

**PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE PENDEKATAN *SERVICE  
PERFORMANCE* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* (IPA) DI PERUMDA DELTA TIRTA SIDOARJO**

**SKRIPSI**



**Diajukan oleh :**

**Rafidah Amelia Anastasya  
NPM. 20032010171**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2024**

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE PENDEKATAN *SERVICE PERFORMANCE* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI PERUMDA DELTA**

**TIRTA SIDOARJO**

**Disusun Oleh:**

**RAKIDAH AMELIA ANASTASYA**

**20032010171**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima Tim Penguji Skripsi dan  
diterima oleh Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya**

**Pada Tanggal : 10 Juli 2024**

**Tim Penguji :**

**1.**



**Dwi Sukma Donoriyanto, ST., MT.**

**NIP. 198107262005011002**

**2.**



**Nur Rahmawati, ST., MT.**

**NIP. 198708012019032012**

**Pembimbing**

**1.**



**Ir. Sumiati, MT.**

**NIP. 196012131991032001**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Teknik**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya**

**Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP**

**NIP. 19650403 199103 2 001**



### KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rafidah Amelia Anastasya  
NPM : 20032010171  
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /  
~~Teknik Lingkungan~~ / ~~Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ \*) PRA RENCANA (DESAIN) / SKRIPSI  
/ TUGAS AKHIR Ujian Lisan Periode III Juli, TA 2023/2024.

Dengan judul : **PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
MENGUNAKAN METODE PENDEKATAN *SERVICE  
PERFORMANCE* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* (IPA) DI PERUMDA DELTA TIRTA  
SIDOARJO**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Sumiati, MT.
2. Dwi Sukma Donoriyanto ST., MT.
3. Nur Rahmawati, ST., MT.

(*Sumiati*)  
(*Dwi Sukma*)  
(*Nur Rahmawati*)

Surabaya, 10 Juli 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

*Sumiati*

Ir. Sumiati, MT

NIP. 196012131991032001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafidah Amelia Anastasya

NPM : 20032010171

Program Studi : Teknik Industri

Alamat : Gajah Magersari RT 18 RW 06 No.141 Sidoarjo

No. HP : 081234564469

Alamat e-mail : rafidahanastasya24@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul:

**PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE PENDEKATAN *SERVICE PERFORMANCE* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI PERUMDA DELTA TIRTA SIDOARJO** Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Juli 2024

Mengetahui,  
Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, MT  
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan

Rafidah Amelia Anastasya  
NPM. 20032010171

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik proses pembuatan skripsi ini yang berjudul “*PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE PENDEKATAN SERVICE PERFORMANCE DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI PERUMDA DELTA TIRTA SIDOARJO*”. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan beberapa pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra Jariyah, MP., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan bimbingan dan arahan.
4. Ibu Ir. Sumiati, MT. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan, masukan, dan arahnya sehingga skripsi dapat ditulis dengan baik dan dapat dikumpulkan tepat waktu.
5. Bapak Dwi Sukma Donoriyanto, ST., MT. dan Ibu Nur Rahmawati, ST., MT selaku Dosen Penguji yang membantu saya dalam perbaikan Laporan Skripsi serta memberikan ilmu yang bermanfaat yang berkaitan dengan Laporan Skripsi saya.
6. Ibu Ir. Rochmoeljati, MMT., selaku Dosen Wali saya yang memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi saya
7. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat terus menerus, nasihat, serta kesabarannya dalam kehidupan saya.
8. Sahabat saya Tya, Nadya, Fatimah, Mita, Angga, Tegar, Awan, Rifqi, Yonas yang dengan sabar mau memberikan *support*, dukungan secara mental, saling membantu satu sama lain agar bisa lulus kuliah tepat waktu, dan saling mendoakan agar diberi kemudahan dalam mengerjakan skripsi masing-masing.

9. Untuk yang terkasih, Nando Joe Syakuur yang selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah saya, selalu memberikan masukan dan saran, menemani suka dan duka saya, serta memberi semangat yang tiada henti untuk saya agar terus berjuang dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Untuk teman satu bimbingan saya Tika, Cheryl, Jordy, dan Akbar yang telah memberikan *support* dan masukan untuk pengerjaan skripsi saya.
11. Perumda Delta Tirta Sidoarjo sebagai tempat penelitian skripsi yang telah memberikan bagi saya ilmu dan pengetahuan.
12. Seluruh rekan Angkatan 2020 Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini

Penulisan skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu diperlukan kritik dan saran sehingga dapat menjadi lebih baik dan dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca kedepannya.

Surabaya, 28 Maret 2024

Penulis

## ABSTRAK

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Delta Tirta Sidoarjo merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menjalani dan memenuhi kebutuhan air bersih kepada Masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Perumda Delta Tirta Sidoarjo menetapkan pemakaian air setiap bulannya berdasarkan tarif pengelompokan pelanggan. Pengelompokan pelanggan meliputi tempat ibadah, panti asuhan atau yayasan, rumah sakit, instansi pemerintah, lembaga pemerintah, dan beberapa tempat lainnya. Dari total keseluruhan pelanggan Perumda Delta Tirta Sidoarjo tahun 2022 yang mencapai 171.326 orang, beberapa pelanggan banyak yang masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Adapun keluhan tentang kualitas air yang kotor. Dapat dilihat dari hasil *rating google review* Perumda Delta Tirta Sidoarjo banyak *reviewer* memberi bintang 1 yang artinya kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian ini untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Perumda Delta Tirta Sidoarjo, mengukur kinerja pelayanan yang diberikan sehingga mampu memberikan kepuasan para pelanggannya dengan menggunakan metode *Service Performance* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Data primer yang didapat dari penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan aktif Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Kuesioner yang dibagikan kepada responden dihitung menggunakan pembobotan skala *likert* (skor 1-5). Hasil akhir menunjukkan didapatkan hasil rata-rata dari responden sebesar 60% yang berada di presentase 41% - 79% (kepuasan sedang) yang artinya pelanggan kurang puas terhadap kualitas pelayanan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo dan ada beberapa atribut yang harus diperbaiki yang berada di kuadran 1 yaitu atribut T1, RS2, RS3.

**Kata kunci** : *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Kepuasan Pelanggan*, *Service Performance*, *Skala Likert*.

## **ABSTRACT**

*The Regional Public Company (Perumda) Delta Tirta Sidoarjo is a Regional Owned Enterprise (BUMD) which carries out and fulfills the clean water needs of the people of Sidoarjo Regency. Perumda Delta Tirta Sidoarjo determines water usage every month based on customer grouping rates. Customer groupings include places of worship, orphanages or foundations, hospitals, government agencies, government agencies, and several other places. Of the total number of Perumda Delta Tirta Sidoarjo customers in 2022 which reached 171,326 people, many customers still complain about the service provided by Perumda Delta Tirta Sidoarjo. There are complaints about dirty water quality. It can be seen from the results of the Google review rating of Perumda Delta Tirta Sidoarjo that many reviewers gave 1 star, which means they are not satisfied with the service provided by Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Based on these problems, this research was carried out to further examine how the services provided by Perumda Delta Tirta Sidoarjo, measure the performance of the services provided so that they are able to provide customer satisfaction using the Service Performance and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The aim of this research is to determine the level of customer satisfaction with service quality at Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Primary data obtained from this research is the result of distributing questionnaires to 100 respondents who are active customers of Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Questionnaires distributed to respondents were calculated using Likert scale weighting (score 1-5). The final results show that the average result from respondents was 60% which was in the percentage of 41% - 79% (medium satisfaction) which means that customers are less satisfied with the quality of service at Perumda Delta Tirta Sidoarjo and there are several attributes that must be improved which are in the quadrant 1, namely attributes T1, RS2, RS3.*

**Keywords :** *Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Likert Scale, Service Performance*



<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Asumsi.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kualitas Layanan .....	9
2.2 Jasa.....	11
2.3 Karakteristik Jasa .....	12
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5 <i>Service Performance</i> .....	19
2.5.1 Perhitungan Nilai <i>Service Performance</i> .....	20
2.6 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
2.7 Pengukuran Tingkat Kesesuaian .....	23
2.8 Contoh Studi Kasus Penggunaan Algoritma Metode <i>Service Performance</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	23
2.9 Penentuan Jumlah Sampel .....	29

2.10 Uji Kecukupan Data .....	30
2.11 Uji Validitas .....	31
2.12 Uji Reliabilitas.....	32
2.13 Skala Pengukuran .....	33
2.14 Penelitian Terdahulu .....	34
<b>BAB III.....</b>	<b>39</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
3.2 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	39
3.3 Penentuan Jumlah Responden.....	41
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.5 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	43
<b>BAB IV .....</b>	<b>50</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	50
4.2 Penyusunan Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner .....	51
4.2.1 Penyusunan Kuesioner .....	51
4.2.2 Penyebaran Kuesioner .....	52
4.3 Rekapitulasi Kuesioner .....	52
4.4 Uji Kecukupan Data.....	54
4.5 Uji Validitas.....	57
4.6 Uji Reliabilitas .....	57
4.7 Pengolahan Data .....	59
4.7.1 Perhitungan Kepuasan Pelanggan.....	59
4.7.2 Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perumda Delta Tirta Sidoarjo .....	61
4.7.3 Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Delta Tirta Sidoarjo .....	82
4.7.4 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	84
4.9 Hasil dan Pembahasan .....	87
4.10 Usulan Perbaikan.....	88
<b>BAB V.....</b>	<b>90</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>

