

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
ANALYSIS DI BC HPAI 2 PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi  
Strata Satu (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**



**Oleh :**

**SITI SAFINA**

**17.173.0029**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Di BC HPAI 2 Palembang**

Oleh :  
Siti Safina  
17.173.0029

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

**Disetujui Oleh,  
Pembimbing**



**M.Kumroni Makmuri, S.E., M.sc.**

**Mengetahui ,**

**Ketua**

**Program Studi Teknik Industri**



**CH. Desi Kusmindari, S.T., M.T., IPM**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Di BC HPAI 2 Palembang

Oleh :  
Siti Safina  
17.173.0029

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)

Disetujui Oleh,  
Palembang, 25 April 2023

Pembimbing

  
M.Kumroni Makmuri, S.E., M.sc.  
NIDN.0215116201


Mengetahui,


Dekan

Ketua

Fakultas Sains Dan Teknologi

Program Studi Teknik Industri

  
Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM  
NIDN.0324106703

  
CH. Desi Kusmindari, S.T., M.T., IPM  
NIDN.0219127203

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Skripsi Berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Di BC HPAI 2 Palembang” telah dipertahankan pada ujian tanggal 27 Maret 2023 di depan tim pengujian dengan anggotanya sebagai berikut :

1. Ketua Penguji : M.Kumroni Makmuri, S.E., M.sc.



2. Anggota : CH. Desi Kusmindari, ST., MT., IPM.



3. Anggota : Andries Anwar, S.T., M.T



Mengetahui ,

Ketua

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Bina Darma

Palembang



Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains dan Teknologi

CH. Desi Kusmindari, S.T., M.T., IPM

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Safina

Nim : 17.173.0029

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas bina darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. saya bersedia skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiatism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguhnya dana apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 25 April 2023  
Yang Membuat Pernyataan



  
Siti Safina  
NIM. 17.173.0029

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, skripsi ini kupersembahkan kepada :*

- ❖ *Allah SWT, atas rahmatnya sehingga aku bisa menyelesaikan tugas akhir ini.*
- ❖ *Mamaku tersayang (Nilawati), terimakasih fina ucapkan yang telah mengandung , melahirkan, menjaga, membesarkan, mengurus, mendoakan dan mendukung fina sampai detik ini. Semoga mama selalu sehat, dan panjang umur.*
- ❖ *Alm. Papaku tersayang (Suparno), terimakasih atas kasih sayang, kerja keras dan perjuangannya untuk membahagiakan fina semasa papa masih hidup. Semoga papa tenang dialam sana, dan bahagia melihat fina telah menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) ini.*
- ❖ *Almhi. Nenekku tercinta Hj. Yalida, terimakasih untuk dukungannya, nasehatnya, dan didikannya. Semoga Allah menerima amal ibadah nenek, dan dilapangkan kuburnya.*
- ❖ *Awoiku tercinta (Risnawati, S.H.), terimakasih banyak fina ucapkan atas jerih payah yang tak kenal lelah telah membiayai pendidikan fina dari SD hingga selesainya pendidikan strata satu (S1) ini. Terimakasih pula untuk dukugannya, didikannya, kasih sayangnya, nasehatnya, pengorbanannya, tanggung jawabnya dan juga telah mengurus fina. Sampai kapanpun fina tidak akan bisa membalas jasa-jasa awo. Tanpa awo, mungkin fina tidak bisa sampai ke detik ini. Fina cuma bisa berdoa untuk awo, semoga awo selalu sehat, bahagia, panjang umur, selalu dalam lindungan Allah SWT dan semoga suatu saat fina bisa membahagiakan awo aamiin.*
- ❖ *Om agun yang kumpangakan (Aguncik, Rahman, S.H.), terimakasih telah menjaga, mendidik, memberi nasihat dan mengasuh kami persepupuan dari awal kuliah. Semoga kehidupan Om Agun selalu diberkati oleh Allah SWT.*
- ❖ *Cikvi yang kumpangakan (Evi Magdalena, S.E.), terimakasih atas dukungannya, nasihat dan didikannya. Semoga Allah selalu melindungi cikvi dan membalas semua kebaikan cikvi.*
- ❖ *Om kiki yang kumpangakan (M. Falaki, S.H., M.H.), terimakasih atas dukungannya, didikannya, nasehatnya dan juga telah menjaga/mengurus kami di rumah sepakat. Semoga om kiki tambah sukses, dan dimudahkan semua urusannya oleh Allah SWT.*
- ❖ *Kakakku tersayang ayi (Wismoyo Aris Munandar, S.H.), terimakasih atas dukungannya dan kasih sayangnya. Semoga Allah selalu melindungi kak ayi dimanapun kak ayi berada.*
- ❖ *Keluarga besar mamaku*
- ❖ *Keluarga besar papaku*
- ❖ *Teman seperjuangan yang merasakan*
- ❖ *Dosen, dan almamater Universitas Bina Darma yang kumpangakan.*
- ❖ *Teman – teman HMTI (Himpunan Mahasiswa Teknik Industri) & IMTII (Ikatan Mahasiswa Teknik Industri Indoensia) & Teman – teman LDK Alqorib*

## MOTTO

**“Dan Mintalah Pertolongan Dengan Sabar Dan Shalat.”  
(Q.S Ibrahim: 7)**

**“Dan Barang Siapa Yang Bertakwa Kepada Allah, Niscaya Allah Menjadikan Baginya Kemudahan Dalam Urusannya.” (Q.S At-Talaq: 4)**

**“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya” (Al-Baqarah: 286)**

**“Janganlah Mengundur-ngundur Waktu, Jika Bisa Dikerjakan saat ini, Untuk Apa ditunda Sampai Hari Esok? Kerjalah, Sebelum Penyesalan Menghampirimu”**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim...

Segala puji kepada Allah SWT dengan rahmat dan karunia-Nya serta salawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Di BC HPAI 2 Palembang”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya nasehat, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sunda Aryani, M.Pd., M.M., selaku rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknik
3. Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T., IPM. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. M. Kumroni Makmuri S.T., M.T., yang telah membimbing dan memberikan masukan serta saran dalam penulisan penelitian skripsi ini.
5. Semua Dosen Universitas Bina Darma Palembang yang dengan tulus telah memberikan sebagian ilmunya untuk memberikan pembelajaran.



6. Ibu Dan Bapak, kedua orang tua tercinta beserta keluarga besar yang dengan tulus memberikan dukungan moral maupun materil serta nasihatnya dihari-hari yang berarti.
7. Untuk teman-teman seperjuanganku angkatan 2017 Di Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang.
8. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam menyelesaikan dalam penulisan laporan skripsi ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar kedepannya peneliti dapat membuat karya ilmiah yang lebih baik lagi.

Palembang, 25 April 2023

PENULIS

## **Abstract**

*The purpose of this study was to determine the level of satisfaction and interest felt by customers in BC HPAI 2 Palembang services using the servqual dimension, to determine the level of tension between reality and expectations felt by customers in BC HPAI 2 Palembang services, to determine the degree of compatibility of customer satisfaction with the performance interest formula. analysis and find out which performance interests and attributes should be prioritized in satisfying customers through the quadrants in the Cartesian diagram. The method used in this study is critical performance analysis and servqual analysis. The results of the study show that the level of customer satisfaction with services at BC HPAI 2 Palembang is very appropriate or very satisfied. Then the level of tension between reality and expectations obtained an average value of -0.26. Then the attributes that must be prioritized are the accuracy in calculating total product purchases (4), the accuracy of the product ordered so that it is not wrong to give or send goods to customers (5), fast response employee service (6), clear product information withdrawals (10), and employees provide the same service regardless of social status (19). However, it is not possible to override other quadrants.*

**Keywords:** *Importance Performance Analysis (IPA) Method, Customer Satisfaction, Service Quality (Servqual)*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan yang dirasakan pelanggan pada pelayanan BC HPAI 2 Palembang menggunakan dimensi *servqual*, untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara kenyataan dan harapan yang dirasakan pelanggan pada pelayanan BC HPAI 2 Palembang, untuk mengetahui tingkat kesesuaian kepuasan pelanggan dengan rumus *importance performance analysis* dan mengetahui kinerja kepentingan dan atribut mana yang harus diprioritaskan dalam memuaskan pelanggan melalui kuadran dalam diagram kartesius. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *importance performance analysis* dan analisis *servqual*. Hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan pada BC HPAI 2 Palembang adalah sudah sangat sesuai atau sudah sangat puas. Untuk tingkat kesenjangan antara kenyataan dan harapan diperoleh nilai rata-rata sebesar -0,26. Kemudian atribut yang harus diprioritaskan adalah keakuratan dalam perhitungan total pembelanjaan produk (4), ketelitian produk yang dipesan supaya tidak salah memberi atau mengirim barang pada pelanggan (5), layanan karyawan cepat tanggap (6), penyampaian informasi produk yang jelas (10), dan karyawan memberi pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial (19). Namun tidak memungkinkan meyampingkan kuadran lainnya.

**Kata kunci:** *Metode Analisis Kinerja Penting, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
Abstract.....	x
Abstrak.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1 Pengertian Pelanggan.....	8
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3 Model Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.4 Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.5 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15

2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	16
2.2.3 Konsep Kualitas Layanan ( <i>Servqual</i> ) .....	17
2.3 Populasi dan Sampel.....	18
2.3.1 Populasi .....	18
2.3.2 Sampel .....	18
2.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	20
2.5 Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.3 Jenis Data.....	26
3.4 Pengujian Data.....	28
3.5 Metode Pengolahan Data & Analisis.....	31
3.6 Diagram Alir Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	34
4.1 Pengumpulan Data.....	34
4.2 Perhitungan Nilai Kenyataan yang dirasakan Pelanggan .....	44
4.3 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> .....	46
4.4 Pengolahan Data Dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
4.5 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> .....	55
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan di BC HPAI 2 Palembang Bulan Januari – Agustus 2022.....	3
Tabel 2.1	Tingkat Kepuasan.....	21
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	31
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kenyataan.....	34
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Harapan .....	37
Tabel 4.3	Hasil Uji Realibilitas .....	39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	41
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	43
Tabel 4.9	Nilai Kenyataan Pelanggan .....	44
Tabel 4.10	Nilai Harapan Pelanggan.....	45
Tabel 4.11	Nilai Servqual Setiap Dimensi .....	46
Tabel 4.12	Nilai Servqual Setiap Kriteria Kenyataan dan Harapan Pelanggan .....	48
Tabel 4.13	Nilai Servqual Secara Keseluruhan.....	49
Tabel 4.14	Rata-Rata Tingkat Kenyataan dan Kepentingan Pada Pelayanan di BC HPAI 2 Palembang .....	50
Tabel 4.15	Tingkat Kesesuaian .....	53
Tabel 4.16	Rata – Rata dari Rata – Rata Skor dari Seluruh Atribut Tingkat Kenyataan (X) dan Harapan (Y) .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	21
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	33
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar konsultasi proposal dan skripsi
2. Lembar perbaikan proposal dan skripsi
3. Lembar acc judul skripsi
4. Surat keterangan lulus sempro
5. Surat keterangan lulus kompre
6. SK pembimbing
7. Hasil turnitin
8. Lembar pengesahan naskah publikasi

