22	25	16	5	208	0	0	5	47	16	283	73.5
EMPHATY		1	2	3	4	5	SKOR	1	2	3	4	5	SKOR	
16	Q16	3	30	12	20	3	194	0	0	3	51	14	283	68.6
17	Q17	0	17	27	22	2	213	0	1	0	48	19	289	73.7
18	Q18	0	28	19	18	3	200	0	1	5	44	18	283	70.7
19	Q19	0	19	18	23	8	224	0	1	4	35	28	294	76.2

Sumber: Kuisisioner 2016

NO	Pertanyaan	Xi	Yi	n = 68		GAP	Tki (%)
				Xi/n	Yi/n		Xi/Yi x 100%
TANGIBLE		SKOR	SKOR	TANGIBLE			
1	Q1	262	291	3.853	4.279	-0.426	90.0
2	Q2	254	284	3.735	4.176	-0.441	89.4
3	Q3	257	288	3.779	4.235	-0.456	89.2
4	Q4	221	288	3.250	4.235	-0.985	76.7
5	Q5	189	289	2.779	4.250	-1.471	65.4
RELIABILITY		SKOR		RELIABILITY			
6	Q6	203	284	2.985	4.181	-1.196	71.5
7	Q7	219	280	3.221	4.118	-0.897	78.2
8	Q8	231	277	3.397	4.074	-0.676	83.4
RESPONSIVENESS		SKOR		RESPONSIVENESS			
9	Q9	220	275	3.235	4.044	-0.809	80.0
10	Q10	241	278	3.544	4.088	-0.544	86.7
11	Q11	222	281	3.265	4.132	-0.868	79.0
12	Q12	222	279	3.265	4.103	-0.838	79.6
ASSURANCE		SKOR		ASSURANCE			
13	Q13	219	278	3.221	4.088	-0.868	78.8
14	Q14	212	275	3.118	4.044	-0.926	77.1
15	Q15	208	283	3.059	4.162	-1.103	73.5
EMPHATY		SKOR		EMPHATY			
16	Q16	194	283	2.853	4.162	-1.309	68.6
17	Q17	213	289	3.132	4.250	-1.118	73.7
18	Q18	200	283	2.941	4.162	-1.221	70.7
19	Q19	224	294	3.294	4.324	-1.029	76.2
		4211	5379	61.926	79.103	0.911	
				3.259	4.163	0.048	
				X	Y		

Matriks IPA



Hasil Kuisiener Kinerja

JMLH RSPND N	TANGIBLE					RELIABILITY			RESPONSIVENESS				ASSURANCE				EMPHATY			USIA
	QT 1	QT 2	QT 3	QT 4	QT 5	QT 6	QT 7	QT 8	QT 9	QT1 0	QT1 1	QT1 2	QT1 3	QT1 4	QT1 6	QT1 8	QT1 9	QT2 0	QT2 1	
1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	5	2	2	3	3	15-20
2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	4	15-20
3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	21-25
4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	15-20
5	4	5	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	2	3	2	21-25
6	3	4	2	3	2	2	4	4	3	2	3	4	2	2	4	4	2	2	4	>30
7	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	5	3	2	3	4	3	15-20
8	2	3	5	2	3	4	2	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	21-25
9	5	5	4	3	3	2	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	2	2	2	21-25
10	4	5	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	15-20
11	2	4	5	2	3	2	5	4	4	3	4	5	4	5	4	2	3	4	4	21-25
12	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	21-25
13	4	5	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	5	15-20
14	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	4	4	3	3	2	21-25
15	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	25-

