

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
DI *OUTLET SMC COSMETICS***

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD NUR BAITS

201810215056



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE*
QUALITY DI *OUTLET SMC COSMETICS*.

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD NUR BAITS

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215056

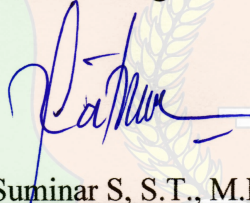
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Fakultas Teknik

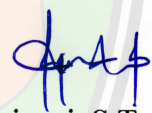
Bekasi, 21 Juli 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Ratna Suminar S. S.T., M.M.
NIDN 0314047502


Apriyani, S.T., M.T.
NIDN 0302048101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE*
QUALITY DI *OUTLET SMC COSMETICS*.

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD NUR BAITS

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215056

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Fakultas Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2022

Bekasi, 21 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng.
NIDN. 0308108302

Penguji I : Sonny Nugroho Aji, S.T.P., M.T.
NIDN. 0331127304

Penguji II : Ratna Suminar S, S.T., M.M.
NIDN. 0314047502

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik


Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.
NIDN 0309098501


Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI *OUTLET SMC COSMETICS*.

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 di kemudian 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, 16 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Nur Baits
201810215056

ABSTRAK

Muhammad Nur Baits. 201810215056. SMC *Cosmetics* adalah salah satu toko atau *outlet* yang bergerak dalam usaha *retail* yang menyediakan produk untuk perawatan wajah dan kulit. SMC *Cosmetics* masih memiliki keluhan dari konsumennya berupa kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, yang dijadikan responden untuk mengukur suatu kualitas pelayanan adalah konsumen yang datang ke *outlet* SMC *Cosmetics*. Jumlah populasi konsumen yang datang ke *outlet* SMC berjumlah 2024 konsumen dalam periode tiga bulan, sebanyak 155 konsumen memberikan keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan menggunakan rumus metode *SLOVIN* maka didapatkan jumlah responden sebanyak 100 konsumen. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Metode ini memiliki lima kesenjangan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)* juga digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan pada kualitas pelayanannya. Usulan perbaikan yang dapat diberikan pada penelitian ini yaitu: Pihak *outlet* membuat kotak saran dan masukan untuk setiap konsumen yang berkunjung dan berbelanja di *outlet* mereka guna untuk mengetahui harapan dari pelanggan. Usulan yang kedua yaitu, melakukan kegiatan *stock opname* mingguan, guna untuk segera mengetahui *stock* apa saja yang kosong dan segera menyediakannya kembali. Usulan yang ketiga, melakukan kerjasama atau yang dikenal juga sebagai sistem konsinyasi, melakukan kerjasama dengan berbagai brand yang menyediakan berbagai produk, karena sistem konsinyasi ini tidak memerlukan modal. Usulan yang keempat, melakukan training terhadap karyawan, karena permasalahan tersebut dapat timbul disebabkan juga karena mesin transaksi hanya satu. Dan usulan yang kelima yaitu, membuat prosedur pemberitahuan terhadap produk yang sedang *discount*, dan memasang label pada produk yang sedang *discount* dengan jelas. Dan juga pada saat *briefing* di awal kerja perlu membahas produk apa saja yang sedang diadakannya kegiatan promosi untuk menghindari *miss informasi* karena ketidak tahuan karyawannya.

Kata Kunci: *Service Quality, Importance Perfomance Analysis, Kepuasan Pelanggan, 5W+1H, Fishbone.*

ABSTRACT

Muhammad Nur Baits. 201810215056. SMC Cosmetics is one of the stores or outlets engaged in a retail business that provides products for facial and skin care. SMC Cosmetics still has complaints from its consumers in the form of the quality of service provided. In this study, the respondents used to measure the quality of service are consumers who come to the SMC Cosmetics outlet. The total population of consumers who come to the SMC outlet is 2024 consumers in a three month period, as many as 155 consumers have complained about the quality of services provided. By using the SLOVIN method formula, the number of respondents is 100 consumers. The method used to measure service quality in this study is the Service Quality (SERVQUAL) method. This method has five gaps that affect the quality of service. The Importance Performance Analysis (IPA) method is also used in this study to determine the attributes that are prioritized for improvement and improvement in service quality. Suggestions for improvement that can be given in this study are: The outlet makes a suggestion and input box for every consumer who visits and shops at their outlet in order to find out the expectations of customers. Conduct weekly stock taking activities, in order to immediately find out what stock is empty and immediately provide it again. Cooperating or also known as the consignment system, collaborating with various brands that provide various products, because this consignment system does not require capital. Conduct training for employees, because these problems can arise because there is only one transaction machine. Make notification procedures for products that are on discount and clearly label products that are on discount. And also during the briefing at the beginning of work, it is necessary to discuss what products are being held promotional activities to avoid miss information due to ignorance of the employees.

Keywords: Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction, 5W+1H, Fishbone.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nur Baits
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215056
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 yang berjudul:

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DI OUTLET SMC COSMETICS

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan 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.

