

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN MODEL *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL) DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

(Studi Kasus di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta)

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Nama : Sarestian Khafid

NIM : 18106060032

**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-971/Un.02/DST/PP.00.9/04/2023

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model Service Quality (SERVQUAL) Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta.

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SARESTIAN KHAFID
Nomor Induk Mahasiswa : 18106060032
Telah diujikan pada : Senin, 06 Maret 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : C+

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Ir. Dwi Agustina Kumiawati, S.T.,M.Eng.,Ph.D, IPM, ASEAN
Eng
SIGNED

Valid ID: 642d19d9957de



Penguji I

Herninanjati Paramawardhani, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 642cdd6f11585



Penguji II

Dr. Eng. Ir. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T.,
M.T, IPM, ASEAN Eng.
SIGNED

Valid ID: 642edc64f3f02



Yogyakarta, 06 Maret 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

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

Valid ID: 642d22a201e92

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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 : Sarestian Khafid

NIM : 18106060032

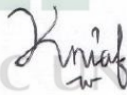
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model *Service Quality* (SERVQUAL) Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus CV. Solobeat Internasional Yogyakarta.

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, 23 Februari 2022
Dosen Pembimbing Skripsi,



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

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

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sarestian Khafid

NIM : 18106060032

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan penjelasan dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya bahwa skripsi saya berjudul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model *Service Quality* (SERVQUAL) Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta) ini berdasarkan penelitian saya sendiri dan tidak disalin dari sumber lainnya. Meskipun demikian, dengan pengecualian beberapa bagian yang digunakan sebagai sumber. Ini semata-mata tanggung jawab saya jika pernyataan ini terbukti salah.

Yogyakarta, 27 Februari 2023

Yang menyatakan



Sarestian Khafid

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN MOTTO

"The only way to do great work is to love what you do."

(Satu-satunya cara mencapai keberhasilan adalah dengan mencintai proses mengerjakannya) - Steve Job.

"All our dreams can come true, if we have the courage to pursue them."

(Semua mimpi kita bisa menjadi kenyataan, jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya.) - Walt Disney.

“Sepanjang hidupnya, siapa saja yang belum pernah mengalami pahitnya belajar akan dipermalukan oleh kebodohan” – Imam Syafi’i

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah takdir seseorang hingga ia mengubahnya sendiri" - (Q.S Ar-Ra'd: 11)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai wujud kerendahan hati kepada Allah SWT, sebagai ungkapan rasa hormat dan kasih sayang, karya ini dipersembahkan untuk:

1. Orang Tua saya Bapak Sarjiyono dan Ibu Esti Yunu Warti yang selalu mendoakan dan mendukung saya.
2. Saudara-saudaraku Khafidia Feby Zunaesa, Yusrony Zalsafadhel, dan Yusruny Zalsabhila.
3. Kepada seluruh keluarga besar Teknik Industri angkatan 2018.
4. Dan untuk semua pembaca karya ini.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr, Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat dan kesehatan dalam menyelesaikan tugas akhir ini “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model *Service Quality* (Servqual) Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta)” untuk memenuhi persyaratan Sarjana Teknik (S.T) Strata-1 (S1) Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Teknik Industri, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta. Tentunya dalam melaksanakan dan menyunting tugas akhir, penulis menyadari sepenuhnya kesulitan dan kendala yang dihadapi penulis dalam hal susunan kalimat dan kata yang kurang, namun tugas ini dapat diselesaikan berkat berbagai sumber bantuan dan arahan dengan baik.

Dengan rendah hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT atas kemudahan dan kelancaran yang diberikan oleh Rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak Sarjiyono, Ibu Esti Yuni Warti, dan Kakak serta Adik saya Khafidia Feby Zunaesa, Yusrony Zalsafadhel, dan Yusruny Zalsabhila yang selalu memberi dukungan serta do'a dalam setiap langkah dan usaha.
3. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM. selaku dosen

pembimbing akademik.

5. Ibu Ir. Dwi Agustina Kurniawati, S.T., M.Eng., Ph.D, IPM, ASEAN Eng selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan tugas akhir saya.
6. Bapak Iwa Sumanto dan Ibu Fitri selaku pemilik CV. Solobeat Internasional Yogyakarta yang telah mengizinkan melakukan penelitian di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta.
7. Keluarga besar Teknik Industri angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang sudah melewati masa kuliah bersama.
8. Semua pihak yang tidak disebutkan namun banyak memberikan dukungan.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis berikan jauh dari sempurna dalam penjabaran dan penulisan tugas akhir ini, semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat memberikan sedikit wawasan bagi para pembaca, serta sebagai referensi dan sumber pengetahuan yang bermanfaat, khususnya di bidang teknik industri.

