



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA LAYANAN PURNA JUAL
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) DI PT PACIFICAGUNG TRIJAYA**

LAPORAN SKRIPSI

WAHYU RAMDANI

41621120034

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA LAYANAN PURNA JUAL
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI PT
PACIFICAGUNG TRIJAYA**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

WAHYU RAMDANI

41621120034

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Wahyu Ramdani
NIM	: 41621120034
Program Studi	: Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi	: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Layanan Purna Jual Menggunakan Metode Service Quality (<i>SERVQUAL</i>) Dan Importance Performance Analysis (<i>IPA</i>) di PT Pacificagung Trijaya

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 17 Juli 2025



Wahyu Ramdani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Wahyu Ramdani
NIM : 41621120034
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Layanan Purna Jual Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di PT Pacificagung Trijaya

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Program Sarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Arif Zulkifli Nasution, DR, ST, MM ()
NIDN : 0317127803

Ketua Penguji : Hernadewita, Dr, M.Si ()
NIDN : 4327076801

Anggota Penguji : Novera Elisa Triana, ST, MT ()
NIDN : 0323117402

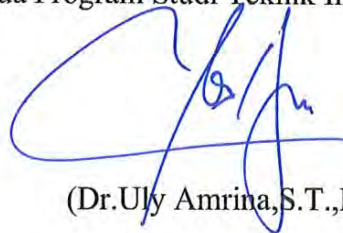
Jakarta, 17 Juli 2025
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



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

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Program Sarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada::

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Dekan Fakultas Teknik
3. Dr. Uly Amrina S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Arif Zulkifli Nasution, DR, ST, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Dr. Hernadewita, M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Kedua orang tua saya, Ibu dan Bapak yang tidak lelah memotivasi dan memberikan dukungan ke saya untuk selalu berkembang menjadi yang lebih baik.
7. Nisa Al Hunaiyfiah selaku istri saya yang telah menemani dan memotivasi saya untuk selalu berkembang untuk menjadi yang lebih baik.

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

Jakarta, 17 Juli 2025

Wahyu Ramdani

NIM. 41621120034

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Wahyu Ramdani
NIM	: 41621120034
Program Studi	: Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi	: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Layanan Purna Jual Menggunakan Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> Dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> di PT Pacificagung Trijaya

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 mencatumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Wahyu Ramdan)

ABSTRAK

Nama : Wahyu Ramdani
NIM : 41621120034
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Layanan Purna Jual Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di PT Pacificagung Trijaya
Pembimbing : Arif Zulkifli Nasution, DR, ST, MM

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk menjaga kualitas pelayanan sebagai kunci utama dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. PT Pacificagung Trijaya, yang bergerak di bidang jasa dan pengadaan mesin perbankan, menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan yang terus meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perusahaan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode penelitian meliputi observasi, studi literatur, penyusunan kuesioner, serta uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan software SPSS versi 30. Data dikumpulkan dari 100 responden di 53 cabang wilayah Jabodetabek, berdasarkan lima dimensi layanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Analisis IPA kemudian mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu menjadi prioritas perbaikan, seperti kecepatan respons terhadap keluhan, ketersediaan kontak layanan aktif, kompetensi teknis, jaminan penyelesaian masalah, serta empati terhadap pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan memfokuskan perbaikan pada atribut-atribut yang berada di kuadran prioritas agar kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan secara menyeluruh dan berkelanjutan..

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis (IPA)*

ABSTRACT

Name : Wahyu Ramdani
NIM : 41621120034
Study Program : Teknik Industri
Title Thesis : *Analysis of Customer Satisfaction with the Quality of After-Sales Services Using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods at PT Pacificagung Trijaya*
Counsellor : Arif Zulkifli Nasution, DR, ST, MM

Increasingly fierce business competition requires companies to maintain service quality as the key to retaining customer satisfaction and loyalty. PT Pacificagung Trijaya, which operates in the field of banking machine services and procurement, faces challenges in meeting the ever-increasing expectations of its customers. This study aims to analyze the company's service quality using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The research methods include observation, literature review, questionnaire development, and validity and reliability testing using SPSS version 30 software. Data was collected from 100 respondents across 53 branches in the Jabodetabek region, based on five service dimensions: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The SERVQUAL analysis results indicate a gap between customer expectations and perceptions. The IPA analysis then identified attributes that need to be prioritized for improvement, such as response speed to complaints, availability of active service contacts, technical competence, problem resolution guarantees, and empathy toward customers. Therefore, the company is advised to focus improvements on attributes in the priority quadrant to enhance service quality and customer satisfaction comprehensively and sustainably. .

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep dan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.4 Strategi Kepuasan Pelanggan	11
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13

2.1.7 Manfaat Kualitas Pelayanan	14
2.1.8 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	16
2.1.9 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.1.10 Teori <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	20
2.1.11 Teori <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	23
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Jenis Data dan Informasi	35
3.3 Variabel Penelitian	36
3.3.1 Definisi Variabel	36
3.3.2 Operasional Variabel	37
3.4 Skala Pengukuran Variabel	39
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.5.1 Populasi	39
3.5.2 Sampel	40
3.6 Metode Pengumpulan Data	41
3.7 Metode Pengolahan Data	41
3.7.1 Uji Instrumen	41
3.7.2 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	43
3.7.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	43
3.8 Langkah-Langkah Penelitian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Pengumpulan Data	48

4.1.1 Kuisioner	48
4.1.2 Data Responden	48
4.2 Pengolahan Data.....	51
4.2.1 Data Responden	51
4.2.2 Uji Validitas	52
4.2.3 Uji Reliabilitas	54
4.2.4 Nilai Persepsi Pelanggan.....	56
4.2.5 Nilai Harapan Pelanggan.....	57
4.2.6 Metode <i>Service Quality</i>	60
4.2.7 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	67
4.3 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	70
4.3.1 Prioritas Utama Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan di PT Pacificagung Trijaya	74
4.3.2 Usulan dan Strategi Perbaikan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di PT Pacificagung Trijaya	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 2. 1	Aplikasi Dimensi Service Quality (SERVQUAL)	20
Tabel 3. 1	Dimensi dan Indikator Variabel Pelayanan	37
Tabel 3. 2	Bobot Jawaban Pelanggan Terhadap Tingkat Harapan dan Persepsi	39
Tabel 3. 3	Data Populasi	40
Tabel 4. 1	Data Profil Responden	49
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas Harapan	53
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas Kenyataan	54
Tabel 4. 4	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	55
Tabel 4. 5	Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan	55
Tabel 4. 6	Nilai Persepsi Pelanggan	56
Tabel 4. 7	Nilai Harapan Pelanggan	57
Tabel 4. 7	Nilai Harapan Pelanggan (Lanjutan)	58
Tabel 4. 7	Nilai Harapan Pelanggan (Lanjutan)	59
Tabel 4. 8	Hasil Penilaian Pelanggan	60
Tabel 4. 9	Hasil Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan	64
Tabel 4. 10	Nilai Rata-Rata Penilaian Tingkat dan Kepentingan Setiap Dimensi	66
Tabel 4. 11	Ringkasan Hasil Kuadran	68

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 1. 1	Contoh Produk (Mesin Digital CS).....	2
Gambar 1. 2	Data Populasi Pelanggan.....	3
Gambar 1. 3	Data Keluhan Pelanggan	4
Gambar 2. 1	Model Service Quality (SERVQUAL)	21
Gambar 2. 2	Diagram Kartesius.....	25
Gambar 2. 3	Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3. 1	Diagram Alur Penelitian	45
Gambar 4. 1	Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4. 2	Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	51
Gambar 4. 3	Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4. 4	Hasil Diagram Kartesius	67

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
	Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian Skripsi	84
	Lampiran 2 Kuisisioner Google Forms	89
	Lampiran 3 Data Profil Responden.....	100
	Lampiran 4 Hasil Kuisisioner Persepsi / Kenyataan	103
	Lampiran 5 Hasil Kuisisioner Harapan	104
	Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	105
	Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	110
	Lampiran 8 Surat Keterangan Hasil Similarity	112

