

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL), *CUSTOMER
SATISFACTION INDEKS* (CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA)**

(Studi Kasus Pada Toko Besi Deli Jaya Steel 3)

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Muhamad Syamsa Kriza Mandala Putra

18106060053

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN



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-296/Un.02/DST/PP.00.9/01/2023

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual), Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus pada Toko Besi Deli Jaya Steel 3)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMAD SYAMSA KRIZA MANDALA PUTRA
Nomor Induk Mahasiswa : 18106060053
Telah diujikan pada : Senin, 30 Januari 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Ir. Khusna Dwijayanti, ST., M.Eng., Ph.D. IPM
SIGNED

Valid ID: 63d75b8238c27



Penguji I

Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc. IPM,
ASEAN Eng.
SIGNED

Valid ID: 63d75376d7ba4



Penguji II

Titi Sari, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 63d75135c24a6



Yogyakarta, 30 Januari 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

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

Valid ID: 63d7698282aed

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Syamsa Kriza Mandala Putra

NIM : 18106060053

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*, *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus Pada Toko Besi Deli Jaya Steel 3)" 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, 19 Januari 2023

Yang menyatakan,



Muhamad Syamsa Kriza Mandala Putra
NIM 18106060053

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

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 : Muhamad Syamsa Kriza Mandala Putra
NIM : 18106060053
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual), Customer Satisfaction Indeks (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA)
(Studi Kasus: Toko Besi Deli Jaya Steel 3)

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 dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr wb

Yogyakarta, 22 Januari 2023
Pembimbing,


Ir. Khusna Dwijayanti, ST., M.Eng., Ph.D, IPM
NIP. 19851212 201903 2 018

MOTTO

“What Ever They Say”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah S.W.T. dan dari lubuk hati yang paling dalam, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayah Ojat Sudrajat S.T. dan Ibu Umi Kulsum M.Ag. yang saya cintai, saya hormati, saya sayangi yang selalu mendukung dan menjadi motivator dalam kehidupan saya. Tanpa Ayah dan Ibu, tak mungkin saya bisa melangkah sejauh ini. Terimakasih atas semua kasih sayangmu, semoga Ayah dan Ibu selalu dalam lindungan Allah S.W.T.
2. Kakak dan Adikku, Ajeng Syilva Syara Noor Silmi Sudrajat M.H. dan Alafwa Tsalisa Naja yang selalu memberikan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan studi ini.
3. Ibu Khusna Dwijayanti, Ph.D., pembimbing yang sangat berjasa dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih telah meluangkan waktunya dan selalu membimbing dan mengarahkan dengan tulus sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Sahabat-sahabatku, yang selalu ada untuk menemani dan memberikan semangat serta dukungan.
5. Keluarga Teknik Industri Kristal 18 yang selalu membersamai dalam perkuliahan.
6. Fuji Novitasari, wanita yang selalu membantuku dalam keadaan senang dan sedih. Terimakasih banyak telah memberikan beribu warna semasa perkuliahan ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas karunia, kenikmatan, taufik serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini adalah sebuah karya tulis yang merupakan syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.).

Sebagai upaya peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti menerima banyak bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan Terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phill. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Ibu Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Ir. Khusna Dwijayanti, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah tulus meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penelitian.
5. Seluruh Staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
6. Bapak H. Wawan Setiawan, selaku Direktur Toko Besi Deli Jaya Steel 3 yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Dickri Muhammad Ramadhan, selaku Manajer Toko Besi Deli Jaya Steel 3 yang telah membantu dalam pengambilan data dan mengarahkan serta membimbing pada saat penelitian.

8. Keluarga besar Teknik Industri 2018 Kristal yang selalu menemani perjuangan menimba ilmu selama perkuliahan.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut membantu dan memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan Teknik Industri.

Yogyakarta, 21 Januari 2023

Peneliti

Muhamad Syamsa Kriza Mandala Putra

NIM 18106060053

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Definisi Jasa	14
2.2.2 Kualitas Jasa.....	15
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2.5 <i>Service Quality</i> (Servqual).....	18
2.2.6 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	24
2.2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	26
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian.....	31
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3 Validitas & Reliabilitas	34
3.4 Pengolahan Data Servqual.....	38
3.5 Pengolahan Data CSI.....	38
3.6 Pengolahan Data IPA	38
3.7 Variabel Penelitian	39
3.8 Model Analisis	43
3.9 Diagram Alir Penelitian.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Toko Besi Deli Jaya Steel 3	48