																				30
16	3	4	4	3	3	2	5	3	3	4	3	2	4	4	4	2	2	3	5	15-20
17	5	4	5	4	3	3	2	5	5	5	3	2	3	3	2	1	2	3	4	>30
18	5	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	2	4	3	2	21-25
19	5	4	3	4	3	3	2	4	3	5	4	3	4	4	5	4	2	3	5	15-20
20	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	2	2	5	4	5	4	3	2	3	15-20
21	3	4	2	3	4	3	5	2	2	5	5	3	3	2	4	2	3	4	2	21-25
22	4	5	4	3	2	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	21-25
23	4	4	4	2	5	4	5	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	25-30
24	3	3	3	2	2	3	2	2	5	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	15-20
25	4	5	4	3	3	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	2	21-25
26	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	>30
27	5	4	5	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	21-25
28	3	2	3	2	3	2	3	4	5	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	21-25
29	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	1	2	4	5	4	1	2	3	4	15-20
30	4	3	4	2	3	3	2	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3	2	4	>30
31	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	>30
32	4	5	4	2	4	5	4	4	3	4	1	3	3	4	5	2	2	3	3	21-25
33	4	4	5	3	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	2	15-20

34	5	4	4	2	4	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	15-20
35	4	2	4	4	2	3	2	4	5	4	3	3	4	5	4	2	3	4	2	21-25
36	4	3	2	4	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	2	4	21-25
37	4	4	4	3	2	3	3	3	2	5	4	3	3	3	5	2	2	3	4	25-30
38	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	3	2	5	4	5	2	5	4	2	15-20
39	4	4	4	3	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	2	4	21-25
40	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	15-20
41	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	2	>30
42	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	21-25
43	3	4	4	4	2	2	2	5	2	5	4	4	4	4	3	4	3	4	2	21-25
44	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	21-25
45	4	4	5	3	2	2	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	2	3	21-25
46	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	4	5	21-25
47	4	4	4	4	3	2	3	1	4	4	5	5	4	4	4	2	3	4	4	>30
48	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	5	2	3	21-25
49	5	4	5	3	3	2	2	2	4	4	5	3	4	5	4	2	3	2	3	21-25
50	5	4	4	4	2	4	4	4	1	4	3	4	3	3	1	4	4	5	4	25-30
51	4	5	4	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	3	25-

																				30
52	3	4	4	3	2	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	5	4	2	4	21-25
53	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	2	2	4	4	4	2	4	4	5	25-30
54	5	4	4	5	5	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	4	>30
55	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	2	2	3	25-30
56	5	3	4	3	3	2	2	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	>30
57	5	5	4	4	2	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	21-25
58	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	15-20
59	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	15-20
60	3	4	4	4	2	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	25-30
61	4	2	2	2	2	3	2	5	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	15-20
62	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	15-20
63	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	25-30
64	4	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	2	2	15-20
65	3	2	4	5	3	3	5	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	5	2	25-30
66	4	3	4	3	3	2	2	3	5	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	15-20
67	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	1	3	2	3	21-25
68	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	>30

Hasil Kuisisioner Kepentingan

USI A	JMLH RSPN DN	TANGIBLE					RELIABILITY			RESPONSIVENESS				ASSURANCE				EMPHATY			PEKERJAA N
		QT 1	QT 2	QT 3	QT 4	QT 5	QT 6	QT 7	QT 8	QT 9	QT1 0	QT1 1	QT1 2	QT1 3	QT1 4	QT1 6	QT1 8	QT1 9	QT2 0	QT2 1	
15-20	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	PELAJAR
15-20	2	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	5	5	4	4	PELAJAR
21-25	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	2	2	5	4	5	4	SWASTA
15-20	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	2	4	3	SWASTA
21-25	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	PELAJAR
>30	6	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	5	4	5	SWASTA
15-20	7	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4	PELAJAR
21-25	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	PELAJAR
21-25	9	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	PELAJAR
15-20	10	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	PELAJAR
21-25	11	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	PELAJAR
21-25	12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	5	PELAJAR
15-20	13	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	PELAJAR
21-25	14	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	PELAJAR
25-	15	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	2	2	4	4	3	4	WIRAUUSA

