

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYAN SHOWROOM AA MOTOR DENGAN
METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**



Disusun Oleh :

Muhammad Nafhani

170601026

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2024**

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SHOWROOM AA MOTOR DENGAN METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri S-1 Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Gresik



Disusun oleh :

Nama : MUHAMMAD NAFHANI

NIM : 170601026

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2024

PRAKATA

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyang, penulis panjatkan puji syukur kehadirat-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SHOWROOM AA MOTOR DENGAN MERODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”.

Tujuan umum dari pembuatan laporan ini adalah sebagai syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Tugas Akhir. Selama penyelesaian Tugas Akhir, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan rendah hati ini ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa terutama ibu saya tercinta.
2. Akhmad Wasiur Rizqi, ST., MT dan Moh. Jufriyanto, ST., MT selaku dosen pembimbing yang senantiasa dengan sabar memberikan dorongan semangat serta masukan – masukan dan ilmu yang bermanfaat khususnya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ryas Erlangga selaku owner showroom AA Motor yang selalu memberikan kesempatan untuk penelitian ini.
4. Terimakasih kepada Istri dan Anakku yang selalu mensupport dan membantu segala kelancaran dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
5. Terima kasih kepada teman – teman yang selalu mendukung dan memberikan gelak tawa ketika lelah mulai menerpa dan rasa malas yang tiba – tiba melanda.
6. Dan semua pihak yang terkait langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Terlepas dari itu semua penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki Laporan penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan penelitian ini yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DHOWROOM AA MOTOR DENGAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)” dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan juga bisa bermanfaat bagi perusahaan.

Gresik, 18 Juli 2024

Muhammad Nafhani



ABSTRAK

Dalam dunia usaha, salah satu aspek pendukung dalam menjalankan suatu perusahaan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Showroom AA adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dengan fokus utama yaitu jual-beli kendaraan. Semakin hari semakin banyak kompetitor bermunculan yang mengakibatkan jumlah pelanggan semakin berkurang. Showroom AA belum pernah menganalisis kepuasan pelanggan sebelum penelitian ini dilakukan, sehingga sangat penting untuk mengevaluasi kualitas layanan pelanggan agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat ini. Studi ini dilakukan dengan menggabungkan metodologi kualitas layanan dan *Importance Performance Analysis*. Berdasarkan temuan penelitian ini, diketahui urutan 5 gap tertinggi yaitu pada dimensi dimensi *tangibles* dengan kode A7(-1.09), dimensi *reliability* dengan kode B1(-1.03), dimensi *tangibles* dengan kode A5(-1.01), dimensi *empathy* dengan kode D1(-1.01), dan dimensi *empathy* juga dengan kode D4(-0.99). Diketahui dari *Importance Performance Analysis* terdapat 11 indikator pertanyaan kuadran I yang harus diprioritaskan untuk dilakukannya tindak perbaikan yaitu yaitu Fasilitas ruang tunggu yang rapi, Lokasi yang strategis, Tempat parkir yang memadai, Penampilan staff yang rapi, Lingkungan yang nyaman, Ketepatan waktu yang dijanjikan, Pemahaman staff terhadap kebutuhan konsumen, Kepedulian staff terhadap kepuasan konsumen, Mengutamakan kepentingan konsumen dalam bekerja, Selalu diakhiri dengan mengucapkan terima kasih kepada konsumen, dan Staff memiliki nilai moral yang tinggi.

