

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* UNTUK
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN
(Studi Kasus : SuperIndo Surabaya)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

ROMY TRIZKI SUWARDANA

22032010085

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

2026

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK
MEMPERTAHAKAN PELANGGAN**

(Studi Kasus : SuperIndo Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh:

ROMY TRIZKI SUWARDANA

22032010085

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2026

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN**

(Studi Kasus : SuperIndo Surabaya)

Disusun Oleh:

ROMY TRIZKI SUWARDANA

22032010085

**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 : 27 April 2026

Tim Penguji:

1.

Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.

NIP. 196304061989031001

2.

Dr. Ir. Rahaju Saraswati, MT.

NIP. 197011012005012001

Pembimbing:

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.

NIP. 196111301990031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

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

Prof. Dr. Dra. Jarayah, M.P.

NIP. 196504031991032001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Romy Trizki Suwardana

NPM : 22032010085

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 April, TA 2025/2026.

Dengan judul : **ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN DENGAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN (Studi Kasus :
SuperIndo Surabaya)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, MT.
3. Dr. Ir. Rahaju Saraswati, MT.

Surabaya, 20 April 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 196111301990031001



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Romy Trizki Suwardana
NPM : 22032010085
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, 27 April 2026

Yang Membuat pernyataan



Romy Trizki Suwardana

NPM. 22032010085

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Tingkat Kualitas Layanan Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* Untuk Mempertahankan Pelanggan (Studi Kasus: Superindo Surabaya)" dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik & Sains, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan ide, saran, motivasi dan telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Kedua Orang Tua tercinta, Poerwandono dan Muntawaroh, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral dan material tanpa henti, serta motivasi yang tak ternilai harganya.
7. Teman saya Flaody, Mozza dan Nadela yang selalu support dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga saya dapat termotivasi untuk selalu bangkit dan bangkit.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2022 Program Studi Teknik Industri yang senantiasa memberikan semangat, diskusi ilmiah, dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan kerendahan hati menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, khususnya bagi Superindo Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan pelanggan.

Jumat, 20 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Asumsi.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Superindo.....	11
2.2 Kualitas Layanan	14
2.3 Strategi Mempertahankan Pelanggan	19
2.4 Instrumen Penelitian.....	21
2.4.1 Kuisisioner.....	23

2.4.2 Jenis Kuisisioner dan Skala Likert	24
2.4.3 Penentuan Jumlah Responden	26
2.4.4 Uji Validitas	28
2.4.5 Uji Reliabilitas	29
2.5 <i>Servqual</i>	31
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
2.7 Metode 5W+1H	47
2.8 Penelitian Terdahulu	49
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	56
3.2 Identifikasi Jenis Data dan Variabel Penelitian	56
3.3 Atribut <i>Servqual</i> yang Digunakan	57
3.4 Penentuan Jumlah Responden	58
3.5 Metode Pengolahan Data	59
3.6 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Pengumpulan Data	66
4.1.1 Penyusunan Atribut Kuesioner	66
4.1.2 Penyebaran Kuesioner	67
4.1.3 Ringkasan Kuesioner	68
4.2 Pengolahan Data	75
4.2.1 Uji Validitas	75
4.2.2 Uji Reliabilitas	78

4.3 Pengolahan Data Dengan <i>Servqual</i>	78
4.3.1 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Harapan dan Tingkat Persepsi.....	79
4.3.2 Perhitungan Gap Atribut.....	82
4.3.3 Perhitungan Gap Dimensi.....	83
4.4 Pengolahan Data Dengan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	85
4.4.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	85
4.4.2 Pemetaan Dengan Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .	89
4.4.3 Rekomendasi Usulan Perbaikan	92
4.5 Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 SuperIndo Wilayah Surabaya.....	2
Tabel 1.2 Survey Awal Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan SuperIndo.....	4
Tabel 2.1 Indeks Koefisien Reliabilitas	31
Tabel 3.1 Atribut yang digunakan pada <i>Servqual</i>	57
Tabel 4.1 Ringkasan Data Dimensi Bukti Fisik	70
Tabel 4.2 Ringkasan Data Dimensi Keandalan	71
Tabel 4.3 Ringkasan Data Dimensi Daya Tanggap	72
Tabel 4.4 Ringkasan Data Dimensi Jaminan	73
Tabel 4.5 Ringkasan Data Dimensi Empati	74
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Tingkat Harapan	75
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Tingkat Persepsi	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Tingkat Harapan	79
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Tingkat Persepsi	80
Tabel 4.11 Perhitungan Gap Tiap Atribut	82
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Gap Dimensi	84
Tabel 4.13 Hasil Perangkingan Gap Dimensi	84
Tabel 4.14 Hasil Penilaian Akhir Kuesioner Tingkat Harapan	86
Tabel 4.15 Hasil Penilaian Akhir Kuesioner Tingkat Persepsi	87
Tabel 4.16 Tingkat Kesesuaian antara Persepsi dan Harapan	88
Tabel 4.17 Penempatan Atribut Sesuai Dengan Kuadran IPA	90