4.1.1 Visi dan Misi Toko Besi Deli Jaya Steel 3	49
4.1.2 Struktur Organisasi	49
4.2 Hasil Analisis	51
4.2.1 Uji Validitas	53
4.2.2 Uji Reliabilitas	59
4.2.3 Pengolahan Data Servqual	63
4.2.4 Pengolahan Data CSI.....	66
4.2.5 Pengolahan Data IPA.....	70
4.3 Pembahasan	76
4.3.1 Analisis Servqual.....	77
4.3.2 Analisis Metode CSI.....	80
4.3.3 Analisis Metode IPA	81
4.4 Implikasi Manajerial	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	L-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2.1 Lanjutan	12
Tabel 2.1 Lanjutan	13
Tabel 2.2 Skala Likert.....	23
Tabel 2.3 Kriteria Nilai CSI	26
Tabel 3.1 Dimensi Variabel.....	39
Tabel 3.1 Lanjutan.....	40
Tabel 4.1 Pegawai Toko Besi Deli Jaya Steel 3	50
Tabel 4.2 Uji Validitas Harapan Pelanggan	55
Tabel 4.2 Lanjutan	56
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.3 Lanjutan	58
Tabel 4.4 Tingkat Reliabilitas	59
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan	60
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.7 Analisis <i>Gap</i> Dimensi.....	64
Tabel 4.8 Analisis <i>Gap</i> Setiap Atribut.....	65
Tabel 4.8 Lanjutan	66
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan CSI.....	67
Tabel 4.9 Lanjutan	68
Tabel 4.9 Lanjutan	69
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Persepsi Dan Harapan	70
Tabel 4.10 Lanjutan	71

Tabel 4.11 Kuadran Setiap Atribut.....	72
Tabel 4.11 Lanjutan	73
Tabel 4.12 Kuadran A.....	73
Tabel 4.13 Kuadran B	74
Tabel 4.14 Kuadran C	75
Tabel 4.15 Kuadran D.....	75
Tabel 4.15 Lanjutan	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram keterkaitan antara gap Servqual	20
Gambar 2.2 <i>Extended Model of Service Quality</i>	22
Gambar 2.3 Diagram Kartesius	29
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	49
Gambar 4.2 Klasifikasi Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.3 Klasifikasi Usia Responden	53
Gambar 4.4 Diagram Kartesius IPA	71
Gambar 4.5 Kondisi Tempat Pengiriman Barang	84
Gambar 4.6 Kondisi Bagian Depan Toko	84
Gambar 4.7 Kondisi Toko Bagian Depan 1	85
Gambar 4.8 Kondisi Toko Bagian Depan 2	86
Gambar 4.9 Kondisi Ruang Transaksi	87
Gambar 4.10 Contoh Nota Transaksi Manual	88
Gambar 4.11 Contoh Ruang Transaksi Khusus	89
Gambar 4.12 Contoh Ruang Transaksi	90
Gambar 4.13 Contoh Etalase Transaksi	90
Gambar 4.14 Contoh Nota Elektronik 1	91
Gambar 4.15 Contoh Nota Elektronik 2	91
Gambar 4.16 Contoh Nota Elektronik 3	92

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	L-1
1.1. Surat Izin Penelitian	L-1
1.2. <i>Face Validity</i>	L-2
LAMPIRAN 2	L-1
2.1. Kuesioner Responden Toko Besi Deli Jaya Steel 3	L-1
LAMPIRAN 3	L-1
3.1. Hasil Kuesioner Harapan Responden Toko Besi Deli Jaya Steel 3	L-1
3.2. Hasil Kuesioner Persepsi Responden Toko Besi Deli Jaya Steel 3	L-3
3.3. Uji Validitas Harapan SPSS	L-1
3.4. Uji Validitas Persepsi SPSS.....	L-4
3.5. Uji Reliabilitas Harapan	L-1
Dimensi <i>Tangible</i>	L-1
Dimensi Reliability	L-1
Dimensi Responsiveness	L-2
Dimensi Assurance.....	L-2
Dimensi <i>Empathy</i>	L-2
3.6. Uji Reliabilitas Persepsi	L-3
Dimensi <i>Tangible</i>	L-3
Dimensi Reliability	L-3
Dimensi Responsiveness	L-4

Dimensi Assurance.....	L-4
Dimensi <i>Empathy</i>	L-4
LAMPIRAN 4	L-1
4.1. Dokumetasi.....	L-1
4.2. Daftar Wawancara.....	L-5



