

MENGUKUR KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI WARGEM DENGAN METODE SERVQUAL

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD ZAKI

201610215259



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Mengukur Kepuasan Konsumen pada
Kedai Wargem Dengan Metode Servqual

Nama Mahasiswa : Muhammad Zaki

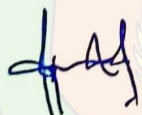
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215259

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Bekasi, 18 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

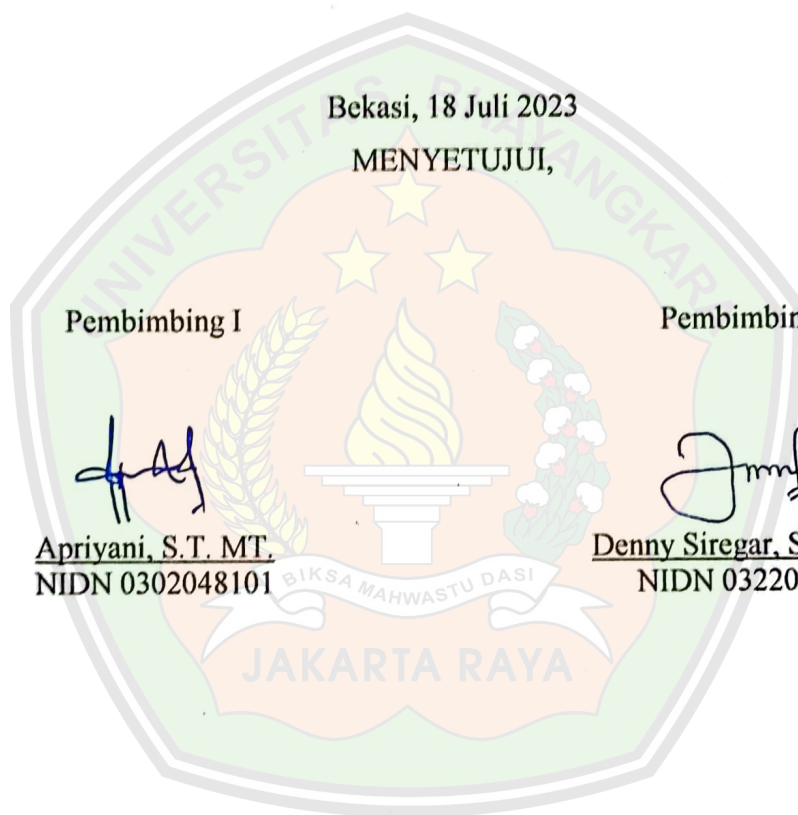


Apriyani, S.T. MT.
NIDN 0302048101

Pembimbing II



Denny Siregar, S.T. M.Sc.
NIDN 0322087201



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Mengukur Kepuasan Konsumen pada
Kedai Wargem Dengan Metode Servqual
Nama Mahasiswa : Muhammad Zaki
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215259
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2023

Bekasi, 31 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Agustinus Yunan Pribadi, SST., M.T., CIQaR

NIDN 0312088502

Penguji I : Yayan Saputra, S.T., M.T.

NIDN 0327017902

Penguji II : Apriyani, S.T., M.T.

NIDN 0302048101

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905

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

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya yang menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “**Mengukur Kepuasan Konsumen Pada Kedai Wargem Dengan Metode Servqual**”. ini adalah benar-benar merupakan hasil karya 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 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 memberi 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, 18 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Zaki

201610215259

ABSTRAK

Muhammad Zaki. 201610215259. Mengukur Kepuasan Konsumen pada Kedai Wargem Dengan Metode Servqual.

