



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENJUALAN PT  
LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR DENGAN METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**(Studi Kasus Pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Kebon Jeruk)**



**SKRIPSI**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Oleh

**Agnes Tri Oktavia**

**43119120075**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2024**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENJUALAN PT  
LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR DENGAN METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**(Studi Kasus Pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Kebon Jeruk)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu untuk Menyelesaikan  
Program S1 Manajemen**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Oleh**

**Agnes Tri Oktavia**

**43119120075**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agnes Tri Oktavia

NIM : 43119120075

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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Mei 2024



Agnes Tri Oktavia

NIM : 43119120075

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agnes Tri Oktavia  
NIM : 43119120075  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENJUALAN PT LAUTAN BERLIAN UTAMA MOTOR DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus Pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Kebon Jeruk)  
Tanggal Sidang : 13 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dudi Permana, Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04244159



Please Scan QRCode to [Verify](#)

## ABSTRAK

Industri otomotif merupakan salah satu sektor yang sangat kompetitif, di mana kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan *customer* dan daya saing perusahaan. PT LBUM Cabang Kebon Jeruk, sebagai salah satu pemain dalam industri ini, menghadapi tantangan untuk memenuhi harapan *customer* yang semakin tinggi. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berfungsi untuk mempertahankan *customer* yang ada, tetapi juga untuk menarik *customer* baru dan membangun loyalitas jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penjualan di PT LBUM Cabang Kebon Jeruk menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi, studi literatur, penyusunan kuisisioner, serta uji validitas dan reliabilitas data dengan bantuan program SPSS ver 25. Kuisisioner yang disebarakan kepada 100 responden mengukur harapan dan persepsi *customer* terhadap berbagai atribut kualitas pelayanan, seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun beberapa indikator memperoleh kepuasan, secara keseluruhan tidak ada dimensi yang menunjukkan kepuasan yang baik. Analisis SERVQUAL mengidentifikasi adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi *customer*, sementara analisis IPA mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diperbaiki. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi penampilan karyawan, keramahan, ketersediaan area parkir, kebersihan tempat, informasi dan kesesuaian standar pelayanan, kemahiran karyawan, penawaran produk, kesigapan customer service, penanganan keluhan, kepercayaan *customer*, tingkah laku santun karyawan, pemahaman produk, informasi harga, kemudahan *customer*, dan penerimaan saran dan kritik.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, *Customer*, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA)

## **ABSTRACT**

*The automotive industry is one of the most competitive sectors, where service quality is a key factor in increasing customer satisfaction and company competitiveness. PT LBUM Kebon Jeruk Branch, as one of the players in this industry, faces the challenge of meeting increasingly high customer expectations. Good service quality not only serves to retain existing customers, but also to attract new customers and build long-term loyalty. This study aims to analyze the quality of sales service at PT LBUM Kebon Jeruk Branch using the Service Quality SERVQUAL method and Importance Performance Analysis (IPA). The research methods used include observation, literature study, questionnaire preparation, and data validity and reliability tests with the help of the SPSS ver 25 program. The questionnaire distributed to 100 respondents measured customer expectations and perceptions of various attributes of service quality, such as physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that although some indicators obtained satisfaction, overall there was no dimension that indicated good satisfaction. SERVQUAL analysis identifies gaps between customer expectations and perceptions, while IPA analysis identifies attributes that need improvement. Attributes that are the top priority for improvement include employee appearance, friendliness, availability of parking areas, cleanliness of the premises, information and conformity of service standards, employee proficiency, product offerings, customer service alertness, complaint handling, consumer trust, employee courtesy, product understanding, price information, customer convenience, and acceptance of suggestions and criticisms.*

**Keywords:** *Quality, Service, Satisfaction, Customer, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA)*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Penjualan PT Lautan Berlian Utama Motor dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus Pada PT LBUM Cabang Kebon Jeruk)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof Dr. Andi Andriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana. Kedua orang tua tercinta dan kedua kakak saya yang telah mem-berikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan mem-berikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu.
6. Bapak dan ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua Impian kita.
8. Seluruh Customer PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Kebon Jeruk, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                               | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>               | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                   | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                    | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                               | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                             | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                      | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                | 11          |
| 1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....                | 12          |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                            | 12          |
| 1.3.2 Kontribusi Penelitian .....                        | 13          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b> | <b>14</b>   |
| 2.1 Kajian Pustaka.....                                  | 14          |
| 2.1.1 Manajemen Operasional .....                        | 14          |
| 2.1.2 Jasa.....  | 15          |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan.....                            | 18          |
| 2.1.4 Kepuasan <i>Customer</i> .....                     | 20          |
| 2.1.5 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....      | 21          |
| 2.1.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)..... | 22          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                            | 24          |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                             | 29          |
| <b>BAB III DESAIN DAN METODE PENELITIAN .....</b>        | <b>30</b>   |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....                     | 30          |
| 3.2 Desain Penelitian.....                               | 30          |
| 3.3 Definisi dan Operasional Variabel.....               | 30          |
| 3.3.1 Definisi Variabel .....                            | 30          |