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*, *CUSTOMER
SATISFACTION INDEKS (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)***

MUHAMAD SYAMSA KRIZA MANDALA PUTRA

18106060053

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Persaingan dunia usaha saat ini semakin kompetitif, kepuasan pelanggan adalah suatu upaya perusahaan untuk bersaing mendapatkan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menjaga citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Toko Besi Deli Jaya Steel 3 dan mencari prioritas perbaikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Populasi pada penelitian ini yaitu pelanggan yang berbelanja di Toko Besi Deli Jaya Steel 3. Sampel yang digunakan yaitu pelanggan yang berbelanja pada bulan November hingga Desember 2022. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Cochran dengan mendapatkan 70 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan bukti nyata pada pelayanan fisik seperti tersedianya ruang tunggu, tempat parkir, ruang transaksi yang memadai, menyediakan ruang transaksi yang aman dan tertutup dan memberikan pelayanan sesuai urutan kedatangan pelanggan teratur dan disiplin. Hasil perhitungan *Servqual* mendapatkan nilai *gap* pada dimensi *Tangible* mendapatkan nilai *gap* sebesar -1,363, lalu pada dimensi *Reliability* mendapatkan nilai *gap* sebesar -1,029, pada dimensi *Responsiveness* mendapatkan nilai *gap* sebesar -1,136, kemudian pada dimensi *Assurance* didapatkan nilai *gap* sebesar -1,063, dan pada dimensi *Empathy* mendapatkan nilai *gap* sebesar -1,124. Seluruh dimensi mendapatkan nilai negatif. Hasil perhitungan tersebut terlihat bahwa kualitas layanan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Hasil perhitungan *CSI* mendapatkan nilai 68,64%, walaupun nilai tersebut masuk pada kategori puas, namun nilai tersebut masuk pada kategori rendah, sehingga perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar mendapatkan nilai *CSI* yang tinggi. Berdasarkan pada Kuadran A pada pengolahan data *IPA*, didapatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pada dimensi tersedianya tempat parkir yang memadai (T3), Ruang tunggu nyaman dan bersih (T1), Ruang transaksi luas dan memadai (T5), Karyawan melayani dengan cepat dan tanggap (R2), Ruang transaksi aman dan tertutup (A5), dan Karyawan memberikan pelayanan sesuai urutan kedatangan pelanggan teratur dan disiplin (E1).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Tingkat Kepuasan, Toko Besi, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Indeks*, *Important Performance Analysis*.

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS USING SERVICE QUALITY (SERVQUAL), CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI), AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
MUHAMAD SYAMSA KRIZA MANDALA PUTRA

18106060053

*Industrial Engineering Study Program, Faculty of Science and Technology
Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta*

ABSTRACT

Competition in today's business world is increasingly competitive. Customer satisfaction is a company's effort to compete for customer loyalty. Service quality is an essential factor in maintaining the company's image. This study aims to calculate customer satisfaction with the services provided by Deli Jaya Steel 3 Iron Shop and seek priority service improvement according to customer expectations. The population in this study are customers who shop at Deli Jaya Steel 3 Iron Shop. The sample used is customers who shop from November to December 2022. The sampling technique uses the Cochran formula by getting 70 respondents. The results of the study show that the factors that influence the level of customer satisfaction are the company's ability to provide tangible evidence of physical services such as the availability of waiting rooms, parking lots, adequate transaction rooms, providing secure and closed transaction rooms and providing services in order of regular and disciplined customer arrival. The results of the Servqual calculation get a gap value on the Tangible dimension getting a gap value of -1.363, then on the Reliability dimension getting gap value of -1.029, on the Responsiveness dimension getting gap value of -1.136, then on the Assurance dimension getting a gap value of -1.063, and on Empathy, dimension brings a gap value of -1.124. All dimensions get negative values. The results of these calculations show that the service quality still needs to be in line with customer expectations. The results of the CSI calculation get a value of 68.64%. Even though this value is included in the satisfied category, this value is included in the low category, so the company is expected to improve service quality to get a high CSI score. Based on Quadrant A in processing IPA data, the attributes that are a priority for improvement are obtained in dimensions existence of adequate parking space (T3), comfortable and clean waiting room (T1), spacious and adequate transaction room (T5), employees serve quickly and responsively (R2), safe and closed transaction room (A5), employees provide services according to an order of regular and disciplined customer arrival (E1).

Keywords: *Service Quality, Satisfaction Level, Iron Shop, Service Quality, Customer Satisfaction Index, Important Performance Analysis.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi di era saat ini mempengaruhi sebagian besar para pelaku usaha termasuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa memiliki banyak karakteristik, sebagian besar didominasi oleh toko retail yang menjual produk yang dibutuhkan oleh konsumen, baik produk sehari-hari maupun produk yang akan diolah kembali oleh konsumen (Delima & Puspitasari, 2017).

Perusahaan dalam bidang jasa umumnya saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Persaingan dalam dunia usaha saat ini sangat kompetitif. Pelaku usaha harus memiliki peningkatan dari segi performansi baik produk atau jasa supaya dapat bersanding dengan kompetitor lainnya (Rahma Yulita et al., 2022). Semua pelaku usaha khususnya toko retail bergantung pada konsumen. Persaingan yang timbul semakin bervariasi dikarenakan semakin bertambahnya produk serta meningkatnya daya beli konsumen (Iswari et al., 2015).

Persaingan dalam usaha dapat dimenangkan dengan kepuasan konsumen (Umam & Hariastuti, 2018). Perilaku konsumen yang puas tentu mendorong kemajuan pada perusahaan. Sebagai komponen yang sangat penting, perusahaan harus selalu meningkatkan pelayanan yang nyaman untuk para konsumennya. Kepuasan pelanggan menjelaskan tentang perasaan senang atau kecewa yang bermula dari perbandingan antara kinerja perusahaan dengan harapannya (Halim et al., 2013). Konsumen yang merasa puas pasti akan berbelanja kembali di toko tersebut dan akan memberikan informasi kepada khalayak ramai atas pelayanan

yang mereka rasakan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang menentukan citra perusahaan, layanan yang kurang nyaman akan menyebabkan kekecewaan terhadap pelanggan dan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di waktu mendatang. Dalam mempertahankan pelanggan, layanan tentu harus lebih optimal. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan perusahaan diharuskan untuk berinovasi dalam hal ketersediaan sumber daya manusia, mutu pelayanan, dan jasa (Siregar & Suliantoro, 2019).

Toko Besi Deli Jaya Steel 3 merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bisnis ritel. Toko besi Deli Jaya Steel 3 menyediakan berbagai macam jenis besi dari ukuran terkecil sampai dengan ukuran terbesar dengan ketebalan besi dari yang tertipis sampai dengan yang paling tebal. Jenis besi yang disediakan seperti besi Hollow Hitam dan Galvanis, Pipa Hitam dan Galvanis, WF, *H-Beam*, Besi Beton, Canal U, Canal C, Baja Ringan serta produk variasi berbahan dasar besi. Produk yang disediakan oleh Toko Besi Deli Jaya Steel 3 tidak hanya produk besi, melainkan bahan bangunan, aksesoris besi dengan berbagai variasi ukuran, serta alat bantu untuk keperluan masyarakat maupun bisnis jasa lainnya yang bersangkutan dengan besi. Dalam menjalankan bisnis jasa, setiap perusahaan tentu memiliki kompetitor, Toko Besi Deli Jaya Steel 3 memiliki kompetitor di wilayah tersebut seperti Toko Besi Indo Baja Bojongsoang dan Toko Besi Jembar Jaya.

Berdasarkan hasil observasi awal dengan pelanggan Toko Besi Deli Jaya Steel 3, terdapat keluhan atas kualitas pelayanan pada Toko Besi Deli Jaya Steel 3, pelanggan mengeluh terhadap kualitas layanan yang dimiliki oleh Toko Besi Deli Jaya Steel 3 diantaranya yaitu ruang tunggu yang tidak tersedia, pelayanan karyawan yang kurang cekatan, kasir yang masih memakai nota manual, pakaian

karyawan yang tidak seragam serta ketika waktu tertentu yang sangat padat pelayanan tidak dapat dimaksimalkan yang mengakibatkan konsumen harus menunggu terlalu lama dan bahkan pergi mencari toko besi lainnya. Observasi dilakukan dengan menggunakan teknik *ghost shopping* kepada kompetitor di sekitar, untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan apa saja yang berdampak untuk konsumen, faktor yang dinilai yaitu dengan membandingkan harga produk, spesifikasi produk serta layanan yang diberikan kompetitor kepada pelanggan. Observasi tersebut mendapatkan hasil bahwa harga yang ditawarkan oleh kompetitor tidak berbanding jauh dengan Toko Besi Deli Jaya Steel 3. Harga tidak berpengaruh terhadap pemilihan toko besi, pelanggan menilai toko besi dari produk yang sesuai spesifikasi. Pelayanan dalam hal tersebut menjadi nilai tambah untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, pelanggan cenderung melihat kualitas pelayanan terhadap pemilihan toko besi, seperti harga yang ditawarkan murah, sikap karyawan yang ramah dan cepat, pengiriman barang yang cepat, kenyamanan dalam bertransaksi dan ketersediaan produk yang lengkap dan sesuai spesifikasi. Permasalahan yang terjadi pada Toko Besi Deli Jaya Steel 3 di atas menjadi rumusan masalah pada penelitian ini.

