

LAPORAN KERJA PRAKTEK
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
TEMULAWAK DENGAN METODE *SERVICE*
QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



Disusun oleh:

Nama: Putri Nur Nabila

Nim: 210601165

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2024

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'alamin. Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala atas rahmat dan anugerah yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan kerja praktek yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PRODUK TEMULAWAK DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*” dapat dicapai dengan lancar.

Laporan Kerja Praktek ini disusun dan ditulis sebagai bukti dari suatu kegiatan Kerja Praktek yang sudah dilakukan oleh penulis. Tidak hanya itu, tujuan umum yang lainnya ialah sebagai sebuah persyaratan agar dapat menyelesaikan mata kuliah Kerja Praktek juga syarat untuk menempuh mata kuliah Tugas Akhir. Dalam pelaksanaan Kerja Praktek dan penyusunan laporan kerja praktek, dukungan beserta motivasi tidak berhenti diberikan kepada penulis dari berbagai macam pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis dengan rendah hati juga tulus ingin memberikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberi rezekinya kepada penulis baik berupa kesehatan jasmani dan rohani, hingga mampu menyelesaikan laporan dalam keadaan sehat
2. Ibu Fatima dan Saudara Muhammad Syahrul Nizam yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, motivasi serta doa hingga penulis mampu mengerjakan laporan kerja praktek sampai selesai
3. Bapak Harunur Rosyid, S.T., M.Kom, Ph. D. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Bapak Akhmad Wasiur Rizqi, S.T., M.T. Selaku Kepala Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik.
5. Ibu Dzakiyah Widyaningrum Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Kerja Praktek.
6. Saudara Mochamad Faiz Murtadho yang menjadi support system dan membantu merapikan Laporan Kerja Praktek
7. Saudara Byun Woo-Seok yang telah memberi semangat kepada penulis agar segera menyelesaikan laporan kerja praktek

8. Serta seluruh pihak yang sudah menemani dan memberikan bantuan kepada penulis dalam pembuatan laporan kerja praktek tersebut yang tak dapat dipisahkan satu sama lain. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan kerja praktek ini ternyata masih belum sempurna . Oleh sebab itu kritik, koreksi dan saran sangat bermanfaat untuk penulis untuk ulasan selanjutnya. Penulis berharap laporan yang telah ditulis bermanfaat untuk peneliti selanjutnya dan siapapun yang membutuhkannya. Aamiin

Gresik, 3 Mei 2024

Putri Nur Nabila

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN..... Error! Bookmark not defined.

BAB I PENDAHULUAN .Error! Bookmark not defined.

1.1. Latar Belakang.**Error! Bookmark not defined.**

1.2. Tujuan Kerja Praktek**Error! Bookmark not defined.**

1.3. Timetable Pelaksanaan Kerja Praktek**Error! Bookmark not defined.**

1.4. Sistematika Penyusunan Laporan**Error! Bookmark not defined.**

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN . Error! Bookmark not defined.

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan ... **Error! Bookmark not defined.**

2.2. Ruang Lingkup Usaha....**Error! Bookmark not defined.**

2.3. Visi dan Misi Perusahaan..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3.1 Visi Perusahaan**Error! Bookmark not defined.**

2.3.2 Misi Perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**

2.4. Struktur Organisasi**Error! Bookmark not defined.**

2.5. Kegiatan Umum Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**

BAB III TOPIK PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.

3.1 Latar Belakang.**Error! Bookmark not defined.**

3.2 Rumusan Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3 Tujuan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Manfaat Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

3.5 Batasan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

3.6 Skenario Penyelesaian....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV TINJAUAN PUSTAKA..Error! Bookmark not defined.

4.1 Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

4.2 Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

4.2.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.3 Service Quality (Servqual) ... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.1. Perhitungan *Service Quality*.....**Error! Bookmark not defined.**

4.4 *Importance Performance Analysis***Error! Bookmark not defined.**

4.5 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

5.1. Jenis Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

5.2. Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2.1. Profil Responden**Error! Bookmark not defined.**

- 5.2.2. Dimensi Atribut Penelitian.....**Error!**
Bookmark not defined.
- 5.3. Pengolahan Data**Error! Bookmark not defined.**
- 5.3.1. Uji Kecukupan Data**Error! Bookmark not defined.**
- 5.3.2. Uji Validitas Data ...**Error! Bookmark not defined.**
- 5.3.3. Uji Reliabilitas Data**Error! Bookmark not defined.**
- 5.3.4. Pengolahan Data *Service Quality*.....**Error!**
Bookmark not defined.
- 5.3.5. Perhitungan Service Quality Keseluruhan
Error! Bookmark not defined.
- 5.3.6. Perhitungan Kualitas Pelayanan**Error!**
Bookmark not defined.
- 5.3.7. *Importance Performance Analysis* ...**Error!**
Bookmark not defined.
- 5.3.8. Analisis *Importance Performance Analysis*
Error! Bookmark not defined.

5.4. Usulan Perbaikan**Error! Bookmark not defined.**

BAB VI PENUTUPError! Bookmark not defined.

6.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

6.2 Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

LAMPIRANError! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Perusahaan**Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 3. 1 Gambar Penjualan Setiap Bualn Dalam 3

Tahun**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 2 Flowchart Skenario Penyelesaian**Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Importance

Performance Analysis**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 1 Diagram Kartesius Keseluruhan Atribut

.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1** Harga Produk UMKM Asli Temulawak
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1** Data Penjualan UMKM Asli Temulawak
2020-2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2** Data Penjualan UMKM Asli Temulawak
2021-2022**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3** Data Penjualan UMKM Asli Temulawak
2022-2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4** Data Keluhan Konsumen
15 September-15 Oktober**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1** Penelitian Terdahulu ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5.1** Data jenis kelamin responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5.2** Data usia responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5.3** Data pekerjaan responden .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5.4** Data atribut penelitian..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5.5** Hasil uji validitas persepsi . **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5.6** Hasil uji validitas harapan .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.7 Hasil uji reliabilitas data **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.8 Data perhitungan gap dimensi tangible ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.9 Data perhitungan gap dimensi reliability
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.10 Data perhitungan gap dimensi responsiveness
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.11 Data perhitungan gap dimensi assurance
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.12 Data perhitungan gap dimensi empathy
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.13 Data perhitungan gap keseluruhan atribut
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.14 Data peringkat keseluruhan atribut**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.15 Data perhitungan kualitas pelayanan ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.16 Letak tiap atribut dalam diagram IPA ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5,17 Data atribut dalam kuadran I**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.18 Data atribut dalam kuadran II.....**Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 5.19 Data atribut dalam kuadran III**Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 5.20 Data atribut dalam kuadran IV**Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 5.21 Usulan perbaikan kualitas **Error! Bookmark not defined.**