

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
DENGAN METODE *SERVQUAL* (STUDI KASUS DEPOT AIR ISI ULANG
SHOFI GRESIK)**



Disusun Oleh :

**M. REZA ALFAROQI
12612116**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2019**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
DENGAN METODE *SERVQUAL* (STUDI KASUS DEPOT AIR ISI ULANG
SHOFI GRESIK)**

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



Disusun Oleh :

**M. REZA ALFAROQI
12612116**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

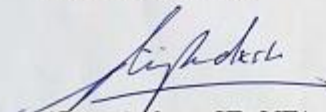
ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN
DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DEPOT AIR ISI
ULANG SHOFI GRESIK)

Disusun oleh :

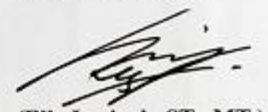
Nama : M. Reza Alfaroqi
No. Reg : 12612116

Gresik,

Menyetujui,
Dosen Pembimbing I,


(Deny Andesta, ST., MT.)
NIP . 197401112005011002

Dosen Pembimbing II


(Elly Ismiah, ST., MT.)
NIP . 06111202151

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri


(Dzakiyah Widyaningrum, ST., M.Sc.)
NIP . 06111507174

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2019

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr.Wb

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul :

“Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Eko Budi Leksono, S.T, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik .
2. Deny Andesta, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
3. Elly Ismiyah., ST, MT. Selaku Dosen pembimbing II.
4. Orang tua saya yang selalu mendoakan anaknya agar berhasil.
5. Semua pihak yang ikut berperan serta dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi perbaikan laporan ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. *Amin ya robbal `alamin.*

Wassalamu`alaikum Wr.Wb.

Gresik,20 September 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENEGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	5
1.6. Asumsi-asumsi.....	5
1.7. Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas	7
2.1.1. Definisi Kualitas	7
2.1.2. Definisi Pelayanan atau Jasa	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan atau Jasa	8
2.2. Kepuasan Pelanggan	9
2.3. <i>Service Quality (Servqual)</i>	10
2.3.1. Dimensi - Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.3.2. Model Kualitas Jasa.....	13
2.3.3. Perhitungan <i>Servqual</i>	15
2.4. Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendahuluan	27
3.1.1. Identifikasi Penelitian Objek.....	27
3.1.2. Studi Pustaka.....	27
3.1.3. Studi Lapangan.....	27
3.1.4. Perumusan Masalah.....	28
3.2. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	28
3.2.1. Tahap Pengumpulan Data	28
3.2.2. Tahap Pengolahan Data	30
3.3. Tahap Analisa dan Interpretasi	32
3.4. Tahap Kesimpulan dan Saran	32
3.5. <i>Flow Chart</i> Penelitian	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAN DATA	

4.1. Pengumpulan Data	31
4.2. Pengolahan Data	39
BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL	
5.1. Analisis Hasil.....	48
5.2. Usulan Perbaikan	52
BAB VI PENUTUP	
6.1. Simpulan.....	54
6.2. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



ABSTRAK

Metode *Service Quality (Servqual)* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan

Identifikasi penelitian objek dilakukan berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada pada Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Depot Air isi Ulang Shofi Gresik belum mampu memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan. Hal ini mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semua nilai gap tiap atribut yang bernilai negatif yang menunjukkan bahwa konsumen belum puas terhadap layanan yang diberikan selama ini. Nilai-nilai tersebut secara berurutan terdapat dalam dimensi kualitas jasa yaitu *tangible* dan *Responsiveness, Reliability, Empathy*. Atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan yaitu atribut-atribut yang memiliki nilai gap tertinggi di tiap dimensinya. Nilai gap terbesar yaitu pada dimensi *responsiveness* terdapat dalam atribut karyawan selalu ada sesuai jadwal. Dimensi paling kecil yaitu dimensi *Realibility* terdapat pada atribut karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Nilai Gap.

