

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PAYMON  
DECORATION BEKASI**

**SKRIPSI**

Oleh:

**SYAPRUDIN**

**201810215014**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PAYMON  
DECORATION BEKASI**

**SKRIPSI**

Oleh:

**SYAPRUDIN**

**201810215014**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada Paymon Decoration Bekasi

Nama Mahasiswa : Syaprudin

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215014

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 31 Januari 2023


Bekasi, 10 Februari 2023

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M.  
NIDN 0327036701

  
Ir. Zulkani Sinaga, M.T.  
NIDN 0331016905

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada Paymon Decoration Bekasi

Nama Mahasiswa : Syaprudin

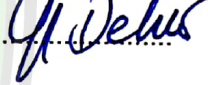
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215014

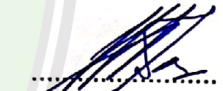
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

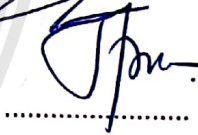
Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 31 Januari 2023

Bekasi, 10 Februari 2023

MENGESAHKAN,


Ketua Tim Penguji : Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T. .....   
NIDN 0309098501

Penguji I : Ir. Achmad Muhazir, M.T. .....   
NIDN 0316037002


Penguji II : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M. .....   
NIDN 0327036701

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

  
Ir. Zulkani Sinaga, M.T.  
NIDN 0331016905

Dekan  
Fakultas Teknik

  
Dr. Tulus Sukreni, ST., M.T.  
NIDN 0324047505

## LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Pada Paymon Decoration Bekasi”

Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 09 Februari 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Syaprudin  
201810215014

## ABSTRAK

**Syaprudin. 201810215014.** Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analsysis* Pada Paymon Decoration Bekasi.

Paymon Decoration adalah CV yang bergerak dibidang dekorasi yang bertempat di Bekasi, Paymon Decoration menyediakan 3 jenis paket dengan harga yang variabel. Permasalahan yang terjadi pada Paymon Decoration adalah pencapaian pelanggan yang menggunakan jasa Paymon Decoration belum sesuai harapan yaitu 10 pelanggan minimal setiap bulan nya. Pada bulan Oktober 2021 sampai Maret 2022 masyarakat yang menggunakan jasa Paymon Decoration masih tidak setabil oleh karena itu perlu melakukan analisis agar memenuhi layanan pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, dilakukan penelitian dengan metode, *Importance Performance Analsysis* untuk menganalisis permasalahan serta meningkatkan pelayanan sehingga dapat bersaing dengan jasa *decoration* lainnya. Dari hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analsysis* menggunakan aplikasi SPSS dengan terdapat 5 jenis atribut yaitu : bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati. Faktor pertama yaitu pada atribut empati, bukti fisik, dan daya tangkap yang pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat rendah, yang menyebabkan target yang diharapkan tidak tercapai. Oleh karna itu Paymon Decoration perlu memperhatikan penampilan karyawan serta memberikan *training* untuk meningkatkan daya tangkap serta wawasan sehingga bisa meningkatkan pelanggan dan mencapai target yang diharapkan.

Kata Kunci : SPSS, *Importance Performance Analsysis*

## ABSTRACT

*Syaprudin. 201810215014. Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Using the Importance Performance Analysis Method at Paymon Decoration Bekasi.*

*Paymon Decoration is a CV engaged in decoration which is located in Bekasi, Paymon Decoration provides 3 types of packages with variable prices. The problem that occurs with Paymon Decoration is that the achievement of customers who use Paymon Decoration services has not met expectations, namely 10 customers at least every month. From October 2021 to March 2022, people who use Paymon Decoration services are still unstable, so they need to do an analysis to fulfill customer service. Based on the problems that occur, research is carried out using the Importance Performance Analysis method to analyze the problems and improve services so that they can compete with other decoration services. From the results of the analysis using the Importance Performance Analysis method using the SPSS application with 5 types of attributes, namely: physical evidence, reliability, comprehension, assurance, and empathy. The first factor is the attributes of empathy, physical evidence, and comprehension which in this quadrant have a very low level of satisfaction, which causes the expected target not to be achieved. Therefore Paymon Decoration needs to pay attention to the appearance of employees and provide training to increase comprehension and insight so that they can increase customers and achieve the expected targets.*

*Keywords: SPSS, Importance Performance Analysis*

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syaprudin  
Nomor Poko Mahasiswa : 201810215014  
Program Studi : Teknik Industri  
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi saya yang berjudul:

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PAYMON DECORATION BEKASI

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/format kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 09 Februari 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Syaprudin  
201810215014



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*” (Studi Kasus di Paymon Decoration Bekasi) dapat diselesaikan. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat akademik yang harus di tempuh untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 pada program studi Teknik Industri di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Skripsi ini disusun berdasarkan pengetahuan yang didapat dari hasil observasi, wawancara serta pengumpulan data primer dan sekunder. Baik yang langsung didapat maupun dari refrensi buku dan modul yang ada. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, saran, dan bantuan moral dan materil, dorongan serta kritikan dari berbagai pihak yang terkait. Dengan kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapa terimakasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat-Nya yang tak terhingga banyaknya.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M. Selaku Dosen Pembimbing-1 yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi.
6. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. Selaku Dosen Pembimbing-2 yang selalu memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi.
7. Selaku Dosen Pembimbing Akademik saya Ir. Achmad Muhazir, M.T.
8. Kepada Ayah dan Ibu beserta keluarga besar yang tidak ada henti nya memberikan semangat, serta doa untuk saya.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas bantuan, saran dan masukannya.

Masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi dan melimpahkan rezeki kepada kita.

Bekasi, 09 Februari 2023  
Yang Membuat Pernyataan



*Syapudin*

Syapudin  
201810215014

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DARTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	5
1.3 Rumusan masalah.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Waktu dan Tempat .....	7
1.8 Metode Penelitian.....	7
1.9 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 Pengertian Jasa .....	10

2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.5	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	14
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.7	Komponen Kepuasan Pelanggan.....	17
2.8	Ciri-Ciri Pelanggan Yang Puas .....	18
2.9	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	18
2.10	Dekorasi.....	19
2.10.1	Pengertian Dekorasi .....	19
2.10.2	Klasifikasi Dekorasi .....	19
2.11	Teknik Pengumpulan Data .....	20
2.12	Hipotesis Penelitian .....	20
2.12.1	Pengertian Uji Hipotesis .....	20
2.12.2	Fungsi hipotesis sebagai berikut: .....	21
2.13	Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	22
2.14	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24
2.15	Penelitian Terdahulu.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	31
3.2	Lokasi Penelitian .....	31
3.3	Menentukan Ukuran Sampel .....	31
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	32
3.4	Pengolahan Data.....	34
3.5	Analisis Hasil .....	36
3.6	Kerangka Berfikir.....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>

4.1	Profil Perusahaan.....	38
4.2	Gambaran Umum Responder .....	40
4.3	Analisis SWOT.....	42
4.4	Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
4.5	Analisa GAP.....	48
4.6	Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	51
4.6.1	Tingkat Kesesuaian Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan .....	51
4.6.2	Rata-Rata Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan .....	54
4.6.3	Analisis Diagram Kartesius.....	55
4.6.4	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		66
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Jumlah Pelanggan Selama 6 bulan Tahun 2021-2022.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Customer Partnership Paymon Decoration .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3. 1 Kuisisioner .....	33
Tabel 3. 3 Wawancara Rekomendasi Perbaikan .....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4. 5 Analisa SWOT .....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validasi Dimensi Kenyataan .....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validasi Dimensi Harapan.....	46
Tabel 4. 8 Uji Reabilitas Dimensi Kenyataan.....	47
Tabel 4. 9 Uji Reabilitas Dimensi Harapan .....	48
Tabel 4. 10 Hasil Gap Per Dimensi Kenyataan dan Harapan Costumer.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Gap Per Kriteria Kenyataan dan Harapan Costumer.....	50
Tabel 4. 12 Nilai Atribut Kenyataan.....	52
Tabel 4. 13 Nilai Atribut Harapan .....	52
Tabel 4. 14 Tinggal Kepuasan .....	53
Tabel 4. 15 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspektasi .....	54
Tabel 4. 16 Nilai Rataan Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspektasi .....	55
Tabel 4. 17 Atribut Prioritas Kuadran I .....	58
Tabel 4. 18 Atribut Prioritas Kuadran II .....	58
Tabel 4. 19 Atribut Prioritas Kuadran III.....	60
Tabel 4. 20 Atribut Prioritas Kuadran IV.....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Data Jumlah Pelanggan Selama 6 bulan Tahun 2021-2022 ...	3
Gambar 1. 2 Grafik Pengguna Jasa Wedding Organizer .....	4
Gambar 2. 1 Variabel .....	22
Gambar 2. 2 Kuadrat Importance Performance Analysis .....	25
Gambar 3. 1 Flowchart Kerangka Berfikir Penelitian .....	37
Gambar 4. 2 Model Dekorasi .....	38
Gambar 4. 3 Paket Pricelist.....	39
Gambar 4. 4 Akun Instagram .....	39
Gambar 4. 5 Hasil Diagram Kartesius .....	56



## **DARTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1. Data Jumlah Pelanggan Paymon Decoration
2. Lampiran 2. Jenis Paket Paymon Decoration
3. Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian
4. Lampiran 4. Tabel Nilai R
5. Lampiran 5. Hasil Kuisisioner Dimensi Kenyataan
6. Lampiran 6. Hasil Kuisisioner Dimensi Harapan
7. Lampiran 7. Plagiarisme
8. Lampiran 8. Biodata Mahasiswa
9. Lampiran 9. Kartu Bimbingan Mahasiswa

