

**ANALISA PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN YANG DIBERIKAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DI SAQINA
SWALAYAN KUALA SIMPANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi dan Melengkapi Salah Satu Syarat dalam Menempuh
Ujian Sarjana Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik
Universitas Islam Sumatera Utara

O

L

E

H

SILFIA RAHMI

71210914035



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

**ANALISA PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN YANG DIBERIKAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DI SAQINA
SWALAYAN KUALA SIMPANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Pendidikan Program Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Islam Sumatera Utara

Disusun Oleh :

SILFIA RAHMI

71210914035

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

(Wirda Novarika, AK, ST, MM)

Dosen Pembimbing II

(Ir. Ti Hernawati, M.Si)

Ketua Program Studi Teknik Industri

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

**ANALISA PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN YANG
DIBERIKAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX DI SAQINA SWALAYAN KUALA SIMPANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Pendidikan Program Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Islam Sumatera Utara

Disusun Oleh :

SILFIA RAHMI

71210914035

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Teknik Industri

(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

Dosen Pembimbing I

(Wirda Novarika, AK, ST, MM)

Dosen Pembimbing II

(Ir. Ti Hernawati, M.Si)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

MEDAN

2023

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
MEDAN



CATATAN ASISTENSI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Silfia Rahmi
NPM : 71210914035
Pembimbing I : Wirda Novarika, AK, ST, MM
Judul Skripsi : Analisa pengukuran kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan menggunakan metode *service quality* dan *customer satisfaction index* di saqina swalayan kuala simpang

NO	HARI/TANGGAL	JENIS KEGIATAN	PARAF

Mengetahui
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik UISU,

Medan, Januari 2023

Pembimbing I

Mahrani Arfah, ST, M.MT

Wirda Novarika, AK, ST, MM

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI



CATATAN ASISTENSI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Silfia Rahmi
NPM : 71210914035
Pembimbing II : Ir. Ti Hernawati, M.Si
Judul Skripsi : Analisa pengukuran kepuasan konsumen terhadap pelayanan menggunakan metode *service quality* dan *customer sarisfaction index* di saqina swalayan kuala simpang

NO	HARI/TANGGAL	JENIS KEGIATAN	PARAF

Diketahui
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik UISU,

Medan, Januari 2023
Pembimbing II

Mahrani Arfah, ST, M.MT

Ir. Ti Hernawati, M.Si

KATA PENGANTAR



Assalamu'Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabil'alamin, segala puji atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga atas barokah dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini sebagai mana yang diharapkan.

Adapun judul dari skripsi ini adalah **“Analisa Pengukuran Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan yang diberikan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* di Saqina Swalayan Kuala Simpang”** yang dapat diselesaikan dengan baik. Laporan Skripsi ini dibuat untuk memenuhi kurikulum dan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik di Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih atas bantuan dan perhatian yang telah diberikan, yaitu kepada :

1. Teristimewa penulis ucapkan terimakasih kepada orang tua, kakak, adik serta nyakwa dan abua penulis yang telah memberi semangat dan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material sehingga karya akhir ini dapat selesai.
2. Ibu Mahrani Arfah ST., MT, selaku Ketua Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sumatera Utara yang memberikan nasehat-nasehat dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
3. Ibu Wirda Novarika, AK, ST, MM selaku dosen Pembimbing I telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Ir. Tri Hernawati, M. Si selaku dosen pembimbing II telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Saqina Swalayan Kuala Simpang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
6. Dosen - dosen program studi teknik industri Universitas Islam Sumatera Utara yang telah banyak memberikan masukan dan inspirasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Semua rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak membantu dan memberikan banyak motivasi kepada penulis dalam pelaksanaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan waktu serta kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga bisa memberikan manfaat bagi kita semua terutama bagi penulis dan juga bagi teman-teman mahasiswa Teknik Industri khususnya. Amin.

Wassalamu'Alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Mei 2023
Penulis

SILFIA RAHMI
71210914035

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-2
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-2
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-2
1.5 Batasan Masalah dan Asumsi.....	I-2
1.5.1 Batasan masalah.....	I-2
1.5.2 Asumsi.....	I-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI.....	II-1
2.1 Pelanggan.....	II-1
2.2 Pelayanan Pelanggan.....	II-1
2.3 Perilaku Konsumen.....	II-1
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	II-2
2.4 Jenis-Jenis Pelanggan	II-2
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	II-3
2.6 Loyalitas Pelanggan.....	II-3
2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	II-4
2.8 <i>Service Quality</i>	II-4
2.9 <i>Customer Satisfaction Index</i>	II-5
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-1
3.2 Langkah Penelitian.....	III-1
3.3 Konseptual Berpikir Harapan dan Persepsi Pelanggan.....	III-2
3.4 Sumber dan Pengumpulan Data.....	III-3
3.4.1 Sumber Data.....	III-3
3.4.2 Pengumpulan Data.....	III-3
3.4.3 Pengolahan Data.....	III-5
3.5 Analisa dan Pembahasan.....	III-8
3.6 Kesimpulan dan Saran.....	III-8
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	IV-1
4.1 Pengumpulan Data.....	IV-1

4.2 Pengolahan Data.....	IV-10
4.2.1 Uji Validitas.....	IV-10
4.2.2 Uji Reabilitas.....	IV-17
4.3 <i>Service Quality</i>	IV-20
4.5 <i>Customer Satisfaction Index</i>	IV-22
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	V-1
5.1 Analisa.....	V-1
5.1.1 <i>Service Quality</i>	V-1
5.1.2 <i>Customer Satisfaction Index</i>	V-4
5.2 Pembahasan.....	V-5
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	VI-1
6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran.....	VI-1
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indeks Kepuasan Pelanggan.....	II-5
Tabel 3.1	Pernyataan Kuisisioner.....	III-3
Tabel 3.2	Pernyataan Kuisisioner.....	III-4
Tabel 3.3	Indeks Kepuasan Pelanggan.....	III-5
Tabel 4.1	Hasil rekapitulasi kuisisioner harapan pelanggan	IV-2
Tabel 4.2	Hasil rekapitulasi kuisisioner persepsi pelanggan.....	IV-6
Tabel 4.3	Dimensi <i>tangible</i>	IV-11
Tabel 4.4	Dimensi <i>reability</i>	IV-11
Tabel 4.5	Dimensi <i>responsiveness</i>	IV-12
Tabel 4.6	Dimensi <i>assurance</i>	IV-12
Tabel 4.7	Dimensi <i>empathy</i>	IV-13
Tabel 4.8	Dimensi <i>tangible</i>	IV-13
Tabel 4.9	Dimensi <i>reability</i>	IV-14
Tabel 4.10	Dimensi <i>responsiveness</i>	IV-14
Tabel 4.11	Dimensi <i>assurance</i>	IV-15
Tabel 4.12	Dimensi <i>empathy</i>	IV-15
Tabel 4.13	Rekapitulasi uji validitas harapan dan persepsi pelanggan.....	IV-16
Tabel 4.14	Dimensi <i>tangible</i>	IV-18
Tabel 4.15	Dimensi <i>reability</i>	IV-18
Tabel 4.16	Dimensi <i>responsiveness</i>	IV-18
Tabel 4.17	Dimensi <i>assurance</i>	IV-18
Tabel 4.18	Dimensi <i>empathy</i>	IV-19
Tabel 4.19	Dimensi <i>tangible</i>	IV-19
Tabel 4.20	Dimensi <i>reability</i>	IV-19
Tabel 4.21	Dimensi <i>responsiveness</i>	IV-19
Tabel 4.22	Dimensi <i>assurance</i>	IV-19
Tabel 4.23	Dimensi <i>empathy</i>	IV-19
Tabel 4.24	Rekapitulasi uji reabilitas harapan dan persepsi pelanggan.....	IV-20
Tabel 4.25	Dimensi <i>tangible</i>	IV-20
Tabel 4.26	Dimensi <i>reliability</i>	IV-21
Tabel 4.27	Dimensi <i>responsiveness</i>	IV-21
Tabel 4.28	Dimensi <i>assurance</i>	IV-21
Tabel 4.29	Dimensi <i>empathy</i>	IV-21
Tabel 4.30	<i>Service Quality</i>	IV-22
Tabel 4.31	Perhitungan skor persepsi x harapan.....	IV-23

DAFTAR PUSTAKA

- Bafadhal, A. S. (2021). *Manajemen Komplain dan Kualitas Layanan Pariwisata*. Deepublish.
- Bairizki, A. (2022). *Fundamental Manajemen Keorganisasian (Pendekatan Dasar Teori Manajerial Multiaspek)*. Seval Literindo Kreasi.
- Candrianto. (2018). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Literasi Nusantara.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. CV. Nusantara Abadi.
- Curatman, A., Suroso, A., & Suliyanto. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. CV BUDI UTAMA.
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Jakad Publishing Surabaya.
- Iriandini, A. P., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Lira Logistic, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Isnis*, 23.
- Muspiha. (2023). *Platform Digital Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Rena Cipta Mandiri.
- Nalendra, A. R. A., Givan, B., & Sari, I. (2021). *Monograf Manaemen Layanan Publik*. Media Sains Indonesia.
- Oktaviani, R. W., & S, R. N. (2006). Analisa Kepuasan Pengunjung dan Penembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*, 24, 41–58.
- Reza, H. K., Susanti, M., Herfianti, M., Sabri, Tambunan, D. R., Yustanti, N. V., & Yanti, R. T. (2022). *Perilaku Konsumen Edisi I*. CV. Media Sains Indonesia.
- Sinulingga, N. A. B., & Sihotang, H. T. (2023). *Perilaku Konsumen Strategi dan Teori*. IOCS Pulisher.
- Sitinjak, T., Duriyanto, D., Sugiarto, & Yunarto, H. I. (2004). *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, Quality, & Customer Satisfaction* (5th ed.). Penerbit ndi.
- Wardhana, A., Budiastuti, E., Gultom, N. B., & Sudirman, A. (2020). *Perilaku Konsumen (Teori dan Implementasi)*. Media Sains Indonesia.