Menurut Lubis et al., (2020), bahwa pada permasalahan pelayanan dapat diselesaikan dengan metode CSI serta metode IPA. Kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hasil yang didapatkan pada penelitiannya yaitu mengetahui nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan untuk menjadi strategi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan serta

atribut yang diprioritaskan untuk segera diperbaiki dalam menunjang kepuasan pelanggan.

Menurut Toni Wijaya (2011), kualitas merupakan sesuatu hasil yang berdasarkan dari keputusan konsumen. Ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan memegang peranan penting dalam hal kualitas suatu perusahaan. Dalam mengatasi permasalahan kualitas pelayanan pada Toko Besi Deli Jaya Steel 3 menggunakan metode *Service Quality* (Servqual), serta untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan di Toko Besi Deli Jaya Steel 3 dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), dan mencari atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Servqual digunakan untuk mengukur seberapa jauh perbedaan harapan dan kenyataan dari layanan yang diterima oleh pelanggan. Metode ini penting dilakukan karena untuk menjadi tolak ukur suatu perusahaan untuk bisa lebih berkembang. CSI bertujuan untuk mengetahui secara menyeluruh tingkat kepuasan konsumen berdasarkan dengan tingkat kinerja serta harapan dari atribut pelayanan yang tersedia. IPA digunakan sebagai identifikasi tingkat harapan atau persepsi setiap atribut pelayanan dan mengetahui atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki secepatnya oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai kesenjangan yang terjadi pada pelayanan di Toko Besi Deli Jaya Steel 3 agar mendapatkan atribut pelayanan yang dapat diperbarui serta untuk mengetahui nilai CSI yang didapatkan dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di toko

agar mengetahui atribut-atribut yang menjadi kelebihan dan kekurangan, serta membuat rekomendasi perbaikan guna menunjang peningkatan pelayanan terhadap konsumen di Toko Besi Deli Jaya Steel 3.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, didapatkan lima masalah yang timbul dikarenakan kualitas pelayanan antara lain:

1. Berapa nilai *gap* antara harapan dengan kepuasan yang didapatkan pelanggan?
2. Berapa nilai *customer satisfaction indeks* yang diperoleh di Toko Besi Deli Jaya Steel 3?
3. Apa saja faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Toko Besi Deli Jaya Steel 3 dengan menggunakan metode IPA?
4. Apa saja atribut atau variabel yang menjadi prioritas perbaikan di Toko Besi Deli Jaya Steel 3?
5. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Besi Deli Jaya Steel 3?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menghitung nilai *gap* antara harapan dengan kepuasan yang didapatkan pelanggan.
2. Menghitung nilai *customer satisfaction indeks* yang diperoleh di Toko Besi Deli Jaya Steel 3.

3. Menganalisis faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Toko Besi Deli Jaya Steel 3 dengan menggunakan metode IPA.
4. Menganalisis atribut atau variabel yang menjadi prioritas perbaikan di Toko Besi Deli Jaya Steel 3.
5. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Besi Deli Jaya Steel 3.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Membantu perusahaan dalam mengetahui kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Memberikan informasi sebagai pertimbangan dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan bagi perusahaan.
3. Sebagai evaluasi perusahaan mengenai kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.
4. Memberikan saran sebagai upaya peningkatan pelayanan agar perusahaan dapat menjadi lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan di atas, penelitian ini memiliki tiga batasan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Toko Besi Deli Jaya Steel memiliki 3 lokasi yang berbeda, yaitu lokasi pertama di jalan Pelajar Pejuang 45, Kota Bandung. Kemudian lokasi kedua berada di jalan Parompong, Lembang. Lokasi ketiga berada di Jalan Raya

Laswi, Baleendah. Lokasi penelitian ini dilakukan pada lokasi ketiga, yaitu Toko Besi Deli Jaya Steel 3 yang berada di Jalan Raya Laswi, Baleendah.

