SKRIPSI

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN MODEL *SERVQUAL* DAN METODE *ZONE OF TOLERANCE* PADA DAZZLE GEJAYAN

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri

Disusun Oleh:

Nahaba Qoyun Kirana

18106060016

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2022

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-883/Un.02/DST/PP.00.9/05/2022

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Menggunakan Model Servqual dan Metode Zone of Tolerance pada Dazzle Gejayan

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NAHABA QOYUN KIRANA
Nomor Induk Mahasiswa : 18106060016
Telah diujikan pada : Selasa, 26 April 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T. M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 62833e550da10

Penguji I

Khusna Dwijayanti, Ph.D.
SIGNED

Valid ID: 62831284b4c2b

Penguji II

Herminanjati Paramawardhani, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 623c7b6c8ef17

Yogyakarta, 26 April 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 628354886944d

1/1 17/05/2022

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

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 : Nahaba Qoyun Kirana

NIM : 18106060016

Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Menggunakan Model *Servqual* dan Metode *Zone of Tolerance* pada Dazzle Gejayan

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

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 19 April 2022
Dosen Pembimbing Skripsi,

Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc., IPM.
NIP 19790326 200604 2 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nahaba Qoyun Kirana
NIM	: 18106060016
Program Studi	: Teknik Industri
Fakultas	: Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Menggunakan Model *Servqual* dan Metode *Zone Of Tolerance* Pada Dazzle Gejayan" adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 31 Maret 2022
Yang menyatakan,

Nahaba Qoyun Kirana
NIM 18106060016

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

"Ambil saja yang kira-kira bisa membuat kamu menjadi orang yang lebih baik"

Emha Ainun Nadjib.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini dipersembahkan untuk:

Keluarga tercinta.

Keluarga besar Teknik Industri 2018 (Kristal).

Seluruh pembaca skripsi ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Tidak ada kata selain mengucap syukur kepada Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah sehingga dapat terselesaikannya laporan tugas akhir ini dengan judul "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Menggunakan Model *Servqual* dan Metode *Zone of Tolerance* Pada Dazzle Gejayan" dengan baik. Laporan tugas akhir ini adalah hasil dari pengamatan langsung (observasi), analisis penelitian, dan pembahasan yang menjadi syarat untuk meraih gelar sarjana Teknik Industri.

Permasalahan perusahaan mengenai pelayanan (jasa) yang dirasa kurang memuaskan pelanggan menjadi latar belakang penelitian. Hal tersebut menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Adapun harapan setelah penelitian ini dilakukan ialah keserasian hasil analisis dengan situasi di perusahaan. Oleh karena itu, usulan perbaikan kualitas pelayanan dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada perusahaan.Kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan terbuka. Tugas akhir ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan sebagai sumber literatur atau sekedar penerapan dasar.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 18 April 2022

Penulis,

Nahaba Qoyun Kirana
NIM 18106060016

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang turut dalam melancarkan penyusunan laporan tugas akhir ini yaitu:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Yandra Rahadian Perdana, S.T., M.T. selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc., IPM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberi masukan, dan memberikan motivasi.
6. Seluruh Dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua, kakak, dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Keluarga besar Teknik Industri (2018) yang telah memberi semangat selama perkuliahan.
9. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dan dukungan.
10. Seluruh pihak yang belum disebutkan, namun telah memberi bantuan dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca. Demikian ucapan terima kasih yang dapat disampaikan, semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik bagi pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan tugas akhir. *Amiin.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI iii
MOTTO iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
UCAPAN TERIMA KASIH vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
ABSTRAK xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
1.5 Batasan Penelitian 5
1.6 Sistematika Penulisan 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Penelitian Terdahulu 7
2.2 Landasan Teori 9
2.2.1 Konsep Jasa 9
2.2.2 Kualitas Layanan 10
2.2.3 *Service Quality (Servqual)* 10

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2.2.4 *Zone of Tolerance* (ZOT) 13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 15
3.1 Objek Penelitian 15
3.2 Metode Pengumpulan Data 15
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas 17
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian 20
3.5 Metode Analisis 23
3.6 Diagram Alir Penelitian 30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 32
4.1 Gambaran Umum Responden 32
4.1.1 Jenis kelamin 33
4.1.2 Usia 34
4.1.3 Pendidikan terakhir 35
4.1.4 Pekerjaan 35
4.2 Hasil Analisis 36
4.2.1 Uji Validitas 36
4.2.2 Uji Reliabilitas 45
4.2.3 Pengukuran *Servqual* GAP 45
4.2.4 Pengukuran *Zone of Tolerance* 49
4.3 Pembahasan 55