30																					HA
15-20	16	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	5	4	PELAJAR
>30	17	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	2	4	4	5	4	5	PNS
21-25	18	4	4	4	5	4	4	4	2	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	PELAJAR
15-20	19	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	PELAJAR
15-20	20	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	2	4	5	5	5	PELAJAR
21-25	21	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2	5	4	5	4	SWASTA
21-25	22	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	PELAJAR
25-30	23	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	2	2	2	4	4	4	4	SWASTA
15-20	24	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	PELAJAR
21-25	25	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	5	5	PELAJAR
>30	26	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	WIRAUUSA HA
21-25	27	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	5	SWASTA
21-25	28	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	PELAJAR
15-20	29	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	4	5	PELAJAR
>30	30	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	2	3	4	4	3	5	SWASTA
>30	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	WIRAUUSA HA
21-25	32	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	PELAJAR

15-20	33	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	2	2	4	5	4	4	PELAJAR
15-20	34	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	PELAJAR
21-25	35	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	2	5	4	5	4	PELAJAR
21-25	36	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	PELAJAR
25-30	37	4	4	4	5	4	5	3	4	3	2	5	3	2	4	3	5	4	5	4	SWASTA
15-20	38	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	PELAJAR
21-25	39	5	5	5	5	4	4	3	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	3	2	PELAJAR
15-20	40	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	1	4	3	4	4	4	4	PELAJAR
>30	41	4	5	4	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	2	4	5	3	4	SWASTA
21-25	42	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	2	5	5	4	5	4	PELAJAR
21-25	43	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	2	4	5	4	5	PNS
21-25	44	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	2	3	5	4	5	4	PELAJAR
21-25	45	3	4	5	4	5	4	4	5	4	2	3	4	2	2	2	4	4	5	5	PELAJAR
21-25	46	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	PELAJAR
>30	47	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	5	5	4	2	2	4	5	5	4	SWASTA
21-25	48	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	SWASTA
21-25	49	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	PELAJAR
25-	50	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	SWASTA

30																						
25-30	51	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	2	5	4	3	4	SWASTA	
21-25	52	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	PELAJAR	
25-30	53	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	2	2	2	5	5	4	4	PNS	
>30	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	SWASTA	
25-30	55	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	5	4	5	SWASTA
>30	56	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	SWASTA
21-25	57	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	2	5	4	4	4	4	PELAJAR
15-20	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	PELAJAR
15-20	59	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	SWASTA	
25-30	60	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	WIRAU SAHA	
15-20	61	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	PELAJAR	
15-20	62	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	PELAJAR	
25-30	63	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	SWASTA	
15-20	64	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	PELAJAR
25-30	65	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	2	4	5	4	5	SWASTA	
15-20	66	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	PELAJAR	
21-25	67	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4	PELAJAR	

>30	68	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	PNS
-----	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----





KUISIONER PENELITIAN

KEPUASAN PELANGGAN

Kepada Yth,

Pengunjung The KALIMILK Jalan Kaliurang KM 4.9

Saya yang bernama Reza Riyadi, mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan, maka dari itu saya mengharapkan kesediaan pengunjung untuk mengisi kuisisioner berikut. Dalam penelitian ini pengunjung memiliki kesempatan untuk memberikan penilaian serta kritik dan masukan yang berharga bagi saya khususnya dan juga bagi perusahaan dengan menjawab kuisisioner ini secara jujur sesuai dengan yang pengunjung rasakan. Saya mengucapkan banyak terimakasih atas kerjasamanya.