|                            |   |           |
|----------------------------|---|-----------|
| 3.3.2                      | Operasional Variabel.....   | 31        |
| 3.4                        | Skala Pengukuran Variabel.....  | 33        |
| 3.5                        | Populasi dan Sampel .....   | 34        |
| 3.5.1                      | Populasi.....   | 34        |
| 3.5.2                      | Sampel .....  | 34        |
| 3.6                        | Teknik Pengumpulan Data .....   | 35        |
| 3.7                        | Jenis Data .....  | 35        |
| 3.8                        | Metode Analisis Data .....  | 36        |
| 3.8.1                      | Uji Validitas Data.....   | 36        |
| 3.8.2                      | Uji Reliabilitas Data .....   | 37        |
| 3.8.3                      | Metode <i>SERVQUAL</i> .....  | 38        |
| 3.8.4                      | Diagram IPA .....   | 39        |
| 3.9                        | Langkah-Langkah Penelitian.....   | 40        |
| <b>BAB IV</b>              | <b>HASIL DAN PERMBAHASAN.....</b>   | <b>42</b> |
| 4.1                        | Hasil Penelitian .....  | 42        |
| 4.1.1                      | Karakteristik Responden.....  | 42        |
| 4.1.2                      | Hasil Uji Validitas.....  | 44        |
| 4.1.3                      | Hasil Uji Realibilitas.....   | 47        |
| 4.1.4                      | Hasil Metode <i>SERVQUAL</i> .....  | 48        |
| 4.1.5                      | Hasil Diagram IPA.....  | 52        |
| 4.2.                       | Pembahasan.....   | 57        |
| 4.2.1                      | Tingkat Kepuasan <i>Customer</i> terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. LBUM Kebon Jeruk .....    | 57        |
| 4.2.2                      | Prioritas Utama dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan pada PT. LBUM Cabang Kebon Jeruk ..... | 58        |
| 4.2.3                      | Usulan untuk Perbaiki Pelayanan pada PT. LBUM Cabang Kebon Jeruk .....                          | 60        |
| <b>BAB V</b>               | <b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>62</b> |
| 5.1                        | Simpulan.....   | 62        |
| 5.2                        | Saran.....  | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> |   | <b>66</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>       |   | <b>70</b> |

## DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan  | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1.1 | Jumlah Bidang Pekerjaan PT. Lautan Berlian Utama Motor Cabang Kebon Jeruk.....  | 5       |
| 2.1 | Hasil Penelitian Terdahulu.....   | 24      |
| 3.1 | Operasional Variabel.....   | 32      |
| 3.2 | Bobot Jawaban Konsumen terhadap Tingkat Harapan dan Persepsi.....   | 34      |
| 4.1 | Hasil Uji Validitas Harapan .....   | 45      |
| 4.2 | Hasil Uji Validitas Kenyataan.....  | 46      |
| 4.3 | Hasil Uji Realibilitas Harapan .....  | 47      |
| 4.4 | Hasil Uji Realibilitas Kenyataan .....  | 48      |
| 4.5 | Hasil Kuisisioner <i>SERVQUAL</i> PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Kebon Jeruk.....   | 49      |
| 4.6 | Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Setiap Indikator pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Kebon Jeruk..... | 50      |
| 4.7 | Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan Setiap Dimensi pada PT Lautan Berlian Utama Motor Cabang Kebon Jeruk.....   | 52      |
| 4.8 | <i>Kuadran Importance Perfomance</i> .....  | 53      |

## DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan   | Halaman |
|-----|--|---------|
| 2.1 | Kuadran Importance Performance Analisis .....  | 23      |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran .....   | 29      |
| 3.1 | Langkah Penelitian 1 .....   | 40      |
| 3.2 | Langkah Penelitian 2 .....   | 41      |
| 4.1 | Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 42      |
| 4.2 | Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 43      |
| 4.3 | Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....   | 44      |
| 4.4 | Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) PT Lautan Berlian Utama<br>Motor Cabang Kebon Jeruk..... | 53      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Keterangan                              | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1.  | Kuisisioner Penelitian Tugas Akhir..... | 70      |
| 2.  | Kuisisioner Google Form .....           | 73      |
| 3.  | Hasil Kuisisioner .....                 | 81      |
| 4.  | Uji Validitas .....                     | 90      |
| 5.  | Uji Realibilitas .....                  | 95      |