BAB V PENUTUP 59
5.1 Kesimpulan 59
5.2 Saran 61
DAFTAR PUSTAKA 62
LAMPIRAN 66

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 7
Tabel 3. 1 Atribut dari Variabel Bukti Fisik 20
Tabel 3. 2 . Atribut dari Variabel Keandalan 21
Tabel 3. 3 Atribut dari Variabel Daya Tanggap 21
Tabel 3. 4 Atribut dari Variabel Jaminan 22
Tabel 3. 5 Atribut dari Variabel Empati 23
Tabel 3. 6 Tabel Item Pernyataan Kuesioner 25
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden 32
Tabel 4. 2 Uji Validitas Skala Harapan 37
Tabel 4. 3 Uji Validitas Skala Realita 39
Tabel 4. 4 Uji Validitas Skala Pelayanan Minimum 42
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas 45
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Servqual GAP 46
Tabel 4. 7Tabel Nilai Zona Toleransi pada Tiap Dimensi 51
Tabel 4. 8 Tabel Nilai Zona Tolerandi pada Atribut Layanan 51
Tabel 4. 9 Tabel Nilai posisi MSA, MSS, dan Posisi layanan sekarang 43
Tabel 4. 10 Tabel Prioritas perbaikan menggunakan model *Servqual* 55
Tabel 4. 11 Tabel Prioritas perbaikan menggunakan metode ZOT 56
Tabel 4. 12 Tabel Prioritas perbaikan 57

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kualitas Jasa 12
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian 30
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden 33
Gambar 4. 2 Rentang Usia Responden 34
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden 35
Gambar 4. 4 Jenis Pekerjaan Responden 36

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: PROFIL PERUSAHAAN

1.1 Profil Perusahaan 67

1.2 Surat Izin Penelitian 72

1.3 *Face Validity* 73

1.4 Surat Perizinan Nama Perusahaan 74

1.5 Data Ulasan Keluhan Pelanggan 75

LAMPIRAN 2: LEMBAR PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

2.1 Uji Validitas Skala Harapan 77

2.2 Uji Validitas Skala Realita 82

2.3 Uji Validitas Skala Pelayanan Minimum 89

2.4 Uji Reliabilitas Skala Harapan 94

2.5 Uji Reliabilitas Skala Realita 96

2.6 Uji Reliabilitas Skala Pelayanan Minimum 97

2.7 Tampilan Kuesioner *Online Google Form* 100

2.8 Lampiran Rekapitulasi Kuesioner 104

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance* Pada Dazzle Gejayan

Nahaba Qoyun Kirana (18106060016)

