

SKRIPSI



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL), *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN KAIZEN
(STUDI KASUS: JETE BG JUNCTION MALL SURABAYA)

NAUFAL DAFFA ARSALAN
NIM. 20221336010



2026

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGGUNAKAN METODE *SERVICE*
QUALITY (SERVQUAL), *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN
KAIZEN
(STUDI KASUS: JETE BG JUNCTION
MALL SURABAYA)

SKRIPSI

NAUFAL DAFFA ARSALAN
NIM. 20221336010

DOSEN PEMBIMBING
SRI AMALIAH MANDATI, S.TP., M.T
ANDRE RIDHO SAPUTRO, S.T., M.MT

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2026



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL), IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA), DAN KAIZEN*
(Studi Kasus: JETE BG Junction Mall Surabaya)**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

NAUFAL DAFFA ARSALAN

NIM. 20221336010

Dosen Pembimbing:

Sri Amaliah Mandati, S.TP., M.T

Andre Ridho Saputro, S.T., M.MT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

2026

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naufal Daffa Arsalan

NIM : 20221336010

Program Studi : S1 Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian ataupun seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 29 September 2026

Yang membuat pernyataan



Naufal Daffa Arsalan

NIM.20221336010

LEMBAR PEMBIMBING SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL), *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA), DAN KAIZEN

Disusun untuk memenuhi persyaratan akademik gelar Sarjana Program Studi
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya

Disusun Oleh:

Naufal Daffa Arsalan

NIM.20221336010

Dosen Pembimbing:

1. Sri Amaliah Mandati, S.TP., M.T


(.....)

2. Andre Ridho Saputro, S.T., M.MT


(.....)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Teknik (S.T.)

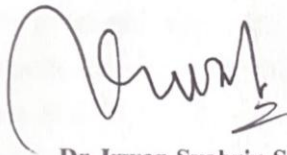
Oleh:

NAUFAL DAFFA ARSALAN

NIM.20221336010

Tanggal Ujian: 7 September 2026

Dosen Penguji,



Dr. Irwan Syahrir, S.Si., M.Si

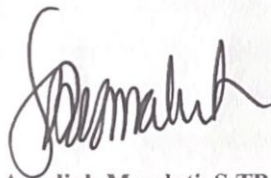
NIP.012.03.1.1989.13.071



Andhika Cahyono Putra, S.T., M.T

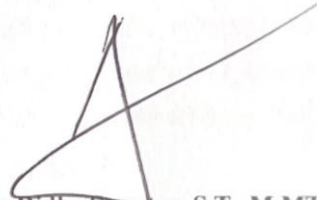
NIP.012.03.1.1985.23.346

Dosen Pembimbing,



Sri Amaliah Mandati, S.TP., M.T

NIP.012.03.1.1992.20.241



Andre Ridho Saputro, S.T., M.MT

NIP.012.03.1.1993.20.245

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik



Vinpy Darmawan, M.Ars
NIP.012.03.1.1964.95.013

Mengetahui,
Ketua Prodi Teknik Industri



Poniman, S.T., M.T
NIP.012.03.1.1982.19.230

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada JETE BG Junction Mall Surabaya masih menghadapi permasalahan berupa respons pegawai yang belum optimal, pelayanan yang kurang proaktif, serta keramahan pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan, mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta menyusun usulan perbaikan pelayanan di JETE BG Junction Mall Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan 100 responden pelanggan yang melakukan pembelian di JETE BG Junction Mall Surabaya. Analisis dilakukan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan, serta Kaizen melalui siklus *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) untuk menyusun usulan perbaikan secara sistematis dan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata gap SERVQUAL sebesar -0,24 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hasil IPA menunjukkan atribut 10, 11, dan 12 berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, yaitu kecepatan respons pegawai, kecepatan membantu pelanggan, dan keramahan pegawai. Usulan perbaikan melalui Kaizen PDCA meliputi penguatan standar pelayanan, peningkatan respons dan pelayanan proaktif, pelatihan komunikasi dan pelayanan, penerapan budaya 3S, simulasi pelayanan, serta evaluasi dan penyempurnaan pelayanan secara berkala. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa integrasi SERVQUAL, IPA, dan Kaizen PDCA untuk menghasilkan usulan perbaikan kualitas pelayanan yang lebih terarah pada konteks retail aksesoris gadget.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan; SERVQUAL; *Importance Performance Analysis*; Kaizen PDCA

ABSTRACT

The quality of service at JETE BG Junction Mall Surabaya still faces issues such as suboptimal employee responses, less proactive service, and service friendliness that does not fully meet customer expectations. This research aims to analyze service quality, identify priority service attributes for improvement, and formulate service improvement proposals at JETE BG Junction Mall Surabaya. The research employed a descriptive quantitative approach with 100 customer respondents who made purchases at JETE BG Junction Mall Surabaya. The analysis used the Service Quality (SERVQUAL) method to measure the gap between customer perceptions and expectations, Importance-Performance Analysis (IPA) to identify improvement priorities, and Kaizen through the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle to develop improvement proposals systematically and sustainably. The research results show an average SERVQUAL gap value of -0.24, indicating that the service provided does not fully meet customer expectations. IPA results show that attributes 10, 11, and 12 are in Quadrant I as the main priorities for improvement, namely employee response speed, customer assistance speed, and employee friendliness. Kaizen PDCA improvement proposals include strengthening service standards, enhancing response and proactive service, communication and service training, implementing a 3S culture, service simulations, and periodic evaluation and refinement of services. This research contributes by integrating SERVQUAL, IPA, and Kaizen PDCA to produce more targeted service quality improvement proposals in the context of gadget accessories retail.