Yogyakarta, 24 Februari 2023

Penulis

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Sarestian Khafid

18106060032

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFRAT ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
ABSTRAK	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6

2.1. Peneliti Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. <i>Model Service Quality (Servqual)</i>	10
2.2.2. <i>Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
3.1. Objek Penelitian	24
3.2. Metode Pengumpulan Data	24
3.3. Validitas/Reliabilitas	26
3.4. Pengolahan Data servqual	29
3.5. Pengolahan Data IPA	30
3.6. Variabel Penelitian	30
3.7. Model Analisis	35
3.8. Diagram Alir Penelitian.....	35
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum CV Solobeat Internasional Yogyakarta	41
4.2. Hasil Analisis	42
4.2.1. Responden	42
4.2.2. Uji Validitas Pilot Study	44
4.2.3. Uji Reliabilitas Pilot Study.....	49
4.2.4. Pengolahan Data Servqual.....	51
4.2.5. Pengolahan Data IPA	53
4.3. Pembahasan	58
4.3.1. Uji Validitas	59

4.3.2. Uji Reliabilitas.....	59
4.3.3. Analisis Servqual.....	61
4.3.4. Analisis Metode IPA	64
4.4. Implikasi Manajerial	65
BAB V	69
KESIMPULAN	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2.Saran Penelitian Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Skala Likert	14
Tabel 3. 1 Dimensi dan Atribut Pelayanan	31
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Skala Harapan	44
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Skala Realita	47
Tabel 4. 3 Tingkat Reliabilitas	50
Tabel 4. 4 Uji Relibilitas Kepentingan Pelanggan	50
Tabel 4. 5 Analisis <i>Gap</i> Dimensi	51
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Tiap Atribut	52
Tabel 4. 7 Nilai Rata-rata Realita dan Harapan	53
Tabel 4. 8 Kuadran Keseluruhan Atribut	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Keterkaitan Kelima <i>Gap</i> Servqual	12
Gambar 2. 2 <i>Extended model of service quality</i>	13
Gambar 2. 3 Diagram Kartesius.....	17
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	36
Gambar 4. 1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden di CV. Solobeat Yogyakarta	43
Gambar 4. 2 Klasifikasi Usia Responden di CV. Solobeat Yogyakarta	43
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Seluruh Atribut.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner	79
Lampiran 1. 2 Gambar Tabel Excel Harapan.....	81
Lampiran 1. 3 Gambar Tabel Excel Realita.....	82
Lampiran 1. 4 Gambar Uji Validitas rHitung Harapan Menggunakan SPSS	85
Lampiran 1. 5 Gambar Uji Validitas rHitung Realita Menggunakan SPSS	86
Lampiran 1. 6 Uji Reliabilitas Harapan rHitung Dimensi Tangible Menggunakan SPSS.....	87
Lampiran 1. 7 Uji Reliabilitas Harapan rHitung Dimensi Reliability Menggunakan SPSS.....	87
Lampiran 1. 8 Uji Reliabilitas Harapan rHitung Dimensi Responsiveness Menggunakan SPSS.....	87
Lampiran 1. 9 Uji Reliabilitas Harapan rHitung Dimensi Assurance Menggunakan SPSS.....	87
Lampiran 1. 10 Uji Reliabilitas Harapan rHitung Dimensi Emphaty Menggunakan SPSS.....	87
Lampiran 1. 11 Uji Reliabilitas Realita rHitung Dimensi Tangible Menggunakan SPSS.....	88
Lampiran 1. 12 Uji Reliabilitas Realita rHitung Dimensi Reliability Menggunakan SPSS.....	88
Lampiran 1. 13 Uji Reliabilitas Realita rHitung Dimensi Responsiveness Menggunakan SPSS.....	88
Lampiran 1. 14 Uji Reliabilitas Realita rHitung Dimensi Assurance Menggunakan SPSS.....	88

Lampiran 1. 15 Uji Reliabilitas Realita rHitung Dimensi Emphaty Menggunakan
SPSS..... 89



**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION
USING THE SERVICE QUALITY MODEL (SERVQUAL) WITH THE
METHOD OF IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

(Case study in CV. Solobeat Internasional Yogyakarta)