Hormat Saya

Reza Riyadi

Petunjuk Pengisian

Pengunjung diminta untuk mengisi jawaban sesuai dengan keadaan nyata yang pengunjung rasakan selama mengunjungi store The Kalimilk., dengan memberikan tanda checklist (v) pada jawaban yang pengunjung rasakan. Skala penilaian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk penilaian tingkat kepentingan responden diberi bobot nilai sebagai berikut:
 1. Jawaban sangat penting diberi bobot nilai 5
 2. Jawaban penting diberi bobot nilai 4
 3. Jawaban cukup penting diberi bobot nilai 3
 4. Jawaban kurang penting diberi bobot nilai 2
 5. Jawaban tidak penting diberi bobot nilai 1
- b. Untuk penilaian tingkat kinerja perusahaan/karyawan diberi bobot nilai sebagai berikut:
 1. Jawaban sangat baik diberi bobot nilai 5
 2. Jawaban baik diberi bobot nilai 4
 3. Jawaban cukup baik doberi bobot nilai 3
 4. Jawaban kurang baik diberi bobot nilai 2
 5. Jawaban tidak baik diberi bobot nilai 1



DATA DIRI PENGUNJUNG

NAMA :

UMUR : (....) 15-20 THN (....) 21-25 THN (....) 25-30 THN (....) >30 THN

PEKERJAAN : (....) PELAJAR (....) WIRAUUSAHA (....) SWASTA (....) PNS

JUMLAH KUNJUNGAN : (....) PERTTAMA (....) KEDUA (....) LEBIH DARI DUA

No	Pertanyaan	Nilai Kepentingan					Nilai Kinerja				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Variabel Tangibles										
1	Fasilitas Parkir yang ada di The Kalimilk memadai										
2	Ruangan Store The Kalimilk nyaman										
3	Saya merasa nyaman ketika berada di ruang tunggu The Kalimilk										
4	Front Liner selalu menunjukkan penampilan rapi dan menyenangkan										
5.	Toilet The Kalimilk bersih										
	Variabel Reliablility										
6	Front Liner berkomunikasi dengan bahasa yang dapat saya mengerti										
7	Penjelasan yang saya dapat terhadap keluhan tidak berbelit-belit										
8	Saya merasa puas dengan penanganan terhadap keluhan saya										
	Variabel Responsiveness										
9	Front Liner di The Kalimilk cepat-tanggap dalam melayani pengunjung yang baru datang										
10	Saya merasakan tanggapan yang sangat cepat dari Front Liner tentang keluhan terkait pelayanan										
11	Keluhan saya dapat ditangani dengan baik oleh Front Liner										
12	Waktu yang saya habiskan untuk menunggu masih dalam batas normal										
	Variabel Assurance										
13	Kemampuan Frontliner dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa produk tersebut layak untuk saya pesan										
14	Saya merasa apa yang dijanjikan Front Liner dapat dipenuhi										
15	Produk unggulan yang ditawarkan sesuai dengan yang										



	dijanjikan																		
	Variabel Emphaty																		
16	Front Liner memberikan greeting/salam dengan sopan saat saya memasuki store																		
17	Front Liner mengarahkan saya ke tempat duduk dan memberi menu dengan sopan dan ramah																		
18	Front Liner menjawab pertanyaan saya dengan sabar																		
19	Front Liner menanggapi dengan ramah terhadap keluhan yang saya ajukan																		



CURRICULUM VITAE

Nama : REZA RIYADI
Tempat / tanggal lahir : Cirebon, 11 Nopember 1991
Alamat : Perum. Telaga Murni Blok C9/17, RT 01/05 Ds. Telaga Murni, Kec. Cikarang Barta, Kab. Bekasi
Alamat Domisili : Jl. Nayan No 102, RT 03 RW 25, Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta
No. HP : 085601126115
Email : rezarydwork@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri Telaga Murni 01 Lulus Tahun 2004
2. MTs. Al Imaroh Lulus Tahun 2007
3. MA Al Imaroh Lulus Tahun 2010

Nama Orang Tua :

Ayah : Maryadi
Ibu : Eni
Pekerjaan : Ayah : Wirawasta
Ibu : PNS
Alamat : Perum. Telaga Murni Blok C9/17, RT 01/05 Ds. Telaga Murni, Kec. Cikarang Barta, Kab. Bekasi