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

ABSTRAK

Pelayanan dinyatakan berkualitas jika pelanggan sudah menerima kepuasan sepenuhnya, salah satunya adalah sesuai yang diharapkan dan diperlukan. Dazzle Gejayan tidak menghindari akan adanya keluhan dari pelanggan terkait ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Keluhan tersebut diantaranya ialah pelayanan dari karyawan yang kurang ramah saat melayani antrean di kasir, pelayanan kasir yang cenderung lama, karyawan yang tidak menggunakan seragam , dan kurang tanggapnya karyawan saat pelanggan membutuhkan pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan kepada pelayanan yang diterima, dan menentukan atribut kualitas pelayanan. Pendekatan Servqual dan pemetaan Zone of Tolerance sebagai metode pengukuran tingkat kualitas pelayanan pada Dazzle Gejayan. Pengolahan data model Servqual menghasilkan nilai gap yang sebagian besar bernilai negatif, sehingga pelanggan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Sedangkan hasil dari metode ZOT sebagai alat ukur kualitas layanan pada Dazzle atribut R9, RE12, A19, A20, dan A26 dengan nilai MSA negatif menjadi prioritas perbaikan pelayanan karena posisi layanan sekarang berada di bawah zona toleransi. Keadaan tersebut memiliki makna yakni ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.Usulan langkah perbaikan diantaranya ialah karyawan mengenakan seragam, pemberian pengarahan atau pelatihan untuk karyawan agar bersikap tulus, mudah memahami kebutuhan pelanggan, bertanggung jawab, dan pemahaman pada karyawan agar bertindak ramah kepada para pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan pelanggan, *Servqual, Zone of Tolerance*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa pandemi seperti saat ini, industri jasa harus bekerja keras dengan strategi yang tepat agar bisa mempertahankan kualitasnya pada persaingan yang ketat. Salah satu cara untuk membuat usaha tetap berjalan salah satunya adalah dengan melayani pelanggan agar pelanggan mendapat kepuasan saat menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diterapkan dengan baik apabila perusahaan dapat mengelola dan melibatkan seluruh pihak internal maupun eksternal. Kualitas layanan akan mengalami hambatan ketika pelanggan mengajukan *complain* terkait pelayanan dari perusahaan. Suatu permasalahan layanan dapat menurunkan kualitas, maka perlu adanya survei kepuasan pelanggan atas kualitas layanan sangat diharapkan bagi pelaku bisnis, artinya apabila perusahaan mempunyai kualitas pelayanan bermutu, maka hasil yang diberikan adalah kepuasan layanan, terutama untuk pelanggan. Menurut Pujiastuti (2013) kualitas pada dasarnya merupakan kepuasan pelanggan sepenuhnya. Sebuah produk/pelayanan menurut Supriyadi (2018) dapat disebut berkualitas tinggi jika produk/pelayanan tersebut dapat memberi kepuasan sepenuhnya pada pelanggan, salah satunya adalah sesuai dengan harapan pelanggan atau suatu pelayanan. Dalam upaya peningkatan kualitas layanan, perlu adanya kinerja yang optimal. Berdasarkan hal tersebut, respon pelanggan saat menerima pelayanan menjadi prioritas perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan sebuah pelayanan merupakan hak yang wajib diterima oleh pelanggan. Sebuah upaya untuk meningkatan kualitas

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

pelayanan, maka diperlukan perbaikan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut (Putri & Martha, 2019).

Salah satu tujuan dari industri jasa adalah memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan tentunya menjadi prioritas, karena merupakan target dari sebuah pelayanan publik untuk mendorong peningkatan kualitas. Pada dasarnya, perusahaan mempunyai standar kualitas sendiri untuk menentukan pengendalian kualitas. Dalam rangka membangun kepuasan pelanggan adalah titik fokus dari pencapaian profitabilitas dalam jangka panjang. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan salah satu faktor dari keberhasilan dalam pencapaian target.

Dazzle Gejayan bergerak di bidang perusahaan *retail* yang memasarkan produk seperti aksesoris *handphone* (HP) dan alat elektronik. Dazzle Gejayan berlokasi di Jl. Gejayan CT X, No 8, Karang Gayam, Caturtunggal, Depok, Sleman. Dazzle Gejayan yang merupakan cabang kedua dari Dazzle Yogyakarta dengan jumlah pengikut di sosial media *Instagram* sebanyak 108.000 pengikut yang menjadi salah satu pemasaran dari Dazzle Gejayan sendiri. Peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan adalah salah satu target dari pelayanan Dazzle Gejayan. Berdasarkan hasil observasi pada bulan Februari 2022 dengan beberapa pelanggan untuk sampel data dan observasi terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh pelanggan ketika sedang menerima layanan di Dazzle Gejayan. Adanya keluhan pelanggan tentang pelayanan dari karyawan yang kurang ramah saat melayani antrean di kasir, pelayanan kasir yang lama, karyawan yang tidak menggunakan seragam, dan kurang tanggapnya karyawan saat pelanggan membutuhkan pelayanan. Berdasarkan uraian yang telah disebutkan di atas, perlu dilakukan analisis terhadap pelayanan yang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