Kedai Wargem merupakan kedai yang menyediakan makanan dan minuman yang kekinian sebagai tempat untuk makan dan minum serta sebagai tempat yang nyaman untuk mengerjakan tugas, belajar, dan rapat. Kedai ini berdiri pada bulan Mei 2021 yang berada di Teluk Buyung Bekasi Jaya, Kecamatan Bekasi Timur Kota Bekasi. Terdapat identifikasi masalah Kualitas produk yang disajikan belum sesuai dengan harapan konsumen serta pelayanan belum optimal dan belum sesuai harapan konsumen. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh hubungan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada kedai Wargem. Hasil dari penelitian perhitungan menggunakan metode *Service Quality* dari masing-masing atribut untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Kedai wargem. Hasil yang didapat nilai rata-rata pada kenyataan di kedai wargem sebesar 59,12 dan nilai rata-rata harapan pelanggan sebesar 66,24 sehingga didapatkan nilai Q 0,89 artinya kualitas pelayanan dinyatakan belum baik dan belum memuaskan. Inya pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, dimensi pertama yang dapat dirasakan *tangible* menjadi bagian penting *service quality*. Berdasarkan hitungan nilai *gap* pada dimensi *tangible* adalah (-2,8) yang artinya nilai kenyataan pelanggan lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan. *Reliability* adalah (0,8) yang diartikan nilai kenyataan pelanggan lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan. *Responsiveness* (daya tanggap) Hasil perhitungan *gap* pada dimensi *responsiveness* adalah (-21,8) yang artinya nilai kenyataan pelanggan lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, *Assurance* (jaminan) nilai *gap* pada dimensi *Assurance* adalah (3) yang artinya nilai kenyataan pelanggan lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, *empathy* untuk memahami kebutuhan pelanggan secara detail atau spesifiknya, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Berdasarkan perhitungan nilai *gap* pada dimensi *empathy* adalah (-14,28).

Kata Kunci: *ServQual, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.*

ABSTRACT

Muhammad Zaki. 201610215259. *Measuring Customer Satisfaction at Wargem Stores Using the Servqual Method.*

Kedai Wargem is a shop that provides modern food and drinks as a place to eat and drink as well as a comfortable place to do assignments, study and meetings. This shop was established in May 2021 which is in Teluk Buyung Bekasi Jaya, East Bekasi District, Bekasi City. There are identified problems. The quality of the products presented are not in accordance with consumer expectations and the service is not optimal and does not meet consumer expectations. The purpose of this study is to determine whether there is a significant relationship between product quality and customer satisfaction at Wargem stores. The results of the calculation research use the Service Quality method for each attribute to be able to find out the services provided by Wargem Shops. The results obtained are the average value in reality at Wargem Stores of 59,12 and the average value of customer expectations of 66.24 so that a Q value of 0.89 is obtained, meaning that service quality is stated to be not good and not satisfactory. Based on the calculation, the gap value on the tangible dimension is (0.8), which means that the customer's actual value is lower than customer expectations. Reliability is (-21,8) which means the customer's actual value is lower than customer expectations. Responsiveness The result of the gap calculation on the responsiveness dimension is (3) which means that the customer's actual value is lower than customer expectations. Assurance. The gap value on the Assurance dimension is (-5.8) which means that the customer's actual value is lower than customer expectations. Empathy to understand customer needs in detail or specifically, and have a comfortable operating time for customers. Based on the calculation of the gap value on the empathy dimension is (-14,48).

Keywords: *ServQual, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Zaki
NPM : 201610215259
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

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

“Mengukur Kepuasan Konsumen Pada Kedai Wargem Dengan Metode Servqual”.

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas *royalty* non eksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Sebagai bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 18 Juli 2023.

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Zaki

201610215259

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Servqual pada Kedai Wargem”.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan-kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi adanya perbaikan di masa yang akan datang.