Dibuat di : BEKASI

Pada Tanggal : 16 Juli 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Nur Baits

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI *OUTLET SMC COSMETICS*”. Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan saran dan masukan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si, M.M. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T. selaku dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Ratna Suminar S, S.T., M.M. selaku dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Apriyani, S.T., M.T. selaku dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Tiara selaku Staff SMC *Cosmetics* yang telah membantu dan mengizinkan melakukan penelitian di *outlet* SMC.
8. Semua Staff dan karyawan terima kasih atas pengarahan, kesempatan dan memberi izin telah memberikan data-data untuk proses penelitian skripsi ini.
9. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
10. Kedua orang tua dan kakak yang selalu memberikan doa serta dukungan yang memotivasi penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar, semoga bermanfaat terutama untuk penulis dan bagi para pembaca nantinya. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

Bekasi, 16 Juli 2022



Muhammad Nur Baits
201810215056

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xivi
DAFTAR SINGKATAN.....	xivii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Batasan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	11
1.8 Metode Penelitian	11
1.9 Sistematika Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1 Pengertian kepuasan pelanggan.....	13

2.1.2 Dimensi kepuasan pelanggan	14
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	15
2.1.4 Pengukuran kepuasan pelanggan.....	17
2.1.5 Harapan dan persepsi kepuasan pelanggan	18
2.2 Pengertian Pelayanan	20
2.2.1 Karakteristik pelayanan.....	21
2.3 Kualitas Pelayanan Jasa.....	23
2.3.1 Pengertian kualitas	23
2.3.2 Pengertian kualitas pelayanan jasa	25
2.3.3 Manfaat kualitas	25
2.3.4 Faktor-faktor kualitas pelayanan jasa	26
2.3.5 Faktor-faktor penyebab kualitas pelayanan jasa dikatakan buruk.....	27
2.3.6 Dimensi pokok kualitas pelayanan	29
2.4 Populasi dan Sampel	30
2.4.1 Populasi.....	30
2.4.2 Sample.....	30
2.5 Teknik <i>Sampling</i>	31
2.5.1 <i>Probability sampling</i>	31
2.5.2 <i>Nonprobability sampling</i>	32
2.5.3 <i>Accidental sampling</i>	32
2.6 Desain Kuisisioner.....	32
2.6.1 Komponen inti kuisisioner	32
2.6.2 Kuisisioner sebagai kertas kerja.....	33

2.7 Pengujian Instrumen Penelitian	33
2.7.1 Uji validitas	33
2.7.2 Uji reabilitas	34
2.8 Metode <i>Service Quality</i> (<i>SERVQUAL</i>)	35
2.8.1 Pengertian <i>service quality</i> (<i>SERVQUAL</i>).....	35
2.8.2 Analisis kesenjangan kualitas jasa (<i>gap</i>)	38
2.9 <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	39
2.10 <i>Fishbone</i>	39
2.11 Referensi Penelitian Terdahulu.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data.....	46
3.2.1 Teknik pengumpulan data.....	46
3.2.2 Teknik Pengolahan Data.....	48
3.2.2.1 Uji validitas dari data kuisioner.....	50
3.2.2.2 Uji reabilitas dari data kuisioner.....	50
3.2.2.3 Deskripsi responden.....	50
3.2.2.4 Pengolahan data metode <i>SERVQUAL</i>	50
3.2.2.5 Pengolahan data metode IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>). 51	
3.2.2.6 5W+1H.....	51
3.2.2.7 Analisis.....	51
3.4 Kerangka Berpikir	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Pengumpulan Data	53

4.2 Pengolahan Data	55
4.2.1 Perhitungan sampel.....	55
4.2.2 Uji validitas	56
4.2.3 Uji reliabilitas	60
4.3 Pengolahan Data Menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i>	62
4.4 Perhitungan Nilai <i>GAP</i> (Kesenjangan)	64
4.5 Pengolahan <i>Important Perfomance Analysis</i>	69
4.6 <i>Brainstorming</i>	73
4.7 Diagram <i>Fishbone</i>	75
4.8 5W+1H.....	79
BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Konsumen <i>Outlet SMC Cosmetics</i> (September-November 2021) ..	4
Tabel 1.2 Rekapitulasi Pertanyaan Awal	6
Tabel 1.3 Jenis keluhan Pelayanan <i>Outlet SMC</i> (September-November 2021)	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.2 Usia Responden	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pada Tingkat Persepsi Pelanggan.....	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pada Tingkat Harapan Pelanggan	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Pada Tingkat Persepsi Pelanggan	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Pada Tingkat Harapan Pelanggan.....	61
Tabel 4.7 Perhitungan Nilai <i>SERVQUAL</i>	62
Tabel 4.8 Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Pada Persepsi Tiap Atribut	65
Tabel 4.9 Perhitungan Nilai <i>Gap</i> dari Tiap Dimensi.....	67
Tabel 4.10 Hasil Nilai Kualitas Berdasarkan Analisis <i>Gap</i>	68
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan dan Harapan Berdasarkan Kuadran.....	69
Tabel 4.12 Hasil Wawancara <i>Brainstroming</i>	74
Tabel 4.13 Analisis 5W+1H Atribut 6.....	79
Tabel 4.14 Analisis 5W+1H Atribut 17.....	80
Tabel 4.15 Analisis 5W+1H Atribut 13.....	80
Tabel 4.16 Analisis 5W+1H Atribut 4.....	80
Tabel 4.17 Analisis 5W+1H Atribut 1.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Flowchart</i> Toko SMC Cosmetics	3
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2.2 Metode Konseptual <i>SERVQUAL</i>	37
Gambar 2.3 Matriks Importance Perfomance Analysis	39
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	52
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	71
Gambar 4.2 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 6	76
Gambar 4.3 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 17.....	76
Gambar 4.4 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 13.....	77
Gambar 4.5 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 4	77
Gambar 4.6 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 1	78

DAFTAR LAMPIRAN

1. Contoh Form Pengisian Kuisisioner
2. Rekap Data Kuisisioner
3. Rekap Data Kuisisioner Kepuasan Pelanggan
4. Rekap Data Kuisisioner Harapan Pelanggan
5. Rekap Hasil Perhitungan Kepuasan Pelanggan
6. Rekap Hasil Perhitungan Harapan Pelanggan
7. Rekap Transaksi Kasir Periode September – November 2021

