



**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN
PADA RUMAH PANGAN KITA DI WILAYAH DKI JAKARTA**

SKRIPSI

RIKA YULIA

1510312034

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI**

2019



**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN
PADA RUMAH PANGAN KITA DI WILAYAH DKI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik Industri**

RIKA YULIA

1510312034

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rika Yulia

NRP : 1510312034

Tanggal : 10 Januari 2019

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Januari 2019

Yang Menyatakan,



(Rika Yulia)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rika Yulia
NRP : 1510312034
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Pangan Kita Di Wilayah DKI Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Januari 2019

Yang menyatakan,


(Rika Yulia)

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Rika Yulia
NRP : 1510312034
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Pangan Kita Di Wilayah DKI Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata – 1 Teknik Industri pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



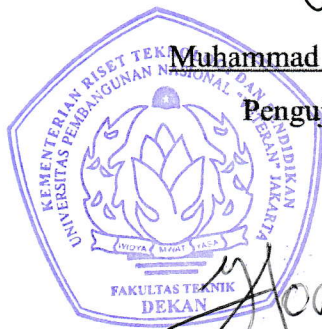
Nurfajriah, ST, MT

Penguji Utama



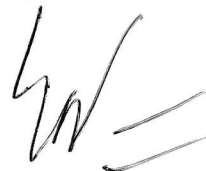
Muhammad As'adi, MT

Penguji I



Jooned Hendrarsakti, Ph.D

Dekan/Direktur



Ir. Yadrifil, MSc

Penguji II



Muhammad As'adi, MT

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 17 Januari 2019

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH PANGAN KITA DI WILAYAH DKI JAKARTA

Rika Yulia

Abstrak

Lemahnya pengendalian kualitas terhadap kepuasan pelayanan pelanggan menjadikan kualitas layanan RPK sebagai isu yang penting. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk memberikan perbaikan layanan berdasarkan atribut – atribut dimensi RATER. Penelitian dilakukan dengan menganalisis nilai kesenjangan antara kinerja dan harapan pelanggan dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* menggunakan metode *Servqual*, *Quality Function Deployment*, dan *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa integrasi antara ketiga metode tersebut cukup efektif dalam memberikan atribut dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* untuk perbaikan kualitas layanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan demi tercapainya peningkatan loyalitas pelanggan. Dengan ketiga metode ini, dapat diperoleh prioritas perbaikan sehingga rencana evaluasi perbaikan kualitas jasa pelayanan dapat dilakukan dengan jelas yaitu dalam menangani berbagai permasalahan kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas layanan, *Servqual*, *Quality Function Deployment*, *Importance Performance Analysis*

EVALUATION OF SERVICE QUALITY IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY IN RUMAH PANGAN KITA IN DKI JAKARTA REGION

Rika Yulia

Abstract

Minus quality control to customer service satisfaction makes the quality of the RPK service as an important issue. The research was conducted by analyzing the value of performance gap and customer expectations from the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dimensions and using the method servqual, Quality Function Deployment, and Importance performance analysis. The result from this study are that the integration between the three methods is quite effective in giving the tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dimensions attributes to improve service quality so that service quality can be improved for the sake of achieving increased customer loyalty. With the three methods, priority improvement can be obtained so that the evaluation plan for service quality improvement can be done clearly, namely in handling various customer needs problems.

Keyword : service quality, servqual, Quality Function Deployment, Importance Performance Analysis

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Pangan Kita Di Wilayah DKI Jakarta” . Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan akademis untuk memperoleh gelar sarjana di program studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jakarta . Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terwujud dengan baik dengan bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung dan tidak langsung.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Ayah, Ibu, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan motivasi kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat,

Jakarta, Januari 2019

Rika Yulia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
I.2. Perumusan Masalah.....	4
I.3. Tujuan Penelitian.....	4
I.4. Manfaat Penelitian.....	4
I.5. Batasan Masalah	4
I.6. Sistematika Penulisan	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
II.1. Penelitian Terdahulu.....	7
II.2. Landasan Teori	8
II.2.1. Kualitas dan Pelayanan Jasa	8
II.2.2. Kualitas Pelayanan	12
II.2.3. Loyalitas dan Pelanggan.....	14
II.2.4. Loyalitas Pelanggan.....	15
II.2.5. Kepuasan Pelanggan.....	15
II.2.6. Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan.....	16

II.2.7.	Model Tingkat Kepentingan Pelanggan	17
II.2.8.	<i>Service Quality</i>	17
II.2.9.	<i>Quality Function Deployment</i>	22
II.2.10.	<i>House of Quality</i>	23
II.2.11.	<i>Importance Performance Analysis</i>	28
II.2.12.	Rumah Pangan Kita	31
II.2.13.	Analisa Statistik.....	32
II.2.14.	Definisi Operasional	34
II.2.15.	Analisa Data Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
III.1.	Jenis Penelitian	37
III.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
III.3.	Jenis dan Sumber Data	37
III.4.	Metode Penelitian	37
III.4.1.	Jenis Metode	39
III.4.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran Operasional Atribut	39
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....		42
IV.1.	Pengumpulan Data.....	42
IV.2.	Uji Validitas.....	42
IV.3.	Uji Reliabilitas.....	46
IV.4.	Tabulasi Hasil Kuesioner.....	46
IV.4.1.	Pemetaan Karakteristik Responden	46
IV.4.2.	Perhitungan Skor Kepentingan (Ekspektasi) Pelanggan.....	49
IV.4.3.	Perhitungan Skor Kepuasan (Persepsi) Pelanggan.....	52
IV.4.4.	Perhitungan Persentase Perbandingan antara Tingkat Kepuasan terhadap Tingkat Kepentingan.	54
IV.4.5.	Perhitungan <i>Gap</i>	57
IV.4.6.	Skor Kepuasan (Persepsi) Pelayanan Kompetitor RPK	60
IV.4.7.	Posisi Tingkat Kepuasan Rumah Pangan Kita	63
IV.5.	<i>House of Quality</i>	63

IV.5.1.	Pembuatan Matriks Informasi Pelanggan	63
IV.5.2.	Perancangan Tabel Teknikal (<i>Technical Response</i>)	73
IV.5.	<i>Importance Performance Analysis</i>	78
BAB IV KESIMPULAN & SARAN		80
V.1.	Kesimpulan	80
V.2.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Tipe – tipe Klasifikasi Jasa	10
Tabel 2.3 Tingkat Keandalan Konstruksi	36
Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan dan Atributnya	41
Tabel 4.1 Nilai Uji Validitas Item Pernyataan Tingkat Kepentingan Pada Rumah Pangan Kita.....	42
Tabel 4.2 Nilai Uji Validitas Item Pernyataan Tingkat Kepuasan Pada Rumah Pangan Kita.....	43
Tabel 4.3 Nilai Uji Validitas Item Pernyataan Pada X	44
Tabel 4.4 Nilai Uji Validitas Item Pernyataan Pada Y	45
Tabel 4.5 Nilai Uji Reliabilitas Rumah Pangan Kita	44
Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan Pelanggan terhadap Pelayanan Rumah Pangan Kita.....	50
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Rumah Pangan Kita	52
Tabel 4.8 Persentase Tingkat Kepuasan dibandingkan Tingkat Kepentingan Pelayanan di Rumah Pangan Kita.....	54
Tabel 4.9 Kesenjangan antara Tingkat Kepuasan & Tingkat Kepentingan Pelayanan di Rumah Pangan Kita.....	57
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan RPK dan Pesaingnya	60
Tabel 4.11 Prioritas Atribut Keinginan Pelanggan berdasarkan Tingkat Kepentingan	64

Tabel 4.12 Nilai Target Akhir Rumah Pangan Kita.....	65
Tabel 4.13 Nilai <i>Sales Point</i> Rumah Pangan Kita.....	66
Tabel 4.14 Nilai <i>Improvement Ratio</i> Rumah Pangan Kita	68
Tabel 4.15 Nilai <i>Improvement Ratio</i> Rumah Pangan Kita	70
Tabel 4.16 Nilai <i>Normalized Row Weight</i> Rumah Pangan Kita	72
Tabel 4.17 Hubungan antara Atribut Kebutuhan Pelanggan dengan Elemen Pelayanan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Penambahan Unit RPK.....	1
Gambar 1.2 Grafik Keluhan Jaringan RPK	2
Gambar 2.1 Model Dasar Kualitas Layanan	13
Gambar 2.2 Model Kesenjangan Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2.3 Model Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	17
Gambar 2.4 Gap Model Service Quality.....	19
Gambar 2.5 Substansi Diagram Kartesius	22
Gambar 2.6 Bagian – bagian <i>House of Quality</i>	23
Gambar 2.7 Model <i>Importance Performance Analysis</i>	29
Gambar 2.8 Diagram Kartesius	30
Gambar 2.9 Logo Rumah Pangan Kita	31
Gambar 2.10 Jumlah Unit RPK di Wilayah DKI Jakarta & Banten.....	32
Gambar 2.11 Sebaran Unit RPK Divre DKI Jakarta & Banten	32
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	39
Gambar 4.1 Pemetaan Responden.....	47
Gambar 4.2 Pemetaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Gambar 4.3 Pemetaan Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.4 Pemetaan Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4.5 Pemetaan Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	49
Gambar 4.6 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pelayanan Rumah Pangan Kita berdasarkan Skor Atribut Pelayanan	56
Gambar 4.7 Persentase Tingkat Kepentingan tiap Dimensi Servqual	60
Gambar 4.8 Posisi Rumah Pangan Kita diantara Pesaing	63
Gambar 4.9 Grafik <i>Importance Performance</i> pada Rumah Pangan Kita.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	89
Lampiran 2 Data Jawaban Responden Terhadap Tingkat Harapan (Ekspektasi) Atribut Pelayanan Pada Rumah Pangan Kita	91
Lampiran 3 Data Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan (Persepsi) Atribut Pelayanan Pada Rumah Pangan Kita	94
Lampiran 4 Data Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan Pada X	97
Lampiran 5 Data Jawaban Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Atribut Pelayanan Y	101
Lampiran 6 Uji Validitas Tingkat Harapan (Ekspektasi) Atribut Pelayanan Pada Rumah Pangan Kita.....	105
Lampiran 7 Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Persepsi) Atribut Pelayanan Pada Rumah Pangan Kita.....	106
Lampiran 8 Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Persepsi) Atribut Pelayanan Pada Toko Agen X	107
Lampiran 9 Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Persepsi) Atribut Pelayanan Pada Minimarket Y	108
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Atribut Pelayanan Pada Rumah Pangan Kita.....	110
Lampiran 11 Prioritas Pengembangan HOQ	111
Lampiran 12 HOQ Rumah Pangan Kita	113