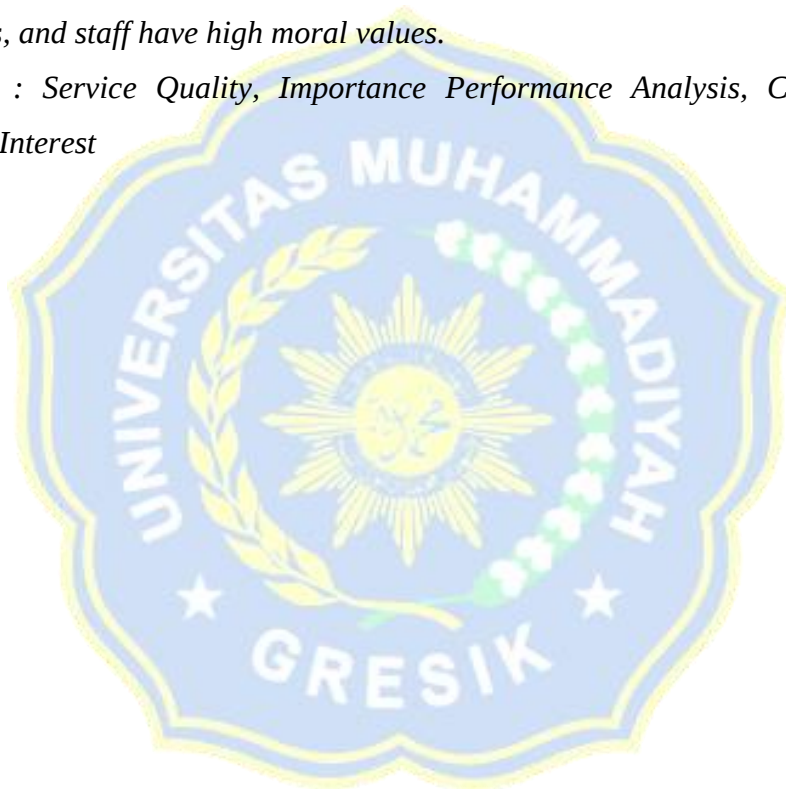
Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan pelanggan, Kepentingan Pelanggan

ABSTRACT

In the business world, one of the supporting aspects in running a company is the quality of service provided to customers. Showroom AA is one of the companies engaged in the service sector with the main focus being buying and selling vehicles. Every day more and more competitors emerge which results in the number of customers decreasing. Showroom AA has never analyzed customer satisfaction before this study was conducted, so it is very important to evaluate the quality of customer service in order to survive in this increasingly tight business competition. This study was conducted by combining service quality methodology and Importance Performance Analysis. Based on the findings of this study, it is known that the

order of the 5 highest gaps is in the tangibles dimension with code A7 (-1.09), the reliability dimension with code B1 (-1.03), the tangibles dimension with code A5 (-1.01), the empathy dimension with code D1 (-1.01), and the empathy dimension also with code D4 (-0.99). It is known from the Importance Performance Analysis that there are 11 indicators of quadrant I questions that must be prioritized for improvement, namely neat waiting room facilities, strategic location, adequate parking space, neat staff appearance, comfortable environment, punctuality as promised, staff understanding of consumer needs, staff concern for consumer satisfaction, prioritizing consumer interests in work, always ending by saying thank you to consumers, and staff have high moral values.

Keywords : Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction, Customer Interest



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	i
PRAKATA.....	ii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Asumsi – Asumsi.....	Error! Bookmark not defined.
1.7. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3. Ekspetasi Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4. Persepsi Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.5. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6.1. Kesenjangan dalam Metode SERVQUAL / Gap	Error! Bookmark not defined.
2.7. Importance Performance Analysis (IPA)	Error! Bookmark not defined.
2.8. Penelitian – Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Studi Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.2. Studi Lapangan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Studi Literatur	Error! Bookmark not defined.
3.4. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
3.5. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6. Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.7. Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8. Analisis dan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
3.9. Kesimpulan dan Saran.....	Error! Bookmark not defined.
3.10. Flowchart Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	Error! Bookmark not defined.
4.1. Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Uji Kecukupan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Uji Realiabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pengumpulan Data Servqual.....	Error! Bookmark not defined.
4.3. Pengumpulan Data IPA	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DAN INTERPRETASI.....	Error! Bookmark not defined.
5.1. Hasil Servqual.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Hasil IPA	Error! Bookmark not defined.
BAB VI.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
6.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
6.2. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN - LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Rincian kuesioner penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Rekapitulasi data responden berdasrkan usia/umur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Rekapitulasi data responden berdasrkan jenis kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Rekapitulasi data responden berdasarkan penghasilan bulanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil perhitungan total nilai tingkat kepuasan dan tingkat harapan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Perhitungan Nilai Gap.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Rekapitulasi gap tiap dimensi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan IPA	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Kategori tingkat kesesuaian	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran Importance Performance Analysis	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Diagram Kartessius IPA.....	Error! Bookmark not defined.



