

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

**(Studi Kasus: Bakso Bakar Mahkota Parangtritis)**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

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



Disusun Oleh:

Nama : Valentina Aprilia Vanesia

NIM : 22106060006

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2026**

# 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-923/Un.02/DST/PP.00.9/05/2026

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus: Bakso Bakar Mahkota Parangtritis

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : VALENTINA APRILIA VANESIA  
Nomor Induk Mahasiswa : 22106060006  
Telah diujikan pada : Rabu, 13 Mei 2026  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Gunawan Budi Susilo, M.Eng.  
SIGNED

Valid ID: 6a0bd1e9b3a91



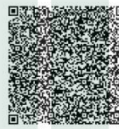
Penguji I  
Ir. Taufiq Aji, S.T. M.T., IPM.  
SIGNED

Valid ID: 6a0b0f5aa8820



Penguji II  
Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T.,  
IPM., ASEAN Eng  
SIGNED

Valid ID: 6a0a8372b9819



Yogyakarta, 13 Mei 2026  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 6a0f00b2c3753b

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Tugas Akhir

Lamp :

Yth. Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Saintek UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalaamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Valentina Aprilia Vanesia

NIM : 22106060006

Prodi / smt : Teknik Industri / VIII

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

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

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

*Wassalaamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 21 April 2026

Pembimbing

Gunawan Budi Susilo, M.Eng.  
NIP : 19860423 201903 1 007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# SURAT KEASLIAN SKRIPSI

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Valentina Aprilia Vanesia

NIM : 22106060006

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di Bakso Bakar Mahkota Parangtritis** adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 21 April 2026

Yang menyatakan



Valentina Aprilia Vanesia

NIM : 22106060006

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**MOTTO**



*"Don't stop when you are tired. Stop when you are done!"*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

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

1. Bapak Gunawan Budi Susilo, M.Eng., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membantu saya dengan penuh kesabaran dan penuh semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Herninanjati Paramawardhanni, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Seluruh staf Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Seluruh Dosen Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi ilmu selama perkuliahan. Terima kasih atas ilmunya, pengalaman yang membekali saya di perjalanan hidup saya selanjutnya.
5. Teruntuk kedua orang tua saya, Mama Heni Puspitosari, A.Md., dan Ayah Suryanto Widodo yang selalu senantiasa memberikan dukungan agar saya dapat segera menyelesaikan studi.
6. Seluruh pihak Bakso Bakar Mahkota Parangtritis yang senantiasa membantu saya selama melakukan penelitian.
7. Teruntuk sahabat ku, Naswa, Zhurna, Aulia yang selalu bersama sama selama empat tahun di masa perkuliahan ini. Terima kasih telah membantu, menemani, dan saling memberi semangat saya dalam penyusun skripsi.
8. Seluruh teman-teman Teknik Industri Angkatan 2022 (Rajendra).
9. Teruntuk diri saya sendiri yang telah berjuang, berhasil melawan rasa lelah dan ragu untuk terus melangkah selama 4 tahun perkuliahan berlangsung hingga saat ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analisis* (IPA) di Bakso Bakar Mahkota Parangtritis” ini dengan baik sebagai persyaratan mendapat gelar (S.T.).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Bakso Bakar Mahkota Parangtritis berdasarkan kepuasan konsumen. Dari hasil yang diperoleh, akan digunakan untuk memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Bakso Bakar Parangtritis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki. Dengan demikian, kritik dan saran yang membangun diharapkan penulis sebagai bahan evaluasi dalam penulisan di masa mendatang. Serta, diharapkan skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca.