5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>92</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pengaduan Pelanggan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo .....	2
Tabel 2.1. Pengukuran Kuadran Grafik IPA .....	22
Tabel 2.2. Daftar Penggunaan Layanan .....	24
Tabel 2.3. Rekapitulasi Uji Validitas Kinerja .....	25
Tabel 2.4. Rekapitulasi Uji Validitas Harapan .....	25
Tabel 2.5. Uji Reliabilitas Kinerja.....	26
Tabel 2.6. Uji Reliabilitas Harapan .....	26
Tabel 2.7. Analisis Kesenjangan/Gap <i>Service Quality</i> .....	26
Tabel 2.8. Diagram Kartesius Seluruh Atribut .....	28
Tabel 2.9. Atribut Prioritas Perbaikan .....	29
Tabel 2.10. Tabel Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....	33
Tabel 3.1. Dimensi Kualitas Jasa .....	40
Tabel 4.1. Atribut Kualitas Pelayanan pada Perumda Delta Tirta Sidoarjo .....	50
Tabel 4.2. Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.3. Rekapitulasi Usia Responden.....	53
Tabel 4.4. Rekapitulasi Lama Berlangganan Responden.....	54
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja .....	55
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan.....	56
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja .....	58
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	58
Tabel 4.9. Nilai Rata-Rata Tiap Atribut .....	60
Tabel 4.10. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut T1 .....	63
Tabel 4.11. Penilaian Tingkat Harapan Atribut T1 .....	63
Tabel 4.12. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut T2 .....	64
Tabel 4.13. Penilaian Tingkat Harapan Atribut T2.....	64
Tabel 4.14. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut T3 .....	65
Tabel 4.15. Penilaian Tingkat Harapan Atribut T3.....	66
Tabel 4.16. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut R1 .....	66
Tabel 4.17. Penilaian Tingkat Harapan Atribut R1 .....	67
Tabel 4.18. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut R2.....	68
Tabel 4.19. Penilaian Tingkat Harapan Atribut R2 .....	68

Tabel 4.20. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut R3 .....	69
Tabel 4.21. Penilaian Tingkat Harapan Atribut R3 .....	69
Tabel 4.22. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut R4 .....	70
Tabel 4.23. Penilaian Tingkat Harapan Atribut R4 .....	70
Tabel 4.24. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut RS1 .....	71
Tabel 4.25. Penilaian Tingkat Harapan Atribut RS1 .....	71
Tabel 4.26. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut RS2.....	72
Tabel 4.27. Penilaian Tingkat Harapan Atribut RS2 .....	72
Tabel 4.28. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut RS3.....	73
Tabel 4.29. Penilaian Tingkat Harapan Atribut RS3 .....	74
Tabel 4.30. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut A1 .....	74
Tabel 4.31. Penilaian Tingkat Harapan Atribut A1 .....	75
Tabel 4.32. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut A2 .....	76
Tabel 4.33. Penilaian Tingkat Harapan Atribut A2 .....	76
Tabel 4.34. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut E1 .....	77
Tabel 4.35. Penilaian Tingkat Harapan Atribut E1 .....	77
Tabel 4.36. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut E2 .....	78
Tabel 4.37. Penilaian Tingkat Harapan Atribut E2 .....	78
Tabel 4.38. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut E3 .....	79
Tabel 4.39. Penilaian Tingkat Harapan Atribut E3 .....	80
Tabel 4.40. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut E4 .....	80
Tabel 4.41. Penilaian Tingkat Harapan Atribut E4 .....	81
Tabel 4.42. Tingkat Kepuasan Pelanggan Perumda Delta Tirta Sidoarjo .....	82
Tabel 4.43. Hasil dan Pembagian Atribut Sesuai Dengan Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	86
Tabel 4.44. Tabel Usulan Perbaikan.....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Hasil <i>Rating</i> Perumda Delta Tirta Sidoarjo.....	3
Gambar 2.1. Diagram Kartesius Seluruh Atribut.....	28
Gambar 4.1. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	84