

**ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PADA PELAYANAN JASA PT. SUCOFINDO  
ANALYTICAL LABORATORIUM SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)  
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**FARID AFFIUDIN**

**1542010017**

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2019**

**ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PADA PELAYANAN JASA  
PT. SUCOFINDO ANALYTICAL LABORATORIUM SURABAYA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)  
DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

**Disusun Oleh:**

**FARID AFFIUDIN**

**NPM. 1542010017**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyutujui,**

**PEMBIMBING UTAMA**

**Ir. Lisa Sulistyawati, MM**

**NIP. 195802231987032001**

**Mengetahui,**

**DEKAN**

**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA**

**NIP. 195907011987031001**



**ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PADA PELAYANAN JASA  
PT. SUCOFINDO ANALYTICAL LABORATORIUM SURABAYA  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* (IPA) DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (PGCV)**

Disusun Oleh:

**FARID AFFIUDIN**

**NPM. 1542010017**

Telah dipertahankan didepan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada tanggal 13 September 2019

**PEMBIMBING**

  
**Ir. Lisa Sulistyawati, MM**  
**NIP. 195802231987032001**

**TIM PENGUJI**


1. Ketua


  
**Dr. Nurhadi, M.Si**  
**NIP. 196902011994031001**

2. Sekretaris

  
**Dra. Lia Nirawati, M. Si**  
**NIP. 196009241993032001**

3. Anggota

  
**Ir. Lisa Sulistyawati, MM**  
**NIP. 195802231987032001**

  
**Mengetahui**  
**DEKAN**  
**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA**  
**NIP. 195907011987031001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisa Peningkatan Kualitas Pada Pelayanan Jasa PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya Dengan Menggunakan Metode *Importance dan Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*”**”.

Sekalipun penulis harus mengalami beberapa kesulitan, tetapi syukurlah bahwa laporan ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan laporan ini banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Selesainya kegiatan hingga penyusunan skripsi ini tidak lepas dari selaku dosen pembimbing Ibu Ir. Lisa Sulistyawati, MM yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis.

Pada kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr,Drs,Ec, Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
5. Sales officer dan Customer Service (Pak Gatot, Mbak Bella, Mbak Reni, Mbak Valla dan Mbak Retno) dan seluruh karyawan dari PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya.
6. Cindy Mayori, Alviansyah Eka, Qonita Aflia, Trisyani Ayu & Karina Dwi yang selalu memberikan semangat dan dukungan agar bisa segera menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis khususnya angkatan 2015, terima kasih atas dukungannya.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menyadari banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun dalam segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun. Besar harapan penulis agar penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua, Aamiin.

Surabaya,     September 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAKSI .....	xi
ABSTRACTION.....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.4    Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1    Manfaat Praktis .....	4
1.4.2    Manfaat Teoritis .....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1    Penelitian Terdahulu.....	6

2.2	Landasan Teoritis .....	10
2.2.1	Pemasaran .....	10
2.2.2	Jasa .....	22
2.3	Kerangka Berpikir .....	41
BAB III .....		43
METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Jenis Penelitian .....	43
3.2	Definisi Operasional.....	43
3.2.1	Kepuasan Konsumen.....	43
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
3.4	Populasi dan Sample .....	45
3.4.1	Populasi.....	45
3.4.2	Sample.....	45
3.5	Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	47
3.5.1	Data Primer .....	47
3.5.2	Data Sekunder .....	49
3.6	Metode Pengolahan Data.....	50
3.6.1	Importance Performance Analysis (IPA).....	50
3.6.2	Potential Gain in Customer Value (PGCV) .....	56
3.7	Identifikasi Atribut Yang Diteliti .....	58

3.8	Diagram Alur Penelitian.....	60
BAB IV .....		63
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Hasil.....	63
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
4.1.2	Hasil Penyajian Data .....	65
4.2	Pembahasan .....	78
4.2.1	Pembahasan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	78
4.2.2	Pembahasan metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) ..	81
4.3	Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	83
BAB V.....		90
KESIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	90
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Presentase Penurunan Permintaan Order.....	2
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Pada Pertanyaan Tertutup.....	49
Tabel 4.1 Jumlah Responden berdasarkan jenis kelamin .....	66
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel 4.4 Tingkat kesesuaian Responden .....	71
Tabel 4.5 Hasil penialian responden terhadap atribut kinerja kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4.6 Nilai rata-rata skor kinerja dan skor kepentingan .....	75
Tabel 4.7 Perhitungan PGCV Kuadran 1 .....	78
Tabel 4.8 PGCV Kuadran 1 .....	81
Tabel 4.9 Perbandingan Hasil Penelitian Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT. Sucofindo Analytical Laboratorim dengan Penelitian Terdahulu.....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	54
Gambar 3.2 Bagan Alur Penelitian .....	60
Gambar 4.1 Logo PT. Sucofindo .....	65
Gambar 4.2 Diagram hasil Importance Performance Analysis.....	78

## ABSTRAKSI

**FARID AFFIUDIN, 1542010017, Analisa Peningkatan Kualitas Pada Pelayanan PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya Dengan Menggunakan Metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)***

**DOSEN PEMBIMBING: Ir. Lisa Sulistyawati, MM**

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja aktual di lapangan. Ketika kinerja aktual lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pelanggan merasakan puas dan sebaliknya. Pada kasus perusahaan jasa, kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan iklim bisnis yang baik, pada contoh kasus ini, PT Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya belum maksimal dalam memuaskan hasrat pelanggan, untuk itu perlu dianalisis faktor apa saja yang berpengaruh. Dilihat dari kualitas pelayanan serta aplikasi bauran pemasaran yang meliputi variabel *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*, di PT Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya yang dianalisis melalui *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* maka dari dua puluh satu atribut yang termasuk pada lima variabel tersebut maka ada lima hal penting yang perlu di improvisasi yaitu mengenai tercantumnya harga jasa, area parkir yang luas dan mudah, harga yang standar untuk laboratorium pengujian, sering ada promo atau potongan harga, dan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial.

**Kata Kunci : kualitas pelayanan, aplikasi bauran pemasaran, *importance performance analysis (IPA)*, *potention gain in customer value (PGCV)*, kepuasan pelanggan**

## ABSTRACTION

**FARID AFFIUDIN, 1542010017, Quality Improvement Analysis at PT. Sucofindo Analytical Laboratorium Surabaya using the *Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) methods.***

**Lecturer: Ir. Lisa Sulistyawati, MM**

*Customer satisfaction is comparison between customer's expected performance and actual performance. When actual performance is higher than customer expectation, customer will be satisfied and vice versa. Case at service companies, customer satisfaction is one of the important factor in creating good climate for business, in this case study, PT Sucofindo Analytical Laboratory Surabaya has not maximized in serving customer needs. Therefore, it needs to be analyzed the factors affecting that matter. From the quality service and the application of marketing mix, consist of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, at PT Sucofindo Analytical Laboratory Surabaya which have been analyzed by using Importance Performance Analysis from twenty one attributes which represent the five variables show there are five things to be improved. The gap analysis between actual performance and expectation shows that performance of PT Sucofindo Analytical Laboratory Surabaya has not surpassed customer expectations.*

***Keywords : service quality, marketing mix applications, importance performance analysis (IPA), potential gain in customer value (PGCV) customer satisfaction***