

**Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan
Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance
Performance Analysis* (IPA)
(Studi Kasus di PDAM Kabupaten Banggai)**

TESIS



Oleh :

NUR'IRNI NAHRI SAKINAH

NIM. 22.111.017

PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

2024

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) DI PDAM KABUPATEN BANGGAI**

TESIS

**Diajukan kepada
Institut Teknologi Nasional Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Magister Teknik Industri**

Oleh :

NUR'IRNI NAHRI SAKINAH

22.111.017

**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

AGUSTUS

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS* (IPA) (Studi kasus : PDAM KABUPATEN BANGGAI)

Tesis oleh Nur'irni Nahri Sakinah (22111017) ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian.

Malang, 27 Agustus 2024

Pembimbing I

Ir. Fuad Achmadi, MSc, Ph.D
NIP.P. 1031300471

Pembimbing II

Dr. Renny Septiari, ST, MT
NIP.P. 1031300468

Mengetahui:

Institut Teknologi Nasional Malang
Program Pascasarjana

Program Pascasarjana ITN Malang
Direktur,

Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT
NIP.Y. 1018700153

Magister Teknik Industri
Ketua Program Studi

Dr. Renny Septiari, ST, MT
NIP.P. 1031300468



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

(PERSERO) MALANG
K NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

BERITA ACARA UJIAN TESIS
PROGRAM STUDI : MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

Nama : Nur'irmi Nahri Sakinah
NIM : 22111017
Jurusan : Teknik Industri
Peminatan : Manajemen Industri
Judul : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus di PDAM Kabupaten Banggai)

Dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis Jenjang Program Studi Pasca Sarjana
Magister Teknik (S2)

Pada hari : Selasa
Tanggal : 27 Agustus 2024
Dengan Nilai : 76,64 (B+)

Panitia Ujian Tesis

KETUA

Ir. Fuad Achmadi, MSc, Ph.D
NIP.P. 1031300471

Penguji 1

Ir. Fourry Handoko, ST., SS., MT., Ph.D., IPU., ASEAN Eng
NIP.Y. 0720116103

SEKRETARIS

Dr. Renny Septiari, ST, MT
NIP.P. 1031300468

Penguji 2

Dr. Dimas Indra Laksana, ST, MT
NIP.P. 1031500481

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister Teknik) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 27 Agustus 2024



Nur'irmi Nahri Sakinah
22.111.017

ABSTRAK

PDAM Kab.Banggai merupakan perusahaan jasa yang mempunyai tujuan dalam memenuhi kebutuhan dalam bidang air bersih wajib memberikan pelayanan yang terbaik. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan dan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan untuk mendapatkan penyelesaian penyebab permasalahan berdasarkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode *servqual* untuk mengukur kualitas pelayanan dengan tingkat persepsi dan harapan konsumen dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Selanjutnya dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja sehingga perusahaan mengetahui atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan dipertahankan dalam pelayanan berdasarkan diagram kartesius. Setelah itu digunakan *Fishbone Diagram* untuk menganalisis timbulnya akibat yakni dengan mencari dan menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari permasalahan yang ada. Kemudian diberikan usulan perbaikan dan diserahkan PDAM untuk ditindaklanjuti oleh PDAM Kab.Banggai. Hasil analisa *Service Quality* terhadap kualitas pelayanan PDAM Kab. Banggai didapatkan *Gap negative* pada atribut B5 (-1,200), atribut C1 (-1,140), atribut C2 (-1,120) dan pada atribut D5 (-0,560). Hasil analisa menggunakan IPA didapatkan 4 atribut yaitu atribut B5, C1, C2 dan D5. Usulan perbaikan yang diberikan kepada PDAM Kab. Banggai adalah berupa usulan perbaikan yang telah didiskusikan dengan pihak PDAM sehingga selanjutnya pihak PDAM bisa langsung menindaklanjuti usulan perbaikan yang diberikan. Namun, pihak PDAM menyampaikan akan melakukan perbaikan secara bertahap.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, IPA, *Fishbone Diagram*

