

**Implementasi Kualitas Layanan Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen
Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Toko Sumber
Rejeki Gumukmas Jember**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Basma Safira

Nim : 1810411202

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Implementasi Kualitas Layanan Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Toko Sumber Rejeki Gumukmas Jember adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subtansi telah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Juni 2022



Basma Safira

18.1041.1202

Persetujuan Skripsi



Implementasi Kualitas Layanan Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen
Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Toko Sumber
Rejeki Gumukmas Jember

Oleh :

BASMA SAFIRA

18.1041.1202

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama: Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular box, belonging to Achmad Hasan Hafidzi.

Dosen Pembimbing Pendamping: Ira Puspitadewi S., SE, MM.

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular box, belonging to Ira Puspitadewi S.

PENGESAHAN

Skripsi bejedul **Implementasi Kualitas Layanan Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Pada Toko Sumber Rejeki Gumukmas Jember**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Basma Safira

Hari : Kamis

Tangggal : 30 Juni 2022

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji

Dr. Ir. Budi Eko Satoto., M.MT

NPK : 1967101611509773

Anggota 1,

Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

NPK : 1986051411703796

Anggota 2,

Ira Puspitadewi S., SE, MM.

NPK : 1981072711703795

Mengesahkan :

Ketua Program Studi

Maheni Ika Sari, SE.MM

NIDN : 197708112005012001

Achmad Hasan Hafidzi SE.MM

NPK : 19860514.1.1703796

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Implementasi Kualitas Layanan Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Toko Sumber Rejeki Gumukmas Jember, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhinggaa. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Dr. Ir. Budi Eko Satoto., M.MT selaku dosen penguji, Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM., M.MT, sebagai pembimbing utama dan Ira Puspitadewi S., SE, MM. sebagai pembbingbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Mohammad Rosidi dan Ibunda Almarhumah Sati yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencerahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jember, 30 Juni 2022

Basma Safira

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Surga itu dibawah telapak kaki ibu”

(HR. Ahmad)

PERSEMPAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Bauran Pemasaran (4P) Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Bintang Jaya Patempuran Kalisat Jember), Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan segala nikmat yang takterhingga. Terima kasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Terima kasih kepada Bapak Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Terima kasih kepada Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Terima kasih kepada Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Terima kasih kepada Bapak Dr. Ir. Budi Eko Satoto., M.MT, selaku dosen pengaji, Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM., sebagai pembimbing utama dan ibu Ira Puspitadewi S., SE, MM. sebagai pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua Ayahanda Riyanto Efendi yang telah memberikan seluruh tenaga, usaha dan motivasinya dan Ibunda Uswatun Khasanah yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencerahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Saudaraku Audan Obama HadiKusuma
8. Suamiku Yusuf Dhanu Al-Azhar
9. Sahabatku Devi Rosidiah Wati, Mika Masarina Putri, Okta Ananda Putri dan Ruly Putri Indayanti yang kerap memberikan masukan dan dukungannya
10. Almamater kebanggan saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Semoga selalu jaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vi
PERSEMAWAHAN	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku Konsumen	9

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	24

BAB 3 METODE PENELITIAN26

3.1 Identifikasi Variabel	26
3.2 Definisi Operasional Penelitian	26
3.3 Desain Penelitian	27
3.4 Jenis Data.....	28
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	30
3.7.2 Uji Validitas.....	30
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	31
3.8 Analisis IPA	31

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN34

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
4.1.2 Struktur Organisasi	35
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	35
4.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	36
4.2.1 Visi Perusahaan	36
4.2.2 Misi Perusahaan.....	36
4.2.3 Sistem Upah	36

4.3 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	36
4.3.1 Deskriptif Statistik Responden	36
4.3.2 Diskriptif Variabel Penelitian	38
4.4 Uji Instrumen Data.....	49
4.4.1 Pengujian Validitas Data	49
4.4.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	50
4.5 Analisis IPA	51
4.6 Pembahasan.....	54
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Ritel Nasional.....	1
Tabel 1.2 Rekapitulasi Penjualan UD. Sumber Rejeki.....	4
Tabel 2.1 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia	30
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan	37
Tabel 4.4 Responden Menurut Masa Menjadi Pelanggan.....	37
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	38
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	39
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	40
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	41
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	42
Tabel 4.10 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.11 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	44
Tabel 4.12 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	45
Tabel 4.13 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap	46
Tabel 4.14 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	47
Tabel 4.15 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	48
Tabel 4.16 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Validitas	49
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Reliabilitas	50
Tabel 4.19 Hasil Pengujian IPA	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Model 5 Tahap Pembelian.....	11
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran Penelitian	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	35
Gambar 4.2 Hasil Diagram Kartesius.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Kuesioner

LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner

LAMPIRAN 3: Frekuensi Responden

LAMPIRAN 4: Frekuensi Pernyataan Responden

LAMPIRAN 5: Uji Validitas Dan Reliabilitas

LAMPIRAN 6: Diagram Kartesius

LAMPIRAN 7: Surat Izin Penelitian

LAMPIRAN 8: Dokumentasi Penelitian