Bantul, 27 April 2026

Penulis

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

  
Valentina Aprilia Vanesia

22106060006

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<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.....	4
1.5. Batasan Masalah .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.2. <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	10
2.2.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	12
2.2.4. <i>Fishbone</i> Diagram .....	14
2.2.5. Uji Kecukupan Data .....	16
2.2.6. Uji Validitas .....	16
2.2.7. Uji Reliabilitas.....	17

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1. Objek Penelitian .....	19
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	19
3.3. Validitas & Reliabilitas .....	21
3.4. Variabel Penelitian .....	22
3.5. Model Analisis .....	24
3.6. Diagram Alir Penelitian .....	25
<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 .....	30
4.1.3. Uji Reliabilitas .....	35
4.1.4. Pengolahan Data <i>Servqual</i> .....	38
4.1.5. Pengolahan Data IPA .....	42
4.1.6. Akar Permasalahan .....	49
4.2. Pembahasan .....	50
4.2.1. Uji Kecukupan Data .....	51
4.2.2. Uji Validitas .....	51
4.2.3. Uji Reliabilitas .....	51
4.2.4. Analisis Metode <i>Servqual</i> .....	52
4.2.5. Analisis Metode IPA .....	57
4.2.6. Analisis Diagram <i>Fishbone</i> .....	58
4.3. Implikasi Manajerial .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Kesimpulan .....	61
5.2. Saran Penelitian Selanjutnya .....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kartesius Kinerja-Harapan.....	13
Gambar 2.2. <i>Fishbone</i> Diagram .....	15
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian.....	26
Gambar 4.3. Diagram Kartesius <i>Importance - Performance</i> .....	44
Gambar 4.4. Akar Permasalahan pada Atribut A2 .....	49
Gambar 4.5. Akar Permasalahan pada Atribut A2 .....	50



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Bakso Terjual.....	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 2. 2 Klasifikasi Tingkat Reliabilitas .....	18
Tabel 3.2 Variabel Penelitian.....	22
Tabel 4.1. Pengelompokan Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.2. Pengelompokan Data Berdasarkan Usia .....	29
Tabel 4.3. Uji Validitas Kuesioner Harapan.....	31
Tabel 4.4. Uji Validitas Kuesioner Kenyataan .....	33
Tabel 4.5. Uji <i>Reliability</i> Kuesioner Harapan Tiap Dimensi .....	36
Tabel 4.6. Uji <i>Reliability</i> Kuesioner Kenyataan Tiap Dimensi.....	37
Tabel 4.7. Nilai <i>Gap</i> dari Rata-Rata Kenyataan dan Harapan Tiap Dimensi.....	38
Tabel 4.8. Nilai <i>Gap</i> dari Rata-Rata Kenyataan dan Harapan Tiap Atribut.....	39
Tabel 4.9. Nilai <i>Gap</i> pada Metode <i>Servqual</i> .....	43
Tabel 4.10. Pengolahan Data IPA.....	45
Tabel 4.11. Saran Perbaikan Atribut A2 .....	59
Tabel 4.12. Saran Perbaikan Atribut T1 .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1. Kuesioner Pelanggan .....	L-1
Lampiran 1.2. Transkrip Wawancara .....	L-3
Lampiran 1.3. Dokumentasi .....	L-4
Lampiran 1.4. Data Kuesioner Harapan.....	L-5
Lampiran 1.5. Data Kuesioner Kenyataan .....	L-11
Lampiran 1.6. Data Jenis Kelamin .....	L-17
Lampiran 1.7. Data Usia .....	L-21
Lampiran 1.8. Uji Validitas Harapan.....	L-25
Lampiran 1.9. Uji Validitas Kenyataan .....	L-31
Lampiran 1.10. Uji Reliabilitas Harapan & Kenyataan .....	L-37
Lampiran 1.11. Pengolahan Data <i>Servqual</i> .....	L-38
Lampiran 1.12. Pengolahan Data IPA .....	L-39
Lampiran 1.13. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	L-40