melibatkan karyawan perusahaan tersebut dengan pelanggan dalam usaha untuk meningkatakan mutu/kualitas sesuai dengan harapan.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Servqual* yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang didapatkan pada bagian pelayanan Dazzle Gejayan. Pada konsep model *Servqual* ini digunakan sebagai suatu tingkatan atau skala untuk mengukur tingkat kepercayaan yakni pada suatu pengelolaan perusahaan dapat menggunakan metode tersebut untuk memahami respon dan harapan para pelanggann terhadap pelayanan. Setelah mengetahui hasil tingkat pelayanan yang kurang memuaskan maka langkah selanjutnya adalah identifikasi permasalahan tersebut dengan metode *Zone Of Tolerance* (ZOT) guna mengetahui posisi kualitas pelayanan dan hasil yang didapatkan lebih akurat. Perbaikan kualitas tidak cukup menggunakan model *Servqual* saja, maka perlu perbaikan tingkat kualitas pelayanan menggunakan pendekatan ZOT untuk menentukan atribut yang perlu diperbaiki. Konsep dari ZOT merupakan hubungan layanan yang didapatkan pelanggan dibandingkan ekspektasi atau harapan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak Dazzle Gejayan setelah diidentifikasi dimensi apa yang perlu diperbaiki dalam rangka peningkatan layanan terutama pada bagian pelyanan pelanggan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka didapatkan rumusan masalah pada penelitian yaitu:

1. Berapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dazzle Gejayan berdasarkan respon pelanggan?
2. Apa saja atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan Dazzle Gejayan?
3. Usulan terbaik apa yang digunakan untuk peningkatan layanan pada Dazzle Gejayan berdasarkan model *Servqual* dan Metode ZOT?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas maka diperoleh tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan Dazzle Gejayan
2. Mengidentifikasi dan mengetahui atribut yang menjadi prioritas layanan Dazzle Gejayan untuk dilakukan perbaikan.
3. Memberikan usulan dalam rangka peningkatan dan perbaikan kualitas layanan Dazzle Gejayan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai evaluasi pihak manajemen Dazzle Gejayan mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan
2. Sebagai informasi terhadap pertimbangan peningkatan kualitas layanan Dazzle Gejayan

1.5 Batasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini terdapat batasan masalah dengan tujuan pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian adalah pelanggan Dazzle Gejayan dan pihak manajemen tidak memengaruhi penentuauna tribut layanan.
2. Pihak manajemen Dazzle Gejayan sebagai perizinan dalam penelitian
3. Kriteria responden adalah pelanggan yang pernah mengunjungi/membeli produk di Dazzle Gejayan dengan rentang waktu Februari 2021 – Februari 2022.
4. Responden berusia minimal 18 tahun berdasarkan persyaratan kategori usia dewasa UU No. 35 Pasal 1 Tahun 2014.
5. Penelitian dilakukan pada bulan Februari - Maret 2022.
6. Pengambilan data dilakukan secara *online* dengan media *google form* untuk memperluas cakupan responden.
7. Model *Servqual* yang dikembangkan pada metode *Zone of Tolerance* digunakan sebagai saran/usulan perbaikan.
8. Jenis *gap* yang digunakan pada penelitian yaitu *gap* 5 dengan keterangan adanya ketidak seimbangan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan pelanggan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini berisi lima bab. Pada bab pertama menjelaskan tentang masalah yang terjadi di perusahaan yang diuraikan pada latar belakang. Identifikasi masalah dilakukan dengan kajian literatur dan observasi, tujuan penelitian, manfaat yang diambil dari penelitian, dan batasan-batasan masalah yang terjadi saat penelitian. Selanjutnya pada bab dua yang menguraikan tinjauan pustaka atau penelitian terdahulu untuk mendukung referensi penelitian untuk penulisan dalam penelitian seperti landasan teori secara rinci terkait teori-teori yang digunakan sebagai acuan penyelesaian masalah selama penelitian. Kemudian, bab tiga menjelaskan mengenai kerangka sebagai pedoman dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang meliputi objek penelitian, tahapan pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas data, variabel penelitian yang digunakan, model analisis terkait dengan metode yang digunakan, dan memberikan informasi melalui diagram alir penelitian.

Pada bab empat yaitu berisi pengolahan data yang didapatkan selama penelitian. Pengolahan data hasil penelitian menggunakan metode yang sudah ditentukan sebelumnya dan dapat menginterpretasikan atau menganalisis hasil pengolahan data yang akan disimpulkan. Terakhir, bab lima memaparkan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, menjawab tujuan dari penelitian, dan memberikan saran bagi perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang terjadi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dieproleh dari hasil analisis menggunakan data penelitian terhadap tingkat kepuasan pelayanan pelanggan pada Dazzle Gejayan diantaranya yaitu:

1. Perhitungan menggunaan pendekatan model *Servqual gap* dapat diketahui *gap* antara harapan dan realita dengan nilai gap yang kurang dari nol atau negatif. Nilai *gap* tiap atribut terdapat 24 atribut dengan nilai *gap* negatif, dan 2 atribut mendapat nilai positif. Berdasarkan uraian di atas diketahui pelayanan yang telah diberikan oleh Dazzle Gejayan belum dapat memberikan kepuasan pelanggan sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan.
2. Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode ZOT dapat dilihat bahwa tingkat kualitas layanan pada Dazzle Gejayan yang dapat memuaskan pelanggan karena memiliki nilai MSS positif dan berada di atas zona toleransi yaitu pada atribut :

   a. Atribut T4 yaitu terdapat toilet yang nyaman dengan fasilitas air bersih.
   b. Atribut RE14 yaitu kecepatan karyawan dalam menanggapi komplain pelanggan.
   c. Atribut RE15 yaitu manajemen antrean teratur/jelas.

   Atribut yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan karena posisi layanan sekarang berada di bawah zona toleransi yaitu sebagai berikut:.

   a. Atribut R9 yaitu pelayanan transaksi yang cepat.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

b. Atribut RE12 yaitu karyawan memahami dan memberikan pelayanan sesuai apa yang dibutuhkan pelanggan.

c. Atribut A19 yaitu terdapat wastafel cuci tangan/*hand sanitizer* untuk menjamin kebersihan pelanggan yang berada di Dazzle Gejayan.

d. Atribut A20 yaitu karyawan bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

e. Atribut A26 yaitu karyawan melayani pelanggan dengan ramah.

Hal tersebut bermakna pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dazzle Gejayan.

3. Usulan yang dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas pelayanan kepada Dazzle Gejayan berdasarkan diskusi dengan pihak perusahaan yaitu sebagai berikut:

a. Penggunaan seragam bagi para karyawan saat sedang bertugas untuk memudahkan pelanggan saat membutuhkan bantuan.

b. Memberikan pengarahan/pelatihan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan dengan maksimal agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Melayani pelanggan dengan transaksi yang cepat agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

d. Terdapat wastafel cuci tangan/*hand sanitizer* untuk menjamin kebersihan pelanggan yang berada di Dazzle Gejayan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5.2 Saran

Dalam rangka pemberian usulan untuk memperbaiki/mengembangkan penelitian maka diperlukan saran yang diberikan oleh penulis berdasarkan hasil diskusi dengan pihak perusahaan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada penilaian subyektif. Sebagai upaya penguatan hasil analisis dapat dikembangkan dengan metode lain seperti metode *Kano* agar dapat mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan pada seluruh cabang toko *retail* untuk menambah/memperluas cakupan responden.
3. Penempatan kotak saran pada pintu masuk Dazzle Gejayan sebagai penilaian pelayanan secara berkala.
4. Penilaian/pelatihan kinerja karyawan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani pelanggan.
5. Pemberian *reward* untuk karyawan sebagai motivasi dalam melakukan pekerjaan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Chang, B. L., Kao, H. O., Lin, S. J., Yang, S. H., Kuo, Y. W., & Jerng, J. S. (2019). Quality gaps and priorities for improvement of healthcare service for patients with prolonged mechanical ventilation in the view of family. *Journal of the Formosan Medical Association*, *118*(5), 922–931. https://doi.org/10.1016/j.jfma.2018.09.019

Cochran, W. F. (1963). The Estimation Of Sample Size. *Sampling Techniques*, *3*, 72–90.

Dyah, F., Suryanegara, A., Medisa, D., Aziz, M. A., Farmasi, P. S., Mipa, F., Indonesia, U. I., & Email, C. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RSUD X Yogyakarta 2015. *Jurnal Ilmiah Farmasi 2015, 30-65 ISSN: 1693-8666* http://journal.uii.ac.id/index.php/JIF

Faidah, A. N., & Rachman, M. Y. (2016). Analisis kualitas pelayanan dengan metode libqual. *Prosiding Seminar Nasional ASBIS 60–69.*

Gunadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Booth Tenant Dengan Mengintegrasi Metode Servqual, Zone Of Tolerance (ZOT), dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal eprints umm*

Handaru, A., & Mardiyati, U. (2014). Studi Perilaku Keorganisasian Kinerja Karyawan Industri Pengolahan Ikan. Jurnal Dinamika Manajemen. *Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 5, No. 2*

Hastono, S. P. (2018). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan* (1st ed.). Yogyakarta. PT. Rajagrafindo Persada.

