

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
KANO MODEL DI FAMILYMART CABANG TUNJUNGAN
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

YASMINE AZALIA WANDANA

21032010185

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN KANO
MODEL DI FAMILYMART CABANG TUNJUNGAN**

SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

YASMINE AZALIA WANDANA
NPM. 21032010185

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

2025

SKRIPSI

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN KANO
MODEL DI FAMILYMART CABANG TUNJUNGAN
SURABAYA**

Disusun Oleh:

YASMINE AZALIA WANDANA

21032010185

**Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
Pada Tanggal : 19 Mei 2025**

Tim Penguji :

1.

Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT.

NIP. 196110291991032001

2.

Isna Nugraha, ST., MT., CSCA., CSSCP

NIP. 199503012024062002

Pembimbing :

1.

Enny Aryanny, ST., MT.

NIP. 197009282021212002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

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

Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P

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 : Yasmine Azalia Wandana

NPM : 21032010185

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Lingkungan~~ / ~~Teknik Sipil~~

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Juni, TA 2024/2025.

Dengan judul : **ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
KANO MODEL DI FAMILYMART CABANG TUNJUNGAN
SURABAYA**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Enny Aryanny, ST., MT.
2. Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT.
3. Isna Nugraha, ST., MT., CSCA., CSSCP.

()
()
()

Surabaya, 19 Mei 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Enny Aryanny, ST., MT.

NIP. 197009282021212002

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 Surabaya. Telp (031) 8706369. Fax (031) 8706372 Surabaya 60294



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yasmine Azalia Wandana
NPM : 21032010185
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Mei 2025
Yang Membuat Pernyataan



Yasmine Azalia Wandana
NPM. 21032010185

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* Dan Kano Model Di FamilyMart Cabang Tunjungan Surabaya ”.

Tugas akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat banyak sekali bimbingan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “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 Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Enny Aryanny, S.T., M.T., selaku Dosen pembimbing yang senantiasa mengarahkan, memotivasi, berbagi ilmu, dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

5. Ibu Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT., selaku dosen penguji pertama dan Ibu Isna Nugraha, ST., MT., CSCA., CSSCP., selaku dosen penguji kedua yang membantu dalam pembenahan laporan skripsi penulis.
6. Bapak Junaedi Nurwandana, S.T., dan Ibu Nurcahyani Soekarno, S.E., selaku kedua orangtua penulis yang selalu mendoakan, memberi dukungan moril maupun materil, dan segala hal baik untuk kelancaran dalam menyusun dan melaksanakan tugas akhir.
7. Ibok dan Uti selaku nenek penulis yang selalu mendoakan dan memberikan perhatian selama penulis menyusun tugas akhir.
8. Fawwaz, Fadhil, dan Arya sebagai saudara sekaligus teman ngobrol penulis selama proses menyusun tugas akhir.
9. Semua teman Teknik Industri 2021, sahabat, dan semua pihak yang sudah menemani, mendukung, dan memberi semangat selama penyelesaian tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat membantu penulis dimasa mendatang.

Surabaya, 18 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Asumsi	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Ritel.....	8
2.2 Kualitas	9
2.2.1.. Pengertian Kualitas.....	9
2.2.2.. Perspektif Kualitas.....	9
2.3 Pelayanan	11

2.3.1	Pengertian Pelayanan.....	11
2.3.2	Jenis-jenis Pelayanan.....	11
2.3.3	Karakteristik Pelayanan.....	12
2.4	Kualitas Pelayanan	13
2.4.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.4.3.	Pentingnya Kualitas Pelayanan.....	16
2.5	Kepuasan Pelanggan	17
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6	Kuisisioner	20
2.7	Populasi dan Sampel	21
2.7.1	Populasi.....	21
2.7.2	Sampel.....	22
2.8	Uji Kecukupan Data.....	22
2.9	Uji Validitas	23
2.10	Uji Reliabilitas	24
2.11	<i>Service Quality</i>	25
2.11.1.	Definisi <i>Service Quality</i>	25
2.11.2	Langkah-langkah <i>Service Quality</i>	27

2.12	Kano Model.....	29
2.12.1	Definsi Kano Model.....	29
2.12.2	Langkah-langkah Kano Model.....	32
2.13	Perhitungan <i>Adjust Importance</i>	34
2.14	Penelitian Terdahulu	35
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	42
3.2.1	Variabel Terikat.....	42
3.2.2	Variabel Bebas.....	42
3.3	Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Pengumpulan Data	52
4.1.1	Data Kuesioner	52
4.2	Pengolahan Data.....	55
4.2.1	Penyusunan Kuesioner	55
4.2.2	Penyebaran Kuesioner.....	56
4.2.3	Uji Kecukupan Data	56
4.2.4	Uji Validitas	57
4.2.5	Uji Reliabilitas	62
4.2.6	Perhitungan <i>Service Quality</i>	63

4.2.7	Perhitungan Kano Model	69
4.2.8	Perhitungan <i>Adjust Importance</i>	74
4.2.9	Usulan Perbaikan	76
4.3	Hasil dan Pembahasan.....	77
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran.....	82
	DAFTAR PUSTAKA.....	83
	LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rincian <i>Rating</i> Data Ulasan <i>Google Maps</i>	2
Tabel 2.1	Evaluasi Kano Model.....	33
Tabel 2.2	Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 2.3	Atribut Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Nocturnal Coffee Bali.....	39
Tabel 2.4	Atribut Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Restoran X.....	40
Tabel 3.1	Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan FamilyMart cabang Tunjungan Surabaya.....	43
Tabel 4.1	Atribut Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.2	Atribut Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.3	Uji Validitas Kuesioner Persepsi	57
Tabel 4.4	Uji Validitas Kuesioner Harapan	58
Tabel 4.5	Uji Validitas Kuesioner Fungsional.....	59
Tabel 4.6	Uji Validitas Kuesioner Difungsional.....	61
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi dan Harapan	62
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Kuesioner Fungsional dan Disfungsional.....	62
Tabel 4.9	Rata-rata Tiap Atribut Pada Kuesioner Persepsi.....	63
Tabel 4.10	Rata-rata Tiap Atribut Pada Kuesioner Harapan	65
Tabel 4.11	<i>Gap</i> Tiap Atribut Pelayanan Pada Kuesioner <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4.12	<i>Gap</i> Tiap Dimensi Pelayanan Pada Kuesioner <i>Service Quality</i>	68
Tabel 4.13	Nilai Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.14	Rekapitulasi Klasifikasi Atribut Berdasarkan Kano Model.....	70
Tabel 4.15	Hasil Penjumlahan Kategori Kano Model	71
Tabel 4.16	Penentuan <i>Grade</i> dan Bobot Kano Model	72

Tabel 4.17 Perhitungan <i>Adjust Importance</i>	74
Tabel 4.18 Usulan Perbaikan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Keputusan Kano Model.....	31
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Rating</i> FamilyMart Surabaya Bulan Agustus 2024 – Januari 2025 .	88
Lampiran 2	<i>Rating Google Review</i> FamilyMart Cabang Tunjungan Surabaya Bulan Agustus 2024 – Januari 2025	89
Lampiran 3	Ulasan Pelanggan FamilyMart cabang Tunjungan Surabaya Bulan Agustus 2024 – Januari 2025	90
Lampiran 4	Contoh Kuesioner Pelanggan	91
Lampiran 5	Rekapitulasi Hasil Kuesioner <i>Service Quality</i>	98
Lampiran 6	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kano Model	112
Lampiran 7	Distribusi Tabel R <i>Product Moment</i>	126
Lampiran 8	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Service Quality</i>	127
Lampiran 9	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kano Model.....	129
Lampiran 10	Perhitungan <i>Service Quality</i>	131
Lampiran 11	Rekapitulasi <i>Grade</i> Kategori Kano Model.....	134

ABSTRAK

FamilyMart Tunjungan Surabaya merupakan salah satu *convenience store* dengan adanya konsep cafe. FamilyMart cabang Tunjungan Surabaya terletak di pusat kota dan kawasan komersial, sehingga memiliki potensi pelanggan yang tinggi. Namun, cabang ini memperoleh *rating* rendah sebesar 2,5 dari 5, lebih rendah dibandingkan cabang lainnya di Surabaya. Berdasarkan permasalahan tersebut dilakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan Kano Model. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan FamilyMart Tunjungan Surabaya. Hasil analisis menggunakan *Service Quality* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebesar 0,78, yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Melalui Kano Model, atribut pelayanan diklasifikasikan ke dalam kategori *Must Be*, *One Dimensional*, *Attractive*, dan *Indifferent*. Hasil analisis kedua metode tersebut menunjukkan bahwa terdapat 11 atribut perlu dipertahankan dan 9 atribut yang harus ditingkatkan pelayanannya. Adapun beberapa usulan perbaikan yang disarankan diantaranya adanya variasi menu yang berganti setiap periode, adanya sistem pengaduan yang mudah diakses, menambah jumlah karyawan atau petugas kebersihan, dan menerapkan budaya kerja yang menekankan perilaku senyum, sapa, salam, sopan, dan santun.

Kata Kunci : Kano Model, Minimarket, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Servqual.

ABSTRACT

FamilyMart Tunjungan Surabaya is one of the convenience stores with a cafe concept. FamilyMart Tunjungan Surabaya branch is located in the city center and commercial area, so it has high customer potential. However, this branch received a low rating of 2.5 out of 5, lower than other branches in Surabaya. Based on these problems, an improvement in service quality is carried out to customer satisfaction by using the Service Quality method and the Kano Model. This study aims to determine the quality of service to customer satisfaction and provide suggestions for improvements to improve the quality of service FamilyMart Tunjungan Surabaya. The results of the analysis using Service Quality show that the quality of service is 0.78, which means that the service has not met customer expectations. Through the Kano Model, service attributes are classified into Must Be, One Dimensional, Attractive, and Indifferent categories. The results of the analysis of the two methods show that there are 11 attributes that need to be maintained and 9 attributes that must be improved. The suggested improvements include a variety of menus that change every period, an easily accessible complaint system, increasing the number of employees or cleaners, and implementing a work culture that emphasizes the behavior of smiles, greetings, salutations, politeness, and courteous.

Keywords : *Customer Satisfaction, Convenience Store, Kano Model, Service Quality, and Servqual.*