Abstract

PDAM Kab.Banggai is a service company that has the aim of meeting the needs in the field of clean water must provide the best service. The purpose of this research is to analyze service quality based on customer satisfaction and find out the factors that affect service quality to get solutions to the causes of problems based on service quality. This study uses the servqual method to measure service quality with the level of perceptions and expectations of consumers in the services provided by service providers. Furthermore, the Importance Performance Analysis (IPA) method is used in measuring the level of importance and performance so that the company knows the attributes that need to be improved and maintained in service based on a Cartesian diagram. After that, the Fishbone Diagram is used to analyze the consequences by finding and describing the factors that cause the existing problems. Then given the proposed improvements and submitted PDAM to be followed up by PDAM Kab.Banggai. The results of the Service Quality analysis of the quality of service PDAM Kab. Banggai obtained Gap negative attribute B5 (-1,200), attribute C1 (-1,140), attribute C2 (-1,120) and attribute D5 (-0,560). The results of the analysis using IPA obtained 4 attributes, namely attributes B5, C1, C2 and D5. Proposed improvements given to the PDAM Kab. Banggai is in the form of proposed improvements that have been discussed with the PDAM so that the PDAM can immediately follow up on the proposed improvements given. However, the PDAM said it would make improvements in stages.

Keywords: *Customer satisfaction, Service Quality, IPA, Fishbone Diagram*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan *anugerah-Nya*, sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi kasus : PDAM Kabupaten Banggai)”. Laporan tesis ini selain merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa program pasca sarjana, juga untuk menambah wawasan dan ilmu bagi penulis dan pembaca.

Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Awan Uji Krismanto, ST, MT, Ph.D, Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT, Selaku Direktur Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Bapak Dr. Dimas Indra Laksana, ST, MT selaku Sekretaris Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang
4. Ibu Dr. Renny Septiari, ST, MT, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang sekaligus Dosen Pembimbing II
5. Bapak Ir. Fuad Achmadi, MSc, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak dan Ibu Dosen Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
7. Bapak dan Ibu bagian administrasi Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.
8. Ibu Asni Arianti dan Papa Irvan Agustyawan, SM yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam semua keadaan dan Adikku Mohammad Khoirul yang selalu memberikan semangat.
9. Akmal Fata Mursidin, SH sebagai pasangan yang selalu menemani dan memberikan semangat dalam berbagai situasi
10. Seluruh karyawan PDAM Kab. Banggai yang telah membantu penulis melakukan pengumpulan data
11. Teman-teman Pascasarjana Magister Teknik Industri Institut Teknologi Nasional Malang yang telah memberikan semangat dan motivasi dari awal perkuliahan hingga penyusunan tesis

Penulis merasa bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan guna kesempurnaan tesis ini dan dapat berguna untuk penelitian selanjutnya.

Akhirnya penulis mohon maaf kepada semua pihak yang terkait jika terdapat kesalahan kata atau perbuatan selama penulis menimba ilmu di Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang. Dan semoga tesis ini bisa memberikan manfaat dalam menambah ilmu dan wawasan kepada kita semua. Aamiin.

Malang, 27 Agustus 2024
Penulis



Nur'irni Nahri Sakinah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	i
PERNYATAAN	i
ORISINALITAS TESIS	i
ABSTRAK	16
KATA PENGANTAR	18
DAFTAR ISI	20
DAFTAR TABEL	22
DAFTAR GAMBAR	23
DAFTAR LAMPIRAN	24
BAB I PENDAHULUAN	25
1.1. Latar Belakang.....	25
1.2. Rumusan Masalah.....	27
1.3. Tujuan Penelitian	27
1.4. Manfaat Penelitian	28
1.5. Batasan Masalah	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	30
2.1 Landasan Teori	30
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3. Kerangka Berpikir	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2. Objek Penelitian.....	44
3.3. Variabel Penelitian.....	44
3.4. Populasi dan Sampel.....	44
3.5. Instrumen Penelitian	45
3.6. Teknik Pengumpulan Data	46
3.7. Teknik Analisis Data	47
3.8. Analisa Kualitas.....	48