2. Subjek penelitian adalah konsumen yang berbelanja di Toko Besi Deli Jaya Steel 3.
3. Kriteria responden adalah pelanggan yang membeli produk di Toko Besi Deli Jaya Steel 3 pada kurun waktu November hingga Desember 2022.
4. Data penelitian ini membahas tentang kepuasan pelanggan serta usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Penelitian dilakukan pada tanggal 2 November 2022 sampai dengan 15 Desember 2022.
6. Atribut harga tidak termasuk pada variabel penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Penelitian ini dibagi menjadi lima bab. Di bab pertama, masalah perusahaan diperkenalkan dan latar belakang diperkenalkan. Identifikasi masalah dilakukan dengan meninjau literatur dan observasi, tujuan penelitian, manfaat yang akan diperoleh dari penelitian, dan batasan masalah yang muncul selama penelitian. Selain itu, ulasan atau kajian sebelumnya diuraikan pada Bab 2 untuk mendukung referensi penelitian untuk penulisan dalam penelitian, seperti Landasan Teori, yang merinci teori-teori yang digunakan sebagai acuan untuk pemecahan masalah selama proses penelitian.

Kemudian bab ketiga menguraikan kerangka sebagai pedoman pemecahan masalah yang meliputi objek penelitian, tahapan pengumpulan data, pemeriksaan

validitas dan reliabilitas data, variabel penelitian yang digunakan, model analisis yang berkaitan dengan metode yang digunakan, diagram alir penelitian melalui penyediaan informasi. Bab keempat merupakan pengolahan data yang diperoleh dalam proses penelitian. Mengolah data penelitian dengan menggunakan metode yang telah ditentukan dan mampu menginterpretasikan atau menganalisis hasil pengolahan data untuk menarik kesimpulan. Terakhir, bab lima menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, menjawab tujuan penelitian, dan memberikan saran untuk masalah yang muncul di perusahaan terkait.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data hasil analisis yang telah diolah, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan *gap* dari setiap dimensi mendapatkan nilai *gap* pada seluruh dimensi Servqual. Kelima dimensi Servqual mendapatkan nilai persepsi yang didapat belum sesuai dengan harapan pelanggan. Kinerja pelayanan yang ada belum memenuhi kepuasan pelanggan. Pada dimensi *Tangible* mendapatkan nilai *gap* sebesar -1,363. Nilai *gap* tertinggi pada atribut tersedianya tempat parkir yang memadai dengan nilai *gap* -1,943. Pada dimensi *Reliability* mendapatkan nilai *gap* sebesar -1,029. Nilai *gap* tertinggi pada atribut karyawan melayani dengan cepat dan tanggap dengan nilai *gap* -1,286. Pada dimensi *Responsiveness* mendapatkan nilai *gap* sebesar -1,136. Nilai *gap* tertinggi pada atribut karyawan membalas pesan *WhatsApp* dengan cepat dengan nilai *gap* -1,400. Kemudian pada dimensi *Assurance* didapatkan nilai *gap* sebesar -1,063. Nilai *gap* tertinggi pada atribut ruang transaksi kasir aman dan tertutup dengan nilai *gap* -1,443. Dan pada dimensi *Empathy* mendapatkan nilai *gap* sebesar -1,124. Nilai *gap* tertinggi pada atribut karyawan memberikan pelayanan sesuai urutan kedatangan pelanggan teratur dan disiplin dengan nilai *gap* -1,514.
2. Perhitungan nilai CSI yang didapatkan oleh Toko Besi Deli Jaya Steel 3 mendapatkan nilai 68,64%. Nilai tersebut memiliki arti pelanggan merasa

puas. Namun nilai tersebut masih jauh dalam kategori yang sangat memuaskan konsumen.

3. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Toko Besi Deli Jaya Steel 3 menggunakan metode IPA yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan bukti nyata pada pelayanan fisik seperti tersedianya ruang tunggu, tempat parkir dan ruang transaksi yang memadai (*Tangible*). Sistem keandalan karyawan dalam melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap (*Reliability*). Kemampuan perusahaan memberikan kepercayaan baik karyawan akan pengetahuan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan dengan menyediakan ruang transaksi yang aman dan tertutup (*Assurance*). Terakhir kemampuan karyawan memahami keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan sesuai urutan kedatangan pelanggan teratur dan disiplin (*Empathy*).
4. Pengolahan IPA mendapatkan hasil prioritas perbaikan yang paling utama yang terdapat pada kuadran A, yaitu:
 - a. Tersedianya tempat parkir yang memadai (T3).
 - b. Karyawan memberikan pelayanan sesuai urutan kedatangan pelanggan teratur dan disiplin (E1).
 - c. Ruang tunggu nyaman bersih rapi (T1).
 - d. Ruang transaksi kasir aman dan tertutup (A5).
 - e. Ruang transaksi luas dan memadai (T5).
 - f. Karyawan melayani dengan cepat dan tanggap (R2).
5. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Toko Besi Deli Jaya Steel 3 yaitu sebagai berikut:

- a. Pada atribut tempat parkir yang memadai (T3) menyediakan lokasi khusus bagi pelanggan untuk parkir dengan menyediakan rambu dan simbol parkir bagi pelanggan agar parkir di tempat yang telah disediakan.
- b. Pada atribut karyawan memberikan pelayanan sesuai urutan kedatangan pelanggan teratur dan disiplin (E1) membuat antrian yang digunakan pada saat jam sibuk, supaya pelanggan yang datang terlebih dahulu mendapatkan giliran transaksi sesuai kedatangannya.
- c. Pada atribut ruang tunggu nyaman dan bersih (T1) dengan menambahkan kursi di area depan yang digunakan sebagai ruang tunggu pelanggan.
- d. Pada atribut ruang transaksi kasir aman (A5) membuat ruang transaksi khusus yang dipergunakan ketika terdapat transaksi dengan nominal yang besar.
- e. Pada atribut ruang transaksi luas dan memadai (T5) mengubah letak etalase supaya memiliki jarak yang cukup untuk bertransaksi.
- f. Pada atribut karyawan melayani dengan cepat (R2) membuat tagihan elektronik, supaya mengurangi kesalahan penulisan produk oleh karyawan, dan mengurangi waktu penggunaan kalkulator manual untuk menghitung total transaksi untuk mempercepat transaksi. Nota elektronik akan otomatis memasukkan suatu produk sesuai dengan jumlah harga dan akan otomatis mengkalkulasi keseluruhan total transaksi.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Toko Besi Deli Jaya Steel 3 diharapkan melakukan pendekatan kepada pelanggan dengan tujuan untuk dapat mengetahui keinginan dan harapan pelanggan secara terus menerus.
2. Toko Besi Deli Jaya Steel 3 diharapkan mempertimbangkan usulan perbaikan yang telah diberikan sebagai suatu cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Toko Besi Deli Jaya Steel 3.
3. Pada penelitian ini hanya dilakukan pada Toko Besi Deli Jaya Steel 3, untuk menjangkau pelanggan lebih luas, penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti seluruh cabang Toko Besi Deli Jaya Steel 3.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng, M., Astuti, P., & Rinawati, I. (2015). Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sewa (Rusunawa) Mahasiswa Undip Menggunakan Metode Gabungan Service Quality (Servqual) , Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. *Undip Journal*, 1, 1–9.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/download/9891/9610>
- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method and. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>
- Baba, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Mobil Suzuki Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Megahputra Sejahtera Makassar. *Jurnal BISNIS & KEWIRAUSAHAAN*, 6(2), 137–148.
- Delima, M., & Puspitasari, D. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel CS Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance-performance Analysis (IPA). *Industrial Engineering Online Journal*, 6(2).
- Edvardsson, B. (1998). Research and Concepts Service Quality Improvement.

Managing Service Quality, 8(2), 142–149.

Fatorahman, F., & Lestari, Y. D. (2016). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga Melalui Integrasi Importance Performance Analysis (IPA), Dan Model Kano Serta Usulan Perbaikannya Menggunakan Cause And Effect Diagram. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 8(2), 93–110.

<https://doi.org/10.20473/jmtt.v8i2.2726>

Halim, A. H., Setyanto, N. W., & Yuniarti, R. (2013). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa Dan Sistem Manajemen Industri.*, 1(2), 194–205.

Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja dengan Metode Servqual. *Binus Business Review*, 5(2), 626.

<https://doi.org/10.21512/bbr.v5i2.1186>

Iswari, I. A. I. M., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Satriawan, I. K. (2015). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan jasa dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (studi kasus di Restoran Warung Subak, Peguyangan Denpasar). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 3(3), 51–60.

Kim, G.-C. (2013). A Study on the Effects of Super-Supermarket Service Quality on Satisfaction in Store Selection. *Journal of Industrial Distribution and Business*, 4, 41–49. <https://doi.org/10.13106/jidb.2013.vol4.no2.41>.

