

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(Studi Kasus CV Salam Sejahtera Palembang)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang**

Oleh

**M. APRILIANZA
152015041**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2020**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Jl. Jenderal A Yani 13 Ulu Palembang 30623, Telp. (0711) 518764.
Website: Ft.umpalembang.ac.id/industri

Bismillahirrahmanirrahim

Nama : M. APRILIANZA

NRP : 15 2015 041

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (Studi Kasus CV Salam Sejahtera Palembang)**

Telah Mengikuti Ujian Sidang Sarjana Program Studi Teknik Industri Periode Ke-5
Tanggal Tiga Belas Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh

Palembang, 24 Agustus 2020

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Ir. H.A. Ansyori Masruri, M.T
NBM/NIDN: 1248199/220125801

Rurry Patradhiani, S.T., M.T
NBM/NIDN :13294721024088701

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Dr. Ir. Ags. A. Roni, M.T
NBM/NIDN: 7630449/227077004



Merisha Hastarina, S.T., M.Eng
NBM/NIDN: 1240553/0230058401

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASANN PELANGGAN
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(Studi Kasus CV Salam Sejahtera Palembang)**

Dipersembahkan Oleh :

M.APRILIANZA

152015041

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada Tanggal 13 Agustus 2020

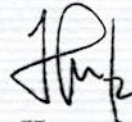
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama,



Ir. A. Ansyori Masruri, MT

Dewan Penguji :



1. Merisha Hastarina.,S.T.,M.Eng




2. Nidya Wisudawati.,S.T.,M.T.,M.Eng

**Laporan Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)**

Palembang, 24 Agustus 2020

Ketua Program Studi Teknik Industri



**Merisha Hastarina,S.T.,M.Eng
NBM/NIDN : 1240553/0230058401**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *Bayarlah letihnya setiap tetes keringat orangtuamu dengan kesuksesanmu*

“Dengan Senantiasa Mengharapkan Rahmat dan Ridho Allah SWT, Skripsi ini Kupersembahkan Kepada” :

- ❖ *Ayahanda tercinta “Sopian Kusen” dan Almarhumah ibunda Tersayang “Ramayana” yang senantiasa mendoakanku, mencintaiku, menyayangiku dan yang selalu mengharap keberhasilanku.*
- *Adikku tersayang “Eni Mareta Utama” yang selalu memberi dukungan, semangat, serta memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- *Sahabat-sahabatku serta teman-temanku yang tidak dapat kusebutnkan satu-persatu, terimakasih atas kekompakan dan kebersamaan yang telah kalian berikan kepadaku.*
- *Almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya jua penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* (Study Kasus CV Salam Sejahtera Palembang)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Program Strata-1 Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas muhammadiyah Palembang. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Ir. Kgs. A. Roni., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik yang telah memberikan izin kepada kami untuk penyusunan Skripsi.
3. Ibu Merisha Hastarina, S.T., M.Eng., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Nidya Wisudawati, ST., M.T.,M.Eng selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Ir. A Ansyori Masruri., M.T., selaku pembimbing utama yang telah memberikan motivasi dan bimbingan, serta petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Rurry Patradhiani, ST., M.T., selaku pembimbing kedua yang telah memberikan motivasi dan bimbingan, serta petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Orangtua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil selama pelaksanaan Skripsi.
8. Bapak Dius selaku pimpinan CV Salam Sejahtera Palembang yang telah memberikan informasi, data-data, serta memberikan pengetahuan dan pengalaman hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini secara teknis maupun materi masih jauh dari sempurna sebagai suatu bentuk karya ilmiah, mengingat keterbatasan kemampuan, serta pengetahuan dan pengalaman penulis yang masih minim. Meskipun demikian penulis yakin bahwa tulisan ini akan dapat memberikan kontribusi positif bagi pembaca. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran guna perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua. Amin.