## ABSTRAK

Bakso Bakar Mahkota Parangtritis merupakan usaha yang bergerak dibidang kuliner. Berdasarkan hasil observasi ditinjau dari sisi internal, kondisi karyawan sebenarnya tergolong baik, yang ditandai dengan rendahnya tingkat pergantian karyawan, sehingga karyawan dapat dikategorikan memiliki loyalitas tinggi terhadap Bakso Bakar Mahkota Parangtritis. Sehingga permasalahan yang ada berasal dari kepuasan konsumen yang belum terpenuhi secara optimal. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi jumlah atribut terkait tingkat kinerja, mengidentifikasi atribut pelayanan yang paling penting dan perlu adanya tindakan perbaikan untuk memenuhi harapan konsumen, serta memberikan saran perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode *service quality (Servqual)* guna mengukur *gap* harapan dan kenyataan konsumen dan *importance performance analysis (IPA)* untuk memetakan atribut ke dalam empat kuadran berdasarkan *importance* dan *performance*. Jumlah responden penelitian ini sebanyak 125 responden. Hasil dari penelitian, yaitu terdapat 22 atribut pada 5 dimensi *servqual* yang memiliki *gap* negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan konsumen. Pada metode IPA yang termasuk dalam kuadran I terdapat 2 atribut, yaitu konsumen merasa yakin bahwa bahan baku serta proses pembuatan bakso sudah sesuai syariat islam (Halal) (A2) dan varian bakso lengkap seperti yang tertera di daftar menu (T1) dengan akar permasalahan tidak terpajangnya sertifikat halal, terdapat anjing liar di gazebo pojok yang dapat mengontaminasi alat makan yang telah dipakai konsumen, hanya mengandalkan satu *supplier* bahan baku, tidak melakukan *update* menu di sosial media seperti *whatsapp* dan *Instagram* untuk tiap varian yang ready di hari tersebut, dan tidak memberi penanda jika menu telah habis di papan menu. Dengan usulan perbaikan yaitu segera mengajukan proses sertifikat halal, jika sertifikat halal sudah terbit segera pasang di tempat strategis seperti tempat kasir, memberi edukasi kepada pelanggan untuk tidak menggunakan gazebo area pojok, memberi tanda di gazebo pojok bila gazebo tersebut tidak boleh digunakan, mencari *supplier* cadangan dengan minimal memiliki 2 *supplier* sebagai cadangan gunaantisipasi *supplier* utama sedang tutup atau kehabisan *stock* bahan baku, melakukan *update* daftar menu untuk tiap varian yang tersedia di hari tersebut melalui sosial media seperti WA & IG, memberi penanda untuk daftar menu yang habis di papan menu.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, *Servqual*, IPA, Atribut, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*Bakso Bakar Mahkota Parangtritis is a culinary business. Based on internal observations, employee conditions are generally good, characterized by a low employee turnover rate, which means employees are highly loyal to Bakso Bakar Mahkota Parangtritis. The problem stems from customer satisfaction that has not been optimally met. This study aims to identify the number of attributes related to performance levels, identify the most important service attributes and those that require improvement to meet customer expectations, and provide suggestions for improvements to improve service quality. This study uses the service quality (Servqual) method to measure the gap between customer expectations and reality, and the importance performance analysis (IPA) to map attributes into four quadrants based on importance and performance. The number of respondents in this study was 125. The results of the study, namely there are 22 attributes in the 5 dimensions of servqual that have a negative gap, indicate that the service provided has not met customer expectations. In the IPA method included in quadrant I there are 2 attributes, namely consumers feel confident that the raw materials and the process of making meatballs are in accordance with Islamic law (Halal) (A2) and complete meatball variants as stated in the menu list (T1) with the root of the problem of not displaying halal certificates, there are stray dogs in the corner gazebo that can contaminate cutlery that has been used by consumers, only relying on one supplier of raw materials, not updating the menu on social media such as WhatsApps and Instagram for each variant that is ready on that day, and not providing a marker if the menu has run out on the menu board. With the proposed improvements, namely immediately submitting the halal certificate process, if the halal certificate has been issued immediately post it in a strategic place such as the cashier; educating customers not to use the corner gazebo area, providing a sign in the corner gazebo if the gazebo cannot be used, looking for a backup supplier with a minimum of 2 suppliers as a backup to anticipate the main supplier being closed or running out of stock of raw materials, updating the menu list for each variant available on that day through social media such as WA & IG, providing a marker for the menu list that is out of stock on the menu board.*

**Key words:** *Service Quality, Servqual, IPA, Attributes, Customer Satisfaction*

SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi, persaingan bisnis semakin kompetitif, industri kuliner di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat (Prima Waluyowati *et al.*, 2022). Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai jenis usaha makanan dan minuman yang menawarkan beragam produk dan inovasi untuk menarik minat konsumen. Salah satu jenis usaha kuliner adalah bakso. Bakso ialah salah satu makanan Indonesia yang digemari oleh berbagai kalangan masyarakat. Bakso tidak hanya karena rasanya yang lezat, tetapi juga karena harganya yang relatif terjangkau (Humam Tsani, 2023).

Di bidang kuliner, kepuasan konsumen menjadi faktor kunci yang menentukan kesuksesan dan keberlanjutan usaha. Kepuasan konsumen terbentuk dari pengalaman konsumen dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, yang kemudian akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain (Aulia & Gufron, 2023). Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan suatu kinerja yang diterima dengan ekspektasi yang diharapkan (Ahmad *et al.*, 2020). Jika kinerja yang diterima melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja yang diterima tidak memenuhi ekspektasi, konsumen akan merasa tidak puas (Sugiari Ayu *et al.*, 2022).

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Di bidang kuliner, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup

kualitas produk makanan yang disajikan, tetapi juga mencakup berbagai aspek lain seperti kebersihan peralatan makan, kesiapan pegawai membantu konsumen, serta kenyamanan dan kebersihan area makan (Rully Astri Hildayati *et al.*, 2025). Konsumen yang mendapatkan pelayanan berkualitas cenderung akan merasa puas dan loyal terhadap suatu usaha (Ahmad *et al.*, 2020).

Bakso Bakar Mahkota Parangtritis merupakan salah satu usaha kuliner yang berada di kawasan wisata Parangtritis, Yogyakarta, yang seharusnya memiliki potensi pasar besar dikarenakan berada di tempat wisata. Berdasarkan hasil observasi, layanan yang diberikan oleh Bakso Bakar Mahkota Parangtritis dinilai kurang memuaskan, seperti ketersediaan varian bakso yang kurang lengkap dan waktu pelayanan yang lama yang mengakibatkan konsumen kecewa. Hal tersebut dapat mengurangi loyalitas konsumen dan menghambat berkembangnya Bakso Bakar Mahkota Parangtritis.

Selain itu, di lakukan observasi dan wawancara kepada pihak Bakso Bakar Mahkota Parangtritis guna mendapatkan data pendukung. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa terdapat penurunan jumlah bakso yang terjual selama tiga bulan terakhir, yaitu bulan Oktober – Desember 2025 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Data Jumlah Bakso Terjual

No	Bulan	Jumlah Bakso Terjual (tusuk)
1	Oktober	42.270
2	November	37.370
3	Desember	33.685

Sumber: Bakso Bakar Mahkota (2026)

Berdasarkan Tabel 1.1. diketahui bahwa salah satu faktor yang menunjukkan Bakso Bakar Mahkota Parangtritis memerlukan perbaikan pelayanan adalah belum terpenuhinya harapan konsumen, yang berdampak pada jumlah penjualan yang mengalami penurunan setiap bulannya. Permasalahan tersebut berfokus pada

kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika ditinjau dari sisi internal, kondisi karyawan sebenarnya tergolong baik, yang ditandai dengan rendahnya tingkat pergantian karyawan, sehingga karyawan dapat dikategorikan memiliki loyalitas tinggi terhadap Bakso Bakar Mahkota Parangtritis. Dengan demikian, permasalahan yang ada bukan berasal dari faktor sumber daya manusia, melainkan dari sisi kepuasan konsumen yang belum terpenuhi secara optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu adanya analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Menurut Parasuraman *et al.* (1988), kualitas pelayanan dapat dianalisis dengan metode *Servqual* melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi *gap* antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen. Sedangkan metode IPA guna memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingannya dan kinerja yang dirasakan oleh konsumen.

Sehingga, penelitian ini di lakukan guna mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap Bakso Bakar Mahkota Parangtritis dengan menggunakan atribut-atribut pelayanan serta merekomendasikan perbaikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin menganalisis permasalahan tersebut dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan metode *Servqual* dan IPA" dengan harapan penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.2. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, maka di dapat pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Berapa jumlah atribut terkait tingkat kinerja di Bakso Bakar Mahkota Parangtritis dengan metode *Servqual*?
2. Apa saja atribut-atribut pelayanan yang paling penting dan perlu adanya tindakan perbaikan untuk memenuhi harapan konsumen dengan metode IPA?
3. Apa saja saran perbaikan yang dapat di lakukan oleh Bakso Bakar Mahkota Parangtritis guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan metode *Fishbone*?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi jumlah atribut terkait tingkat kinerja di Bakso Bakar Mahkota Parangtritis dengan menggunakan metode *Servqual*.
2. Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang paling penting dan perlu adanya tindakan perbaikan untuk memenuhi harapan konsumen dengan metode IPA.
3. Memberikan saran perbaikan yang dapat di lakukan oleh Bakso Bakar Mahkota Parangtritis guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan metode *Fishbone*.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan evaluasi bagi manajemen Bakso Bakar Mahkota Parangtritis untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan penjualan.

### 1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Penelitian ini di lakukan pada bulan Februari sebelum puasa dan April setelah lebaran 2026.
2. Penelitian ini tidak menggunakan data keuangan.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis guna mempermudah pembaca dalam mengetahui isi dari penelitian ini. Penelitian ini terbagi dalam lima bab. Bab satu terdiri dari pendahuluan yang mencakup latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan, manfaat penelitian serta terdapat batasan masalah agar ruang lingkup penelitian lebih terarah. Terakhir, terdapat sistematika penulisan yang memberi gambaran umum mengenai isi dari setiap bab dalam laporan ini.

Bab dua mengenai hasil penelitian terdahulu dan tinjauan pustaka yang menjadi acuan penelitian ini meliputi penjelasan kualitas pelayanan, metode *Servqual* dan metode IPA.

Bab tiga, yaitu metodologi penelitian yang berisi mengenai objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, terdapat uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian ini dapat dikatakan *valid* dan reliabel. Terdapat variabel penelitian, model analisis, serta diagram alir penelitian yang menggambarkan alur penelitian dari awal hingga akhir.

Bab empat meliputi hasil dan pembahasan penelitian ini. Hasil penelitian dimulai dari uji kecukupan data, uji validitas, uji reliabilitas, pengolahan data menggunakan metode *servqual*, pengolahan data menggunakan metode IPA, serta

diagram *fishbone* guna mencari tau akar permasalahannya. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh kemudian di lakukan pembahasan mulai dari pembahasan uji kecukupan data, uji validitas, uji reliabilitas, analisis metode *servqual*, analisis metode IPA serta analisis diagram *fishbone*. Berdasarkan hasil analisis *fishbone* digunakan sebagai acuan pemberian usulan saran pada implikasi manajerial guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Bab lima sebagai bab penutup, berisi kesimpulan dari di lakukannya penelitian ini serta saran yang ditujukan kepada pihak bakso bakar mahkota dan peneliti selanjutnya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dan pembahasan di Bab 4 dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil per hitungan menggunakan metode *Servqual* yang terdiri dari 22 atribut pada 5 variabel di dapatkan hasil bahwa seluruhnya memiliki *gap* bernilai negatif. Maka dapat diartikan kualitas pelayanan di Bakso Bakar Mahkota Parangtritis secara keseluruhan belum memenuhi harapan konsumen.
2. Berdasarkan hasil analisis metode IPA dengan menggunakan diagram kartesius diperoleh dua atribut yang berada pada kuadran I prioritas utama di lakukannya perbaikan, yaitu atribut konsumen merasa yakin bahwa bahan baku serta proses pembuatan bakso sudah sesuai syariat islam (Halal) (A2) dan varian bakso lengkap seperti yang tertera di daftar menu (T1).
3. Saran perbaikan berdasarkan analisis *fishbone* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bakso Bakar Mahkota Parangtritis sebagai berikut.
  - a. Bahwa bahan baku serta proses pembuatan bakso sudah sesuai syariat islam (Halal) (A2)  
Saran perbaikannya, yaitu segera mengajukan proses sertifikat halal, jika sertifikat halal sudah terbit segera pasang di tempat strategis seperti tempat kasir, memberi edukasi kepada pelanggan untuk tidak menggunakan gazebo area pojok, memberi tanda di gazebo pojok bila gazebo tersebut tidak boleh digunakan.

- b. Varian bakso lengkap seperti yang tertera di daftar menu (T1).

Saran perbaikannya adalah mencari *supplier* cadangan dengan minimal memiliki 2 *supplier* sebagai cadangan gunaantisipasi *supplier* utama sedang tutup atau kehabisan *stock* bahan baku, melakukan *update* daftar menu untuk tiap varian yang tersedia di hari tersebut melalui sosial media seperti WA & IG, memberi penanda untuk daftar menu yang habis di papan menu.

## 5.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Saran penulis yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya sebagai berikut.

1. Peneliti selanjutnya di Bakso Bakar Mahkota Parangtritis, yaitu menganalisis *after* diusulkannya saran perbaikan pada penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya di Bakso Bakar Mahkota Parangtritis menggunakan metode yang berbeda guna mengetahui lebih dalam mengenai kebutuhan konsumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M., Tumbel, T. M., Program, J. A. F. K., Ilmu, S., & Bisnis, A. (2020). Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Produk Oriflame Di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1). <http://www.topbrand-award.com>
- Andini F Siska, & Waluyo Minto. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Csi Dan Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Pada PT. OSH*.
- Aulia, K. F., & Gufron, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung Griyo Semar Mesem (Di Wilayah Desa Jepun, Kecamatan Tulungagung, Tulungagung). *JURNAL ECONOMINA*, 2(10), 2669–2685. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i10.893>
- Elyasa, F. R., Sugito, S., & Rusgiyono, A. (2024). Analisis Tingkat Kepentingan Dan Kinerja (Importance-Performance Analysis) Nilai Kegunaan Aplikasi M-Commerce. *Jurnal Gaussian*, 13(1), 70–78. <https://doi.org/10.14710/j.gauss.13.1.70-78>
- Eneng Iviq Hairo Rahayu, & Zahra, Z. (2025). Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 352–364. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5202>
- Febrian Hidayat, D., Safar Tosungku, A., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 9, Number 1).
- Febriyanti, L., & Setiafindari, W. (2025). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Ring Giboult Joint 110 Dengan Metode Failure Mode And Effect Analysis Pada PT ABC. *Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri Jurnal Taguchi*, 5(2), 2025–2674. <https://doi.org/10.46306/tgc.v5i2>
- Goma, E. I., Sandy, A. T., & Zakaria, M. (2020). *Analisis Distribusi dan Interpretasi Data Penduduk Usia Produktif Indonesia Tahun 2020*. 6(1). <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/georafflesia>

