

**MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE*  
*QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA HERO TAMAN  
PINANG INDAH SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Teknik Industri



Disusun Oleh :

Nama : Muhammad

NIM : 1813017

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

**2021**



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

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

PT. BNI (PERSERO) MALANG  
BANK 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 SKRIPSI**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

NAMA : MUHAMMAD  
NIM : 18 13 017  
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI S-1  
JUDUL : MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA HERO TAMAN PINANG INDAH SIDOARJO

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu ( S-1 )

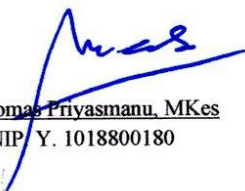
Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 14 Januari 2022


Dengan Nilai : 84,16 ( A )

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

KETUA,

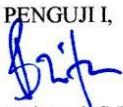
  
Ir. Thomas Priyasmanu, MKes  
NIP. Y. 1018800180

SEKRETARIS,

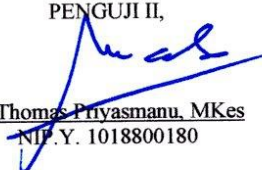
  
Emmalia Adriantantri, ST., MM  
NIP.P. 1030400401

**ANGGOTA PENGUJI**

PENGUJI I,

  
Dr. Prima Vitasari, S.IP., MPd  
NIP.P. 1031200464

PENGUJI II,

  
Ir. Thomas Priyasmanu, MKes  
NIP.Y. 1018800180

**LEMBAR PENGESAHAN**

**MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA HERO TAMAN PINANG INDAH SIDOARJO**

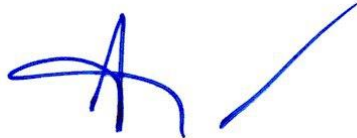
**SKRIPSI**  
**TEKNIK INDUSTRI S-1**

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing  
Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

**Nama : Muhammad**  
**NIM : 1813017**

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing

Dosen Pembimbing I



(Ir. Ida Bagus Suardika, MM)

NIP. 195708281989031000

Dosen Pembimbing II



(Dra. Sri Indriani, MM)

NIP. Y. 101.860.0130

Mengetahui  
Ketua Program Studi Industri S-1



(Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes)

NIP. Y. 101.880.0180

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. 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 di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, Januari 2022

Mahasiswa,



Muhammad

NIM. 1813017

## ABSTRAK

**Muhammad**, Program Studi Teknik Industri S-1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang, *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analisis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo*. Dosen Pembimbing: Ir. Ida Bagus Suardika, MM dan Dra. Sri Indriani, MM

Pertumbuhan industri ritel di Indonesia beberapa tahun terakhir bertambah dari tahun ke tahun. Ritel merupakan mata rantai yang penting dalam proses distribusi barang dan merupakan mata rantai terakhir dalam suatu proses distribusi. PT Hero Supermarket Tbk merupakan perusahaan pelopor ritel modern di Indonesia Langkah yang diambil perseroan kedepannya untuk memfokuskan pada hero swalayan yaitu dengan menutup seluruh gerai giant di Indonesia. Pada tahun 2021 PT hero telah menutup semua jumlah gerai giant yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada hero swalayan. Permasalahan yang terjadi yaitu adanya keluhan kualitas pelayanan dari customer hero taman pinang indah. Harus adanya peningkatan kualitas pelayanan pada Hero swalayan sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan metode service quality dengan Analisis Gap guna mengetahui perbandingan dari nilai kinerja aktual dan harapan customer sehingga dapat terlihat apakah customer sudah puas atau belum dengan pelayanan yang diberikan, setelah itu menggunakan metode importance performance analysis guna melihat pelayanan apa saja yang harus segera diperbaiki untuk segera melakukan peningkatan pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil perhitungan *service quality* menggunakan perbandingan *GAP Analysis* dengan tingkat kepuasan dibandingkan dengan tingkat harapan pelanggan Hero taman pinang indah adalah pada dimensi *tangibles* memiliki rata-rata GAP yang bersifat *negative* sebesar -0,42 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi *reliability* memiliki rata-rata GAP -0,461 yang bersifat *negative* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi *responsiveness* memiliki rata-rata GAP -0,461 yang bersifat *negative* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan. Dimensi *assurance* memiliki rata-rata GAP 0,209 yang bersifat *positive* menunjukkan kesesuaian dengan harapan pelanggan. Dan dimensi *empathy* memiliki rata-rata GAP -0,526 yang bersifat *negative* menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram karteus didapatkan atribut dari beberapa dimensi yang harus diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan pada hero taman pinang indah sidoarjo adalah (1) lahan parkir (luas), (9) kemudahan mencari karyawan saat membutuhkan bantuan, (12) karyawan ramah dalam penyampaian pelayanan, (13) karyawan mampu memberikan penyelesaian masalah terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Atribut tersebut masuk ke dalam kuadran A dan dianggap penting oleh pelanggan hero taman pinang indah akan tetapi pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pelanggan maka dari itu perlu adanya strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan pada hero taman pinang indah.

**Kata Kunci:** Hero Swalayan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, Peningkatan kualitas pelayanan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Dan *Importance Performance Analysis* Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo”. Skripsi ini merupakan kompetensi wajib yang harus dilaksanakan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi sebagai mahasiswa Teknik Industri S-1 di Institut Teknologi Nasional Malang.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari adanya bantuan dan dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu diucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Eng. Ir. Abraham Lomi, MSEE., selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Dr. Ellysa Nursanti, ST., MT. selaku Dekan FTI Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Emmalia Adriantantri, ST., MM. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
5. Ir. Ida Bagus Suardika, MM. selaku Dosen Pembimbing I.
6. Dra. Sri Indriani, MM. selaku Dosen Pembimbing II.
7. Pemilik dan para karyawan di Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu mendoakan serta selalu memberikan motivasi, kasih sayang dan dukungan di segala aspek dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Rekan-rekan Kontrakan 18 yang selama ini banyak memberikan dukungan fasilitas dan motivasi. Sukses dan semangat berproses dalam kuliah kalian semoga cepat segera menyusul menjadi seorang sarjana yang bermanfaat.
10. Rekan-rekan Angkatan 2018 yang saya banggakan telah memberi dukungan, semangat serta motivasi bagi saya untuk menyelesaikan studi ini. Sukses di dunia yang nyata untuk kalian semua. Semoga dipercepat dalam reuni sebagai orang yang berhasil.
11. Gengs OTW MUMET yang saya banggakan

12. HMTI S-1 ITN Malang sebagai organisasi yang sangat membantu saya dalam berorganisasi dan pengembangan diri saya. Semoga semakin baik kedepannya dan tetap terbaik. SALAM UNITY!

13. Leony Charissa Chiquita Putri

14. Semua pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini disadari masih perlu masukan demi kesempurnaan penyusunan dimasa mendatang. Semoga dapat bermanfaat dan berguna.

Malang, Januari 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Batasan Penelitian .....	4
1.6 Kerangka Berfikir.....	5
1.7 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Ritel.....	6
2.1.2 Service Quality .....	6
2.1.2.1 Definisi Servqual.....	6
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Jasa .....	7
2.1.2.3 Gap .....	8
2.1.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	9
2.1.4 Skala Likert.....	11
2.1.5 Sampling .....	12
2.1.6 Ukuran Sampling .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	16
3.2 Populasi dan Sampel.....	16
3.3 Variable Penelitian.....	16

3.4 Instrumen Penelitian.....	17
3.3.1 Skala Likert .....	17
3.3.2 Kuisisioner .....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.5 Uji Instrumen.....	21
3.5.1 Uji Validitas.....	21
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	21
3.6 Tahapan Penelitian .....	22
3.7 Teknik Olah Data.....	22
3.8 Teknik Analisis Data .....	23
3.9 Diagram Alir Penelitian.....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	27
4.1.1 Identifikasi Atribut Penilaian .....	27
4.2 Penyebaran Kuisisioner.....	28
4.2.1 Penyebaran Pilot Test.....	28
4.2.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	28
4.3 Pengolahan Data.....	32
4.3.1 Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Servqual .....	32
4.3.2 Perhitungan Gap Analisis .....	34
4.3.3 Importance Performance Analisis (IPA) .....	37
4.4 Pembahasan .....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>45</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo .....	2
Tabel 3.1 Variabel dan Sub Variabel Penelitian.....	16
Tabel 3.2 Kuisoner Kinerja Dan Harapan .....	19
Tabel 4.1 Dimensi Dan Atribut Penilaian .....	27
Tabel 4.2 Uji Instrumen Kuisoner Kinerja 30 Responden .....	29
Tabel 4.3 Uji Instrumen Kuisoner Harapan 30 Responden.....	30
Tabel 4.4 Uji Instrumen Kuisoner Kepentingan 30 Responden.....	31
Tabel 4.5 Hasil Nilai Rata-rata Kuisoner Kinerja, Harapan, dan Kepentingan .....	32
Tabel 4.6 Perhitungan Gap Analysis .....	35
Tabel 4.7 Hasil Analisis Gap.....	37
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Kuisoner Kepentingan dan Kinerja .....	38
Tabel 4.9 Ipa berdasarkan diagram Kartesius .....	40
Tabel 4.10 Atribut dalam kuadran A .....	41
Tabel 4.11 Atribut dalam Kuadran B .....	43
Tabel 4.12 Atribut dalam kuadran C .....	43
Tabel 4.13 Atribut dalam kuadran D.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Persentase Ketidak puasan Pelanggan Hero Sidoarjo .....	2
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir .....	5
Gambar 2.1 Model Gap.....	9
Gambar 2.2 Kuadran Analisis IPA.....	11
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Posisi Tiap Atribut .....	39