Sarestian Khafid (18106060032)

*Industrial Engineering Study Program Faculty Of Science And Technology Sunan
Kalijaga State Islamic University Yogyakarta*

ABSTRACT

Customer satisfaction is synonymous with service quality, facilities and infrastructure available in a company. CV. Solobeat Internasional Yogyakarta is one of the shops engaged in the field of musical instruments. From the results of interviews with customers, we know that there are still many complaints, such as inadequate customer service from employees. Then it is necessary to analyze the quality of service to customers. The purpose of this analysis is to understand which attributes have a high priority for improvement based on the results of the Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) methodologies, as well as the IPA methodology which provides suggestions for improvement to management for the attributes with the highest priority in CV. Yogyakarta International Solobeat. Uses the Servqual approach to identify service quality levels and the IPA approach to make improvements. The results of this study stated that all attributes were negative, the results were obtained from the Servqual Gap Score. Therefore improvements must be made using the IPA approach. From the results of IPA processing, service improvement priorities are attributes A1, T6, T7, R2, and R4.

Keywords: *Customer satisfaction, Service, CV. Solobeat Internasional Yogyakarta, Service Quality, Importance Performance Analysis.*

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN MODEL *SERVICE QUALITY*
(*SERVQUAL*) DENGAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta)**

Sarestian Khafid (18106060032)

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

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan identik dengan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang tersedia di sebuah perusahaan. CV. Solobeat Internasional Yogyakarta adalah salah satu toko yang bergerak di bidang alat musik. Dari hasil wawancara dengan pelanggan, kami mengetahui bahwa masih banyak keluhan, seperti pelayanan pelanggan yang tidak memadai dari karyawan. Maka diperlukan analisis kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tujuan analisis ini yaitu memahami atribut mana yang memiliki prioritas tinggi untuk perbaikan berdasarkan hasil analisis metodologi *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (*IPA*), serta metodologi *IPA* yang memberikan saran perbaikan kepada manajemen untuk atribut dengan prioritas tertinggi di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta. Menggunakan pendekatan *Servqual* untuk mengidentifikasi tingkat kualitas layanan dan pendekatan *IPA* untuk melakukan perbaikan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa semua atribut bertanda negatif hasil tersebut diperoleh dari *Servqual Gap Score*. Oleh karena itu perbaikan harus dilakukan dengan menggunakan pendekatan *IPA*. Dari hasil pengolahan *IPA*, prioritas peningkatan layanan adalah atribut A1, T6, T7, R2, dan R4.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, Pelayanan, CV. Solobeat Internasional
Yogyakarta, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Banyak faktor yang membuat suatu perusahaan mempertahankan pelanggan setianya terhadap produk yang mereka tawarkan. Selain itu, ada banyak toko alat musik dimana-mana. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya.

Selain produk berkualitas tinggi, peran karyawan toko untuk meningkatkan kualitas pelayanan sangat dibutuhkan di perusahaan. Kualitas pelayanan menggerakkan pelanggan untuk mempertahankan hubungan yang kuat terhadap perusahaan.

Salah satu indikator kelangsungan hidup dan profitabilitas proses bisnis yang cukup dapat diandalkan adalah kepuasan pelanggan yang berkelanjutan (Bari dan Satrio, 2014). Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang tidak dapat diabaikan begitu saja.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan apakah memuaskan berdasarkan minat yang diinginkan dan berdasarkan kinerja aktual yang mereka rasakan setelah mendapatkannya (Wibisono, 2016). Kualitas layanan yang baik merupakan ukuran penting dalam teori dan praktik pemasaran, dan salah satu tujuan berbisnis. Layanan berkualitas didasarkan pada pengalaman pelanggan dengan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan dan mendukung tujuan pelanggan (Handriati *et al.*, 2015).

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, kualitas layanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik. Layanan berkualitas memainkan peran

kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan terkait erat dengan keuntungan bisnis (Panjaitan dan Yulianti 2016). Semakin tinggi kualitas pelayanan suatu perusahaan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggannya.

CV. Solobeat Internasional Yogyakarta harus memberikan layanan yang berkualitas supaya *customer* tetap jadi pelanggan dan jangan sampai pelayanannya mengecewakan. Ini akan berdampak signifikan pada bisnis melalui kesuksesan CV. Solobeat Internasional Yogyakarta sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh admin toko dan kualitas produk. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan *customer* akan pelayanan dan diakhiri persepsi baik *customer* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan CV. Solobeat Internasional Yogyakarta dapat bersaing dengan perusahaan lain peralatan musik.

Berbagai jenis metode yang dipakai sebagai pengukur kepuasan *customer* di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta diantaranya adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Service Quality* (Servqual). IPA merupakan metode yang dipakai untuk analisis perbandingan layanan yang benar-benar diterima pelanggan dan tingkat kepuasan yang diinginkan pelanggan (Yola dan Budianto, 2016).

Model yang dipakai adalah Servqual. Servqual merupakan model yang membantu memeriksa sejauh mana kesenjangan antara perspektif pelanggan dan harapan mereka terhadap realitas layanan yang diterima dari perusahaan layanan (Wisniewski, 2001). Servqual memungkinkan kita mengambil integrasi dan langkah tambahan guna memperoleh nilai yang objektif dan realistis untuk mengimplementasikan hasil kita (Aliyulhaq dan Sudarso, 2016).

Berdasarkan pada uraian tersebut, penelitian ini berguna untuk mengenali

berapa tingkatan kepuasan pelanggan tentang kualitas layanan yang diberikan CV. Solobeat Internasional Yogyakarta, serta berguna untuk mengetahui atribut apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan pada CV. Solobeat Internasional Yogyakarta. Berdasarkan latar belakang tersebut, didapatkan suatu permasalahan yaitu masih banyak dari para pelanggan yang mengeluhkan kurangnya pelayanan yang diberikan di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta, maka dari itu penelitian ini menggunakan pendekatan *servqual* untuk mengidentifikasi dan mengetahui tingkat kualitas pelayanan, kemudian dilakukan perbaikan menggunakan pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.2. Rumusan Masalah

Bersumber pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelanggan sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan dari CV. Solobeat Internasional Yogyakarta?
2. Apa keuntungan dan kerugian dari kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan?
3. Apa atribut prioritas utama yang diperbaiki dan ditenahi menurut CV. Solobeat Internasional Yogyakarta untuk memenuhi permintaan *customer*?
4. Saran perbaikan apa yang dapat dibuat untuk atribut dengan prioritas tertinggi untuk perbaikan?

1.3. Tujuan Penelitian

Bersumber pada rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan CV. Solobeat Internasionaional Yogyakarta.
2. Menggunakan model Servqual dan metode IPA untuk mengidentifikasi atribut mana yang menjadi kekuatan dan kelemahan berdasarkan atribut layanan.
3. Untuk mengidentifikasi atribut dengan prioritas tertinggi ditingkatkan dalam CV. Solobeat Internasional Yogyakarta sesuai permintaan pelanggan.
4. Saran perbaikan untuk atribut dengan prioritas tertinggi untuk perbaikan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Peneliti

Sebagai hasil dari penelitian ini mahasiswa belajar untuk memecahkan masalah yang tersedia di perusahaan yang mereka gunakan untuk penelitian. Penelitian ini berfungsi sebagai aplikasi terkait implementasi teori yang diperoleh sebelumnya di perkuliahan.

2. Untuk Perusahaan

Studi ini berfungsi sebagai bakal dan masukan untuk evaluasi CV. Solobeat Internasional Yogyakarta dan menyelesaikan kebijakan manajemen khususnya di bidang peningkatan kualitas layanan. Masukan-masukan tersebut merupakan saran untuk perbaikan pelayanan, dan diharapkan perbaikan pelayanan akan meningkatkan kuaalitas dan membuat senang pelanggan CV. Solobeat Internasional Yogyakarta.

1.5. Batasan Penelitian

Supaya penelitian ini bisa fokus dengan pemecahan masalah yang telah

dirumuskan sebelumnya, maka penelitian ini dilaksanakan dengan Batasan sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta.
2. Penentuan taraf kepuasan pelanggan digunakan model Servqual dan metode IPA.
3. Responden merupakan *customer* yang pernah berkunjung dan membeli alat musik di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta.
4. Data yang diambil menggunakan kuesioner.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi menjadi lima bab. Bab 1 menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan system penulisan. Kemudian pada Bab 2, membahas tentang penelitian sebelumnya yang membahas masalah yang sama dan alasan yang mendukung penelitian yang dilakukan. Kemudian pada Bab 3 diuraikan tujuan penelitian, metode pengumpulan data, validasi dan realibilitas, variabel penelitian, metode analisis yang digunakan, dan diagram alir penelitian. Bab 4 mengidentifikasi data yang diperoleh, mengolah data menggunakan model Servqual dan IPA, serta menganalisis hasil yang diperoleh. Terakhir, Bab 5 menyajikan kesimpulan dan rekomendasi dari penelitian yang dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berlandaskan pada hasil pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan Servqual dapat diketahui terdapat *gap* atau kesenjangan antara nilai harapan pelanggan dengan realita sebagai berikut:
 - a. Untuk bentuk bukti fisik (*Tangible*) yaitu atribut kebersihan toko terjaga (T1) dengan nilai *gap* sebesar -0.4466, fasilitas yang disediakan (T2) dengan nilai *gap* -0.5243, kelengkapan produk yang disediakan (T3) dengan nilai *gap* sebesar -0.5534, area parkir luas (T4) dengan nilai *gap* -0.6310, tempat duduk yang memadai (T5) dengan nilai *gap* sebesar -0.6020, lokasi toko strategis (T6) dengan nilai *gap* sebesar -0.4563, dan kerapian karyawan (T7) dengan nilai *gap* sebesar -0.4466.
 - b. Untuk bentuk daya tanggap (*Responsiveness*) nilai rata-rata *gap* untuk atribut karyawan mampu menjelaskan produk (R1) dengan nilai *gap* sebesar -0.4660, karyawan menyajikan pengemasan produk dengan penuh perhatian (R2) dengan nilai *gap* sebesar -0.4854, cepat tanggap mengatasi keluhan pelanggan (R3) dengan nilai *gap* sebesar -0.5243, dan merekomendasikan produk *best seller* kepada pelanggan (R4) dengan nilai *gap* sebesar -0.4078.
 - c. Untuk bentuk jaminan (*Assurance*) nilai rata-rata *gap* untuk atribut kemudahan pembayaran (A1) dengan nilai *gap* sebesar -0.4758,

ketenangan suasana di toko (A2) dengan nilai *gap* sebesar -0.5728, keamanan kendaraan yang diparkirkan (A3) dengan nilai *gap* sebesar -0.5437, jaminan pengembalian produk jika tidak sesuai (A4) dengan nilai *gap* sebesar -0.6505, jam buka dan tutup toko yang sesuai jadwal (A5) dengan nilai *gap* sebesar -0.3980, jaminan kualitas produk selalu diperhatikan (A6) dengan nilai *gap* sebesar -0.5534, dan terdapat CCTV di area parkir (A7) dengan nilai *gap* sebesar -0.4272.

d. Untuk bentuk reliabilitas (*Reliability*) nilai rata-rata *gap* untuk atribut kapasitas toko menampung kosumen atau pelanggan (RE1) dengan nilai *gap* sebesar -0.6505, harga yang ditawarkan (RE2) dengan nilai *gap* sebesar -0.4660, kesiapan karyawan dalam melayani pesanan pelanggan (RE3) dengan nilai *gap* sebesar -0.5728, dan ketepatan waktu pelayanan (RE4) dengan nilai *gap* sebesar -0.6020.

e. Untuk bentuk empati nilai rata-rata *gap* untuk atribut karyawan ramah (E1) dengan nilai *gap* sebesar -0.5242, perusahaan memahami kebutuhan pelanggan (E2) dengan nilai *gap* sebesar -0.5047, menerima kritik dan saran (E3) dengan nilai *gap* sebesar -0.4563, kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian (E4) dengan nilai *gap* sebesar -0.5339, dan karyawan dapat berkomunikasi dengan baik (E5) dengan nilai *gap* sebesar -0.4564.

2. Menghitung *gap score* untuk setiap atribut secara keseluruhan dari setiap pernyataan dimensi dan atribut bernilai negatif, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada pelanggan yang diberikan CV. Solobeat Internasional Yogyakarta gagal memenuhi ekpektasi pelanggan. Setiap atribut memiliki *gap*

score kurang dari nol. Oleh sebab itu dapat ditarik kesimpulan bahwasanya konsumen tidak puas dengan kinerja CV. Solobeat Internasional Yogyakarta pada bagian pelayanan pelanggan.

3. Setelah melakukan analisis menggunakan metode IPA, atribut yang sebagai prioritas perbaikan di CV. Solobeat Internasional Yogyakarta adalah atribut yang termasuk dalam kuadran 1, yaitu:

- a. Jam buka dan tutup toko yang sesuai jadwal (A5)
- b. Lokasi toko strategis (T6)
- c. Kerapian karyawan (T7)
- d. Karyawan menyajikan pengemasan produk dengan cepat (R2)
- e. Merekomendasikan produk *best seller* kepada pelanggan (R4)

4. Berikut adalah beberapa saran perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan:

- a. Jam buka dan tutup toko yang sesuai (A5), karyawan datang lebih awal dari jam buka, sehingga apabila ada pelanggan yang datang sudah siap. Kemudian untuk jam tutup toko apabila pemilik toko sedang pergi untuk karyawan magang diberikan kepercayaan tetap membuka toko.
- b. Lokasi toko strategis (T6), jika tidak memungkinkan untuk berpindah ke lokasi yang lebih strategis maka diberikan petunjuk arah di jalan-jalan menuju lokasi toko. Dan memberikan titik koordinat di google maps yang akurat.
- c. Kerapian karyawan (T7), kerapian karyawan dijaga saat sedang melayani pelanggan, mulai dari pakaiannya, rambut dan badannya. Apabila setelah melakukan aktifitas tertentu kemudian dijaga kerapiannya kembali.

- d. Karyawan menyajikan pengemasan produk dengan cepat (R2), semua alat dan bahan yang dibutuhkan untuk pengemasan produk dipersiapkan terlebih dahulu dari awal buka dan diletakkan di tempat yang mudah dijangkau.
- e. Merekomendasikan produk *best seller* kepada pelanggan (R4), lebih ramah lagi terhadap pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan kemudian merekomendasikan produk *best seller* kepada pelanggan yang terdapat di toko sehingga pelanggan terpuaskan.

5.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Berikut ini adalah rekomendasi penulis untuk penelitian lebih lanjut:

1. Diharapkan mengumpulkan data tentang bagaimana harapan dan kinerja pelanggan yang telah dienuhi secara teratur.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan data menggali dalam penelitian ini, saran perbaikan meliputi perbaikan beberapa atribut yang paling penting untuk ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Penelitian lebih lanjut dapat dikerjakan dengan menggabungkan metode Servqual dengan pendekatan lain seperti *Customer Satifaction Index* (CSI).

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahar, A., & Herman, S. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 3, 14-34.
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Chahal, H., & Kumari, N. (2010). Development of multidimensional scale for healthcare service quality (HCSQ) in Indian context. *Journal of Indian Business Research*, 2(4), 230–255. <https://doi.org/10.1108/17554191011084157>
- C., M. F. (1999). Measuring hospital service quality: A methodological study. *Managing Service Quality: An International Journal*, 9, 230.
- Firliana, R., Patmi, K., & Heni, S. S. 2016. Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*,

- Yogyakarta: 6-7 Februari 2016. Hal. 205-210.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 4 (1), 37-44.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.)*. Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management (11st editi)*.
- Mapping, P., Service, O., Improvement, Q., Importance, U., Of, L., Regency, S., Utami, E., & Saputra, N. T. (2016). Pemetaan Prioritas Perbaikan Kualitas 74 Layanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sarolangun. 1076–1084.
- Maramis, F. S., Jantje, L. S., & Agus, S. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Mnado. *Jurnal EMBA*, 6 (3), 1658-1667.
- Mardikanto, O., Eddy, K., & Farisya, N (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4 (1), 79-82.
- Muhidin, S. &. (2006). *Dasar Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia..
- Nguyen, D. H., Jeong, E., & Chung, J. (2019). The potential impact of service quality uncertainty and retail pricing strategies on consumer purchase intention. *Journal of Distribution Science*, 16(12), 13–21. <https://doi.org/10.15722/jds.16.12.201812.13>
- Parasuraman, A. V. A. Z. and L. L. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Journal of*

Retailing (pp. 12–40).

Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.

Putri, S. I., & Arum, W. P. (2019). Metode Servqua Dan *Importance Performance Analysis* Pada Jasa Transportasi *Commuter Line*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. 5 (2), 134-139.

Rahmi, A., Astri W., & Dandy, W. (2020). Analisis IPA Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan PT. Medion Ardhika Bhakti Berdasarkan Dimensi SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Nasional*, 1 (2), 27-34.

Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Redaktama Piranti Nusa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2 (2), 115-129.

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111. journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618.

Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 6, 339–344.

Wahyuni, H. C., & Sulistiyowati, W. (2015). SERVQUAL. 3(1), 1–8.

Wibisono, A., & , S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>

Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), 98–10.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>.

Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (*Service Quality*). *Jurnal PROSISKO*, 5 (2), 136-141.

