

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SEMBILAN
SEPULUH CREATIVE STUDIO SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Faizah Ats Tsaniyah
NPM. 24042910361

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

2026

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SEMBILAN
SEPULUH CREATIVE STUDIO SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Faizah Ats Tsaniyah
NPM. 24042910361

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SEMBILAN SEPULUH CREATIVE STUDIO SURABAYA

Disusun Oleh :

Faizah Ats Tsaniyah Fisabilirahman
NPM. 24042910361

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
Pembimbing Utama


Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si
NIP. 1970011012021211004

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SEMBILAN
SEPULUH CREATIVE STUDIO SURABAYA**

Disusun Oleh:

FAIZAH ATS TSANIYAH FISABILIRAHMAN
NPM. 24042910361

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 15 Juli 2026**

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji


Dr. Jajok Dwiridotjahjono, M.Si
NIP. 1970011012021211004

1. Ketua

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

2. Sekretaris

Budi Prabowo, S.Sos., MM
NIP. 196210161988031001

3. Anggota

Dr. Jajok Dwiridotjahjono, M.Si
NIP. 1970011012021211004

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faizah Ats Tsaniyah Fisabilirahman

NPM : 24042910361

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

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 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, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Surabaya, 17 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Faizah Ats Tsaniyah F.
NPM. 24042910361

ABSTRAK

Perkembangan industri kreatif dan kebutuhan masyarakat terhadap dokumentasi visual yang semakin meningkat mendorong pertumbuhan usaha jasa persewaan kamera. Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan tidak hanya dituntut menyediakan peralatan yang lengkap, tetapi juga harus mampu memberikan kualitas layanan yang baik kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari owner, frontliner, dan pelanggan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan PT Sembilan Sepuluh Creative Studio secara umum telah berjalan cukup baik. Dimensi tangibles, assurance, dan empathy memperoleh penilaian positif dari pelanggan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala pada dimensi reliability dan responsiveness, seperti keterlambatan pelayanan, ketidaksiapan alat pada waktu tertentu, serta respon customer service yang belum optimal ketika jumlah pelanggan meningkat. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan berupa kelengkapan alat, kualitas alat yang baik, dan hubungan yang baik dengan pelanggan. Sementara itu, kelemahan yang dimiliki perusahaan meliputi keterlambatan pelayanan dan respon customer service yang belum maksimal. Strategi yang direkomendasikan antara lain meningkatkan kecepatan pelayanan, memperbaiki sistem operasional, meningkatkan kompetensi karyawan, serta memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung layanan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, Analisis SWOT, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The growth of the creative industry and the increasing demand for visual documentation have encouraged the development of camera rental service businesses. This condition requires companies not only to provide complete equipment but also to deliver high-quality services to customers. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Informants consisted of the owner, frontliners, and customers selected using purposive sampling techniques. The results indicate that the service quality of PT Sembilan Sepuluh Creative Studio is generally good. The tangibles, assurance, and empathy dimensions received positive assessments from customers. However, several issues were identified in the reliability and responsiveness dimensions, including service delays, equipment unavailability, and slow customer service responses during peak periods. SWOT analysis revealed that the company's strengths include complete equipment, good equipment quality, and strong customer relationships. Meanwhile, its weaknesses include service delays and suboptimal customer service responsiveness. Recommended strategies include improving service speed, strengthening operational systems, enhancing employee competencies, and optimizing digital technology to support customer service.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, SWOT Analysis, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “**Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Sembilan Sepuluh Creative Studio Surabaya**” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada **Bapak Dr. Jojok Dwiridotjahjono, M.Si.** selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dukungan moril, spiritual, maupun materiil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Ilmu Politik.
2. **Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A.**, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Ilmu Politik yang telah memberikan arahan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh **Bapak dan Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Ilmu Politik** yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman selama penulis menempuh pendidikan.
4. Ibu Sonja dan Bapak Budi selaku dosen penguji Skripsi yang telah memberikan saran dan kritik dengan baik.
5. Seluruh **karyawan dan pihak manajemen PT Sembilan Sepuluh Creative Studio Surabaya** beserta para pelanggan yang telah membantu memberikan informasi serta data yang dibutuhkan dalam proses penelitian ini.

6. **Orang tua tercinta** yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. **Saudara dan keluarga terdekat** yang selalu memberikan semangat serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman penulis yaitu Nisa, Aurel, Tasya, dan Carol yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
9. Sahabat Penulis yaitu Pustika, Dinda, Caca, Aulia , Indah, Bulan, Lafren, dan Dita yang selalu setia memberi dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi
10. Teman – Teman seperjuangan RPL Administrasi Bisnis 2024 yang selalu membantu dan memberikan informasi baru terkait awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan. Semangat dan Sukses semua (Afina, Veve, Ilma, Kak Dela, Ajeng, Elvina, Putra, dan Nico)

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Surabaya, 20 Juli 2026

Faizah Ats Tsaniyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Manajemen Pemasaran Jasa	12
2.2.2 Kualitas Layanan.....	13
2.2.3 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan.....	17
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	18
2.2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20

2.2.6 Analisis SWOT	22
2.3 Kerangka Berpikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Fokus Penelitian.....	28
3.3 Proses Pengumpulan Data.....	30
3.3.1 Tempat penelitian.....	30
3.3.2 Waktu penelitian	31
3.4 Informan Penelitian	31
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Analisis SWOT	37
3.7.2 Analisis Data Kualitatif (Miles dan Huberman)	41
3.8 Teknik Pemantapan Kredibilitas Penelitian.....	42
3.9 Jadwal Kegiatan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Deskripsi Objek dan Subjek Penelitian	46
4.1.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.1.1.2 Subyek penelitian/Karakteristik Informan.....	49
4.1.2 Deskripsi Kualitas Layanan pada obyek yg diteliti.....	53
4.1.3 Analisis SWOT.....	69
4.1.3.1 Matriks SWOT	73
4.2 Pembahasan	77
4.2.1 Kualitas Layanan.....	77

4.2.2 Pembahasan Hasil Analisis SWOT dan Implikasi Strategi	81
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	84
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan dan Keluhan Pelanggan PT Sembilan Sepuluh Creative Studio Tahun 2021 – 2024	3
Tabel 2.1 Definisi Kualitas Layanan Menurut Para ahli.....	14
Tabel 2.2 Komponen Analisis SWOT	23
Tabel 3.1 Identifikasi Faktor Internal (IFAS)	38
Tabel 3.2 Identifikasi Faktor Eksternal (EFAS).....	39
Tabel 3.3 Matriks SWOT	39
Tabel 3.4 Jadwal Kegiatan	45
Tabel 4.1 Karakteristik Informan Penelitian	50
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Penelitian Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	68
Tabel 4.3 Matriks Faktor Internal dan Eksternal.....	69
Tabel 4.4 Matriks SWOT PT Sembilan Sepuluh Creative Studio Surabaya	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Sembilan Sepuluh Creative Studio.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	92
Lampiran 2. Hasil Wawancara Informan	95