Johnston, R. (2007). The zone of tolerance Exploring The Relationship Between Service Transactions and Satisfactio with The Overall Service. Warwick Business School, University of Warwick, Coventry, UK. *International Journal of Service Industry Management, Vol. 6 No. 2*

Kusumawati, H., & Wawolumaja, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pemetaan Zone Of Tolerance (Studi Kasus: Saung Angklung Udjo). *Zenit, 3(1).*

Lenaini, I. (2021). Teknik pengambilan sampel purposive dan snowball sampling. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengambilan Pendidikan Sejarah*. *6(1)* http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis/article/download/4075/pdf

Mintz, J., Novelli, B., Control, D., Kotier, P., Johnson, S. C., & Distinguished, S. (2016). Social Marketing: An Approach To Planned Social Changes. *Journal Of Marketing, Vol 35, pp. 3-12*

Nakhai, B., & Neves, J. S. (2009). The Challenges Of Six Sigma in Improving Service Quality. *International Journal of Quality and Reliability Management*. https://doi.org/10.1108/02656710910975741

STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Novirani, D. (2012). Pengukuran Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan Unit Bisnis. *Prosiding Seminar Nasional ReSaTek II-2012*

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing, 49(4), 41*. https://doi.org/10.2307/1251430

Putri, R. O., & Martha, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan akademik dengan metode servperf dan ipa. 08(1), 103–110. *Buletin Ilmiah Math. Stat. dan Terapannya (Bimaster) Volume 08, No. 1*

Rottie, R. F. ., Sukapto, P., & Hariandja, J. (2017). *P*eningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Makan X dengan Integrasi Metode DINESERV, ZOT, dan QFD. 1(1), 11–20. *Saintek Vol. 1 No 1*

Rukmi, H. S., Novirani, D., & Hada, A. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Oleh-Oleh. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis, 1(1), 115*. https://doi.org/10.24912/jmieb.v1i1.413

Santya, M. P., Dania, W. A. P., & Ikasari, D. M. 2015. Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dan Six Sigma (Studi Kasus Pada "Restoran Dahlia" Pasuruan). *Jurnal Industria, Vol 4*(3), 102–115.

Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode servqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi dan Open Source*, *3*(1), 131–143. https://doi.org/ 10.36378/jtos.v3i1.560

Suhaella, D., Bahri, S., & Syukriah. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Zone of Tolerance (Studi Kasus : Swalayan Asia Mart Lhokseumawe). *Snti*.

Smith, W. G. (2008). Does gender influence online survey participation? A record-linkage analysis of university faculty online survey response behavior. *Eric Ed501717, 501717, 1-21.*

http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED501717

Supriyadi, E. (2018). Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Statistical Proses Control (SPC) di PT. Surya Toto Indonesia Tbk. *Jitmi, 1(1)*

Surahman, et al. (2016). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Jakarta. Pusdik Kesehatan SDM.

Teas, R. K., & Decarlo, T. E. (2004). An Examination and Extension of the Zone Of Tolerance Model A Comparison to Performance Based Models of Perceived Quality. Lowa State University. *Journal of Service Research, Volume 6, No. 3*

The*6*(3), 272–286. https://doi.org/10.1177/1094670503259408

Tesavrita, C., Yusuf, Y. W., & Andrew, Steven. (2009). Usaha Peningkatan Kualitas

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Layanan di Starbucks Dengan Metode Zone of Tolerance. *Journal of Seminar on Application and Research in Industrial Technology, SMART*.

Utami, K. K., Rohayati, Y., & Tripiawan, W. (2018). Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Brolabs Menggunakan Metode Integrasi Service Quality dan Model Kano. *Proceedings of Engineering*, *5*(2), 2704–2711.

Wulandari, N., Sauddin, A., Matematika, P. S., Matematika, P. S., & Matematika, P. S. (n.d.). Analisis Kualitas Layanan Pada Fakultas Sains dan Teknologi Menggunakan Metode Zone Of Tolerance, Kano dan Lean Six Sigma" (Studi Kasus : Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)". *Jurnal Msa Vol. 5 No. 2*

Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonesia.

https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38723/uu-no-35-tahun-2014

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA