

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN
PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

(Study Empiris Pada Sedjuk Bakmi dan Kopi)

SKRIPSI



Nama : SEPTIYANA

Nim :43119110169

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITA MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN
PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
(Study Empiris Pada Sedjuk Bakmi dan Kopi)**

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



Nama : SEPTIYANA

Nim :43119110169

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITA MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : SEPTIYANA

NIM : 43119110169

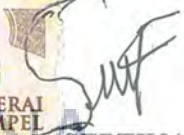
Program Studi : S1 Manajemen

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, 21 Agustus 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



SEPTIYANA

STAMP: 10000, 20, METERAI TEMPEL, 108ANX004580565

	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 : SEPTIYANA
NIM : 43119110169
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Study Empiris Pada Sedjuk Bakmi dan Kopi)
Hasil Pengecekan Turnitin : 26%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **26%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 August 2025
Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Agustus/30/0000000436/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Septiyana
NIM : 43119110169
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN DENGAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Study Empiris Pada Sedjuk Bakmi dan Kopi)
Tanggal Sidang : 31 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-08255372



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

ABSTRAK

Pendapatan penjualan produk alat kesehatan saat ini dinilai sangat menarik dan mampu memberikan keuntungan yang signifikan karena memiliki pangsa pasar yang baik. PT.Sedjuk Bakmi dan Kopi merupakan salah satu toko yang bergerak dalam bisnis alat kesehatan dengan memiliki kriteria produk spesifik untuk kalangan menyeluruh yang memiliki ketertarikan pada kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *e-commerce*, promosi digital dan kualitas layanan terhadap minat beli produk alat kesehatan PT.Sedjuk Bakmi dan Kopi. Objek penelitian ini adalah pelanggan yang telah menjadi pelanggan Sedjuk Bakmi dan Kopi. Penelitian ini dilakukan terhadap 80 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan alat analisis SPSS. Oleh karena itu hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel *e-commerce*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli, promosi digital berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli.



ABSTRACT

Sales revenue for medical device products is currently considered very attractive and capable of providing significant profits because it has a good market share. Sedjuk Bakmi dan Kopi is a shop engaged in the medical device business with specific product criteria for a wide range of people who have an interest in health. The purpose of this study was to determine the effect of e-commerce variables, digital promotion and service quality on buying interest in PT.Sedjuk Bakmi dan Kopi medical device products. The object of this research is a customer who has become a customer of Sedjuk Bakmi dan Kopi. This research was conducted on 80 respondents using a quantitative descriptive approach. The methodology used in this study is the Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) with the SPSS analysis tool. Therefore the results of this study state that the e-commerce variable has a positive and significant effect on purchase intention, digital promotion has a significant positive effect on purchase intention, service quality has a significant positive effect on purchase intention.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini berjudul **“Pengukuran Kualitas Layanan dengan pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Pada Sedjuk Bakmi dan Kopi).”**

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Jakarta. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, A.k, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Onggo Pramudito, ST, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi.
5. Bapak Onggo Pramudito, ST, MM selaku Dosen Metodologi Penelitian, yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana khususnya program studi S1 Manajemen, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan mengenai Manajemen.

7. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana Angkatan 2019.
8. Seluruh karyawan PT. SBK yang telah mendukung saya dari segi waktu, bimbingan, pengetahuan, nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat, serta memberikan izin kepada saya untuk melakukan riset penelitian.
9. Kepada kedua orang tua dan kakak saya yang selalu mensupport saya dalam segala hal.

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 skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Agustus 2025

SEPTIYANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kontribusi Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teori	10
2.1.1 Manajemen Operasi	10
2.1.2 Jasa 14	
2.1.3 Pengertian Kualitas.....	17
2.1.4 Penilaian Konsumen	19
2.1.5 Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>).....	22
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	25
2.2 Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
3.2 Desain Penelitian	32

3.3.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	32
3.4	Skala Pengukuran Variabel	33
3.5	Populasi dan Sampel.....	34
3.5.1	Populasi	34
3.5.2	Sampel	34
3.6	Metode Pengumpulan Data	34
3.7	Metode Analisis Data	35
3.7.1	Uji validitas dan Uji Reliabilitas	35
3.7.2	Pendekatan Servqual (<i>Service Quality</i>)	35
3.7.3	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	38
3.8	Diagram Alir Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	40
4.2	Analisis Deskriptif	40
4.2.1	Karakteristik Responden.....	40
4.2.2	Penilaian Kepentingan (<i>Importance</i>) pada Kualitas Jasa Pelayanan.....	44
4.2.3	Penilaian Harapan (<i>Performance</i>) pada Kualitas Jasa Pelayanan	46
4.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	48
4.3.1	Uji Validitas.....	48
4.3.2	Uji Reliabilitas	53
4.4	Perhitungan Nilai SERVQUAL.....	55
4.5	Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator SERVQUAL	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Kepentingan	44
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Harapan	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepentingan	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harapan	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Pengunjung	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pengunjung	54
Tabel 4.11 Hasil Nilai <i>Performance</i>	56
Tabel 4.12 Hasil Nilai Harapan (<i>Expectation</i>)	58
Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>) <i>Performance</i>	60
Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>) <i>Expectation</i>	61
Tabel 4.15 Nilai Servqual Gap	63
Tabel 4.16 Penilaian Tingkat Kesesuaian	66
Tabel 4.17 Skor Rata-Rata Kinerja (<i>Performance</i>) dan Harapan (<i>Expectation</i>) ..	69
Tabel 5.1 Analisa atas Respon Teknik	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Pareto Komplain di SBK	4
Gambar 2.1 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	28
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	71