3.9. Diagram Alir Penelitian	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Karakteristik Responden	52
4.2. Uji Instrumen Penelitian	55
4.3. Analisa <i>Service Quality</i>	62
4.4. Analisa <i>Importance Performance Analysis</i>	66
4.5. Analisa <i>Fishbone Diagram</i>	69
BAB V PENUTUP	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Perusahaan dan Air Minum Kabupaten Banggai..	26
Tabel 1.3. Keluhan Kualitas Pelayanan oleh Pelanggan PDAM.....	27
Tabel 2.1. Penelitian terdahulu	38
Tabel 2.2 Posisi metode penulis	42
Tabel 3.1. Kategori Jawaban Skala Likert.....	46
Tabel 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Lama jadi Pelangga	54
Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan tingkat pendidikan	54
Tabel 4.6. Hasil uji validitas dimensi <i>Tangible</i>	55
Tabel 4.7. Hasil uji validitas dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.8. Hasil uji validitas dimensi <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.9. Hasil uji validitas dimensi <i>Assurance</i>	58
Tabel 4.10. Hasil uji validitas dimensi <i>Empathy</i>	59
Tabel 4.11 Hasil uji reliabilitas dimensi <i>Tangible</i>	60
Tabel 4.12 Hasil uji reliabilitas dimensi <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.13 Hasil uji reliabilitas dimensi <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 4.14 Hasil uji reliabilitas dimensi <i>Assurance</i>	61
Tabel 4.15 Hasil uji reliabilitas dimensi <i>Empathy</i>	62
Tabel 4.16. Kualitas Pelayanan masing-masing dimensi	62
Tabel 4.17. Usulan Perbaikan atribut D2	70
Tabel 4.18. Usulan Perbaikan atribut C2.....	71
Tabel 4.19. Usulan Perbaikan atribut C1.....	72
Tabel 4.20. Usulan Perbaikan atribut B5.....	73
Tabel 4.21. Tanggapan PDAM setelah diberikan usulan perbaikan	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kuadran IPA	32
Gambar 2.2. Diagram Fishbone.....	34
Gambar 2.3. Kerangka berpikir	43
Gambar. 3.1. Diagram Kartesius	49
Gambar 4.1. Diagram Kartesius hasil penelitian	66
Gambar 4.2. <i>Fishbone Diagram</i> atribut D2.....	69
Gambar 4.3. <i>Fishbone Diagram</i> atribut C2.....	70
Gambar 4.4. <i>Fishbone Diagram</i> atribut C1	72
Gambar 4.5. <i>Fishbone Diagram</i> atribut B5	73

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1.</i> Kuesioner Penelitian	83
<i>Lampiran 2.</i> Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden Dalam Survei Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Banggai	89
<i>Lampiran 3.</i> Rekapitulasi Tabulasi Kuesioner Penelitian	95
<i>Lampiran 4.</i> Output Hasil Uji Validitas	103
<i>Lampiran 5.</i> Output Hasil Uji Reliabilitas	105
<i>Lampiran 6.</i> Output Hasil Persentasi Karakteristik Responden	106
<i>Lampiran 7.</i> Output Hasil Analisa Service Quality.....	107
<i>Lampiran 8.</i> Output Hasil Analisa Importance Performance Analysis	111
<i>Lampiran 9.</i> Analisa Fishbone Diagram	111
<i>Lampiran 10.</i> Dokumentasi penyampaian usulan perbaikan kepada pihak PDAM ...	113
<i>Lampiran 11.</i> Bukti Submission Jurnal Nasional	114
<i>Lampiran 12.</i> Bukti Submission Jurnal Internasional	117
<i>Lampiran 13.</i> LoA Jurnal Nasional	118
<i>Lampiran 14.</i> LoA Jurnal Internasional	119