Tabel 4.18 Usulan Perbaikan Atribut RP1	93
Tabel 4.19 Usulan Perbaikan Atribut E1	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Superindo	11
Gambar 2.2 Konseptual Model Kualitas Layanan	36
Gambar 2.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	44
Gambar 3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah	59
Gambar 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Gambar 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	69
Gambar 4.3 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Pertanyaan Tingkat Kualitas Layanan SuperIndo Wilayah Surabaya	110
Lampiran 2 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	117
Lampiran 3 Hasil Kuisisioner Tingkat Harapan	118
Lampiran 4 Hasil Kuisisioner Tingkat Persepsi	122
Lampiran 5 Tabel R	127
Lampiran 6 Uji Validitas	128
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	132
Lampiran 8 Perhitungan Manual <i>Servqual</i>	132
Lampiran 9 Perhitungan Manual <i>Importance Performance Analysis</i>	136

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan pada SuperIndo wilayah Surabaya. SuperIndo merupakan supermarket yang terkemuka, tetapi kualitas layanan yang diberikan menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari pelanggan terkait layanan yang diberikan oleh SuperIndo wilayah Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei menggunakan kuesioner. Fokus penelitian ini yaitu tingkat kualitas layanan terhadap SuperIndo wilayah Surabaya dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengumpulan data menggunakan kuesioner online disebarluaskan melalui media sosial yang digunakan untuk mengetahui tingkat harapan dan tingkat persepsi pelanggan berbelanja di SuperIndo wilayah Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 18 atribut kualitas layanan, terdapat 2 atribut yang memiliki nilai gap negatif dan berada pada kuadran I diagram IPA. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kualitas layanan masih berada pada nilai kurang dari 100% yaitu sebesar 79%. Hal ini berarti perlu dilakukan perbaikan pada 2 atribut yang berada dalam kategori prioritas, agar dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi dan memenuhi kepuasan pelanggan. Usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada manajemen SuperIndo wilayah Surabaya yaitu menambah jumlah kasir saat antrian melebihi 7 orang per kasir khususnya jam sibuk dan hari besar, dan selalu memperbarui harga yang ada pada etalase secara rutin agar tidak ada kritik perbedaan harga, sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan SuperIndo wilayah Surabaya.

Kata kunci: *Servqual, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of service quality at SuperIndo in Surabaya. SuperIndo is a leading supermarket, but the quality of service provided shows that there are still many complaints from customers regarding the services provided by SuperIndo in Surabaya. This study uses a quantitative method with a survey approach using a questionnaire. The focus of this study is the level of service quality at SuperIndo in Surabaya using the Servqual method and Importance Performance Analysis (IPA). Data collection using an online questionnaire distributed through social media is used to determine the level of expectations and perceptions of customers shopping at SuperIndo in Surabaya. The results of the study show that of the 18 service quality attributes, there are 2 attributes that have a negative gap value and are in quadrant I of the IPA diagram. The results also show that the average level of service quality is still at a value of less than 100%, namely 79%. This means that improvements need to be made to the 2 attributes that are in the priority category, in order to improve the quality of application services and meet customer satisfaction. Suggestions for improvement that can be given to SuperIndo management in the Surabaya area are to increase the number of cashiers when the queue exceeds 7 people per cashier, especially during peak hours and holidays, and to always update the prices on the display regularly so that there is no criticism of price differences, so that it can meet the satisfaction of SuperIndo customers in the Surabaya area.

Keywords: *Servqual, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction*