

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT  
PEMBELIAN BERULANG MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
PADA RUMAH MAKAN BAKSO MAS ROY**

**SKRIPSI**



Oleh :

**MUHAMMAD ASYRAFI SYANDANA**

**19032010080**

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT  
PEMBELIAN BERULANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL  
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA RUMAH**

**MAKAN BAKSO MAS ROY**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

**MUHAMMAD ASYRAFI SYANDANA**  
**NPM. 19032010080**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2024**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT  
PEMBELIAN BERULANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL  
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA RUMAH  
MAKAN BAKSO MAS ROY**

Disusun Oleh:

**MUHAMMAD ASYRAFI SYANDANA**  
**19032010080**

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Tim Penguji Skripsi dan  
diterima oleh Publikasi Jurnal Sinta 1-3  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya Pada  
Tanggal: 10 Desember 2024

Tim Penguji:

1.



**Ir. Moch Tutuk Safirin, MT.**  
**196304061989031001**

1.

Pembimbing



**Ir. Iriani, MMT.**  
**196211261988032001**

2.



**Ir. Endang Pudji W., MT.**  
**195912281988032001**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik dan Sains  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya



**Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP**  
**NIP. 19650403 199103 2 001**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhammad Asyraf Syandana  
NPM : 19032010080  
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 II Desember, TA 2024/2025.

Dengan Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN BERULANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA RUMAH MAKAN BAKSO MAS ROY**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Iriani, MMT.
2. Ir. Moch Tutuk Safirin, MT.
3. Ir. Endang Pudji W., MT.

(*Iriani*)  
(*Moch Tutuk Safirin*)  
(*Endang Pudji W.*)

Surabaya, 10 Desember 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

*Iriani*

Ir. Iriani, MMT.  
NIP. 196211261988032001

Catatan: \*) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR FAKULTAS  
TEKNIK DAN SAINS  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI



Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Asyrafy Syandana  
NPM : 19032010080  
Program Studi : Teknik Industri  
Alamat : Rungkut Mejoyo Sel. VI/68  
No. HP : 089679039465  
Alamat e-mail : [rafisydn@gmail.com](mailto:rafisydn@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN BERULANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA RUMAH MAKAN BAKSO MAS ROY** 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 Desember 2024

Mengetahui,  
Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, MT  
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan



M. Asyrafy Syandana  
19032010080

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance performance Analysis Dan Servqual Pada Rumah Makan Bakso Mas Roy ini dapat tersusun sampai dengan selesai. Tidak lupa kami mengucapkan terima kasih terhadap bantuan dari pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik pikiran maupun materinya.

Penulis sangat berharap semoga tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca. Bahkan kami berharap lebih jauh lagi agar laporan ini bisa berguna bagi pembaca dalam kehidupan sehari-hari. Penulisan tugas akhir ini dapat terlaksana dengan baik tek lepas dari bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih pada beberapa pihak yang ikut mendukung proses pembuatan tugas akhir ini hingga selesai, Yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Ir. Iriani, MMT. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing saya dengan baik

5. Kepada semua pihak yang ada pada obyek penelitian ini yang telah memberikan tenaga,pikiran,dan waktu ketika melakukan penelitian tugas akhir/skripsi ini.
6. Kepada orang tua yang selalu mendoakan dalam setiap sujud serta selalu memberi dukungan secara lahir dan batin

Sebagai Penyusun saya merasa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman saya, maka dari itu saya berharap akan krtik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan tugas akhir ini

Surabaya, September 2024

Penyusun

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Batasan Masalah</b> .....	3
<b>1.4 Asumsi</b> .....	4
<b>1.5 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.6 Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>1.7 Sistematika Penelitian</b> .....	5
<b>BAB II</b> .....	7
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>2.1 Kualitas Pelayanan</b> .....	7
<b>2.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan</b> .....	7
<b>2.2 Minat Beli</b> .....	9
<b>2.3 Pembelian Berulang</b> .....	10
<b>2.4 Strategi Pemasaran</b> .....	12
<b>2.4.1 Jenis-Jenis Strategi Pemasaran</b> .....	12
<b>2.4.2 Faktor-Faktor Strategi Pemasaran</b> .....	15
<b>2.5 <i>Social Media Marketing</i></b> .....	17
<b>2.6 Kuisisioner</b> .....	18
<b>2.7 Kualitas Pelayanan</b> .....	19
<b>2.8 Metode <i>Service Quality</i></b> .....	21



2.9	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	23
2.10	Pengujian Statistik .....	26
2.10.1	Uji Kecukupan Data .....	26
2.10.2	Uji Validitas .....	26
2.10.3	Uji Reliabilitas .....	27
2.11	Populasi dan Sampel .....	28
2.11.1	Populasi .....	28
2.11.2	Sampel .....	29
2.11.3	Penentuan Jumlah Sampel .....	29
2.11.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	30
2.12	Penelitian Terdahulu .....	34
<b>BAB III</b>	.....	<b>38</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>38</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.2.1	Variabel Bebas .....	38
3.2.2	Variabel Terikat .....	39
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4	Metode Pengolahan Data .....	40
3.5	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah .....	41
<b>BAB IV</b>	.....	<b>46</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>46</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	46
4.2	Penyusunan Kuisiomer dan Penentuan Jumlah Sampel .....	47
4.2.1	Penyusunan Kuisiomer .....	47
4.2.2	Penentuan Jumlah Sampel .....	48
4.3	Penyebaran Kuesiomer .....	49
4.4	Uji Kecukupan Data .....	50
4.5	Validitas dan Reliabilitas .....	51
4.5.1	Uji Validitas .....	51
4.5.2	Uji Reliabilitas .....	55
4.6	Pengolahan Data dengan Metode Servqual dan IPA .....	56

4.7 Hasil dan Pembahasan .....	60
<b>BAB V</b> .....	62
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	62
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran.....	62
<b>LAMPIRAN</b> .....	0

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Suvey Pra-Penelitian.....	2
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Service Quality</i> .....	22
Gambar 2.2 Model <i>Importance Performance Analysis</i> .....	24
Gambar 2.3 Teknik Sampling .....	31
Gambar 2.4 Teknik Random Sampling.....	31
Gambar 2.5 Teknk <i>Stratified Random Sampling</i> .....	32
Gambar 2.6 Teknik <i>Disproportion Stratified Random Sampling</i> .....	32
Gambar 2.7 Teknik <i>Cluster Random Sampling</i> .....	33
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	51
Gambar 4.1 Uji Korelasi Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Berulang ...	56
Gambar 4.2 Hasil Diagram Karteius Analisis IPA Bakso Mas Roy.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skor Skala Likert .....	27
Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 3.2 Indikator Minat Pembelian Berulang .....	49
Tabel 4.1 Atribut Kuisisioner Kualitas Pelayanan Bakso Mas Roy .....	46
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	50
Tabel 4.4 Jumlah Responden Yang Pernah Mengunjungi Bakso Mas Roy .....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Indikator Tingkat Harapan Pelanggan .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Indikator Tingkat Kenyataan Pelanggan .....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Minat Pembelian Berulang .....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Metode Servqual .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Tabulasi Kuesioner Kenyataan
- Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Harapan
- Lampiran 3. R tabel
- Lampiran 4. Uji Validitas Kuesioner Harapan
- Lampiran 5. Uji Validitas Kuesioner Kenyataan
- Lampiran 6. Uji Validitas Kuesioner Minat Pembelian Berulang
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Korelasi

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di Bakso Mas Roy yang berlokasi di Merr dan Dukuh Kupang, Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan Importance-Performance Analysis dan 5 dimensi utama dari kualitas pelayanan digunakan sebagai indikator dalam kuesioner. Pada penelitian ini, atribut tempat makan yang bersih dan rapi memiliki Gap Score paling rendah dengan nilai -2,02. Dan atribut fasilitas toilet berada di posisi kedua terendah dengan nilai -1,90. Selanjutnya dengan analisis Importance-Performance, atribut yang diharapkan dapat menjadi fokus perbaikan adalah atribut-atribut yang berada di Kuadran I.

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the factors of service quality on repurchase interest in Bakso Mas Roy located at the Merr and Dukuh Kupang, Surabaya. This study uses Servqual and Importance-Performance Analysis methods and the 5 main dimensions of service quality are used as indicators in the questionnaires. In this study, the attribute of a clean and tidy place to eat has the lowest Gap Score with a value of -2.02. And the attribute of toilet facilities is in the second lowest position with a value of -1.90. Furthermore, with Importance-Performance analysis, the attributes that are expected to be the focus of improvement are attributes that are in Quadrant I.