

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN SERVIS DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*  
(Studi Kasus : Plaza Toyota Cibinong Citeureup)**

**SKRIPSI**

**Susun Oleh :**

**Muhamad Adif Baiqi**

**2017220012**



**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2022**

# LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN SERVIS DENGAN METODE *IMPORTANCE*

*PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (Studi Kasus : Plaza Toyota Cibinong

Citeureup)

DISUSUN OLEH:

MUHAMAD ADIF BAIQI

2017220012

MENYETUJUI

PEMBIMBING TUGAS AKHIR



(Ir. Atik Kurnianto, M.Eng)

KETUA JURUSAN



(Ir Jamuluddin Purba, M.T)

# LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN SERVIS DENGAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) (Studi Kasus : Plaza Toyota  
Cibinong Citeureup)**

Oleh :

Nama : Muhamad Adif Baiqi

NIM : 2017220012

Telah di setujui dan sebagai Skripsi yang telah dilaksanakan

Jakarta, 19 April 2021

Pembimbing Plaza Toyota

Cibinong Citeureup



Supriana

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Adif Baiqi

NIM : 2017220012

Fakultas : Teknik

Jurusan : Teknik Industri

Dengan ini bahwa karya ditulis dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Plaza Toyota Cibinong Citeureup) yang di bimbing oleh Ir. Atik Kurnianto, M.Eng .selaku Dosen Pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan



Muhamad Adif Baiqi

## ABSTRAK

*Tingkat kepuasan individu sebagai pelanggan ditentukan oleh seberapa baik hasil aktual dibandingkan dengan harapannya. Kualitas layanan mengacu pada upaya yang dilakukan dan hasil yang dicapai dalam memenuhi kebutuhan klien. Selain itu, seiring dengan pertumbuhan dunia industri, dunia usaha harus lebih fokus pada kualitas layanan yang mereka berikan kepada kliennya.*

*Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) sebagai alat untuk mengetahui nilai gap dan prioritas di masa depan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 50 responden untuk memutuskan tingkat asumsi dan pemenuhan klien dengan lima aspek bantuan, khususnya efek, ketergantungan, daya tanggap, penegasan, dan kasih sayang.*

*Hasil pengolahan data nilai ekspektasi responden dimensi tangibles(3,75), reliability(3,82), responsiveness(3,71), assurance(3,79) dan emphaty(3,72). Sedangkan nilai persepsi responden dimensi tangibles(3,74), reliability(3,69), responsiveness(3,82), assurance(3,67), emphaty(3,66). Nilai gap dimensi tangibles(-0,01), reliability(-0,013), responsiveness(0,11), assurance(-0,012), emphaty(-0,06). Prioritas perbaikan berada di kuadran I yang terdiri dari 6 butir di dalamnya.*

**Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis**

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur dan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala anugerah, kebaikan, dan hidayah yang telah dilimpahkan-Nya kepadanya sepanjang hidupnya, salam dan sholawat juga beliau panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW., sehingga penulis menyelesaikan Tugas Akhir berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERVIS PLAZA TOYOTA CIBINONG CITEUREUP DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”** sebagai syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi dan Seminar.

Meskipun penulis mempunyai banyak tantangan dalam menyusun Tugas Akhir ini, namun berkat bantuan banyak pihak dan sumber dukungan moril dan spiritual, penulis akhirnya dapat berhasil. Oleh karena itu, penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M.Eng Selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Ir. Jamuluddin Purba, MT. Selaku Kepala Program Studi Teknik Industri
3. Bapak Dr.Ir. Budi Sumartono, MT. Selaku Dosen pembimbing akademik.
4. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M.Eng, Bapak Dr. Ade Supriatna ST, MT., Bapak Alfian Destha Joanda ST, MT. Selaku Dosen tetap Program Studi Teknik Industri.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Darma Persada.

6. Seluruh Jajaran Dosen dan Staff Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
7. Seluruh staff Plaza Toyota Cibinong Citeureup yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini.
8. Kedua Orang tua beserta adik yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman program studi Teknik Industri Universitas Darma Persada 2017.
10. Semua perkumpulan yang tidak dapat dirujuk secara individu yang telah menawarkan bantuan.

Pencipta meminta maaf atas segala kekeliruan yang telah dibuat. Idealnya laporan kerja praktek ini dapat memberikan keuntungan untuk memberdayakan pemeriksaan lebih lanjut.

Jakarta, Desember 2021



Muhamad Adif Baiqi

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Persetujuan .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Batasan Masalah .....	4
1.6 Metodologi Penelitian .....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kualitas Pelayanan .....	7



2.1.1 Pengertian Kualitas .....	7
2.1.2 Persepsi Terhadap Kualitas .....	8
2.1.3 Pelayanan atau Jasa .....	10
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.5 Karakteristik Jasa .....	17
2.1.6 Komponen Kualitas Jasa .....	18
2.1.7 GAP Kualitas Jasa .....	20
2.1.8 Standar Mutu Layanan .....	23
2.1.9 Teknik Mengembangkan Kualitas Layanan ...	24
2.2 Ide Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.2 Elemen-elemen Kepuasan Pelanggan .....	29
2.2.3 Memperkirakan Kepuasan Pelanggan .....	30
2.3 Kerangka Konseptual .....	32
2.4 Populasi dan Sampel .....	33
2.4.1 Populasi .....	34
2.4.2 Sampel .....	34
2.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	34
2.6 Ukuran Sampel .....	37
2.7 Variabel Penelitian .....	39
2.7.1 Variabel Bebas (Independent) .....	39
2.7.2 Variabel Terikat .....	41

2.8 Teknik Perancangan Kuisisioner .....	41
2.9 Metode Pengembangan dan Penggunaan Kuisisioner ...	44
2.10 Uji Validitas .....	46
2.11 Uji Reliabilitas .....	47
2.12 Servqual .....	48
2.13 Importance Performance Analysis (IPA) .....	53

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah .....	57
3.1.1 Studi Pendahuluan .....	58
3.1.2 Identifikasi Masalah .....	58
3.1.3 Pengumpulan Data .....	59
3.1.4 Pengolahan Data .....	60
3.1.5 Analisis dan Pembahasan .....	61
3.1.6 Kesimpulan dan Saran .....	62
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	62

### **BAB IV TINJAUAN PERUSAHAAN**

4.1 Data Umum Perusahaan .....	64
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	64
4.1.2 Awal Mula Toyota di Indonesia .....	66
4.1.3 Visi dan Misi .....	68
4.2 Struktur Organisasi .....	70
4.3 Jobdesc .....	70

4.4 Data Primer .....	72
4.4.1 Perancangan Kuisisioner Q-RATER .....	72
4.4.2 Pretest Kuisisioner .....	76
4.4.3 Menentukan Jumlah Sampel Minimum ..	76
4.4.4 Karakteristik Responden Penelitian .....	77
4.5 Uji Validitas .....	81
4.6 Uji Reliabilitas .....	85
4.7 Pengolahan Data .....	87
4.7.1 Perhitungan Nilai Ekspetasi Layanan ...	87
4.7.2 Perhitungan Nilai Persepsi Layanan .....	92
4.7.3 Perhitungan Nilai Servqual .....	97
4.7.4 Importance Performance Analysis .....	98

## **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

5.1 Analisis Nilai Harapan dan Persepsi Tiap Dimensi ...	102
5.2 Matriks IPA Diagram Tiap Dimensi .....	106
5.3 Importance Performance Analysis .....	112
5.4 Analisis Servqual Score Dimensi Tangibles ....	113
5.5 Analisis Servqual Score Dimensi Reliability ....	114
5.6 Analisis Servqual Score Dimensi Responsiveness	114
5.7 Analisis Servqual Score Dimensi Assurance ....	115
5.8 Analisis Servqual Score Dimensi Emphaty .....	116
5.9 Analisis Importance-Performance Matriks .....	117

5.10 Analisis Matriks IPA Dimensi Tangibles .....	118
5.11 Analisis Matriks IPA Dimensi Reliability .....	119
5.12 Analisis Matriks IPA Dimensi Responsiveness ...	120
5.13 Analisis Matriks IPA Dimensi Assurance .....	121
5.14 Analisis Matriks IPA Dimensi Emphaty .....	122
5.15 Analisis Matriks IPA Diagram .....	123
5.16 Masalah diPlaza Toyota Cibinong Citeureup ....	126
5.17 Harga Servis Bengkel Resmi Pesaing .....	127
5.16 Usulan Perbaikan Pelayanan .....	128
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	131
6.2 Saran .....	132
<b>DAFTAR PUSATAKA</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 2.2 Langkah Pengembangan Kuisisioner .....	45
Gambar 2.3 Peta Importance Analysis .....	55
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	62
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	70
Gambar 4.2 Grafik Importance Performance Analysis .....	101
Gambar 5.1 Diagram IPA Pada Dimensi Tangibles .....	108
Gambar 5.2 Diagram IPA Pada Dimensi Reliability .....	109
Gambar 5.3 Diagram IPA Pada Dimensi Responsiveness .....	110
Gambar 5.4 Diagram IPA Pada Dimensi Assurance .....	111
Gambar 5.5 Diagram IPA Pada Dimensi Emphaty .....	112
Gambar 5.6 Grafik Importance Performance Analysis .....	113

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut Identifikasi Atribut Penelitian ..	72
Tabel 4.2 Profil Jumlah Umur Responden .....	78
Tabel 4.3 Profil Jumlah Jenis Pekerjaan Responden .....	79
Tabel 4.4 Profil Jumlah Jenis Kelamin Responden .....	80
Tabel 4.5 Profil Jumlah Pendidikan Terakhir Responden .....	80
Tabel 4.6 Hasil Validasi Ekspetasi .....	83
Tabel 4.7 Hasil Validasi Persepsi .....	84
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Nilai Ekspetasi .....	89
Tabel 4.9 Nilai Ekspetasi Responden Tiap Dimensi .....	91
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Nilai Persepsi .....	94
Tabel 4.11 Nilai Persepsi Responden Tiap Dimensi .....	96
Tabel 4.12 Nilai Servqual Tiap Dimensi .....	98
Tabel 4.13 Nilai IPATiap Dimensi .....	99
Tabel 5.1 Nilai Ekspetasi Responden Tiap Dimensi .....	102
Tabel 5.2 Nilai Persepsi Responden Tiap Dimensi .....	103
Tabel 5.3 Nilai Servqual Tiap Dimensi .....	104
Tabel 5.4 Nilai GAP Dimensi Tangibles .....	105
Tabel 5.5 Nilai GAP Dimensi Reliability .....	105

Tabel 5.6 Nilai GAP Dimensi Responsiveness .....	105
Tabel 5.7 Nilai GAP Dimensi Assurance .....	106
Tabel 5.8 Nilai GAP Dimensi Emphaty .....	106