Palembang, 20 Agustus 2020

Penulis,

SURAT PERYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Aprilianza
NIM : 152015041
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi saya, yang telah diujikan ini adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (Bukan Hasil Jiplakan).
2. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan, maka saya akan menanggung resiko sesuai dengan hukum yang berlaku.

Palembang, Agustus 2020
Yang menerangkan
Mahasiswa yang bersangkutan



M. Aprilianza

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (Studi Kasus CV Salam Sejahtera Palembang)

M. Aprilianza

Teknik Industri, Universitas Muhammdiyah Palembang
aprilianzamhammad@gmail.com

Abstrak: CV. Salam Sejahtera merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan barang-barang elektronik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 pelanggan sebanyak 48 pelanggan dengan kategori pelayanan sangat memuaskan, 1 pelanggan dengan kategori pelayanan memuaskan, dan 1 pelanggan dengan kategori pelayanan tidak memuaskan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera termasuk dalam kategori pelayanan sangat memuaskan. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai $t\text{-hitung} = 12,599 > t\text{-tabel} = 1,676551$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*

ABSTRACT

QUALITY ANALYSIS OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVICE QUALITY METHOD

(Case Study of CV Salam Sejahtera Palembang)

M. Aprilianza

Industrial Engineering, Muhammdiyah University, Palembang

aprilianzamuhammad@gmail.com

Abstract: *CV. Salam Sejahtera is one of the companies engaged in the sale of electronic goods. The purpose of this study was to determine the quality of service and customer satisfaction with the Service Quality Method on the CV. Salam Sejahtera and to determine the effect of service quality and customer satisfaction with the Service Quality Method on the CV. Best wishes. The results showed that of 50 customers as many as 48 customers in the very satisfying category, 1 customer in the satisfying category, and 1 customer with unsatisfactory. Thus, it can be concluded that the quality of service and customer satisfaction with the Service Quality Method on the CV. Salam Sejahtera is included in the very satisfying category. Based on the calculation results obtained $t\text{-value} = 12.599 > t\text{-table} = 1.676551$, so it can be concluded that there is an influence of service quality and customer satisfaction with the Service Quality Method on the CV. Salam Sejahtera.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality*

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Aprilianza

NIM : 152015041

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Dengan Metode *Service Quality* (Studi Kasus CV Salam
Sejahtera Palembang)

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Muhammadiyah Palembang untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Corresponding author*).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, Agustus 2020

M. Aprilianza

152015041

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	2
1.3 Batasan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.2.1 Konsep dan Definisi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3 Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.2.4 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	17
2.3 Metode <i>Service Quality</i>	18

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.2.1 Populasi Penelitian	23
3.2.2 Sampel Penelitian	23
3.3 Sumber Data	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.5 Metode Pengolahan Data	26
3.5.1 Uji Validitas Angket	26
3.5.2 Uji Reliabilitas Angket	26
3.5.3 Analisis Data	27
3.6 Diagram Alur Penelitian	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan/Objek Penelitian	29
4.2 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan (Persepsi Pelanggan)	29
4.3 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Pelanggan (Harapan Pelanggan)	33
4.4 Hasil Pengujian Realibilitas Angket	34
4.5 Analisis Hasil Jawaban Angket Kualitas Pelayanan (Persepsi Pelanggan)	35
4.6 Analisis Hasil Jawaban Angket Kepuasan Pelanggan (Harapan Pelanggan)	37
4.7 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>Service Kualitas</i>	39
4.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>Service Kualitas</i> Pada CV. Salam Sejahtera	42

BAB 5 PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kategori Kepuasan	27
Tabel 4.1 Jawaban Angket Kualitas Pelayanan (Persepsi Responden)	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Persepsi Responden)	32
Tabel 4.3 Jawaban Angket Kepuasan Pelanggan (Harapan Pelanggan)	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Pelanggan (Harapan Pelanggan)	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kualitas pelayanan (Persepsi Pelanggan)	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Pelanggan (Harapan Pelanggan)	35
Tabel 4.7 Angket Kualitas Pelayanan (Persepsi Responden)	37
Tabel 4.8 Kategori Kepuasan	37
Tabel 4.9 Angket Kepuasan Pelanggan (Harapan Pelanggan)	39
Tabel 4.10 Kategori Kepuasan	39
Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode <i>Service Quality</i>	40
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji t dengan SPSS	42
Tabel 4.13 Persentase Jawaban Angket Tertinggi	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kesenjangan	9
Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	18
Gambar 3.1 Diagram Alur Metodologi Penelitian.....	27

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan dunia usaha semakin pesat dan diwarnai dengan banyaknya persaingan. Persaingan ini menyebabkan para pebisnis dituntut untuk semakin baik kinerjanya dan memiliki produktifitas yang tinggi. Selain itu, perkembangan teknologi yang makin pesat juga membuat pelaku bisnis dituntut untuk semakin kreatif, inovatif dan mampu mengikuti perkembangan yang ada agar tidak kalah bersaing. Menurut Kotler & Keller (2014) dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah sesuai dengan perilaku pembelian.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kebutuhan bagi industri, hal ini disebabkan karena pembangunan di semua sektor industri cukup meningkat. Menurut Supranto (2012), aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Setiap perusahaan selalu berusaha mengupayakan pelayanan terbaik untuk pelanggan dan berlomba-lomba untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya guna memenangkan persaingan di dunia usaha, maka dari itu suatu

perusahaan untuk menarik pelanggan tidak hanya harus berfokus pada bagian pemasaran melainkan harus didukung oleh beberapa faktor lain yang bisa membuat pelanggan itu merasa puas dengan apa yang telah diperolehnya. Salah satu metode tersebut adalah *Service Quality*. Menurut Wijaya (2011), metode *Service Quality* merupakan metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

CV. Salam Sejahtera merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan barang-barang elektronik. Barang-barang tersebut cukup lengkap seperti televisi, kulkas, AC, mesin pompa, dan lain sebagainya. Tentu dalam menjalankan usahanya harus berinteraksi dapat berinteraksi dengan baik kepada konsumen sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik. Asumsi yang peneliti lakukan adalah jika kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan CV. Salam Sejahtera menjadi meningkat, sehingga dapat meningkatkan penjualan.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang, yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera?

1.3 Batasan Penelitian

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah yaitu data yang digunakan berupa angket yang diambil secara *accidental sampling* atau secara kebetulan, dan pengambilan pemberian angket pada bulan April 2020.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagi CV. Salam Sejahtera

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan serta petunjuk untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera.

2) Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan juga kajian terdahulu yang relevan khususnya mengenai mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* pada CV. Salam Sejahtera.

3) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk universitas khususnya pada Program Studi Teknik Industri, khususnya di Universitas Muhammadiyah Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum sehingga memperjelas hal-hal yang berkenaan dengan pokok-pokok uraian dalam penelitian ini, penulis membaginya dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dalam 5 bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan uraian singkat mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, batasan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka serta teori-teori yang saling berkaitan dengan penelitian ini. Tinjauan pustaka penelitian ini meliputi: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan metode *service quality*.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, metode dan data yang digunakan, tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian secara ringkas dan jelas.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang data-data yang akan dikumpulkan dalam penelitian dan pengolahan data yang digunakan sebagai dasar pada pembahasan masalah dan mengemukakan analisis hasil pengolahan data dan pemecahan dari masalah yang ada.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharismi dan Jabar, Cipi Safruddin Abdul. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Farisanu, Ibnu Khayath. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mega, Tbk Cabang Tana Paser*. Magister Manajemen Universitas Mulawarman Samarinda.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2014. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia
- Kotler dan Amstrong. 2017. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H; Wirtz, Jochen; dan Mussry, Jacky. 2010. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia, Jilid 2, Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga. ISBN 978-602-241-124-6.
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Margono, S. 2014. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sudjana. 2010. *Metode Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Peneltian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, Johannes. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syahirman Yusi dan Umiyati Idris. 2015. *Metodelogi Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citrabooks Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.