Keywords: *service quality; customer satisfaction; SERVQUAL; Importance Performance Analysis; Kaizen PDCA*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), dan Kaizen (Studi Kasus: JETE BG Junction Mall Surabaya)" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, kesehatan, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Poniman, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Sri Amaliah Mandati, S.TP., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, serta saran selama proses penyusunan skripsi.
4. Andre Ridho Saputro, S.T., M.MT., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, serta saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dr. Irwan Syahrir, S.Si., M.Si., selaku dosen penguji I yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Andhika Cahyono Putra, S.T., M.T., selaku dosen penguji II yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
8. Kepala Toko beserta seluruh karyawan JETE BG Junction Mall Surabaya yang telah memberikan izin, bantuan, serta informasi selama proses penelitian.
9. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
10. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta semangat kepada penulis.
11. Teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Teknik Industri.

Surabaya, 29 September 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Naufal Daffa Arsalan', with a stylized, cursive script.

Naufal Daffa Arsalan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI	i
LEMBAR PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.1 Batasan Penelitian.....	5
1.5.2 Asumsi Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Jasa	7
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.3 Kualitas Pelayanan	10
2.4 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	11
2.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	14
2.6 Kaizen.....	15
2.7 Validitas dan Reliabilitas	18
2.7.1 Uji Validitas.....	18
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	19
2.8 Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Alur Penelitian.....	26

3.2 Jenis Penelitian.....	27
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	28
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5.1 Variabel Bebas.....	30
3.5.2 Variabel Terikat.....	31
3.6 Tahap Penelitian.....	33
3.6.1 Tahap Identifikasi	33
3.6.2 Tahap Pengumpulan Data.....	34
3.6.3 Tahap Pengolahan Data	35
3.6.4 Tahap Analisis dan Pembahasan	38
3.6.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1 Profil Perusahaan.....	43
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	44
4.2 Karakteristik Responden	44
4.2.1 Jenis Kelamin	45
4.2.2 Usia.....	45
4.2.3 Pendidikan Terakhir	46
4.2.4 Pekerjaan	46
4.2.5 Pendapatan per Bulan	47
4.2.6 Frekuensi Berbelanja di JETE	48
4.3 Hasil Uji Validitas.....	49
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	51
4.5 Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	52
4.5.1 Analisis Nilai Persepsi Pelanggan	52
4.5.2 Analisis Nilai Harapan Pelanggan.....	53
4.5.3 Perhitungan Nilai <i>Gap</i> SERVQUAL.....	54
4.6 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	56
4.6.1 Perhitungan Nilai Rata-rata Tingkat Persepsi dan Harapan	56
4.6.2 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	57

4.6.3 Pemetaan Diagram Kartesius.....	59
4.6.4 Pembahasan Hasil Importance Performance Analysis (IPA)	60
4.7 Usulan Perbaikan Menggunakan Kaizen PDCA.....	63
4.7.1 Tahap <i>Plan</i>	63
4.7.2 Tahap <i>Do</i>	64
4.7.3 Tahap <i>Check</i>	65
4.7.4 Tahap <i>Act</i>	66
4.7.5 Rangkuman Usulan Perbaikan Kaizen PDCA.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	77
BIOGRAFI PENULIS	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Transaksi Pelanggan JETE BG Junction Mall Surabaya Periode Januari– Juni 2026	2
Gambar 2.1 <i>Service Quality Gap Model</i>	12
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	14
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	27
Gambar 4.1 Pemetaan Diagram Kartesius	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Indikator Atribut	32
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Persepsi	36
Tabel 3. 3 Skala Penilaian Harapan	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4. 5 Pendapatan Per Bulan	47
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Berbelanja di JETE	48
Tabel 4. 7 Tabel Hasil Uji Validitas Persepsi	49
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Uji Validitas Harapan.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 10 Nilai Persepsi Pelanggan	53
Tabel 4. 11 Nilai Harapan Pelanggan	54
Tabel 4. 12 Nilai <i>Gap</i> SERVQUAL	54
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> SERVQUAL Berdasarkan Dimensi.....	55
Tabel 4. 14 Tingkat Kesesuaian.....	58
Tabel 4. 15 Atribut Kuadran I.....	60
Tabel 4. 16 Atribut Kuadran II	61
Tabel 4. 17 Atribut Kuadran III	62
Tabel 4. 18 Atribut Kuadran IV	62
Tabel 4. 19 Tahap <i>Plan</i>	63
Tabel 4. 20 Tahap <i>Do</i>	64
Tabel 4. 21 Tahap <i>Check</i>	65
Tabel 4. 22 Tahap <i>Act</i>	66
Tabel 4. 23 Ringkasan Usulan Perbaikan Kaizen PDCA	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner <i>Online</i>	77
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	89
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS 25	98
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS 25	102
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	102
Lampiran 6. Bebas Plagiasi.....	104
Lampiran 7. Bukti Plagiasi Skripsi Naufal Daffa Arsalan.....	105