



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN *FAMILYMART* DI JAKARTA BARAT
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
REGINA GRICELA TARIGAN
41622010033

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
(2026)**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN *FAMILYMART* DI JAKARTA BARAT
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
REGINA GRICELA TARIGAN
41622010033**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
(2026)**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Regina Gricela Tarigan
NIM : 41622010033
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul: “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan FamilyMart di Jakarta Barat Menggunakan Metode *ServQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Juni 2026



Regina Gricela Tarigan

SURAT KETERANGAN HASIL *SIMILARITY*

Menerangkan bahwa Jurnal / Karya Ilmiah / Laporan Tugas Akhir pada BAB I, BAB III, BAB IV, dan BAB V / Praktek Keinsinyuran atas nama:

Nama : Regina Gricela Tarigan
NIM : 41622010033
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir / Tesis
/ Praktek Keinsinyuran : **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FAMILYMART DI JAKARTA BARAT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Telah dilakukan pengecekan *Similarity* menggunakan aplikasi/sistem *Turnitin* pada **Rabu, 29 Juli 2026** dengan hasil presentase sebesar **30 %** dan dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Jakarta, 29 Juli 2026
Administrator Turnitin,



Itmam Haidi Syarif

LEMBAR PENGESAHAN

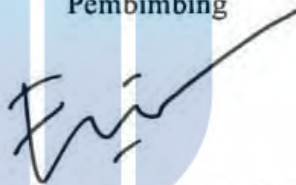
Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Regina Gricela Tarigan
NIM : 41622010033
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan
Skripsi FamilyMart di Jakarta Barat Menggunakan Metode *ServQual*
dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 2 Juli 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing



(Dr. Ir. Euis Nina Saparina, S.T., M.T., IPM)

NIDN: 0413077701

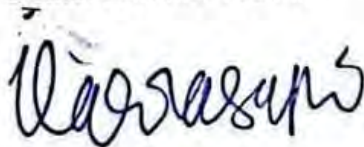
UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Jakarta, 14 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

NIDN: 0307037202

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Silvi Ariyanti, S.T, M.Sc.)

NIDN: 0130107201

KATA PENGANTAR

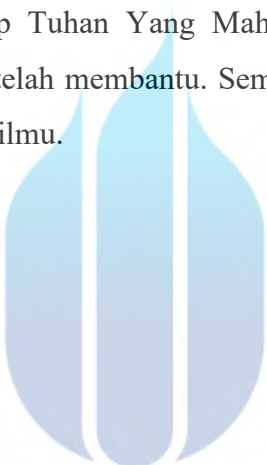
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Skripsi ini dapat terselesaikan. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, sehingga penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan dan dukungannya :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Silvi Ariyanti, S.T, M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Ibu Dr. Ir Euis Nina Saparina Yuliani S.T, M.T., IPM selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Laporan Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Humiras Hardi Purba, S.T., M.T. dan bapak Dimas Novrisal, S.T., M.T. atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Teruntuk kedua orang tua atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan tak terhitung telah membimbing penulis sejak kecil hingga mencapai bangku perguruan tinggi. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kesempatan untuk melihat setiap langkah baik yang penulis capai di masa depan.
7. Adik satu-satunya yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan keceriaan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu menghibur dan memberikan semangat ketika penulis merasa lelah maupun menghadapi kesulitan.
8. Lagu "*Diamonds*" oleh Rihanna melalui bait "*Shining bright like a diamond, we're beautiful like diamonds in the sky*". Kutipan ini adalah refleksi dari segala hal yang dihadapi selama masa perkuliahan ini pada akhirnya berhasil menempa penulis untuk bangkit, bertahan, dan bersinar indah di langit pencapaian ini.

9. Seluruh teman-teman Teknik Industri Universitas Mercu Buana, angkatan tahun 2022 yang saling memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap perhatian, kebaikan, dan dukungan yang diberikan memiliki arti yang besar bagi penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 10 Juni 2026
Regina Gricela Tarigan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama : Regina Gricela Tarigan
NIM : 41622010033
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Familymart di Jakarta Barat Menggunakan Metode *ServQual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Juni 2026

Yang Menyatakan,



(Regina Gricela Tarigan)

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN FAMILYMART DI JAKARTA BARAT MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA)**

REGINA GRICELA TARIGAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pelanggan FamilyMart melalui pendekatan Service Quality (*ServQual*). Analisis dilakukan dengan membandingkan persepsi dan harapan pelanggan pada lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan FamilyMart. Data diuji validitas dan reliabilitasnya, lalu dihitung nilai *ServQual* serta dipetakan prssioritas perbaikannya. Hasil menunjukkan seluruh dimensi memiliki *gap* negatif, artinya kinerja layanan FamilyMart belum sesuai harapan pelanggan. Dimensi *responsiveness* mencatat *gap* terbesar sebesar -0,60, sehingga perbaikan pelayanan perlu diprioritaskan. Sementara dimensi *reability* memiliki *gap* terkecil -0,44, yang berarti aspek keandalan pelanggan sudah cukup baik. Temuan ini dapat dijadikan dasar bagi manajemen FamilyMart dalam merancang strategi peningkatan layanan, terutama pada dimensi dengan *gap* rendah, untuk mendorong kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, *ServQual*, FamilyMart

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH FAMILYMART'S
SERVICE QUALITY IN WEST JAKARTA USING THE SERVQUAL METHOD
AND IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

REGINA GRICELA TARIGAN

ABSTRACT

This study aims to measure FamilyMart customers' satisfaction levels using the Service Quality (ServQual) approach. The analysis was conducted by comparing customers' perceptions and expectations across five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative approach was used by distributing questionnaires to 100 FamilyMart customers. The data were tested for validity and reliability, after which the ServQual score was calculated and priorities for improvement were identified. The results show that all dimensions exhibit a negative gap, meaning that FamilyMart's service performance has not yet met customer expectations. The responsiveness dimension recorded the largest gap at -0.60, indicating that service improvements in this area should be prioritized. Meanwhile, the reliability dimension had the smallest gap at -0.44, suggesting that the reliability aspect is already quite good. These findings can serve as a basis for FamilyMart management in designing service improvement strategies, particularly for dimensions with low gaps, to enhance overall customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Service quality, ServQual, FamilyMart

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep dan Teori	6
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 <i>Service Quality (ServQual)</i>	8
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10
2.1.6 <i>House of Quality (HOQ)</i>	12

2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Jenis Data dan Informasi	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	21
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	26
3.4.1 Uji Validitas	26
3.4.2 Uji Reabilitas.....	26
3.4.3 Metode <i>Service Quality</i>	27
3.4.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Pengumpulan Data	31
4.1.1. Gambaran Umum FamilyMart	31
4.2. Pengolahan Data.....	31
4.2.1. Hasil Uji Validitas	31
4.2.2. Hasil Uji Realibilitas	32
4.2.3. Data Umum Responden	33
4.2.4. Analisis <i>ServQual</i> (Service Quality)	34
4.2.5. Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
4.3. Perancangan House Of Quality	46
4.4. Pembahasan	53
4.4.1 <i>Service Quality</i>	53
4.4.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	54
4.4.3 <i>House of Quality (HOQ)</i>	56
4.4.4 Rekomendasi Perbaikan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	23
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban Pada Kenyataan	25
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reabilitas	32
Tabel 4. 3 Data Umum Responden	33
Tabel 4. 4 Data Usia Responden.....	33
Tabel 4. 5 Data Pekerjaan Responden.....	34
Tabel 4. 6 Nilai Rata-Rata Harapan Pelanggan	36
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Persepsi Pelanggan.....	38
Tabel 4. 8 Nilai <i>Gap</i> Pelanggan.....	40
Tabel 4. 9 Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat dan Kepentingan Setiap Dimensi.....	42
Tabel 4. 10 Tabel Perhitungan <i>IPA</i>	44
Tabel 4. 11 Tabel Atribut <i>Voice Of Costumer</i>	46
Tabel 4. 12 <i>Improvement Ratio</i>	47
Tabel 4. 13 <i>Raw Weight</i>	48
Tabel 4. 14 Normalisasi Bobot	49
Tabel 4. 15 Respon Teknik	49
Tabel 4. 16 Kepentingan Absolut dan Kepentingan Relatif	51
Tabel 4. 17 Atribut Kuadran I.....	54
Tabel 4. 18 Atribut Kuadran II.....	55
Tabel 4.19. Atribut Kuadran III	56
Tabel 4.20. Atribut IV	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Komparasi Brand	1
Gambar 1. 2 Ulasan FamilyMart Jakarta Barat.....	2
Gambar 1. 3 Ulasan FamilyMart di Google Maps.....	3
Gambar 2. 1 Kuadran <i>IPA</i>	11
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Indikator	45
Gambar 4. 2 Matriks Hubungan.....	50
Gambar 4. 3 Matriks Korelasi.....	51
Gambar 4. 4 <i>House Of Quality</i>	52

