

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT INDOMARCO PRISMATAMA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

SKRIPSI



Linda Sophia Mandolang
43123110070

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT INDOMARCO PRISMATAMA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



UNIVERSITAS
Linda Sophia Mandolang
43123110070
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Linda Sophia Mandolang

NIM : 43123110070

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Januari 2026



Linda Sophia Mandolang

43123110070

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : LINDA SOPHIA MANDOLANG
NIM : 43123110070
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT INDOMARCO PRISMATAMA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)
Hasil Pengecekan Turnitin : 23%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **23%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 February 2026

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Februari/18/0000000800/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

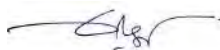
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Linda Sophia Mandolang
NIM : 43123110070
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Di PT Indomarco Prismatama
Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis
(IPA)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 05 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., M.M
NIDN/NUPTK: 0323047701

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-02266014



Scan QR or [click here](#) to
Verification

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Linda Sophia Mandolang
NIM : 43123110070
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Di PT Indomarco Prismatama Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan ijin dan meyetujui untk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Fee Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Unversitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Januari 2026



Linda Sophia Mandolang
43123110070

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi dan penerapan 5 dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL* di PT Indomarco Prismatama (Indomaret) tipe reguler dengan fokus lokasi gerai area Jakarta, mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kunci keberhasilan PT Indomarco Prismatama (Indomaret) tipe reguler dengan fokus lokasi gerai area Jakarta terhadap para pelanggannya, mengidentifikasi faktor-faktor yang harus menjadi prioritas pengembangan pelayanan Indomaret tipe reguler dengan fokus lokasi gerai area Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan analisa menggunakan teori *Service Dominant Logic (SDL)* dan *Seven Waste*. Pengumpulan data menggunakan metode *purposive sampling*, dilakukan pada sampel yang telah ditentukan dan telah memenuhi kriteria penelitian ini sebanyak 75 pelanggan PT Indomarco Prismatama (Indomaret) tipe reguler dengan fokus gerai area Jakarta. Metode pengumpulan data adalah survey kuesioner dan literature *offline* juga *online*. Desain penelitian deskriptif kuantitatif dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, *SERVQUAL*, PT Indomarco Prismatama, Indomaret



ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the strategy and implementation of 5 dimensions of SERVQUAL service quality at PT Indomarco Prismaatama (Indomaret) regular type with a focus on the location of outlets in the Jakarta area, to find out what factors are the key to the success of PT Indomarco Prismaatama (Indomaret) regular type with a focus on the location of outlets in the Jakarta area towards its customers, to identify factors that should be a priority for developing regular type Indomaret services with a focus on the location of outlets in the Jakarta area. This study uses Importance Performance Analysis (IPA) method and analysis using Service Dominant Logic (SDL) and Seven Waste theories. Data collection using a purposive sampling method, carried out on predetermined samples and has met the criteria of this study as many as 75 customers of PT Indomarco Prismaatama (Indomaret) regular type with a focus on outlets in the Jakarta area. The data collection method is a questionnaire survey and offline and online literature. The quantitative descriptive research design and the measurement scale used in this study is Likert scale.

Keywords: Quality, Service, SERVQUAL, PT Indomarco Prismaatama, Indomaret



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala bentuk berkat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian sidang skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan di PT Indomarco Prismatama dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana PT Indomarco Prismatama tetap dapat bertumbuh baik dari sisi nilai penjualan maupun jumlah gerai, bahkan masuk dalam 500 perusahaan terbaik Asia Pasifik versi TIME dalam kondisi perekonomian Indonesia yang tidak stabil. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kunci keberhasilan pelayanan PT Indomarco Prismatama (Indomaret) terhadap para konsumennya dan mengidentifikasi faktor-faktor yang harus menjadi prioritas pengembangan pelayanan di PT Indomarco Prismatama (Indomaret) tipe reguler lokasi gerai area Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, oleh karena itu masukan dan saran yang membangun dari berbagai pihak akan penulis gunakan sebagai perbaikan pada masa yang akan datang. Berkat arahan, bimbingan dari dosen pembimbing materi mata kuliah terkait penelitian ini dan diskusi dengan sesama rekan mahasiswa akhirnya skripsi ini dapat selesai.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Onggo Pramudito, ST., M.M selaku dosen pembimbing dan dosen tugas akhir. Beliau memberikan waktu,

kesempatan diskusi, arahan dan juga pemikiran dalam sesi – sesi bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Bapak Dudi Permana, M.M, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Dr. Eri Marpala, SE.MM selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tidak lupa juga penulis sampaikan terimakasih tak terhingga kepada para Bapak/Ibu dosen mata kuliah program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis, selama masa pembelajaran berlangsung atas materi, diskusi dan kesempatan sehingga penulis sampai ditahap penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih tidak terhingga dan banyak cinta kepada orang tua, adik-adik dan keluarga terkasih atas doa, dorongan dan semangat sehingga penulis selalu merasa termotivasi selama masa studi dan penyelesaian skripsi ini.

Jakarta, Januari 2026

Linda Sophia Mandolang

43123110070

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul	
Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Karya Sendiri.....	ii
Halaman Hasil Pengecekan Plagiasi.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Abstrak.....	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar.....	vii
Halaman Daftar Isi.....	viii
Halaman Daftar Tabel.....	ix
Halaman Daftar Gambar.....	x
Halaman Daftar Lampiran.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah dan Batasan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah.....	11
1.2.3 Batasan Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	 16
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 PT Indomarco Prismatama.....	16
2.1.2 Manajemen.....	17
2.1.3 Produk.....	18
2.1.4 Jasa.....	18
2.1.5 Manajemen Operasional.....	20
2.1.6 Kualitas.....	20
2.1.7 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.9 Teori 7 Waste (Pemborosan).....	23
2.1.10 <i>Service Dominant Logic</i> (Logika Dominan Layanan).....	23
2.1.11 Penelitian Kuantitatif.....	25
2.1.12 Metode <i>Importance-Performance-Analysis (IPA)</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.1.1 Metode <i>Importance-Performance-Analysis (IPA)</i>	30
3.1.2 Perhitungan <i>Importance-Performance-Analysis (IPA)</i>	32
3.1.3 Analisis Hasil Perhitungan <i>Importance-Performance-Analysis (IPA)</i>	35
3.1.4 Menentukan Tindakan Perbaikan.....	35
3.1.5 Pemantauan Hasil Tindakan Perbaikan.....	36
3.2 Metode Pengumpulan, Survey Data dan Desain Penelitian.....	36
3.2.1 Metode Survey dan Pengumpulan Data.....	36
3.2.2 Desain Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel.....	37
3.4 Definisi Operasional dan Operasionalisasi Variabel.....	39
3.5 Skala Pengukuran Variabel.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	43
4.1.1.1 Sejarah PT Indomarco Prismaatama.....	43
4.1.1.2 Profil PT Indomarco Prismaatama.....	43
4.1.1.3 Visi dan Misi PT Indomarco Prismaatama.....	48
4.2 Aspek Manajemen dalam Kegiatan Pelayan Perusahaan.....	49
4.3 Statistik Deskriptif.....	50
4.3.1 Deskripsi Responden.....	50
4.3.2 Deskripsi Variabel.....	51
4.4 Analisis Data Penelitian.....	53
4.4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.4.2 Analisis <i>SERVQUAL</i> dan <i>Importance-Performance-Analysis</i>	54
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
Penerapan kualitas pelayanan di PT Indomarco Prismaatama	
4.5.1 (Indomaret).....	58
4.5.2 Kunci keberhasilan pelayanan PT Indomarco Prismaatama	
(Indomaret).....	60
4.5.3 Faktor-faktor yang harus menjadi prioritas pelayanan PT Indomarco	
Prismaatama (Indomaret).....	61
4.5.3.1 Analisis kuadran A, konsentrasi disini.....	61
4.5.3.2 Analisis kuadran D, berlebihan.....	63
BAB V Kesimpulan Dan Saran.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Lokasi Objek Penelitian.....	13
Tabel	2.1	<i>Service Dominant Logic</i> Aksioma dan Premis-Premis...	24
Tabel	2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel	3.1	Informasi per Kuadran.....	35
Tabel	3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel	3.3	Skala Likert.....	42
Tabel		Form Kuesioner	
Tabel	4.1	Penelitian.....	51
Tabel	4.2	Nilai Rata-Rata Kinerja (<i>Performance</i>) dan Kepentingan (<i>Importance</i>).....	53
Tabel	4.3	Analisis <i>Servqual</i> dan IPA Kuadran A.....	55
Tabel	4.4	Analisis <i>Servqual</i> dan IPA Kuadran B.....	56
Tabel	4.5	Analisis <i>Servqual</i> dan IPA Kuadran C.....	57
Tabel	4.6	Analisis <i>Servqual</i> dan IPA Kuadran D.....	58
Tabel	4.7	Hasil Kuesioner Penelitian.....	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV Tahun 2020, 2021, 2022, 2023 dan 2024.....	3
Gambar	1.2	Penjualan Ritel Tahunan Indonesia.....	4
Gambar	1.3	Pertumbuhan gerai Indomaret Tahun 2020 - 2024.....	5
Gambar	1.4	<i>Top Indonesian Food Retailers</i>	6
Gambar	1.5	Peringkat 10 Peritel Jumlah Gerai Terbanyak di Indonesia Tahun 2023.....	7
Gambar	1.6	500 Perusahaan Terbaik Asia Pasifik 2025 versi TIME.....	9
Gambar	2.1	Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar	3.1	Diagram Kartesius.....	34
Gambar	4.1	Indomaret Reguler.....	45
Gambar	4.2	Indomaret <i>Plus</i>	46
Gambar	4.3	Indomaret <i>Fresh</i>	47
Gambar	4.4	Indomaret <i>Point</i>	48
Gambar	4.5	<i>Importance Performance Analysis</i>	54
Gambar	4.6	Pelayanan PT Indomarco Prismaatama dalam dimensi <i>SERQUAL</i>	65

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Form Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran	2	Analisis dan Pengelompokan Data Form Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran	3	Mapping Data Form Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran	4	Dokumentasi Kegiatan Pengumpulan Data dan Gerai....	72