Kotler, P. (2002). Marketing Management, Millenium Edition. In *Marketing*

Management, Millenium Edition (Vol. 11, Issue 3 Special Issue, pp. 1–718).

Kuo, Y. F., Chen, J. Y., & Deng, W. J. (2012). IPA-Kano model: A new tool for categorising and diagnosing service quality attributes. *Total Quality Management and Business Excellence*, 23(7–8), 731–748.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2011.637811>

Lubis, S. N., Fauzia, L., & Utami, D. (2020). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Mandheling Coffee in Medan. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1).
<https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>

Malik, V., & Yuslistyari, E. I. (2017). Analisis kualitas pelayanan pengelolaan pasar tradisional terhadap kepuasan pedagang dengan metode servqual dan ipa. *Jurnal INTECH*, 3(1), 7–14.

Morgan, K. (2018). *An Empirical Study in the U.S. Hotel Industry: How Quality Assurance, Customer Satisfaction, Brand Signaling, and Guest Loyalty Impact Revenue*. 235.

Naing, N. N. (2003). Determination of sample size. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 10(2), 84–86.

Novadi, I. N., & Mahbubah, N. A. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan Berbasis Integrasi Servqual – Six Sigma Di Kuma Coffee and Eatery Kabupaten Gresik. *Jurnal Sains Dan Teknologi: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknologi Industri*, 21(2), 302.
<https://doi.org/10.36275/stsp.v21i2.423>

- Novel, H., & Napitulu, H. (2013). Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor Dengan Metode Servperf (Service Performance) Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknik Industri USU*, 3(2), 18–22.
- Nugroho, A. B., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode Swot Pada Restoran Xyz. *Juminten*, 1(5), 13–24.
<https://doi.org/10.33005/juminten.v1i5.188>
- Oliver, R. L. (2011). Customer Satisfaction Research. In *The Handbook of Marketing Research*. <https://doi.org/10.4135/9781412973380.n27>
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. alarie. (1996). The Behavioral consequences of stroke. *The Behavioral Consequences Of Service Quality*, 1–14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- prof. dr. sugiyono. (2011). prof. dr. sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. intro (PDFDrive).pdf. In *Bandung Alf* (p. 143).
- Rahma Yulita, Safrizal, & Susi Aritonang. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Parna

Jaya Motor. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 141–148.

<https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.243>

Ramenusa, O. (2013). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Dgs Manado. *Emba*, 1(3), 1193–1202.

Rosalin, H., & Adhimursandi, D. (2021). Integration of Importance-Performance Analysis (Ipa) and Kano in Improving Service Quality in Pdam District Penajam Paser Utara. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 9(1), 41.
<https://doi.org/10.35314/inovbiz.v9i1.1755>

Setiaman, S. (2020). *Merancang Kuesioner Untuk Penelitian*.

Shantika Martha, R. O. P. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dengan Metode Servperf Dan Ipa. *Bimaster : Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 8(1), 103–110. <https://doi.org/10.26418/bbimst.v8i1.30635>

Siregar, S. D., & Suliantoro, H. (2019). MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN WIFI ID DENGAN METODE SERVICE QUALITY (Studi Kasus PT Telkom Indonesia
Engineering Online Journal.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/23044>

Surahman, Rachmat, M., & SUpardi, S. (2016). Metodologi Penelitian. In *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*.

Syahputra, A., Sanny, A., & Ritonga, H. M. (2022). The Influence of Servicescape and Brand Image on Consumer Loyalty with Consumer

Satisfaction as An Intervening Variable at The Coffee Crowd Medan.

International Journal of Research and Review, 9(8), 483–503.

<https://doi.org/10.52403/ijrr.20220841>

- Tanumihardjo, S., Hakim, A., & Noor, I. (2013). PENGARUH ANALISIS JABATAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Pada Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6), 1114–1122.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal ITATS (Institut Teknologi Ahdi Tama Surabaya)*, 339–344. <https://ejournal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/366>
- Umam, R. K., Hariastuti, N. P., Teknologi, I., & Tama, A. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 0(0), 339–344. <http://ejournal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/366>
- Wahyuni, N., Gunawan, A., & Rahmawati, A. (2019). Measurement of e-service quality from user perceptions using the IPA-Kano integration model. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 673(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/673/1/012096>
- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal*

Optimasi Sistem Industri, 12(1), 301.

<https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>