- Humam Tsani, F. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bakso Papa Teuku Semarang. *Jurnal Impresi Indonesia*, 2(10), 914–922. <https://doi.org/10.58344/jii.v2i10.3377>
- Iqbal, M., & Salsabila, S. (2023). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kebiasaan Menonton Mukbang. *Muhammadiyah Journal of Nutrition and Food Science (MJNF)*, 4(2), 102. <https://doi.org/10.24853/mjnf.4.2.102-109>
- Khoiriyah, R. (2025). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access KAI Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 9(3), 897–903. <https://doi.org/10.33395/remik.v9i3.15076>
- Krisnawati, E., Artanti, K. D., & Umar, N. H. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Dukungan Suami terhadap Hambatan Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang pada Multipara Akseptor Aktif di Surabaya. *Media Gizi Kesmas*, 13(2), 659–664. <https://doi.org/10.20473/mgk.v13i2.2024.659-664>
- Kristen Satya Wacana, U. (2022). Pengaruh Jenis Kelamin dan Usia terhadap Kecenderungan Berwisata Selama Pandemi COVID-19 Rini Hudiono 1. In *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata* (Vol. 5).
- Mayang Sari, F., Nur Hadiati, R., & Perinduri Sihotang, W. (2023). Analisis Korelasi Pearson Jumlah Penduduk dengan Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Jambi *Pearson Correlation Analysis of Total Population and Number of Motorized Vehicles in Jambi Province*. 2(1), 2023. <https://doi.org/10.22437/multiproximity.v2i1.25568>
- Muhammad Puja Dwi Surya, Muhammad Hafidz Azizi, Muhammad Iqbal, Satrio Rasendriya Widyahana, Farraz Ariel Gumita, & Amer Abdul Aziz. (2025). Penerapan Metode Diagram Fishbone untuk Identifikasi Masalah Kualitas Layanan di StartUp Parfum Foxsniff. *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 3(3), 185–193. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v3i3.1766>
- Mustakim, A., Kirana Anggraeni, S., & Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, J. (2021). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT. AKR.

- Novita Ramadhona, A., Agung Handoyo, F., Nor Fatimah, A., Siti Nadira, N., & Aulia, A. (2025). *Analisis Pengendalian Kualitas Susu Kambing Bubuk Menggunakan Pareto dan Fishbone Di Indo Natural Farm Indo Natural Farm's Goat Milk Powder: Quality Control Analysis Using Pareto And Fishbone*. 12(1).
- Parasuraman A, Zeithaml A, & Berry L. (1988). *Servqual: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 64.
- Prima Waluyowati, N., Irsyad Gulam Bustomi Manajemen, M., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffe Shop. *Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. <https://doi.org/10.21776/jmppk>
- Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati, R., & Fitria Sari, T. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) dan Metode Zone Of Tolerance (ZOT) dan Kano Pada PET World. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 18, Number 1).
- Rully Astri Hildayati, Ridwan, A., & Aman, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie G Kabupaten Kudus Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *ILTEK : Jurnal Teknologi*, 20(01), 61–68. <https://doi.org/10.47398/iltek.v20i01.219>
- Simatupang, R. Y., & Kurniawan, W. J. (2022). Measurement Of Service Quality Using The Servqual Method At Restaurant Serbaraso. *Journal of Scientech Research and Development*, 4(1). <https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>
- Sugiari Ayu, Endiana Made, & Kumalasari Diah. (2022). Pengaruh Profitabilitas Financial Leverage, Ukuran Perusahaan dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Perataan Laba. *KHARISMA*, 4.
- Tamigoes, Y., Ilyas, J., Andriani, H., Studi, P., Administrasi, K., Sakit, R., Masyarakat, K., Indonesia, U., Administrasi, D., & Kesehatan, K. (2022). Metode Servqual Sebagai Skala Multi-Item Untuk Mengukur Kualitas Layanan Di Rumah Sakit : Systematic Review Servqual Method As A Multi-Item Scale To Measure Quality Of Service In Hospital: Systematic Review. In *Jurnal kesehatan Al-Irsyad* (Vol. 15, Number 2).

Wardhana Aditya. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge Edisi Indonesia*.

Yanwar, S. G., & Suhartini, S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis pada Kantor Kecamatan Soko, Kabupaten Tuban. *JRST (Jurnal Riset Sains Dan Teknologi)*, 8(2), 115. <https://doi.org/10.30595/jrst.v8i2.18677>

