



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA AGENSI XYZ
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

ADRY NAZWAN JUANDRA

2210312076

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2026**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA AGENSI XYZ
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
*PERFORMANCE ANALYSIS***

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Teknik**

ADRY NAZWAN JUANDRA

2210312076

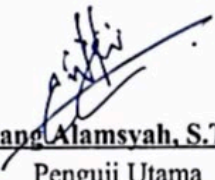
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2026**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Adry Nazwan Juandra
NIM : 2210312076
Program Studi : S1 Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Agensi XYZ Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.


Dr. Ir. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM

Penguji Utama


Wendy Febrianty Mardiah, S.T., M.T.

Penguji Lembaga


Amenda Septiala Tarigan, S.T., M.T.

Pembimbing I




Dr. Eng. Ir. H. Firmansyah, S.T., M.T., IPM

Dekan Fakultas Teknik


Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM

Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 13 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SALES PADA AGENSI XYZ MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS*

Disusun oleh:

Adry Nazwan Juandra
2210312076

Menyetujui,



Amenda Septiala Tarigan, S.T., M.T.

Pembimbing 1



Intan Novita Dewi, S.T., M.T.

Pembimbing 2

Jakarta, 29 Juni 2026

Mengetahui,



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.

Kepala Program Studi S1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya penulis dan semua sumber yang telah dikutip telah saya nyatakan benar adanya.

Nama : Adry Nazwan Juandra

NIM : 2210312076

Program Studi : S1 Teknik Industri

Jika dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Adry Nazwan Juandra)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adry Nazwan Juandra

NIM : 2210312076

Program Studi : S1 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 berikut ini yang berjudul:

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA AGENSI XYZ MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS"

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.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Adry Nazwan Juandra

2210312076

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA AGENSI XYZ MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Adry Nazwan Juandra

ABSTRAK

Agensi Kreatif XYZ menghadapi fluktuasi omzet selama 2024-2025 yang diduga berkaitan dengan ketidakkonsistenan kualitas pelayanan terhadap klien. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kualitas pelayanan, mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan, menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan, serta memberikan rekomendasi usulan perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode Service Quality (*SERVQUAL*) dan *Importance Performance Analysis* (*IPA*), didukung metode 5W+1H dalam penyusunan rekomendasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 20 klien berdasarkan empat dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai *gap* negatif dengan nilai kualitas layanan (*Q*) di bawah 1, yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *reliability* memiliki *gap* terbesar, sedangkan *assurance* memiliki *gap* terkecil. Hasil pemetaan *IPA* menunjukkan enam atribut berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) yang memerlukan perbaikan segera, terutama terkait ketepatan waktu, kejelasan informasi, penanganan revisi, dan fleksibilitas pelayanan. Rekomendasi yang diusulkan meliputi penyusunan SOP pelayanan, pelatihan berkala, dan sistem pemantauan kepuasan klien berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, *IPA*, Kepuasan Pelanggan, Agensi Kreatif

SERVICE QUALITY ANALYSIS AT XYZ AGENCY USING THE SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS

Adry Nazwan Juandra

ABSTRACT

Creative Agency XYZ experienced revenue fluctuations during 2024-2025, suspected to be linked to inconsistent service quality to clients. This study aims to analyze service quality levels, identify gaps between customer expectations and perceptions, determine priority attributes for improvement, and provide improvement recommendations. A quantitative descriptive approach was used, employing Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA), supported by the 5W+1H method for formulating recommendations. Data were collected through questionnaires from 20 clients across four SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Results show all dimensions have negative gap values with service quality (Q) below 1, indicating service has not met customer expectations. Reliability recorded the largest gap, while assurance recorded the smallest. IPA mapping identified six attributes in Quadrant I (Main Priority) requiring immediate improvement, particularly regarding timeliness, information clarity, revision handling, and service flexibility. Proposed recommendations include developing a service SOP, regular training, and a continuous client satisfaction monitoring system.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, IPA, Customer Satisfaction, Creative Agency*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Agensi XYZ Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis***” ini dapat disusun dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai pra-syarat menyelesaikan masa studi S-1 Teknik Industri UPN Veteran Jakarta. Dalam penyusunannya, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, antara lain:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua serta keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi baik secara moril maupun materiil selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Amenda Septiala Tarigan, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga kepada penulis.
4. Ibu Intan Novita Dewi, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran yang membangun selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM selaku Kepala Program Studi Teknik Industri UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingan akademik selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan dan seluruh staf Agensi Kreatif XYZ yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, serta bersedia meluangkan waktu sebagai responden dalam penelitian ini.
7. Teman-Teman Bujang yang telah memberikan semangat, dukungan, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. M Rakazal sebagai teman seperjuangan yang memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
9. Moh “64” Zidz yang berperan memberikan semangat sangat besar dalam penyusunan skripsi ini.

10. Teman-Teman Teknik Industri 22 sebagai tempat bercerita, keluh kesah, dan berbagi kebahagiaan selama masa perkuliahan.
11. Warga Industri Lereng yang membuat penulis selalu merasa bahagia dan membuat kebersamaan lebih seru serta memberikan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
12. Teman 023 yang memberikan semangat dan dukungan setiap harinya di masa penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan. Aamiin.

Jakarta, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Manajemen Kinerja.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.5 Uji Validitas.....	17
2.6 Uji Reliabilitas.....	18
2.7 Metode SERVQUAL.....	19
2.8 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	23
2.9 Metode 5W + 1H.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	27
3.2 Tahapan Penelitian.....	29
3.3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Sumber Data Penelitian.....	30

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.4 Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.4.1 Pengolahan Data.....	34
3.4.2 Analisis Data.....	35
3.5 Kesimpulan dan Saran.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Pengumpulan Data.....	37
4.2 Uji Validitas.....	37
4.2.1 Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	37
4.2.2 Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	38
4.3 Uji Reliabilitas.....	39
4.3.1 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	39
4.3.2 Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	40
4.4 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	41
4.4.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	41
4.4.2 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	42
4.4.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	42
4.4.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	43
4.4.5 <i>Empathy</i> (Jaminan).....	44
4.4.6 Nilai Gap Secara Keseluruhan.....	45
4.4.7 Hasil Kualitas Pelayanan.....	48
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
4.5.1 Tingkat Kepentingan Layanan.....	49
4.5.2 Tingkat Kinerja Layanan.....	51
4.5.3 Tingkat Kesesuaian.....	52
4.5.4 Tingkat Prioritas <i>Importance Performance Analysis</i>	55
4.6 Usulan Perbaikan.....	58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Agensi Kreatif XYZ Tahun 2024 dan 2025.....	17
Gambar 2.1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	37
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Hasil Pemetaan Atribut SERVQUAL.....	60
Gambar 4.2 Diagram Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i>	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2.2 Tabel Penggunaan Metode 5W+1H.....	26
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner.....	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	40
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Dimensi Tangibles (Keandalan).....	41
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Dimensi Reliability (Keandalan).....	42
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap).....	43
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Dimensi Assurance (Jaminan).....	44
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Dimensi Empathy (Empati).....	45
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Nilai Gap Seluruh Dimensi.....	45
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan Layanan.....	49
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan Layanan.....	50
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja Pelayanan.....	51
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja Pelayanan.....	52
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	53
Tabel 4.17 Hasil Usulan Perbaikan Kuadran I dengan Metode 5W+1H.....	59
Tabel 4.18 Hasil Usulan Perbaikan Kuadran IV dengan Metode 5W+1H.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Tampilan Kuesioner
- Lampiran 2.** Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner Harapan
- Lampiran 3.** Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner Persepsi
- Lampiran 4.** Contoh Perhitungan Uji Validitas Persepsi Pelanggan
- Lampiran 5.** Contoh Perhitungan Uji Validitas Harapan Pelanggan
- Lampiran 6.** Contoh Perhitungan Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan
- Lampiran 7.** Contoh Perhitungan Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan
- Lampiran 8.** Contoh Perhitungan Nilai *Mean* di Diagram IPA