

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*  
(*SERVQUAL*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

(Studi Kasus: Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

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



Disusun oleh :

Nama lengkap : Berliana Marinda

NIM : 21106060028

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2025**

## 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-1126/Un.02/DST/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : BERLIANA MARINDA  
Nomor Induk Mahasiswa : 21106060028  
Telah diujikan pada : Rabu, 11 Juni 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

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

Valid ID: 684cd262c2f6e



Penguji I

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

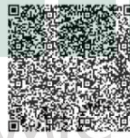
Valid ID: 684f74b48bcb



Penguji II

Gunawan Budi Susilo, M.Eng.  
SIGNED

Valid ID: 684f72bc3a0b6



Yogyakarta, 11 Juni 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

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

Valid ID: 684fde3d4ad40

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Berliana Marinda

NIM : 21106060028

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” 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, 27 Mei 2025

Yang merestusikan

  
  
**Berliana Marinda**  
NIM : 21106060028

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## 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 : Berliana Marinda

NIM : 21106060028

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

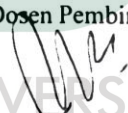
Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

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, 27 Mei 2025

Dosen Pembimbing Skripsi,

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

NIP. 19790326 200604 2 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## MOTTO



*“Jika kamu ada di garis akhir jangan khawatir,  
karena angin akan berhembus di jalanmu untuk melampaui semua”*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
Y O G Y A K A R T A

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa kasih sayang kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc., IPM, ASEAN Eng., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membantu dan membimbing saya dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan penuh semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak/Ibu Dekan dan seluruh staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Herninanjati Paramawardhani, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan ini. Terima kasih atas setiap ilmu dan nasihat yang telah diberikan, pengalaman berharga tersebut akan menjadi bekal saya dalam perjalanan hidup saya ke depannya.
6. Kedua orang tua saya, Bapak Suparno dan Ibu Khoirul Bariah yang selalu senantiasa memberikan dukungan dan do'a nya agar putrinya ini segera menyelesaikan studi.
7. Saudara perempuanku satu-satunya, Sifa Adelia Dwiandini yang selalu menyemangati penulis untuk segera lulus.
8. Seluruh pihak Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan izin dan membantu saya untuk bisa melakukan penelitian ini.

9. Sahabat-sahabat tercintaku, Arlin, Bunga, Fannisa, Indah, Latifah, Lutfiyah, Miftahul, Novita, Puan, Roikhatul, Syida, dan Zuhrah yang selalu bersama dalam keadaan suka duka selama empat tahun masa perkuliahan ini. Terima kasih telah membantu, memberikan semangat serta menemani penulis dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman KKN Kiringan, Arlin, Bunga, Indah, Miftahul, Rania, Bayu, Fahim, Fauzi, Jaly, Ryan, dan Sultan yang telah membantu dan mengisi hari-hari yang seru selama KKN berlangsung.
11. Seluruh teman-teman se-perbimbingan, Desvita, Dyah, Eca, Eliya, Jaly, Keysha, Maya, dan Roikha yang telah memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh keluarga besar Teknik Industri Angkatan 2021 (Thunder) yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. Seluruh pihak yang belum disebutkan namun telah ikut berperan membantu dan memberikan dukungannya.
14. Dan untuk diri saya sendiri yang telah bertahan dalam proses panjang penuh jatuh bangun, yang tetap melangkah meski sering merasa lelah dan ragu. Terima kasih karena tidak pernah benar-benar berhenti, hanya cukup istirahat sejenak untuk terus mencoba walaupun tak selalu sempurna. Skripsi ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, namun tentang perjalanan belajar mencintai proses, menerima ketidaksempurnaan, dan menemukan kembali kekuatan dalam diri sendiri. *“Aku bangga karena sudah jalan sejauh ini”*.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufik, rahmat, serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus: Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)” ini dengan baik sebagai persyaratan dalam menyelesaikan studi Teknik Industri untuk mencapai gelar (S.T.).

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui kualitas pelayanan Swalayan Kopma UIN berdasarkan kepuasan konsumen yang telah berbelanja. Dari hasil yang diperoleh, nantinya akan ada usulan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang masih dirasa kurang oleh konsumen. Usulan perbaikan tersebut diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan di swalayan sehingga konsumen merasa lebih puas dan nantinya bisa meningkatkan pendapatan swalayan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semoga segala bentuk bantuan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Yogyakarta, 13 Mei 2025

Penulis,



Berliana Marinda

21106060028

## DAFTAR ISI

|                                                          |             |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>                   | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>            | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>                                       | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                         | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                               | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                             | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>xiv</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                    | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                         | 1           |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian.....                           | 4           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                              | 4           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                             | 5           |
| 1.5 Batasan Masalah .....                                | 5           |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                          | 6           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                       | <b>8</b>    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                           | 8           |
| 2.2 Landasan Teori.....                                  | 12          |
| 2.2.1 Kualitas Pelayanan.....                            | 12          |
| 2.2.2 <i>Service Quality (Servqual)</i> .....            | 12          |
| 2.2.3 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> ..... | 15          |

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>      | <b>18</b> |
| 3.1 Objek Penelitian.....                   | 18        |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data.....            | 18        |
| 3.3 Validitas & Reliabilitas .....          | 20        |
| 3.4 Variabel Penelitian .....               | 23        |
| 3.5 Model Analisis .....                    | 25        |
| 3.6 Diagram Alir Penelitian .....           | 26        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>     | <b>28</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                   | 28        |
| 4.1.1 Uji Kecukupan Data .....              | 28        |
| 4.1.2 Uji Validitas .....                   | 31        |
| 4.1.3 Uji Reliabilitas.....                 | 35        |
| 4.1.4 Pengolahan Data <i>Servqual</i> ..... | 39        |
| 4.1.5 Pengolahan Data IPA .....             | 40        |
| 4.2 Pembahasan .....                        | 46        |
| 4.2.1 Uji Validitas .....                   | 47        |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas.....                 | 47        |
| 4.2.3 Analisis <i>Servqual</i> .....        | 48        |
| 4.2.4 Analisis IPA .....                    | 52        |
| 4.3 Implikasi Manajerial.....               | 52        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>     | <b>55</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                         | 55        |
| 5.2 Saran Penelitian Selanjutnya .....      | 56        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                  | <b>57</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                        | <b>61</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. Diagram Kartesius Kinerja-Harapan.....                      | 16 |
| Gambar 3.1. Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....           | 18 |
| Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian.....                                | 26 |
| Gambar 4.1. Klasifikasi Responden Pernah Belanja Minimal Dua Kali ..... | 29 |
| Gambar 4.2. Klasifikasi Usia Responden .....                            | 30 |
| Gambar 4.3. Klasifikasi Jenis Kelamin Responden .....                   | 30 |
| Gambar 4.4 Diagram Kartesius.....                                       | 42 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Data Laba Penjualan.....                                             | 2  |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....                                            | 9  |
| Tabel 3. 1 Variabel dan Atribut Penelitian.....                                 | 23 |
| Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen.....                            | 32 |
| Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kenyataan Konsumen .....                         | 34 |
| Tabel 4.3. Tingkat Reliabilitas .....                                           | 36 |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Konsumen .....                        | 36 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Konsumen.....                       | 37 |
| Tabel 4.6. Hasil Perhitungan <i>Servqual</i> Setiap Variabel.....               | 39 |
| Tabel 4.7. Hasil Perhitungan <i>Servqual</i> Setiap Atribut.....                | 39 |
| Tabel 4.8. Nilai <i>Gap</i> dari Rata-rata Kenyataan dan Harapan Konsumen ..... | 41 |
| Tabel 4.9. Pengelompokan Hasil Kuadran Seluruh Atribut .....                    | 43 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                   |      |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| Lampiran 1.1. Profil Perusahaan .....                             | L-1  |
| Lampiran 1.2. Visi, Misi dan Tujuan Kopma UIN.....                | L-2  |
| Lampiran 1.3. Data Kuesioner Harapan Responden .....              | L-4  |
| Lampiran 1.4. Data Kuesioner Kenyataan Responden .....            | L-14 |
| Lampiran 1.5. Uji Validitas Harapan Konsumen pada SPSS .....      | L-24 |
| Lampiran 1.6. Uji Validitas Kenyataan Konsumen pada SPSS .....    | L-27 |
| Lampiran 1.7. Uji Reliabilitas Harapan Konsumen pada SPSS.....    | L-30 |
| Lampiran 1.8. Uji Reliabilitas Kenyataan Konsumen pada SPSS ..... | L-31 |
| Lampiran 1.9. Dokumentasi Penelitian.....                         | L-32 |



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*  
(*SERVQUAL*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)  
(Studi Kasus: Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**

**Berliana Marinda  
(21106060028)**

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

---

**ABSTRAK**

Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah unit usaha yang berada di bawah naungan universitas dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan beberapa keluhan terkait pelayanan, seperti ketersediaan produk kurang lengkap dan masih banyak tag harga yang tidak tertera di rak produk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan swalayan berdasarkan kenyataan dan harapan konsumen, mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan kualitas pelayanan, menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, dan memberikan saran perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Servqual* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan konsumen, sedangkan IPA digunakan untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Jumlah responden yang digunakan dalam analisis ini sebanyak 101 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua atribut pelayanan memiliki nilai *gap* negatif, yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan hasil pemetaan IPA, terdapat dua atribut yang masuk dalam Kuadran I prioritas utama perbaikan. Atribut pertama yaitu harga produk yang tercantum di rak sesuai dengan harga di kasir (R3) dengan usulan perbaikan swalayan sebaiknya melakukan penjadwalan dalam pengecekan label harga di rak secara berkala dan menugaskan satu atau dua karyawan khusus sebagai penanggung jawab untuk *update* label harga. Atribut kedua yaitu ketersediaan label harga produk pada masing-masing produk jelas (T4) dengan usulan perbaikan swalayan perlu melakukan pencetakan label harga dengan ukuran huruf yang cukup besar, jelas, dan menggunakan *font* yang mudah dibaca.

**Kata kunci:** Atribut, IPA, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, *Servqual*.

**SERVICE QUALITY ANALYSIS ON CONSUMER SATISFACTION  
USING SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS  
(Case Study: Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Self-Service)**

**Berliana Marinda  
(21106060028)**

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

---

**ABSTRACT**

*Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta is a business unit under the auspices of the university and aims to meet the needs of students. Based on the results of interviews, several complaints related to services were obtained, such as incomplete product availability and there are still many price tags that are not listed on the product shelf. This study aims to analyze the quality of self-service services based on reality and consumer expectations, identify the strengths and weaknesses of service quality, determine the attributes that are priority for improvement, and provide suggestions for improvement. The research used the Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA). Servqual is used to measure the gap between consumer expectations and reality, while IPA is used to map service attributes into four quadrants based on level of importance and performance. The number of respondents used in this analysis was 101 respondents. The results of the analysis show that all service attributes have a negative gap value, which means that the service has not met consumer expectations. Based on the results of IPA mapping, there are two attributes that are included in Quadrant I, the main priority for improvement. The first attribute is that the price of the product listed on the shelf is in accordance with the price at the cashier (R3) with proposed improvements for supermarkets should schedule regular checking of price tags on shelves and assign one or two special employees as the person responsible for updating price tags. The second attribute, namely the availability of product price tags on each product, is clear (T4) with suggested improvements. Supermarkets need to print price tags with a large enough font size, clear, and use fonts that are easy to read.*

**Keywords:** *Attributes, IPA, Customer Satisfaction, Service Quality, Servqual.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan di bidang industri, jasa, dan perdagangan memainkan peran penting dalam dunia perekonomian, di mana perubahan ekonomi memberikan dampak yang signifikan pada kehidupan masyarakat (Nurjamilah *et al.*, 2023). Perubahan dalam kondisi perekonomian Indonesia juga mendorong meningkatnya bisnis ritel atau eceran yang ditandai dengan banyaknya bisnis ritel tradisional dan modern yang bermunculan di berbagai wilayah Indonesia. Perkembangan globalisasi juga menjadi salah satu faktor utama yang menciptakan serta meningkatkan permintaan terhadap barang dan jasa ritel tersebut (Rizqi & Mulyanti, 2023).

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Menurut Parasuraman *et al.* (1990), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai cara untuk mengukur sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan konsumen terhadap layanan yang diterima. Gambaran tentang kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh penilaian dari pihak penyedia layanan, tetapi berdasarkan bagaimana konsumen merasakannya (Izzuddin & Muhsin, 2020). Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan konsumen, di mana jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan.

Koperasi Mahasiswa (Kopma) merupakan salah satu bentuk organisasi ekonomi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya yang mayoritas

adalah mahasiswa. Kopma memiliki peran strategis sebagai sarana pengembangan keterampilan manajerial, kewirausahaan, dan pengelolaan organisasi bagi mahasiswa (Achmadi *et al.*, 2025). Selain itu, Kopma juga menjadi wadah pemberdayaan ekonomi yang berkontribusi pada kesejahteraan anggotanya melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan (Hidayah *et al.*, 2025).

Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah salah satu lembaga di bawah naungan universitas yang berperan penting dalam menyediakan layanan kebutuhan mahasiswa, baik berupa barang maupun jasa. Sebagai organisasi yang bergerak di sektor pelayanan, kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara awal kepada beberapa konsumen, sering kali layanan yang diberikan oleh pihak Swalayan Kopma UIN masih dinilai kurang memuaskan, seperti ketersediaan produk kurang lengkap dan masih banyak tag harga yang tidak tertera di rak produk sehingga menyulitkan konsumen untuk mengetahui harga produk. Hal tersebut pada akhirnya dapat mengurangi loyalitas konsumen dan menghambat perkembangan Swalayan Kopma sebagai entitas bisnis mahasiswa.

Selain itu, dilakukan juga observasi dan wawancara kepada pihak Swalayan Kopma UIN untuk mendapatkan data pendukung lainnya. Berdasarkan data yang didapatkan, diketahui bahwa terdapat penurunan pendapatan selama tiga bulan terakhir yaitu pada bulan Oktober hingga Desember 2024 sebagai berikut.

Tabel 1.1. Data Laba Penjualan

| Bulan    | Laba Penjualan   |
|----------|------------------|
| Oktober  | Rp. 26.482.574,- |
| November | Rp. 22.788.166,- |
| Desember | Rp. 20.785.877,- |

Sumber: Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2024)

Data penurunan laba penjualan tersebut merupakan salah satu faktor yang menunjukkan bahwa Swalayan Kopma UIN memerlukan adanya perbaikan layanan untuk memenuhi kepuasan konsumen dan meningkatkan pendapatan setiap bulannya. Berdasarkan masalah yang terjadi di Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga, dilakukan pengukuran kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Menurut Parasuraman *et al.* (1990), kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan metode *Servqual* melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Metode ini membantu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan konsumen terhadap layanan yang diterima. Sedangkan metode IPA digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan konsumen (J. Saputra *et al.*, 2021).

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Swalayan Kopma, mengidentifikasi atribut kelebihan dan kekurangan pelayanan, serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan yang relevan. Berdasarkan latar belakang penelitian ini, peneliti berkeinginan untuk mengkaji penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*”. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan dampak positif untuk Swalayan Kopma UIN seperti meningkatnya kualitas pelayanan, semakin banyak konsumen, dan juga meningkatkan laba penjualan.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apa saja atribut yang menjadi kelebihan dan kekurangan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode *Servqual*?
2. Apa saja atribut yang sangat penting dan perlu dilakukan prioritas perbaikan oleh Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan menggunakan metode IPA?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan yang diberikan oleh Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga berdasarkan atribut yang ditentukan dengan menggunakan metode *Servqual*.
2. Mengidentifikasi apa saja atribut yang sangat penting dan menjadi prioritas utama yang harus dilakukan perbaikan untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan menggunakan metode IPA.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. **Bagi Peneliti**

Peneliti dapat mengaplikasikan keilmuan Teknik Industri yang diperoleh selama studi di universitas untuk menghadapi situasi nyata di industri, serta untuk menyelesaikan tugas akhir.

2. **Bagi Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Dapat memanfaatkan hasil penelitian mahasiswa sebagai masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan mengaplikasikan saran yang diberikan, diharapkan kualitas pelayanan Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga dapat meningkat serta memberikan kepuasan terhadap konsumen sehingga meningkatkan pendapatan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan pada Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Responden dalam penelitian merupakan konsumen yang telah berbelanja sebanyak minimal dua kali di Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta selama periode bulan Januari hingga Mei 2025.
3. Pengambilan data kuesioner dilakukan mulai dari tanggal 25 April 2025 hingga 10 Mei 2025.
4. Pengambilan data dilakukan saat konsumen telah selesai berbelanja di Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga.
5. Pengisian kuesioner dilakukan secara *online* melalui google form.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan hasil penelitian ini disusun secara sistematis agar memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penelitian yang dilakukan. Penelitian ini terbagi menjadi lima bab utama. Bab satu merupakan pendahuluan yang berisi penjelasan awal mengenai topik penelitian. Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang yang menjadi alasan dilakukannya penelitian, pertanyaan penelitian yang ingin dijawab, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian, serta batasan masalah agar ruang lingkup penelitian lebih fokus. Selain itu, pada akhir bab ini juga disampaikan sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dari setiap bab dalam skripsi ini.

Bab dua menjelaskan mengenai hasil penelitian terdahulu yang relevan dan dapat dijadikan sebagai dasar perbandingan, serta kerangka pemikiran dalam penelitian. Selain itu, pada bab ini juga memuat tinjauan pustaka yang memaparkan teori-teori pendukung penelitian yang relevan, seperti konsep kualitas pelayanan, penjelasan mengenai kepuasan pelanggan, metode *Servqual*, dan metode IPA.

Bab tiga membahas mengenai metodologi penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Pada bab ini dijelaskan mengenai objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data. Bab ini juga memuat uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan. Selain itu, dijelaskan juga mengenai variabel penelitian, model analisis data, serta diagram alir penelitian yang menggambarkan alur penelitian secara sistematis.

Bab empat membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan, termasuk hasil uji validitas dan reliabilitas, analisis kualitas pelayanan menggunakan metode

*Servqual* untuk mengetahui nilai *gap* antara harapan dan kenyataan, serta pemetaan atribut menggunakan metode IPA berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Bab ini juga memuat implikasi manajerial yang memberikan gambaran perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Selanjutnya yang terakhir yaitu bab lima merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya agar penelitian sejenis dapat lebih baik ke depannya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil perhitungan menggunakan metode *Servqual* dari 20 atribut responden pada 5 variabel didapatkan bahwa seluruh nilai *gap* bernilai negatif. Hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga masih menunjukkan adanya kekurangan, karena masih kenyataan yang terjadi tidak sesuai dengan harapan konsumen.
2. Berdasarkan analisis IPA yang dilakukan menggunakan diagram kartesius, didapatkan dua atribut yang berada di kuadran I sebagai prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan. Atribut tersebut yaitu harga produk yang tercantum di rak sesuai dengan harga di kasir (R3) dan ketersediaan label harga produk pada masing-masing produk jelas (T4).
3. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai berikut.
  - a. Harga produk yang tercantum di rak sesuai dengan harga di kasir (R3).  
Rekomendasi perbaikannya yaitu swalayan sebaiknya melakukan penjadwalan dalam pengecekan label harga di rak secara berkala dan menugaskan satu atau dua karyawan khusus sebagai penanggung jawab untuk *update* label harga.

- b. Ketersediaan label harga produk pada masing-masing produk jelas (T4).

Rekomendasi perbaikannya yaitu swalayan perlu melakukan pencetakan label harga dengan ukuran huruf yang cukup besar, jelas, dan menggunakan font yang mudah dibaca. Kemudian melakukan pembuatan tempat berbahan plastik mika untuk diletakkan di rak setiap produk sebagai tempat meletakkan label harga agar tidak mudah lepas, hilang, maupun pudar, serta label harga tersebut ditempel di setiap rak lurus dengan produk yang dituju atau jika tempat kurang memadai, label harga bisa ditempel pada barang secara langsung.

## **5.2 Saran Penelitian Selanjutnya**

Saran yang bisa penulis berikan untuk dilakukan pada penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian selanjutnya di Swalayan Kopma UIN Sunan Kalijaga dapat dilakukan dalam dua tahap yaitu sebelum dan sesudah menerapkan usulan perbaikan pelayanan. Perbandingan tersebut dilakukan untuk melihat seberapa besar dampak implementasi perbaikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan jumlah responden penelitian agar hasilnya lebih kuat dan lebih mewakili konsumen secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A. S., Maimuna, & Mashudi. (2025). Peran Koperasi Mahasiswa dalam Menumbuhkan Jiwa Kewirausahaan (Studi Kasus Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Sebelas Maret). *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(5). <https://doi.org/10.62281/j6x8rg53>
- Amri, Meutia, S., & Ulva, A. (2021). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Layanan Counter Aziz Ponsel Krueng Geukueh Menggunakan Metode Customer Satificatio Index Dan Important Performance Analysis. *Industrial Engineering Journal*, 10(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.707>
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3(3), 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Ariyani, L., & Djamudi, N. La. (2023). Meningkatkan Keterampilan Membaca Melalui Metode Suku Kata pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Siswa Kelas III Sekolah Dasar. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 1(1), 139–146. <https://doi.org/10.35326/prosa.v8i4.4253>
- Cahyono, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang (JIP)*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Farhan, A., & Marwan. (2024). View of Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode Servqual (Service Quality) dan FSQ (Fuzzy Service Quality) Studi Kasus Swalayan Maju Bersama.pdf. *Jurnal Teknik Dan Industri*, 2, 139–151.
- Hidayah, I. H., Hartini, M. Y., & Mashudi. (2025). Optimalisasi Proses Pendirian Kopma untuk Pemberdayaan Ekonomi Mahasiswa. *PARADUTA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 40–49. <https://doi.org/10.56630/paraduta.v3i1.883>
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167–176.

- <https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Unitomo Press* (Pertama, Vol. 11, Issue 1).
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i1.3536>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(1), 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management. In *PEARSON* (Vol. 14).
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Mollah, M. K., & Prabowo, R. (2021). Analisa Kepuasan Pelanggan dan Pengembangan Desain Proses Pelayanan pada Swalayan Pondok Pesantren Hidayatullah Surabaya. *Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan*, 1(1), 337–348. <https://ejournal.itats.ac.id/senastitan/article/view/1658>
- Nagara, A. O., & Emaputra, A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 2(2), 97–104. <https://doi.org/10.37631/jri.v2i2.183>
- Nizar, M. R., & Adriansyah, G. (2022). Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung). *JISO: Journal of Industrial and System Optimization*, 5(2), 122–129. <https://doi.org/10.51804/jiso.v5i2.122-129>
- Nugraha, I. I., Supendar, H., & Fahlafi, R. (2024). Analisa Kualitas Layanan Website Perpustakaan Nasional Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). *JITET (Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan)*, 12(1), 49–60. <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3615>
- Nugraha, N. B., Sellyana, A., & Karpen. (2021). Implementasi Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Pada Family Swalayan. *Jurnal Mahajana Informasi*, 6(2), 91–96. <https://doi.org/10.51544/jurnalmi.v6i2.2400>
- Nurjamilah, S. F., Romadon, A. S., & Putri, S. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada “Kopima Aja.” *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(1), 453–469. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i1.6283>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality*

- Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. Simon & Schuster.
- Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 68–77. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250>
- Purwasih, R., Aden, & Arofah, I. (2022). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *MathVision : Jurnal Matematika*, 4(1), 7–10. <https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.308>
- Rahma, S. A., & Susilaningrum, D. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan di Swalayan X. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 12(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v12i2.112747>
- Rahmi, M., & Khairiah, P. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: Mie Gacoan Cabang Dr. Mansyur). *Leibniz: Jurnal Matematika*, 3(2), 15–29. <https://doi.org/10.59632/leibniz.v3i2.291>
- Rizqi, C. K., & Mulyanti, D. (2023). Dampak Globalisasi Terhadap Pasar Tradisional Di Indonesia. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(2), 114–122. <https://doi.org/10.55606/makreju.v1i2.1333>
- Romdana, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara dan Kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39–47. <https://doi.org/10.61787/taceee75>
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 8(3), 239–253. <https://doi.org/10.26740/mathunesa.v8n3.p239-253>
- Saputra, J., Satrianansyah, Wijaya, H. O. L., & Rahman, T. (2021). Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA. *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 5(1), 318–327. <http://dx.doi.org/10.30645/j-sakti.v5i1.324>
- Sirait, S. S., & Thalib, F. (2020). Analisis Kualitas Layanan Inaportnet Dikantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Dengan Metode Servqual dan QFD. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 82–96. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i1.2409>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Researc*, 5(4), 5599–5609. <https://doi.org/10.37985/jer.v5i4.1747>

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. Alfabeta.
- Sundari, I., & Hadisaputro, E. L. (2022). Implementasi Servqual dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 2(4), 330–341. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i4.323>
- Trisna, Irwansyah, D., Saptari, M. A., & Maisyaroh. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Swalayan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Model Kano. *Industrial Engineering Journal*, 8(1), 16–21. <https://doi.org/10.53912/iejm.v8i1.376>
- Trivaika, E., & Senubekti, M. A. (2022). Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android. *Jurnal Nuansa Informatika*, 16(1), 33–40. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v16i1.4670>
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi Dan Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1–9. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek/article/view/5217>
- Wilujeng, F. R., Wijaya, T., & Andreas, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Servqual, Importance Performance Analysis (IPA) dan Regresi Linier Berganda di Pasar Swalayan Giant. *Jurnal Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 6(1), 1119–1126.
- Winarno, H., & Absror, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>
- 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*, 2(2), 98–109.
- Yunisah, F., & Rakhman, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Gema Ekonomi: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 12(4). <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i4.137>