Dan tidak lupa saya sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan tulus hati saya sampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. H. Bambang Karsono, Drs. S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara.
2. Ibu Dr. Tulus Sukreni, M.T.. selaku Dekan Universitas Bhayangkara.
3. Bapak Ir., Zulkani Sinaga, M.T. selaku ketua program studi.
4. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc. selaku Dosen 2 pembimbing yang telah banyak membantu dalam hal materi dan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Apriyani, S.T., M.T. Dosen pembimbing 1 yang telah banyak membantu dalam hal penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dorongan, dan do'a bagi kesehatan dan keselamatan penulis.
7. Rekan-rekan seperjuangan di Teknik Industri Kelas TID B3 2016 Universitas Bhayangkara, dan terima kasih atas kebersamaan selama di perkuliahan.
8. Sahabat, teman, saudara yang telah mendukung terciptanya sebuah karya skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan baik.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT, berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini. Amin.

Bekasi, 18 Juli 2023



Muhammad Zaki

201610215259



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	7
1.7.1 Tempat penelitian	7
1.7.2 Waktu penelitian.....	7
1.8 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengertian Kualitas.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.3 Kualitas Produk	11
2.3.1 Kualitas Produk Makanan.....	11
2.4 Kepuasan pelanggan.....	13

2.5 Dimensi – Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.6 Variabel kualitas pelayanan.....	16
2.7 Metode Service Quality (SERVQUAL).....	17
2.8 Pengukuran Service Quality (<i>Servqual</i>).....	18
2.9 Persepsi.....	18
2.10 Harapan (Ekspektasi).....	19
2.11 Pengertian SPSS	19
2.11.1 Fungsi statistical product and service solutions (SPSS)	20
2.11.2 Kelebihan SPSS	21
2.11.3 Kekurangan SPSS	22
2.12 Penelitian Terdahulu.....	22
2.13 Metode Pengumpulan Data	24
2.13.1 Data primer	24
2.13.2 Data sekunder	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Metode Penelitian.....	26
3.3 Operasional Variabel.....	26
3.4 Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.4.1 Populasi.....	27
3.4.2 Sampel	27
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	28
3.6. Jenis data	28
3.7 Metode Analisis Data	29
3.8 Teknik Analisis Data	29
3.8.1 Uji validitas.....	29
3.8.2 Uji reliabilitas	30
3.9 Kerangka Berpikir	30
3.10 Kerangka Penelitian (Flowchart).....	32
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Responden.....	35
4.2 Karakteristik Responden	35

4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	36
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.3.1 Uji Validitas.....	37
4.3.2 Uji Reabilitas	38
4.4 Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	38
4.4.1 Indeks Tanggapan Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan	39
4.4.2 Indeks Tanggapan Konsumen Mengenai Kepuasan Konsumen.....	41
4.4.3 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	43
4.5 Perhitungan Kualitas Pelayanan	47
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Merupakan Jumlah pengunjung Kedai Wargem dan Pesaing	2
Tabel 1. 2 Produk Dan Pelayanan Unggulan Kedai Wargem	4
Tabel 1. 3 Jenis Komplain Produk Dan Pelayanan Di Kedai Wargem.....	4
Tabel 1. 4 <i>Checksheet</i> Komplain Dari Konsumen Tiga Bulan Terakhir	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2. 2 Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 3. 1 Kriteria Koefisien Korelasi Reliabilitas Instrumen.....	30
Tabel 3. 2 Kuesioner Kualitas Pelayanan.	33
Tabel 3. 3 Kuisisioner Kepuasan konsumen.....	34
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel (X1, X2 dan Y)	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas Indikator Variabel (X1, X2 dan Y).....	38
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Pelanggan	39
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai kepuasan konsumen.....	41
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Tangible	44
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Reliability	44
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Responsiveness.	45
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Assurance	46
Tabel 4. 11 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Empathy	47
Tabel 4. 12 Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Pangsa Pasar Kedai Wargem.....	3
Gambar 1. 2 Diagram Jenis Komplain.....	6
Gambar 3. 1 Kerangka Berpikir	31
Gambar 3. 2 Kerangka Penelitian (Flowchart)	32



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Kualitas Pelayanan
- Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan Konsumen
- Lampiran 3. Uji Validitas Kepuasan konsumen
- Lampiran 4. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen
- Lampiran 5. Plagiarisme
- Lampiran 6. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 7. Kartu Bimbingan Mahasiswa

