

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGUKUR KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *FUZZY SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Studi Kasus di Toko Brayan Maju)

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



Disusun oleh:

Nama : Fajar Sundari

NIM : 19106060009

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



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-1949/Un.02/DST/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan dengan Metode Fuzzy Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Toko Brayana Maju).

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAJAR SUNDARI
Nomor Induk Mahasiswa : 19106060009
Telah diujikan pada : Kamis, 06 Juli 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 64c3795b59962

Ketua Sidang

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



Valid ID: 64a891ba7939e

Penguji I

Dr. Ir. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT
SIGNED



Valid ID: 64ba300da0612

Penguji II

Ir. Titi Sari, S.T., M.Sc., IPM.
SIGNED



Valid ID: 64d1ad9597915

Yogyakarta, 06 Juli 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Permohonan Persetujuan Ujian Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Ketua Program Studi Teknik Industri

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 : Fajar Sundari

NIM 19106060009

Prodi/semester: Teknik Industri/8

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Fuzzy Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

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, 26 Juni 2023
Pembimbing,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA


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

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Sundari

NIM : 19106060009

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Fuzzy Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus di Toko Brayan Maju)” 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, 10 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Fajar Sundari
NIM 19106060009

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB

SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Sundari
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jurusan : Teknik Industri
NIM : 19106060009

Dengan ini menyatakan bahwa saya:

1. Sebagai wanita muslim maka saya memakai foto berjilbab untuk ijazah S1 Teknik Industri.
2. Bersedia bertanggung jawab atas pernyataan ini dan jika suatu saat nanti ijazah saya bermasalah karena saya memakai foto berjilbab maka saya tidak akan menuntut pihak pendidikan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Yogyakarta, 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Fajar Sundari
NIM 19106060009

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

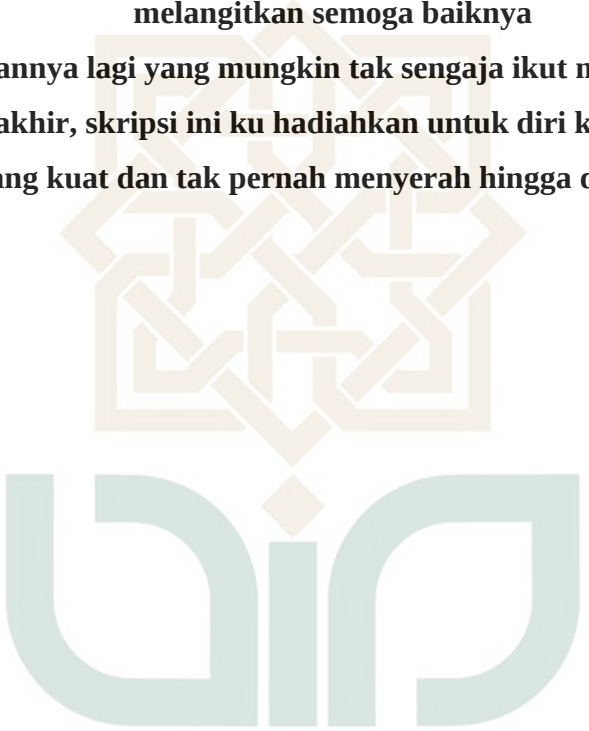
MOTTO

“Bahwa IA (Allah SWT) tak akan pernah ingkar dengan janji-Nya”



HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini ku haturkan untuk bapak ibu sekeluarga,
yang senantiasa yakin dan percaya bahwa putrinya bisa
Skripsi ini ku tujukkan untuk mereka yang tak pernah percaya
bahwa pendidikan tinggi tak hanya diperuntukkan untuk seseorang yang
bergelimang harta saja
Skripsi ini ku persembahkan, bagi sebagian dari mereka yang ikut
melangitkan semoga baiknya
Dan sebagiannya lagi yang mungkin tak sengaja ikut mengaminkannya
Terakhir, skripsi ini ku hadiahkan untuk diri ku sendiri,
yang kuat dan tak pernah menyerah hingga detik ini**



**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Fuzzy Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus di Toko Brayana Maju) dengan baik. Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
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, IPM, ASEAN Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng., selaku Dosen Pembimbing yang telah tulus meluangkan waktunya untuk mengarahkan dan membimbing selama penelitian.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
6. Ibu Eny dan seluruh karyawan Toko Brayana Maju yang telah memberikan izin dan membantu selama proses pengambilan data.
7. Bapak Ibu tercinta yang senantiasa membantu, memberikan motivasi dan mendoakan tiada henti.
8. Keluarga In.somsia Angkatan 2019 yang senantiasa menjadi teman dalam suka dan duka.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat memberikan kemanfaatan bagi pembaca pada umumnya dan memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu Teknik Industri khususnya.

Yogyakarta, Juni 2023

Peneliti,

Fajar Sundari

NIM 19106060009



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2 Kepuasan Konsumen	8
2.2.3 Teori <i>Fuzzy</i>	9
2.2.4 Metode IPA	11
BAB III.....	12
METODE PENELITIAN	12
3.1 Objek Penelitian	12
3.2 Metode Pengumpulan Data	12
3.3 Uji Validitas	12

3.4	Variabel Penelitian	14
3.5	Model Analisis.....	16
3.5.1	Pengolahan Data Kuesioner	16
3.5.2	Menghitung <i>Fuzzyfikasi</i>	16
3.5.3	Menghitung Defuzzyfikasi	16
3.5.4	Menghitung Nilai GAP Servqual	17
3.5.5	Kuadran IPA.....	17
3.6	Diagram Alir	19
BAB IV		21
HASIL DAN PEMBAHASAN		21
4.1	Karakteristik Responden.....	21
4.2	Uji Validitas	22
4.3	Uji Reliabilitas	24
4.4	Perhitungan Nilai <i>Fuzzyfikasi</i> dan <i>Defuzzyfikasi</i>	25
4.5	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap).....	29
4.6	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap) per Dimensi.....	32
4.7	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Keseluruhan.....	33
4.8	Pengolahan Data IPA.....	34
4.9	Rekomendasi Perbaikan	36
BAB V		39
KESIMPULAN DAN SARAN		39
5.1	Kesimpulan	39
5.2	Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN I		1
PROFIL TOKO BRAYAN MAJU		1
Lampiran 1.1	Gambaran Umum Brayan Maju	2
Lampiran 1.2	Logo Toko Brayan Maju	2
Lampiran 1.3	Sarana dan Prasarana	2
LAMPIRAN II.....		4
LEMBAR PENGUMPULAN DATA.....		4
Lampiran 2.1	Kuesioner Google Form.....	5
LAMPIRAN III		22
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		22
Lampiran 3.1	Data Excel Harapan.....	23
Lampiran 3.2	Data Excel Persepsi.....	24

Lampiran 3.3 Uji Validitas Harapan SPSS.....	25
Lampiran 3.4 Uji Reliabilitas Harapan SPSS.....	27
Lampiran 3.5 Uji Reliabilitas Persepsi SPSS.....	28
Lampiran 3.6 Uji Validitas Persepsi SPSS.....	29
LAMPIRAN IV	32
DOKUMENTASI	32
Lampiran 4.1 Wawancara dengan Manajer Toko Brayon Maju.....	33
Lampiran 4.2 Daftar Wawancara.....	33
Lampiran 4.3 Foto Toko Brayon Maju.....	34
CONTACT PERSON/CP	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kuadran IPA.....	18
Gambar 3. 2 Diagram Alir	19
Gambar 4. 1 Klasifikasi jenis kelamin responden.....	21
Gambar 4. 2 Klasifikasi umur responden.....	22
Gambar 4. 3 Kuadran IPA Persepsi vs Harapan	34
Gambar 4. 4 Diagram Fishbone	37



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 4. 1 Uji Validitas	23
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	24
Tabel 4. 3 Perhitungan Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi Harapan Pelanggan	25
Tabel 4. 4 Perhitungan Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi Persepsi Pelanggan	27
Tabel 4. 5 Perhitungan Nilai Servqual (Gap).....	30
Tabel 4. 6 Nilai Servqual (GAP) Per Dimensi	32
Tabel 4. 7 Nilai Servqual (GAP) Keseluruhan.....	33
Tabel 4. 8 Kuadran I (Tingkatkan Kinerja).....	34
Tabel 4. 9 Kuadran II (Pertahankan Kinerja).....	35
Tabel 4. 10 Kuadran III (Prioritas Rendah)	35
Tabel 4. 11 Kuadran IV (Cenderung Berlebihan).....	36
Tabel 4. 12 Usulan Tindakan Perbaikan	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PROFIL TOKO BRAYAN MAJU	1
Lampiran 1.1 Gambaran Umum Brayan Maju	2
Lampiran 1.2 Logo Toko Brayan Maju	2
Lampiran 1.3 Sarana dan Prasarana	2
LAMPIRAN II LEMBAR PENGUMPULAN DATA	4
Lampiran 2.1 Kuesioner Google Form	5
LAMPIRAN III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	22
Lampiran 3.1 Data Excel Harapan	23
Lampiran 3.2 Data Excel Persepsi	24
Lampiran 3.3 Uji Validitas Harapan SPSS	25
Lampiran 3.4 Uji Reliabilitas Harapan SPSS	27
Lampiran 3.5 Uji Reliabilitas Persepsi SPSS	28
Lampiran 3.6 Uji Validitas Persepsi SPSS	29
LAMPIRAN IV DOKUMENTASI	32
Lampiran 4.1 Wawancara dengan Manajer Toko Brayan Maju	33
Lampiran 4.2 Daftar Wawancara	33
Lampiran 4.3 Foto Toko Brayan Maju	34
CONTACT PERSON/CP	35

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh Toko Brayan Maju. Mengidentifikasi faktor prioritas penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Toko Brayan Maju. Memberikan rekomendasi perbaikan pada Toko Brayan Maju. Objek yang diteliti ialah pelayanan yang diberikan Toko Brayan Maju dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Metode pengumpulan data menggunakan Teknik wawancara, studi Pustaka, survei, dan observasi. Model analisis menggunakan Pengolahan Data Kuesioner, Menghitung *Fuzzyfikasi*, Menghitung *Defuzzyfikasi*, Menghitung Nilai GAP Servqual, dan Kuadran IPA. Hasil penelitian yang didapatkan ialah Toko Brayan Maju masih memiliki nilai negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Nilai negatif ini memperlihatkan bahwa pelanggan belum puas dengan pelayanan dari Toko Brayan Maju. Adapun nilai gap per dimensi meliputi dimensi *tangibless* (-4,533), dimensi *reliability* (-4,311), dimensi *responsiveness* (-4,689), dimensi *assurance* (-4,677), dan dimensi *emphaty* (-4,067). Faktor-faktor yang merupakan prioritas penilaian pelanggan ialah produk yang ditampilkan di rak, catatan toko yang akurat, karyawan toko memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya, karyawan toko mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan para pelanggan, toko memberikan waktu layanan sesuai waktu yang dijanjikan, dan karyawan toko bersikap sopan kepada para pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Metode *Fuzzy Serqual*, *Importance Performance Analysis*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study aims to measure the level of customer satisfaction with the services provided by the Brayan Maju Store. Identify the priority factors for consumer assessment of the quality of services provided by the Brayan Maju Store. Provide recommendations for improvements to the Brayan Maju Store. The object under study is the service provided by Toko Brayan Maju with the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Methods of data collection using interview techniques, library research, surveys, and observations. The analysis model uses Questionnaire Data Processing, Calculating Fuzzification, Calculating Defuzzification, Calculating GAP Servqual Values, and IPA Quadrants. The research results obtained are Brayan Maju Stores still have a negative value on the quality of services provided. This negative value shows that the customer is not satisfied with the service from the Brayan Maju Store. The gap values per dimension include the tangibles dimension (-4.533), the reliability dimension (-4.311), the responsiveness dimension (-4.689), the assurance dimension (-4.677), and the empathy dimension (-4.067). factors that are priority customer assessments are products displayed on shelves, store records are accurate, store employees understand the specific needs of their customers, store employees have sufficient knowledge to answer customer questions, stores provide service time according to the promised time, and Store employees are polite to customers.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Fuzzy Serqual Method, Importance Performance Analysis*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam persaingan bisnis dewasa ini menuntut pihak penyedia jasa untuk memiliki kemampuan dalam menampilkan kualitas pelayanan yang terbaik guna memuaskan pelanggan dan memenangkan persaingan dengan penyedia jasa lain yang sejenis. Kualitas layanan dapat dipahami sebagai pentingnya diferensiasi atau kesenjangan muncul antara persepsi pelanggan tentang layanan yang diterima dengan yang diharapkan dalam memakai layanan bersangkutan (Zeithaml, dkk., 1990). Pelanggan selalu mengharapkan pelayanan yang optimal dan menerima barang atau jasa sesuai preferensi pelanggan. Jika penyedia jasa gagal memenuhi harapan tersebut, maka akan menurunkan minat pelanggan dalam memanfaatkan jasanya.

Seperti halnya swalayan, konsumen lebih cenderung mengunjungi supermarket yang menawarkan pelayanan lebih baik, seperti pelayanan yang ramah tamah, ketersediaan barang, rasa aman dan kenyamanan dalam pembelian, harga yang terjangkau dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi seseorang untuk datang dan berbelanja. Kehadiran berbagai supermarket atau pusat perbelanjaan di berbagai daerah, khususnya di Banjarnegara menimbulkan persaingan untuk memperebutkan hati pelanggan. Situasi ini memerlukan perhatian khusus dari pengelola karena dapat berdampak signifikan terhadap supermarket itu sendiri.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Toko Brayan Maju yang termasuk pusat perbelanjaan dengan delapan cabang di tiga kota yaitu Banjarnegara, Purbalingga dan Kebumen. Toko Brayan Maju mengalami kendala dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pada *google review* beberapa pengunjung mengeluhkah pelayanan yang kurang ramah, barang kurang lengkap dan tempat parkirnya sempit. Selain itu, beberapa pengunjung memilih untuk berbelanja di tempat lain karena pelayanan yang diberikan oleh Toko Brayan Maju tidak sesuai dengan harapan para pengunjung. Informasi ini mengacu pada pendapatnya sejumlah pengunjung yang menerima pelayanan yang diberikan oleh Toko Brayan Maju. Oleh karena itu, perlu memperbaiki layanan untuk kelangsungan bisnis yang semakin efektif (Rohaeni & Marwa, 2018).

Pengukuran kepuasan pelanggan penting untuk keberlangsungan perusahaan. Sejumlah metode yang bisa dipergunakan ialah metode *Fuzzy Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *servqual* membandingkan persepsi dengan ekspektasi pelanggan, sedangkan logika *fuzzy* dipergunakan untuk menurunkan “*implicise*” responden dalam memberi nilai ekspektasi dan persepsinya dalam *servqual* (Syahrul, dkk. 2012). Keunggulan dari metode *fuzzy servqual* adalah mampu memperkecil bias dan penilaian subjektivitas respondennya (Tengku, dkk. 2011). Setelah menentukan kepuasan, metode IPA digunakan untuk desain dan pengembangan suatu produk layanan dimana dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen bersangkutan (Jaelani, 2012). Metode ini bisa menunjang untuk mendesain produk baru yang bisa menjadikan tim pengembang produk untuk memberikan identifikasi kebutuhannya konsumen, lalu mengevaluasi kemampuan produk dengan mempertimbangkan kemampuannya perusahaan (Dantes, 2013). Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk mengkaji penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Fuzzy Servqual* dan IPA di Toko Brayon Maju”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian bersangkutan, , muncul pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini yaitu:

1. Berapakah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Toko Brayon Maju?
2. Apa faktor prioritas penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Toko Brayon Maju?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian bersangkutan, dapat dirumuskan rincian tujuannya penelitian ini ialah:

1. Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh

Toko Brayan Maju.

2. Mengidentifikasi faktor prioritas penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Toko Brayan Maju.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pada Toko Brayan Maju.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan, penelitian ini bisa bermanfaat bagi Toko Brayan Maju, yang meliputi:

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa Toko Brayan Maju.
2. Memberikan informasi tentang faktor-faktor prioritas yang berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen.
3. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan Toko Brayan Maju.

1.5 Batasan Penelitian

Peneliti memberikan batasan dalam hal di bawah:

1. Toko Brayan Maju mempunyai 8 cabang dan peneliti memfokuskan pada 1 cabang yakni Toko Brayan Maju Purwareja Klampok.
2. Waktu pengambilan data dilakukan pada tanggal 8 April – 8 Mei 2023.
3. Responden dalam penelitian ini merupakan pengunjung Toko Brayan Maju dengan umur minimal 18 tahun.
4. Responden merupakan pengunjung yang pernah berbelanja minimal 3 kali dengan rentang waktu antara bulan Maret 2022 sampai Maret 2023. Hal ini agar pengunjung dapat menilai perbedaan pelayanan dalam setiap berbelanja.
5. Metode penyebaran kuesioner dilakukan dengan google form.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berupa 5 bab. Adapun bab I berupa latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan penelitian serta sistematika penulisan. Bab dua menjelaskan terkait penelitian terdahulu dan teori yang relevan dengan masalah yang dibahas yakni mengenai penerapan Fuzzy Servqual dan IPA. Bab tiga memuat objek penelitian, metode pengumpulan data,

uji validitas, variabel penelitian, model analisis, dan diagram alir penelitian. Bab empat menguraikan tentang hasil dan pembahasan dari interpretasi data dalam penelitian ini. Terakhir, bab lima berupa simpulan dan saran.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Mengacu pada pengolahan data *fuzzy servqual* per dimensi dapat diketahui bahwa Toko Brayan Maju masih memiliki nilai negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Nilai negatif ini memperlihatkan bahwa pelanggan belum puas dengan pelayanan dari Toko Brayan Maju. Adapun nilai gap per dimensi meliputi dimensi *tangibless* (-4,533), dimensi *reliability* (-4,311), dimensi *responsiveness* (-4,689), dimensi *assurance* (-4,677), dan dimensi *emphaty* (-4,067).
2. Berdasarkan pengolahan dan analisis data menggunakan metode IPA diperoleh faktor-faktor yang merupakan prioritas penilaian pelanggan ialah produk yang ditampilkan di rak, catatan toko yang akurat, karyawan toko memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya, karyawan toko mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan para pelanggan, toko memberikan waktu layanan sesuai waktu yang dijanjikan, dan karyawan toko bersikap sopan kepada para pelanggan.
3. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada Toko Brayan Maju sebagai berikut:
 - a. Produk yang ditampilkan di rak kurang rapi: karyawan melakukan *checking* secara berkala dan penataan ulang layout produk sesuai kondisi toko.
 - b. Toko selalu mengusahakan catatan yang akurat: karyawan melakukan *checking* secara berkala
 - c. Karyawan toko memahami kebutuhan spesifik pelanggan: pihak manajemen melakukan training secara berkala.
 - d. Pengetahuan karyawan toko memadai: mengadakan training dasar untuk menambah pengetahuan karyawan.
 - e. Toko memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan: membuat jadwal karyawan yang bertugas membuka dan menutup toko dan memberikan keterangan jam buka tutup toko pada google maps dan media sosial lain sesuai dengan SOP yang ada.
 - f. Karyawan toko bersikap ramah: pihak manajemen membangun budaya

kerja bermutu yang diimplementasikan dimulai dari pimpinan teratas hingga ke petugas yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

5.2 Saran

1. Peneliti berharap hasil dari analisis data ini dapat sebagai bahan pertimbangan untuk pihak manajemen Toko Brayan Maju dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Penelitian ini berfokus pada metode *Fuzzy Servqual* dan IPA. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambah metode yang digunakan seperti metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV) .



DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., P. Deoranto, dan D. Iksari. M. 2015. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri. 4(2): 74-81.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta.
- Dantes, K. R (2013). *Kajian Awal Pengembangan Produk Dengan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) (Studi Kasus Pada Tang Jepit Jaw Locking Pliers)*. 2(1): 173-183.
- Ellyusman, Sylvi dan F. Hutami, Rieka. Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Website Portal Akademik Universitas XYZ Bandung). Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan. 5(1): 1-19.
- Frieyadie dan Alramuri, Dewi. 2017. Implementasi Metode *Fuzzy Servqual* Untuk Menilai Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Telkom. Jurnal Techno Nusa Mandiri. 14(2).111-116.
- Haliim, Syahrul; Ciptomulyono, Udisubakti. 2012. Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode *Servqual Fuzzy*. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XV, hal. A-45-1.
- Jelani, E. (2012). *Perencanaan dan Pengembangan Produk Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. IV(1)
- Kholil, M., Agustina, A., & Tumin. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT. NGK Ceramics Indonesia. Ilmiah PASTI. V: 48–63.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kusumadewi, Sri, 2002, *Analisa dan Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Tool Box Matlab*, edisi ke-1, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Martinez, C.L. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. CenterPoint Institute Inc., Arizona.

- Nurainun, Tengku; Akmalulhadi. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Pengelola Mal SKA Pekanbaru Terhadap Tenant Dengan Menggunakan Pendekatan *Fuzzy Servqual*. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 10, 53-60.
- Oscar, Johan dan Pambudi, Jati. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Anaylisi Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal TI Undip*. 9(1):1-10.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, 1990, "*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perseption and Expectations*" (The Free Perss).
- Parasuraman, Zeithmal, dan A. Berry. 1988. *Servqual: Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*.
- Rachmat Supriyanto, 2013, *Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual, Model Kano, dan QFD di UD. Adam Sport Gresik*, Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Ramadhanti, Ervina dan Marlina, Novi. 2021. Ananlisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysisi* (IPA). *Forum Ekonomi*, 23(3).431-441.
- Ramadhan, M. 2016. Pengukuran Kualitas Pelayanan Supermarket X Melalui Integrasi *Servqual* dan Kano Ke Dalam QFD. Skripsi. Surabaya: institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Ratama, N., dan Munawaroh. 2019. *Konsep Kecerdasan Buatan Dengan Pemahaman Logika Fuzzy Dan Penerapan Aplikasi*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPelanggan. *Ecodemica*. 2: 312–318
- Sholikhah, H. dan Irinandi, Syahroni W. Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *Journal of Information Technology and Computer Sciene*. 2(2):53-58.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyanta, D., & A'yunin, Q. 2012. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa

Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. KESMAS, 27-50.

Suprpto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.

Wisnel, & Susi. 2007. Evaluasi Kebutuhan Tenaga Kerja di Bagian Pengantongan Teluk Bayur PT Semen Padang. Optimasi Sistem Industri, 6(2): 109–121

